

Schutzkonzept für Beratende in Kontexten der Antidiskriminierungsberatung

Arbeitspapier der AG-Schutzkonzept des advd

Vorwort

Die Antidiskriminierungsberatung bewegt sich im Jahr 2025 in einem Kontext, der durch eine weiter zunehmende Polarisierung und Verschärfung der Diskurse um Migration, geschlechtliche und sexuelle Vielfalt, sowie über die Gleichwertigkeit unterschiedlicher Positionierungen und Identitäten gekennzeichnet ist. Dies zeigt sich nicht nur in den Wahlerfolgen rechtspopulistischer Parteien und Politiker*innen, sondern auch in dem deutlichen Anstieg rassistischer, antisemitischer und queerfeindlicher Gewalt und Diskriminierungen.

Vor diesem Hintergrund sind Themen wie Schutz und Sicherheit für Akteur*innen in der Antidiskriminierungsarbeit hochaktuell und die Beschäftigung mit eigenen Schutzkonzepten wichtig, um einen sicheren Beratungskontext zu schaffen und im Ernstfall vorbereitet und handlungsfähig zu sein.

Die Entwicklung eines Schutzkonzepts sollte als andauernder Prozess verstanden werden, in welchem die Sicherheitsbedarfe und Maßnahmen regelmäßig aktualisiert und angepasst werden. In diesem Prozess sollten möglichst viele Mitarbeitende der Beratungsstelle eingebunden werden, ebenso wie die Perspektive der Ratsuchenden und des Trägers.

In der Antidiskriminierungsberatung gibt es neben der Einzelfallberatung weitere Arbeitsbereiche wie die Bildungs- und Sensibilisierungsarbeit, strukturelle Antidiskriminierungsarbeit und die Öffentlichkeitsarbeit. Für diese einzelnen Arbeitsbereiche können sich die Sicherheitsbedarfe voneinander unterscheiden.

Ein umfassendes Schutzkonzept sollte daher die Anforderungen dieser Arbeitsbereiche berücksichtigen:

- Schutz von Beratenden im Rahmen der Beratungsarbeit
- Schutz und Sicherheit vor Ort in den Beratungs- und Büroräumen
- Schutz und Sicherheit während Veranstaltungen
- Schutz und Sicherheit im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit
- Schutz von Ratsuchenden im Rahmen der Beratung

Von verschiedenen Organisationen wurden bereits Schutzkonzepte für einzelne Arbeitsbereiche entwickelt, die sich auch für die Arbeit von Antidiskriminierungsberatungsstellen eignen. So wurde im Rahmen des Projektes „[MOsaik! - Your SafetyNET](#)“ von DaMOST e.V. eine Arbeitshilfe zur Entwicklung eines Schutzkonzeptes erarbeitet, die sich auf den Bereich Schutz und Sicherheit vor Ort und

während Veranstaltungen bezieht. Die lokalen Opferberatungsstellen können Ansprechpartner*innen sein, wenn es um Schutzkonzepte und Risikoanalysen für Räume und Veranstaltungen geht. Die Ausarbeitung von Beschwerdeverfahren für Ratsuchende kann den Schutz von Ratsuchenden im Rahmen der Beratung sicherstellen.

Das vorliegende Schutzkonzept bezieht sich auf den Bereich des Schutzes von Beratend*innen im Rahmen von Beratungsprozessen. Dieser Arbeitsbereich ist für Antidiskriminierungsberatungsstellen zentral und die Sicherheitsbedarfe von Beratenden wurden bisher in Schutzkonzepten kaum berücksichtigt.

Dieses Arbeitspapier wurde in der AG-Schutzkonzept des advd durch vertretende Berater*innen der Mitgliedsorganisationen erarbeitet und soll als Orientierung für die Entwicklung eines eigenen Schutzkonzeptes dienen.

ÜBERBLICK:

1. Einleitung
2. Grundlage und Rahmenbedingungen
3. Handlungsmöglichkeiten in verschiedenen Beratungssettings: Ablaufschema
4. Gewaltschutz vor Ort: präventiv und akut

1. EINLEITUNG

Antidiskriminierungsberatung ist leider kein diskriminierungsfreier Raum. Es kann passieren, dass sich Ratsuchende im Rahmen der Antidiskriminierungsberatung diskriminierend äußern und/oder Gewalt anwenden und dadurch der Arbeitsplatz für die Beratenden unsicher und bedrohlich wird. Auf Initiative des BfDA Stuttgart, wurden die dort seit 2021 erarbeiteten Grundlagen in einer Arbeitsgruppe der LAG Antidiskriminierungsberatung Baden-Württemberg zu einem Schutzkonzept weiterentwickelt. Dies geschah mit dem Ziel, einen Arbeitsplatz zu schaffen, der auch für Beratende mit intersektionalen Diskriminierungserfahrungen langfristig sicher ist. In einer Arbeitsgruppe des advd wurde dieses Konzept um weitere Expertise ergänzt und mit Blick auf das ganze Bundesgebiet formuliert.

Mit diesem Konzept wollen wir uns als advd gemeinsam mit unseren Mitgliedsorganisationen positionieren, um zu einer weiteren Professionalisierung und Qualitätssicherung der Antidiskriminierungsberatung beizutragen.

Dieses Schutzkonzept dient dazu, Beratende im Beratungskontext vor Diskriminierung, Gefahren- und Gewaltsituationen zu schützen, die im Kontakt mit Ratsuchenden auftreten (können). Es geht sowohl darum, präventiv diskriminierenden, gewaltvollen Situationen entgegenzuwirken, als auch bei Grenzüberschreitung handlungsfähig zu sein.

Dieses Konzept beinhaltet Vorschläge, wie Schutz für Beratende hergestellt und gewährleistet werden kann. Jede Beratungsstelle sollte die vorhandenen Abläufe und lokalen Gegebenheiten daraufhin kontinuierlich überprüfen und gegebenenfalls anpassen.

2. GRUNDLAGE UND RAHMENBEDINGUNGEN

Jede Person, die Diskriminierung erfährt, hat ein Recht auf Beratung. Es gibt jedoch begründete Ausnahmefälle, eine Beratung abzulehnen bzw. abubrechen:

Wenn sich Ratsuchende bei der Anfrage, oder im direkten Gespräch gegenüber Berater*innen diskriminierend äußern, sie sogar bedrohende und/oder gewaltvolle Aussagen oder Verhaltensweisen selbst nutzen, diese verharmlosen oder passend finden, kann eine Beratungsanfrage abgelehnt bzw. ein Beratungsprozess abgebrochen werden. Denn damit steht grundsätzlich in Frage, ob eine Beratung erfolgen kann. Es liegt im Ermessen des*der zuständigen Berater*in gemeinsam mit der Beratungsstelle zu entscheiden, welche Versuche unternommen werden, eine gemeinsame Basis für eine Beratung herzustellen. Auf der Grundlage unseres Fachverständnisses von Diskriminierung, werden in diesem Entscheidungsprozess die gesellschaftliche Positionierung der Berater*innen und Ratsuchenden, das Anliegen und die Art der Grenzüberschreitung der Ratsuchenden einbezogen. In keinem Fall sollte z.B. ein klassistischer Ausschluss von Ratsuchenden erfolgen. Gleichzeitig können Beratungsstellen ihre Mitarbeitenden keinesfalls in einer Beratungssituation belassen, in der eine konkrete Gefahr von (weiterer) Diskriminierung besteht. Die gesellschaftliche Positionierung zusammen mit den persönlichen Grenzen der Beratenden spielen also eine entscheidende Rolle. Zugleich setzt ein menschenrechtlicher Kompass klare ethische Grenzen, deren Einhaltung von der beratenden Person eingefordert werden sollten, auch wenn keine direkte persönliche Betroffenheit vorliegt.

Es ist voraussetzungsvoll in den Beratungsteams eine Atmosphäre zu schaffen, die es insbesondere mehrfach marginalisierten Beratenden ermöglicht, über Positionierungen und persönliche Grenzen zu sprechen und diese als relevant anerkannt werden. Es setzt eine intensive gemeinsame Arbeit am Fachverständnis von Diskriminierung voraus, bei der gesellschaftliche Machtverhältnisse fokussiert werden. Es geht darum zu erkennen, wie diese sich in den Teams fortschreiben und wirken. Diese Arbeit an einer gemeinsamen Haltung ist unerlässlich, wenn

wir unserem eigenen Anspruch an ein diskriminierungskritisches Miteinander in einem Team mit Beratenden mit intersektionalen Diskriminierungserfahrungen gerecht werden wollen.

Sofern Ratsuchende diskriminierende Sprache nutzen oder diskriminierende Haltungen zeigen, ist dies sehr häufig bereits bei der ersten Meldung direkt oder indirekt bemerkbar. Solche Achtungszeichen sollten daher sehr ernst genommen werden.

Beratungsanfragen kommen auf verschiedenen Wegen in die Beratungsstelle, zumeist per Mail, Kontaktformular oder als Nachricht auf dem Anrufbeantworter. Es gibt auch ADBs mit offenen Sprechstunden, bei denen ein*e Berater*in direkt telefonisch und/oder vor Ort erreichbar ist.

Je nach Art des Eingangs gibt es verschiedene Handlungsmöglichkeiten, da die Reaktionszeiten, die der*die Berater*in bzw. die Beratungsstelle hat, sehr unterschiedlich sind:

- Bevor auf eine entsprechende Mail oder eine Nachricht auf dem Anrufbeantworter geantwortet wird, kann eine Rücksprache im Team erfolgen. Es kann entschieden werden, wer antwortet und in welcher Form.
- Wenn die Anfrage z.B. direkt am Telefon angenommen wird oder bei einer offenen Sprechstunde in den Büroräumen erfolgt, muss die beratende Person unmittelbar reagieren.

Diese direkte Zugänglichkeit in einer offenen Sprechstunde ist für viele Ratsuchende sehr hilfreich, weil dies barriereärmer ist. Für die Träger der Beratungsstelle ist es jedoch ein Spannungsfeld, weil der Schutz der Mitarbeitenden vor Diskriminierung hier schwieriger herzustellen ist. Die Beratungsstellen müssen in Absprache mit ihren Mitarbeitenden Entscheidungen treffen, wie sie mit diesem Spannungsfeld umgehen. Es muss entschieden werden, welche Schutzmechanismen unverzichtbar sind und wie die Barrieren für Ratsuchende so niedrig wie möglich gehalten werden können. Es ist empfehlenswert, diese Fragen zu besprechen und zu entscheiden, bevor es zu einer solchen Grenzüberschreitung kommt. Zudem sollten diese Fragen und Entscheidungen auch kontinuierlich im Rahmen von Teambesprechungen und Supervision reflektiert werden.

Der Abbruch bzw. die Nicht-Aannahme einer Beratung ist an keiner Stelle eine leichtfertige Entscheidung! Es besteht die Notwendigkeit von kollegialem Austausch, um die Berater*innen aufzufangen, die Situation zu sortieren und zu reflektieren und um zu einer Teamentscheidung zu kommen. Dieser Austausch muss kontinuierlich über ein Beratungsteam, eine gemeinsame Fallbesprechung zur (Selbst-)Reflexion der Situation und der Möglichkeit zur Supervision gewährleistet sein. Wenn Beratende an ihrer Beratungsstelle allein sind und kein direktes Beratungsteam haben, wird diese Situation verschärft. Es empfiehlt sich über den Träger Lösungen zu finden, wie kollegialer Austausch und/oder Supervision schnell und unkompliziert ermöglicht werden kann, damit der*die Berater*in damit nicht allein bleibt.

Eine ausführliche Dokumentation, was im Einzelnen gemacht wurde, worüber informiert und gesprochen wurde, ist von großer Bedeutung. Die Dokumentation sollte die diskriminierungskritische Einschätzung der Situation, die Ergebnisse von Gesprächen, die Gründe für den Abbruch und die Reflexion im Team enthalten. Dies ist nicht nur im Hinblick auf eine mögliche Beschwerde relevant, sondern vor allem dafür, dass eine solche Situation im Team und für die*den zuständige*n Berater*in gut abgeschlossen werden kann.

Grundsätzlich gilt:

Jede Beratungsstelle entscheidet selbst, ab wann der Beratungsprozess abgebrochen oder beendet wird.

3. HANDLUNGSMÖGLICHKEITEN IN VERSCHIEDENEN BERATUNGS-SETTINGS: ABLAUFSCHEMA

Im Folgenden sind mögliche Reaktionen auf diskriminierende Beratungsanfragen als Ablaufschema dargestellt:

Vorgehen im Falle von diskriminierender Sprache/Haltung/Handlung

a) Eingang Beratungsanfrage per Mail → Reaktion per Mail:

„Gerne unterstützen wir mit unserem Angebot Menschen, die von Diskriminierung betroffen sind. Voraussetzung für Aufnahme und Fortsetzung einer Beratung ist eine respektvolle Kommunikation mit den Berater*innen.

Als NAME DER BERATUNGSSTELLE betrachten wir es als unsere Aufgabe, in allen unseren Tätigkeitsbereichen gegen Diskriminierung einzustehen. Gewaltverherrlichende, rassistische, antisemitische, homofeindliche, sexistische oder anderweitig diskriminierende Äußerungen und/oder Verhaltensweisen führen zum Abbruch bzw. Nicht-Aufnahme einer Beratung.

Jegliches aggressives Auftreten, persönliche Angriffe, Beleidigungen und Obszönitäten werden von uns nicht geduldet. Einen respektvollen und höflichen Umgang setzen wir voraus.“

Einlassen auf Voraussetzung → Beratung wird durchgeführt

Kein Einlassen auf Voraussetzung → Beratung wird nicht durchgeführt

b) Eingang Beratungsanfrage auf Anrufbeantworter → Rückruf (wenn möglich zu zweit)

Bevor wir in den Beratungsprozess einsteigen, als erstes Rahmen abklären:

„Gerne unterstützen wir mit unserem Angebot Menschen, die von Diskriminierung betroffen sind. Voraussetzung für Aufnahme einer Beratung ist eine respektvolle Kommunikation mit uns Berater*innen. Aufgrund ihrer diskriminierenden Äußerungen bei dem AB-Spruch (...was gesagt wurde) können wir die Beratung nur aufnehmen, wenn Sie dies ab sofort einstellen.“

Unsere Voraussetzungen können Sie gerne auf der Homepage nachlesen.
Kann nicht diskutiert werden.

Einlassen auf Voraussetzung → Beratung wird durchgeführt

Kein Einlassen auf Voraussetzung → Beratung wird nicht durchgeführt

c) Im laufenden Beratungsprozess → Hinweis im Gespräch**Wir können den Beratungsprozess nur unter dieser Voraussetzung fortführen:**

„Gerne unterstützen wir mit unserem Angebot Menschen, die von Diskriminierung betroffen sind. Voraussetzung für Aufnahme einer Beratung ist eine respektvolle Kommunikation mit uns Berater*innen. (...was gesagt wurde) ist eine diskriminierende Äußerung, Sie müssen dies ab sofort einstellen.“

Kann nicht diskutiert werden.

Einlassen auf Voraussetzung → Beratung wird fortgesetzt**Kein Einlassen auf Voraussetzung → Beratung wird nicht fortgesetzt****Reflexionsfragen vor einem möglichen Abbruch:**

- Positionierung und persönliche Grenzen der beratenden Personen: ist vorstellbar, dass eine Person aus dem Team die Anfrage übernimmt? Wenn nein, dann Argumentieren über Beratungsstandards und als Teamentscheidung.
- Bei Unsicherheit und/oder Austauschbedarf: Gibt es ein Team oder andere Netzwerke? Jederzeit kann ein anderes ADB kontaktiert oder eine kollegiale Fallsupervision über den advd angeregt werden.
- Gibt es einen Rahmen, in dem die Beratung stattfinden kann: Telefon/online/live? Allein oder zu zweit?
- Wenn live vor Ort: Uhrzeit und Räumlichkeiten beachten! (siehe dazu Abschnitt 3.)
- Grundhaltung: Grenzen wahren! Sowohl was die Sprache anbelangt aber genauso das sonstige Verhalten.

BEISPIEL AM TELEFON:

- Kann ich einfach auflegen, wenn es „zu krass“ ist?
- JA! Es ist eine individuelle Entscheidung in der jeweiligen Situation – um sich selbst zu schützen.
- Die Grenze von „zu krass“ ist unser gemeinsames fachliches Diskriminierungsverständnis! Dies zu erarbeiten und weiterzuentwickeln muss ein stetiger gemeinsamer Prozess sein, an dem alle mitarbeiten.
- Wann auflegen? Bevor oder nachdem zu Voraussetzungen informiert wurde? Kommt auf die Situation an: wenn sofort beleidigt etc. wird, auflegen. Wenn Grenzen im Gespräch überschritten werden, entscheiden, wieviel/wie lange unsere Regeln erklärt werden.

4. GEWALTSCHUTZ VOR ORT: PRÄVENTIV UND AKUT

Damit sich Berater*innen in den Räumen, in denen die Beratung stattfindet, sicher fühlen können, sollte jede Beratungsstelle ein Konzept mit dem Träger und den Vorgesetzten entwickeln, das sich an den örtlichen Gegebenheiten orientiert. Viele der folgenden Punkte sind grundsätzlich relevant und sollten von Beratungsstellen präventiv bearbeitet und dazu gemeinsam verbindliche Regelungen getroffen werden. Andere Punkte sind für eine akute Situation relevant, in der eine Grenzüberschreitung passiert bzw. ein Beratungsgespräch in einer akuten Krise ist. Darüber hinaus gibt es Vorschläge, die im Vorfeld einer Beratung bedacht werden können, um einer Eskalation bestmöglich vorzubeugen.

Die folgenden Punkte können u.a. zum Thema Gewaltschutz bedacht werden:

Gemeinsame Gefährdungsanalyse

RÄUMLICHE VORKEHRUNGEN:

- Zugänge: Wie kommen Ratsuchende ins Haus oder Büro? Welche möglichen Barrieren oder Sicherheitsrisiken gibt es auf dem Weg rein und raus?
- Wer öffnet die Tür und hat den ersten Kontakt? Gibt es hier Dinge zu beachten?
- Schlüssel, Persönliche Sachen: o, wann, wie werden diese deponiert oder mitgeführt?
- EXIT-Strategie: Wie komme ich aus dem Raum oder aus dem Büro?
- Fluchtwege: Was sind Fluchtwege? Diese müssen immer freigehalten werden!
- Kamera am Eingang
- Keine gefährlichen Gegenstände (z.B.: Messer, Scheren, Feuerzeug, Dinge die als Wurfgeschosse genutzt werden können) offen herum liegen lassen
- Sitzordnung im Beratungsraum: Personal muss den Raum jederzeit verlassen können
- Sichtschutz an Fenstern anbringen
- Möglichkeiten der Telefonanlage nutzen: Bspw. Notknopf einrichten
- Was soll auf der Türklingel stehen?

DARSTELLUNG NACH AUSSEN:

- Anonymität der Personen: (Keine) Namen und Bilder auf Websites, Flyern etc.
- Klärung, wer bei öffentlichen Aktionen, Kampagnen, Medienberichten genannt wird
- Erlaubnis, erfundene Namen zu nutzen
- allgemeine Emailadresse nutzen: info@, beratung@ statt personalisierte vorname.nachname@
- Unterschrift „Das Beratungsteam“ statt personalisierter Unterschrift

ZUSTÄNDIGKEITEN UND ABLÄUFE INTERN:

- Klarheit, wann welche Teams, Gremien, Vorgesetzte, Trägervertretungen hinzugezogen werden
- Verteilung und Abgabe von Verantwortung und Zuständigkeiten an Teammitglieder und/oder Vorgesetzte
- Kontinuierliche Praxis, Grenzüberschreitungen zu thematisieren und reflektieren
- Entscheidung, wann Kompetenzen und Unterstützung von externen Stellen hinzugezogen werden

ZUSTÄNDIGKEITEN UND ABLÄUFE EXTERN:

- Kontakte zu anderen Stellen, die eine mögliche strafrechtliche Dimension einschätzen können (regionale/ mobile Beratungsstelle gegen Rechtsextremismus und Opferberatungsstellen, Meldestellen zu digitaler Gewalt, etc.)
- Kontakte zu kommunalen Stellen (Behörden und Beratungsstellen), die Erfahrungen in der Intervention bei psycho-sozialen Krisen haben
- bei Hausverboten, Näherungsverbot, bei Selbst- und Fremdgefährdung können als letzter Ausweg auch Rettungsdienste und Polizei gerufen werden



Vor dem Kontaktieren von Rettungsdiensten und vor allem der Polizei, sollten immer die strukturellen Machtverhältnisse und Positionierungen aller Betroffenen in den Entscheidungsprozess, Polizei oder Rettungsdienste hinzuzuziehen, einfließen.

Prävention von und Handeln in Krisensituationen

GESTALTUNG DES BERATUNGSSETTINGS:

- Gute Vorbereitung des Gesprächs
 - » Gespräch online oder telefonisch führen statt vor Ort
 - » Beratung zu zweit und nicht allein durchführen
 - » Nicht allein in der Beratungsstelle oder im Haus sein, während einer Beratung vor Ort
 - » Team entscheidet strategisch (Positioniertheit, persönliche Erfahrungen, individuelle Kapazitäten und Grenzen), wer die Beratung übernimmt
 - » Vorab im Team absprechen, dass nach dem Gespräch bei Bedarf noch ein kollektiver Austausch stattfinden sollte und wer dafür erreichbar ist.
- Raumgestaltung: Licht, Luft, Trinken, Taschentücher, fidget toys etc.

HANDLUNGSOPTIONEN IN SCHWIERIGEN SITUATIONEN:

Ziel: Deeskalieren und keine Person in weitere oder größere Gefahr bringen

- Pause einlegen, aufstehen
- Raum lüften
- Zweite Person dazu holen, oder mindestens informieren
- Etwas essen und trinken
- Gespräch beenden und vertagen
- Nachsorge: Was brauche ich jetzt?

AUSNAHMESITUATIONEN: STRAFTAT- ODER SUIZID-ANKÜNDIGUNG

- Straftat- Ankündigung: Ich weise Sie darauf hin, dass Sie eine Straftat ankündigen.
- Suizid-Ankündigung → Abklären, einschätzen und Problem ernstnehmen:
 - » Wie ernst ist es?
 - » Welche Pläne haben Sie?
 - » Wo sind Sie?
 - » Wie sind sie früher mit Krisensituationen umgegangen?
 - » Anti-Suizid Vertrag abschließen (z.B.: Terminvereinbarung innerhalb der Woche)
 - » Krisennotfalldienst-Ablauf für Situation: Welche Therapeut*innen, Fachleute, Kliniken können informiert/miteinbezogen werden?
 - » Eigene Grenzen anerkennen
 - » Bei konkretem fremd- oder selbstgefährdendem Vorhaben: Freiwillige Selbsteinweisung in Psychiatrie oder Rettungsdienst/Polizei verständigen.



Das beraterische Vorgehen ist in Fällen konkreter Fremdgefährdung oder konkreter Selbstgefährdung gesetzlich geregelt. Hier sollten die rechtlichen Vorschriften auf Landes- und Bundesebene beachtet werden.

Impressum



- HERAUSGEBERIN** Antidiskriminierungsverband Deutschland e. V. | advd Geschäftsstelle
Lychener Str. 76, 10437 Berlin
www.antidiskriminierung.org
fachstelle@antidiskriminierung.org
V.i.s.d.P. Eva Maria Andrades
(Antidiskriminierungsverband Deutschland e. V., Lychener Str. 76, 10437 Berlin)
- REDAKTION** Susanne Belz, Shirin Eghtessadi, Eden Mengis (BfDA Stuttgart e.V.),
Levin Husen (advd)
- KONZEPT** **durch die Arbeitsgemeinschaft Schutzkonzept des advd (2023 – 2024)**
Susanne Belz (BfDA Stuttgart e.V.), Bich Tran (advd), Jennifer Petzen (advd),
Alaleh Shafie-Sabat (ADNB/ TBB e.V.), Anna* Heidrich (LV Selbsthilfe
Berlin e.V.), Silvia Neves (profamilia e.V.), Lea Rey (BEFORE e.V.),
Ilka Simon (ÖgG e.V.), Constanze Schnepf (ibis e.V.)
- SATZ & LAYOUT** Adrian Brachman (grafik@noemat.de)

Erscheinungsjahr 2025

