



**Guide to  
Equal  
Treatment  
in the Private Sector**

*Jennifer Pfeffer/Hartmut Reiners*

# **Diskriminierung im privaten Geschäftsverkehr *Erfahrungen und Strategien Betroffener***

**Auswertungsbericht zu den Gruppenbefragungen  
im Rahmen des Projektes GET in**

*Mit Unterstützung des Aktionsprogrammes zur  
Bekämpfung von Diskriminierungen der  
Europäischen Gemeinschaft 2001-2006*



For Diversity



Against Discrimination



*für köln*



## Inhaltsverzeichnis

<b>1. Kurzinformation über das Projekt GET in</b>	<b>2</b>
<b>2. Der Weg zu den Betroffenenleitfäden</b>	<b>3</b>
2.1 Fünf Gruppengespräche und die Beteiligten	3
2.2 Gründe und Ziele der Gruppengespräche	3
2.3 Interviewmethode	4
2.3.1 Methode	4
2.3.1.1 Auswahl der Befragten	4
2.3.1.2 PZI	5
2.3.2 Leitfaden/ Ablauf der Gruppenbefragungen	6
2.3.3 Auswertungsmethode/Evaluation	7
<b>3. Ergebnisse der fünf Gruppengespräche</b>	<b>8</b>
3.1 Diskriminierungsbereiche	8
3.2 Verarbeitungsstrategien	9
3.3 Interventionsstrategien	10
<b>4. Schlussfolgerungen</b>	<b>11</b>

### Impressum

Text: Jennifer Pfeffer, Caritasverband für die Stadt Köln  
Hartmut Reiners, Anti-Rassismus Informations-Centrum, ARIC-NRW e.V.

Herausgeber: GET in-Projekt

Durchführung der Gruppenbefragungen:

- Antidiskriminierungsnetzwerk Berlin
- Caritasverband für die Stadt Köln
- Caritasverband für das Stadtdekanat Neuss
- Rom e.V., Köln
- Silkata A. Sahin-Adu, Hamburg

September 2006

### 1. Kurzinformation über das Projekt GET in

Das Projekt "GET in" - **G**uide to **e**qual **t**reatment **i**n the private sector (Leitfaden für Gleichbehandlung im privaten Sektor) – beschäftigt sich mit Diskriminierungen bei von Privatunternehmen „öffentlich angebotenen Waren und Dienstleistungen“: Einzelhandel, Wohnungsmarkt, öffentliche Verkehrsmittel, Diskotheken (Polen, Deutschland) und der Finanzdienstleistungssektor (Niederlande)

Im Rahmen des Projektes werden Leitfäden für von rassistisch motivierter Diskriminierung betroffene Menschen entworfen, mit deren Hilfe sie die erlebte Ungleichbehandlung nach Maßgabe der EU-Gleichbehandlungspolitik einordnen und rechtliche Schritte einleiten können.

Um Betroffenen kompetente Hilfestellung hinsichtlich der justiziablen und politischen Kriterien der EG-Gleichbehandlungsrichtlinie (2000/43/EG) und deren Umsetzung geben zu können, ist die Qualifizierung von Beratungsstellen (Antidiskriminierungsbüros, Migrationsberatungsstellen, Verbraucherzentralen) nötig. Aus der Beratungspraxis heraus werden zu diesem Zweck Bewertungsleitfäden erarbeitet.

Außerdem strebt das Projekt an, Selbstverpflichtungen zur Vermeidung von Diskriminierungen auf der Anbieterseite zu initiieren. Als Ergebnis des Dialoges mit relevanten Organisationen und Unternehmen werden Empfehlungen für einen diskriminierungsfreien Umgang mit Kunden/Kundinnen und den EG-Richtlinien entsprechende Verhaltenskodizes entwickelt.

Dieser Bericht stellt die Ergebnisse der Gruppenbefragungen vor, welche vornehmlich die Grundlage für die Entwicklung der Leitfäden für von Diskriminierung betroffener Menschen waren.

## 2. Der Weg zu den Betroffenenleitfäden

### 2.1 Fünf Gruppengespräche und die Beteiligten

Es wurden verschiedene Organisationen angesprochen, ob sie sich vorstellen können mit einer Gruppe von Migranten/ Migrantinnen das Thema Diskriminierung aufzugreifen sowie hierzu eine Gruppendiskussion zu initiieren und die Ergebnisse GET in zur Verfügung zu stellen. Letztendlich wurden durch fünf Einrichtungen/ExpertInnen Interviews durchgeführt: Antidiskriminierungsnetzwerk Berlin, Caritasverband für die Stadt Köln und Caritasverband für das Stadtdekanat Neuss, Rom e.V., Köln, Silkata A. Sahin-Adu, Hamburg.

### 2.2 Gründe und Ziele der Gruppengespräche

Die Gründe für die Durchführung von Gruppengesprächen und die Ergebnisse dieser zu einer der Hauptgrundlagen für die Entwicklung der Leitfäden für Opfer von Diskriminierung zu machen, sind vielfältig.

Einerseits sind die Erkenntnisse der Antidiskriminierungsarbeit über die Diskriminierungstatbestände bei privat angebotenen Gütern und Dienstleistungen vergleichsweise gering ausgeprägt, da sich die Meldungen in den Büros hauptsächlich auf die behördliche Praxis beziehen. Die Fallsammlung im Rahmen des Projektes ist zur Analyse des Diskriminierungsfeldes nicht hinreichend. Daher wurden in Zusammenarbeit mit verschiedenen Organisationen Gruppenbefragungen durchgeführt, um die Datenbasis für die Entwicklung der Leitfäden bezüglich der Diskriminierungspraxen und Interventionen zu verbreitern.

Andererseits sollen durch die Einbeziehung der Zielgruppe die individuellen Verarbeitungs- und Interventionsmechanismen erlebter Diskriminierung verstärkt in die Indikatorenentwicklung für die Leitfäden integriert werden.

Weiterhin sollte ermittelt werden, auf welchen Wissenstand die Befragten über institutionelle Interventionsmöglichkeiten sind. Darüber hinaus wollte man herausfinden, inwieweit Menschen mit Migrationshintergrund diskriminierendes Verhalten ihnen gegenüber bewusst ist und wie sehr es als alltäglich hingenommen wird. Auch die Bereitschaft sich gegen erfahrene Diskriminierung zu Wehr zu setzen sollte betrachtet werden.

Nicht zuletzt war die Exploration der Einschätzung bisheriger Angebote ein Ziel der Gruppenbefragung.

### **2.3 Interviewmethode**

Die Entscheidung das Gruppengespräch als Interviewform zu nehmen und diese von den der Gruppe vertrauten BeraterInnen durchführen zu lassen beruhte insbesondere auf dem Gedanken, dass durch dieses Vertrauensverhältnis eine angenehme und produktive Atmosphäre geschaffen wird in der sich die Befragten öffnen und von ihren Diskriminierungserfahrungen berichten. Gleichfalls war das Expertenwissen der Interviewer Grundlage für die konkrete Ausgestaltung (Fragenformulierung und –technik) der Befragungen.

#### **2.3.1 Methode**

Die Gruppen wurden von den oben genannten Projekt- und Kooperationspartnern ausgewählt und im Rahmen von problemzentrierten Interviews (PZI) nach Andreas Witzel<sup>1</sup> mittels eines Gesprächsleitfadens befragt.

##### **2.3.1.1 Auswahl der Befragten**

Bei der Wahl der Untersuchungsgruppe ist es nicht entscheidend, ob es sich um zusammengestellte Gruppen oder Realgruppen handelt. Bei der Auswahl der TeilnehmerInnen für die Befragung ist deren ähnlicher Erfahrungshorizont bzw. die Lebenswelt von Vorteil, um ein möglichst gleiches und autoritätsfreies Gesprächsniveau zu erreichen. Da es sich bei der gewählten Methode um eine Qualitative handelt, besteht kein Anspruch auf Repräsentativität. Es sollen typische (Diskriminierungs)Fallkonstellationen eruiert werden. Daher ist eine gezielte Auswahl der Gruppen nach Erkenntnisinteresse des Projektes gefragt.

---

<sup>1</sup> Witzel, Andreas (2000, Januar). Das problemzentrierte Interview [26 Absätze]. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research [On-line Journal]*, 1(1). Verfügbar über: <http://www.qualitative-research.net/fqs-texte/1-00/1-00witzel-d.htm> [Datum des Zugriffs: Januar, 2006].

### 2.3.1.2 PZI

Beim PZI wird das (theoretisch-praktische) Vorwissen des Interviewers in den Erhebungsprozess einbezogen. Bei der im Rahmen des Projektes stattgefundenen Befragung bezog sich die Problemsicht zum einen auf das Phänomen der Diskriminierungstatbestände in der Privatwirtschaft und die Verarbeitungs- und Interventionsstrategien der (potentiell) Betroffenen.

Die aus vorangegangenen Analysen des Projektes und aus der praktischen Arbeit der Interviewer gewonnen Erkenntnisse, wurden in Thesen zusammengefasst und flossen als Vorinterpretation in die Untersuchung ein. Dadurch sollte es möglich sein, in der Interviewsituation die Kommunikation auf das oben genannte Forschungsproblem zu fokussieren. In der Auswertung müssen dann die entwickelten Hypothesen entsprechend des gewonnen Datenmaterials verifiziert bzw. falsifiziert werden.

Im Mittelpunkt der Befragung steht die Expertise und die soziale Realität der TeilnehmerInnen. Das bedeutet von Seiten des Interviewers/der Interviewerin zum einen

- eine **Offenheit** auch gegenüber unerwarteter Informationen und der Förderung des Erzählflusses, um eine möglichst selbstläufige Diskussion in Gang zu bringen
- **Zurückhaltung**, d.h. der Befragte/ die Befragte soll hauptsächlich zu Wort kommen
- den Aufbau einer vertrauensvollen, gewohnten Gesprächsumgebung (gem. eines **Alltagsgesprächs**).

Zu Beginn oder Ende des Gespräches wurde zur Erhebung der wichtigsten personenbezogenen Daten ein Kurzfragebogen ausgeteilt.

Außerdem wurde stets die Anonymisierung der Gesprächsinhalte zugesichert. Zudem sieht die Methode des PZI vor über die gewählte Befragungsform sowie über das Erkenntnisinteresse des Gespräches aufzuklären. Es wurde angeregt, dass die Gespräche mittels Diktiergeräte aufgezeichnet werden und in angenehmer Atmosphäre an einen Tisch stattfinden.

Im Anschluss an die Befragung sollte immer ein Postskript erstellt werden.

### 2.3.2 Leitfaden/ Ablauf der Gruppenbefragungen

Die teilnehmenden Personen wurden aufgefordert frei zu erzählen. Die Gespräche wurden entweder mit einer vorformulierten Einstiegsfrage oder anhand eines Fallbeispiels eröffnet, um auf das zu untersuchende Problem „*Erlebte Diskriminierung in der Privatwirtschaft und persönliche Handlungsstrategien*“ zu zentrieren. Die Eröffnungsform wurde den InterviewerInnen freigestellt.

Die Themen bzw. der Leitfaden für die Gruppengespräche sah folgendermaßen aus:

#### (1) Diskriminierungserlebnisse beim Zugang zu privat angebotenen Gütern und Dienstleistungen

- Qualitative Beschreibung der Vorfälle/ggf. Beschreibung offener und verdeckter Wirkungsmechanismen
  - Bereich
  - Grund
  - Form
- Einschätzung der TN über die Häufigkeit der Vorfälle
- Einblick in die Wahrnehmung von Diskriminierung (Alltäglichkeit und Normalität von Diskriminierung, strukturelle Dimension von Diskriminierung, Diskriminierung als Menschenrechtsverletzung)

#### (2) Individuelle Interventionsstrategien/kollektive Mechanismen innerhalb der Communities

- Psychische Verarbeitung von Diskriminierungserlebnissen
- Abwehr von Diskriminierung (individuell, kollektiv)
- Inanspruchnahme externer Beratung/Hilfe

#### (3) Wissenstand und Einschätzung bezüglich

- Beratungsstellen
- Nichtjuristische Handlungsmöglichkeiten
- EU-Gleichbehandlungspolitik
  - Bisheriger Rechtsschutz
  - AGG

- Juristische Möglichkeiten
  - Verfahrensvoraussetzungen, -schritte und –ergebnisse

(4) Bewertung/ Einschätzung der bisherigen Beratungsangebote (ADBs, Migrationssozialberatung, Verbraucherschutzberatung, selbstorganisierte Angebote, sonstige)

- Zugangsmöglichkeiten
  - Empathiefähigkeit der Berater
  - Erreichbarkeit
  - Anbindung/Kooperation an/mit anderen Akteuren
- Transparenz des Beratungsprozesses
- Einbeziehung des eigenen Anliegens und der eigenen Ressourcen
- Effektivität (individuell, strukturell)

(5) Bereitschaft zur Einleitung rechtlicher Schritte

- Finanzielle Möglichkeiten
- Durchhaltewille und –kraft
- Einschätzung über Erfolgsmöglichkeiten

### **2.3.3 Auswertungsmethode/Evaluation**

Es wurden leider nicht alle Gespräche auf Tonband aufgezeichnet. Dadurch sind sicherlich einige Informationen verloren gegangen und eine teils möglich subjektiv gefärbte Interpretation der Interviewer nicht mehr nachvollziehbar. Auch ein Postskript wurde leider nicht von allen angefertigt.

Nichts desto trotz konnten viele interessante nützliche Informationen zur Entwicklung des Betroffenenleitfadens aus den Interviews gewonnen werden.

Nach der Transkription wurden die Interviews mittels einer qualitativen Inhaltsanalyse ausgewertet. Als Produkte dessen liegen neben einer Themenmatrix, die einen sehr guten Überblick über die gemeinsamen Themenschwerpunkte der fünf Gruppengespräche gibt, außerdem Einzelfallanalysen zu jedem Interview sowie eine Kurzzusammenfassung der Auswertung vor.

### 3. Ergebnisse der fünf Gruppengespräche

Im Folgenden werden die Ergebnisse der Gruppengespräche in drei Unterpunkten vorgestellt (Diskriminierungsbereiche, Verarbeitungsstrategien, Interventionsstrategien).

#### 3.1 Diskriminierungsbereiche

Am häufigsten werden Diskriminierungserlebnisse im Bereich des Wohnungsmarktes gemacht. Die Wohnungen werden meistens aufgrund des Namens oder es Akzentes bereits am Telefon verweigert. Die folgenden Zitate aus den Gesprächen unterlegen dies:

„[...]alle Leute haben ihre Kautio n wieder bekommen, ich war die einzige die keine Kautio n wiederbekommen hat und da spiegelt sich doch wider, dass es damit zu tun hatte, dass ich die einzige Ausländerin im Haus war“

„Also das fängt damit an als meine Frau und ich eine Wohnung suchten, meine Frau ist Deutsche. Sie sagen eine Wohnung ist frei, ja o.k. sie ist weiß, und danach dann fragen sie nach ihrem Namen, meine Frau sagt ihren Namen und er klingt nicht so deutsch und gleich fragen sie: wo kommt ihr Mann her, ich komme aus der Elfenbeinküste und er sagt zu meiner Frau, ja rufen sie morgen bitte an. Dann ruft meine Frau am nächsten Tag an und sie sagen die Wohnung ist nicht mehr da.

Aber eine Freundin von meine Frau, sie hat sie gebeten dort anzufragen, um zu sagen, dass sie eine Wohnung sucht und sie sagen ihr dass die Wohnung frei ist.“

Ähnlich oft haben die Befragten die Erfahrung gemacht, dass sie kriminalisiert wurden. Sei es bei der selektiven Fahrscheinkontrolle in Busen und Bahnen oder bei willkürlichen Taschenkontrollen in Kaufhäusern und Supermärkten.

„[...] und da haben wir uns die Sonnenbrillen angeguckt für meine Mutter oder für meinen Bruder, weiß ich gar nicht mehr genau, ist ja auch schon wieder, was weiß ich, wieviele Jahr her, und meine Mutter hielt gerade so eine Sonnenbrille in der Hand, auf jeden Fall hat die Verkäuferin ihr die irgendwie weggerissen und sie ganz komisch angeguckt, als ob sie, meine Mutter hat gesagt, ich wollte das doch jetzt nicht stehlen und die war super unfreundlich, und dann haben wir uns aber beschwert, wir sind nach oben gegangen und haben uns bei ihrem Chef beschwert und dann mußte sie sich bei uns entschuldigen.“

Aber auch beim Einkaufen, wie z.B. in Bäckereien, oder bei Banken werden die Befragten benachteiligend behandelt. Es wurde u.a. von einer Frau mit schwarzer Hautfarbe berichtet, dass sie regelmäßig in der Schlange an der Theke ignoriert wird und erst andere Kunden und Kundinnen bedient werden.

„[...] oder was ich öfters in Geschäften erlebe, wenn man an der Kasse ist, also in Geschäften wie Bäckereien oder Schlachtereien, also wo eben so ein langer Tresen ist und wo die Leute sich nicht immer unbedingt rechts oder links stellen, wie es unbedingt sein soll, um sich anzustellen, damit einer nach dem anderen bedient werden kann, dass ich nicht bedient werde, dass ich einfach in Anführungszeichen, übersehen werde, was mich immer wundert, da ich eine verhältnismäßig große kräftige Frau bin, also dass Leute, die rechts oder links vor mir stehen, aber nicht an der Reihe sind, vor mir bedient werden und ich dann aber sage, Moment jetzt bin ich aber dran.“

Von einigen Banken ist bspw. bekannt, dass sie Migranten und Migrantinnen keine oder Kredite zu schlechteren Konditionen geben oder Girokonten verweigern.

Des Weiteren wird oft von Zutrittsverweigerungen zu Diskotheken und Fitnessstudios berichtet. Ein Gesprächsteilnehmer berichtete von der Aufnahmeverweigerung in einem Fitnessstudio:

„Weiß ich nicht, das beste Beispiel ist eigentlich beim Mac-Fit (?), ich habe mich da angemeldet, die waren so nett, haben einen Aufriß(?) machen lassen.“

- *Wo war das?*

In der Seestraße, und ich war da eine Woche lang. Nach ca. 10 Tagen, wie sie meinten, kam ein Brief mit dem Grund, es ist zu voll, probieren sie es nächstes Jahr noch mal. Das ist jetzt schon zwei Jahre her, da hatte ich auch keine Lust mehr.

- *Das war vor zwei Jahren?*

Vor zwei Jahren, in 2004 und kurz danach habe ich auch die Berichte im Fernsehen gesehen, von Mac-Fit, daß es auch anderen Leuten öfters passiert ist.“

### 3.2 Verarbeitungsstrategien

Für viele der Betroffenen sind die Diskriminierungen alltäglich geworden. So nehmen sie die Diskriminierungen oft einfach hin:

„Ich habe das halt hingenommen, für mich war es halt normal. Irgendwann ist es Normalität, man resigniert, man nimmt es hin, man sieht nicht mehr, daß es eine

Ungleichbehandlung ist, es ist halt Normalität. Und deshalb denkt man halt, was soll das, man ändert sowieso nichts damit, man kommt nicht mal auf die Idee, daß man was verändern könnte. Es ist wirklich, daß man das halt so hinnimmt, glaube ich.“

Außerdem unterscheiden einige zwischen „wichtigen“ und „unwichtigen“ Diskriminierungen.

Eine Strategie der Betroffenen, die herausragt ist die Vermeidung. D.h. es werden Orte und Situationen vermieden, welche die Gefahr von Diskriminierung beinhalten. Das kann dazu führen, dass nicht mehr der am nächsten gelegene Supermarkt genutzt wird, sondern dass die betroffene Person einen längeren Weg auf sich nimmt, um unbehelligt einkaufen zu können.

Die Betroffenen reden häufig mit Verwandten und Freunden über ihre Erlebnisse. Oft bleibt das die einzige Verarbeitungsstrategie. Manchmal ergibt sich aber eben aus solchen Gesprächen, der Mut sich gegen die erfahrene Benachteiligung zu wehren. Zum einen weil diese Menschen ihnen Mut zusprechen oder selber auch von ähnlichen Erfahrungen berichten.

### 3.3 Interventionsstrategien

Zum Zeitpunkt der Durchführung der Gespräche gab es das AGG noch nicht. Es ist am 18.08.2006 in Kraft getreten).

Dies ist wahrscheinlich einer der Gründe dafür, dass viele der Meinung sind, es habe keinen Nutzen sich zu beschweren. Außerdem weiß die Mehrzahl nicht wie man die erfahrene Diskriminierung beweisen soll.

*„Und wie ist es bei dir T., wenn es ein Gesetz geben würde, würdest du dann da Hilfe suchen und sagen, o.k. jetzt verlange ich z. B. Schadensersatz oder Schmerzensgeld?“*

Ja, wenn es auch wirklich funktioniert, wenn es auch geht, daß man sein Recht danach auch bekommt, dann würde ich es machen.“

Jedoch waren natürlich auch einige Interventionsstrategien zu erkennen.

Im Bereich des Wohnungsmarktes scheint das übliche Testverfahren zur Beweiserbringung (für die vorher angeblich schon belegte Wohnung fragt kurz nach Ansage ein/e deutsche/r Bekannte/r nach) durchaus bekannt zu sein.

Eine direkte (schriftliche Beschwerde) bei der vorgesetzten Stelle über das diskriminierende Verhalten eines/r Mitarbeiter/in wird als probates Mittel gegen Benachteiligung gesehen. Die Einschaltung von Beratungsstellen oder gar eines Anwaltes wird dagegen kaum in Erwägung gezogen bzw. für lohnend gehalten.

*„[...] hätte das mehr geholfen zu einem Anwalt zu gehen?“*

Ja, das hätte vielleicht geholfen, aber zu der Zeit wir hatten keine Lust dazu, wir brauchten dringend eine Wohnung, also wir hatten keine Zeit zu verlieren und die wissen das ganz genau, dass wir das nicht bringen, deswegen wir haben gar nichts unternommen, wir haben das einfach so gelassen.“

Auch scheint der Wissensstand der Betroffenen über rechtliche Handlungsmöglichkeiten und Unterstützungsangebote eher gering ausgeprägt zu sein. Viele der Befragten kennen ausschließlich den Dienst/ die Beratungsstelle bei der auch das Gruppengespräch stattfand.

*„[...] gibt es da irgendeine Institution oder Verbraucherschutz oder so was, wo du weißt, da könntest du hingehen und dich erkundigen nach deinem Recht?“*

Ich habe keine Ahnung. Ich glaube, wenn es so etwas geben würde, dann müssten die Politiker, oder ich weiß nicht wer dafür zuständig ist, diese Bevölkerung einfach erklären. Wenn die zumindest eine Erklärung geben, das ist immer auf Hochdeutsch geschrieben, sogar die Einheimischen Schwierigkeiten haben das zu verstehen. Das wird nicht erklärt, du bleibst mit dem Brief und du kriegst dann, du hast immer Angst, wenn du das nicht unterschreibst, aber keiner ist bereit das zu erleichtern und das zu erklären.“

Antidiskriminierungsbüros und die Verpflichtung Deutschlands, ein Antidiskriminierungsgesetz zu erlassen, sind sehr vielen nicht bekannt.

#### 4. Schlussfolgerungen

Einige MigrantInnen sehen keinen Sinn darin, sich über eine benachteiligende Behandlung zu beschweren. Wie oben bereits erwähnt, wählen sie eher die Strategie der Vermeidung. Aber das Bewusstsein, dass sich dadurch nichts ändert und dies quasi ein Hinnehmen ist und Diskriminierungen auf diese Weise nicht bekämpft

werden, da die Praxis der Dienstleister und ihres Personals nicht unterbunden wird, fehlt. Die Kunden und Kundinnen mit Migrationshintergrund sehen die ungleiche Behandlung als normale alltägliche Praxis und nicht als Diskriminierung als solche.

Ein aussagekräftiges Zitat hierzu findet sich in einem Interview:

„Ich habe das halt hingegenommen, für mich war es halt normal. Irgendwann ist es Normalität, man resigniert, man nimmt es hin, man sieht nicht mehr, daß es eine Ungleichbehandlung ist, es ist halt Normalität. Und deshalb denkt man halt, was soll das, man ändert sowieso nichts damit, man kommt nicht mal auf die Idee, dass man was verändern könnte. Es ist wirklich, dass man das halt so hinnimmt, glaube ich.“

### **Notwendigkeit von Öffentlichkeitsarbeit**

Es besteht die Notwendigkeit Öffentlichkeitsarbeit zum Thema Diskriminierung zu betreiben, um die breite Öffentlichkeit für das Thema und dessen Brisanz zu sensibilisieren. Es muss ein Bewusstsein für Diskriminierung geschaffen werden, damit einerseits Diskriminierende ihr Handeln als ein diskriminierendes wahrnehmen und daraufhin ändern. Andererseits muss bei Betroffenen ein Bewusstsein dafür geschaffen werden, was als Diskriminierung einzuschätzen ist.

Die Öffentlichkeitsarbeit ist auch wichtig, um Menschen zu gewinnen, die sich gemeinsam mit Migranten und Migrantinnen gegen Ungleichbehandlung engagieren. Aber auch damit Menschen, die eine Diskriminierung in der Situation mitbekommen, der diskriminierenden Person zeigen, dass eine solche Praxis gesellschaftlich nicht akzeptiert wird.

### **Erhöhung des Bewusstseins bei MigrantInnen**

Bei vielen Menschen mit Migrationshintergrund ist das Bewusstsein für Diskriminierung in deren juristischen und gesellschaftspolitischen Dimension und der daraus resultierenden Interventionsmöglichkeiten nicht immer ausgeprägt vorhanden. Wie das Zitat oben zeigt, nehmen viele eine benachteiligende Behandlung als normale alltägliche Praxis hin. Dies führt so weit, dass einige es z.B. hinnehmen, finanzielle Nachteile aber auch eine niedrigere Lebensqualität (Bsp. Wohnungsverweigerung in attraktiven Stadtteilen mit hoher Lebensqualität) im Vergleich zu dem Großteil der Mehrheitsgesellschaft in Kauf zu nehmen.

Die Betroffenen müssen über die Möglichkeiten des Kampfes gegen Diskriminierungen aufgeklärt werden. Darüber hinaus sollte bewusst gemacht werden, dass um so mehr Menschen sich beschweren, umso eher sich auch etwas in der alltäglichen Praxis ändern wird. Das Inkrafttreten des AGG kann helfen die Erhöhung des Bewusstseins für Diskriminierung in die ausgrenzende Folgen dieser bei Migranten und Migrantinnen, wie aber auch innerhalb der Gesamtgesellschaft zu erhöhen. Wichtig wird sein, dass AGG, wie auch die Möglichkeiten, die sich daraus ergeben, bekannt zu machen. Dies muss natürlich über die Medien geschehen, aber auch in und durch die Migrationssozialdienste. Das Projekt GET in möchte u.a. durch die Produkte, die entwickelt wurden (Betroffenenleitfaden und Leitfaden für Berater und Beraterinnen), zur Erhöhung des Bewusstseins für Diskriminierungen beitragen.