

gggfon – Gemeinsam gegen Gewalt und Rassismus

Beilage 2 zum Jahresreporting: Statistik zu den Meldungen im Diskriminierungsschutz des Kantons Bern 2024

Erstellt: März 2025

Inhaltsverzeichnis

1	<u>INHALT</u>	3
2	<u>GESAMTÜBERSICHT DER GEMELDETEN VORFÄLLE VOM DOSYRA</u>	3
3	<u>ANALYSE ALLER 285 GEMELDETEN VORFÄLLE</u>	4
3.1	VERORTUNG DER GEMELDETEN VORFÄLLE IN FEINDBILDERN UND ZIELGRUPPEN	5
3.2	ANALYSE DER BETROFFENEN LEBENSBEREICHE	7
3.2.1	DETAILKATEGORIEN DER LEBENSBEREICHE	7
3.2.2	OBERKATEGORIEN DER LEBENSBEREICHE	9
3.3	DISKRIMINIERUNGSFORM: ART UND WEISE DER DISKRIMINIERUNG	11
3.4	WER HAT DEM GGGFON DIE 285 VORFÄLLE GEMELDET?	13
3.5	WER WAREN DIE BETROFFENEN PERSONEN?	14
3.6	MIGRATIONSBIOGRAFIE DER BETROFFENEN PERSONEN	15
3.7	RECHTSSTATUS DER BETROFFENEN PERSONEN	16
3.8	KONFLIKTARTEN	17
3.9	ERBRACHTE DIENSTLEISTUNGEN	18
3.10	WIRKUNG DER ERBRACHTEN DIENSTLEISTUNG	18

1 Inhalt

Diese Auswertung beruht auf den Daten des Dokumentations-Systems Rassismus (*DoSyRa*) des Beratungsnetzes für Rassismuskritiker und auf unserem Datenverarbeitungsprogramm Easy Büro. Die ausgewerteten Daten beschreiben die Meldungen in Zusammenhang mit rassistischer Diskriminierung, welche 2024 an das gggfon herangetragen wurden. Die Auswertungen ermöglichen einen Vergleich der Arbeit im Diskriminierungsschutz des Kantons Bern über die Jahre.

Im Jahr 2024 fanden gemäss dem Easy Büro insgesamt 556 Kontakte in Zusammenhang mit der Thematik Rassismus, rassistische Diskriminierung und Xenophobie statt. Daraus resultierten **288 qualifizierte Meldungen** von Vorfällen, die in das Dokumentations-System *DoSyRa* eingetragen wurden. Im Vergleich zu den 225 qualifizierten Meldungen aus dem Jahr 2023 entspricht das einer Zunahme von 28%. Dies führen wir auf die verstärkte Sensibilisierungsarbeit zurück, die von verschiedenen Stellen geleistet wird. Wie die Entwicklung weitergeht, ist ungewiss. Ausgewählte Einschätzungen zu den Zahlen finden sich in den jeweiligen Unterkapiteln, während der Jahresbericht des gggfon eine umfassende inhaltliche Einordnung der Meldungen bietet.

2 Gesamtübersicht der gemeldeten Vorfälle vom DoSyRa

Von den 288 in das Dokumentations-System eingetragenen Meldungen wurden 208 durch Privatpersonen gemeldet, 75 durch Fachpersonen von verschiedenen Institutionen und 5 durch Behörden.

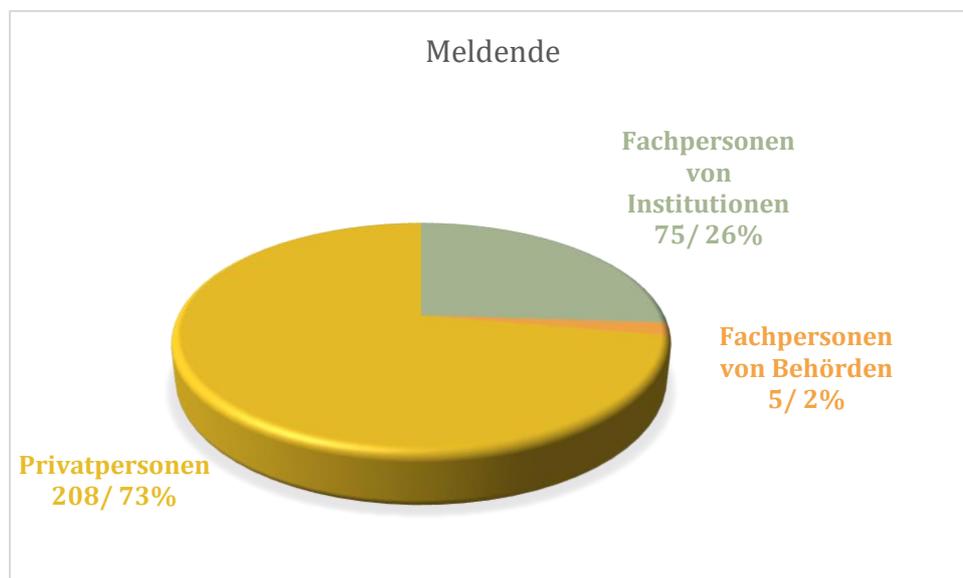


Abbildung 1: Kreisdiagramm zu den meldenden Personen

241 Meldungen (85%) resultierten in weiterführenden Beratungsleistungen des gggfon. 31 Vorfälle (11%) wurden gemeldet, nicht mit dem Anspruch auf Beratung, sondern um den Vorfall statistisch zu erfassen. Bei 13 Meldungen (4%) stellte sich zudem heraus, dass es sich nicht um rassistische Diskriminierung, sondern um andere Diskriminierungsformen handelte – etwa aufgrund der sexuellen Orientierung, Geschlechtsidentität oder einer physischen und/oder psychischen Behinderung.

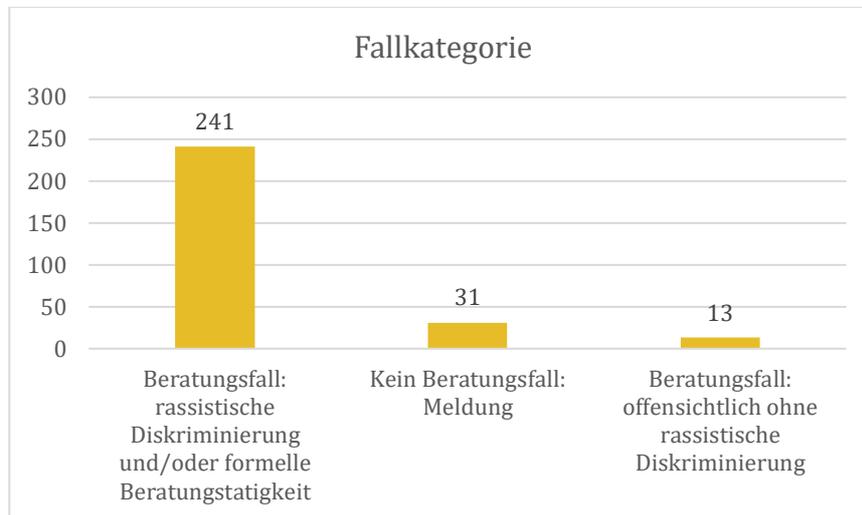


Abbildung 2: Einteilung der 285 gemeldeten Vorfälle in drei Fallkategorien

2024 wurde die Kategorie «Triage/Weiterleitung» 41-mal (14%) angewählt. Diese Kategorie beinhaltet alle Fälle, bei welchen zu einem bestimmten Zeitpunkt unserer Beratung und Interaktion eine Weiterleitung an eine andere Fach- oder Beratungsstelle, aber insbesondere auch eine Zusammenarbeit mit einer solchen stattgefunden hat.

3 Analyse aller 285 gemeldeten Vorfälle

2024 verzeichnete das gggfon mit 288 gemeldeten Vorfällen erneut einen Höchstwert. Unmittelbar nach der Kontaktaufnahme wurden drei dieser Fälle an eine zuständige Beratungsstelle in einem anderen Kanton triagiert und erscheinen daher in den folgenden Diagrammen nicht. Um den unterschiedlichen Einflüssen auf die Fälle gerecht zu werden, werden diese im folgenden Kapitel erläutert.

Im ersten Unterkapitel werden die Feindbilder, Ideologien und die Zielgruppen der rassistischen Diskriminierung aufgezeigt. In den folgenden Unterkapiteln werden die betroffenen Lebensbereiche sowie die Art, in welcher die rassistische Diskriminierung durch die meldenden Personen erlebt wurde, analysiert. Zudem wird auf die Migrationsbiografien und den Rechtsstatus der betroffenen Personen genauer eingegangen und die Art der Beratung dargestellt.

3.1 Verortung der gemeldeten Vorfälle in Feindbildern und Zielgruppen

Die im DoSyRa verwendeten Kategorien für rassistische Diskriminierungen, auf welche wir unsere Auswertung stützen, sind im folgenden Diagramm und der nachfolgenden Tabelle ersichtlich. Im Diagramm wird die Anzahl Personen genannt und in der Tabelle sowohl die Anzahl wie die Prozentzahl vom Total von 285 Fällen.

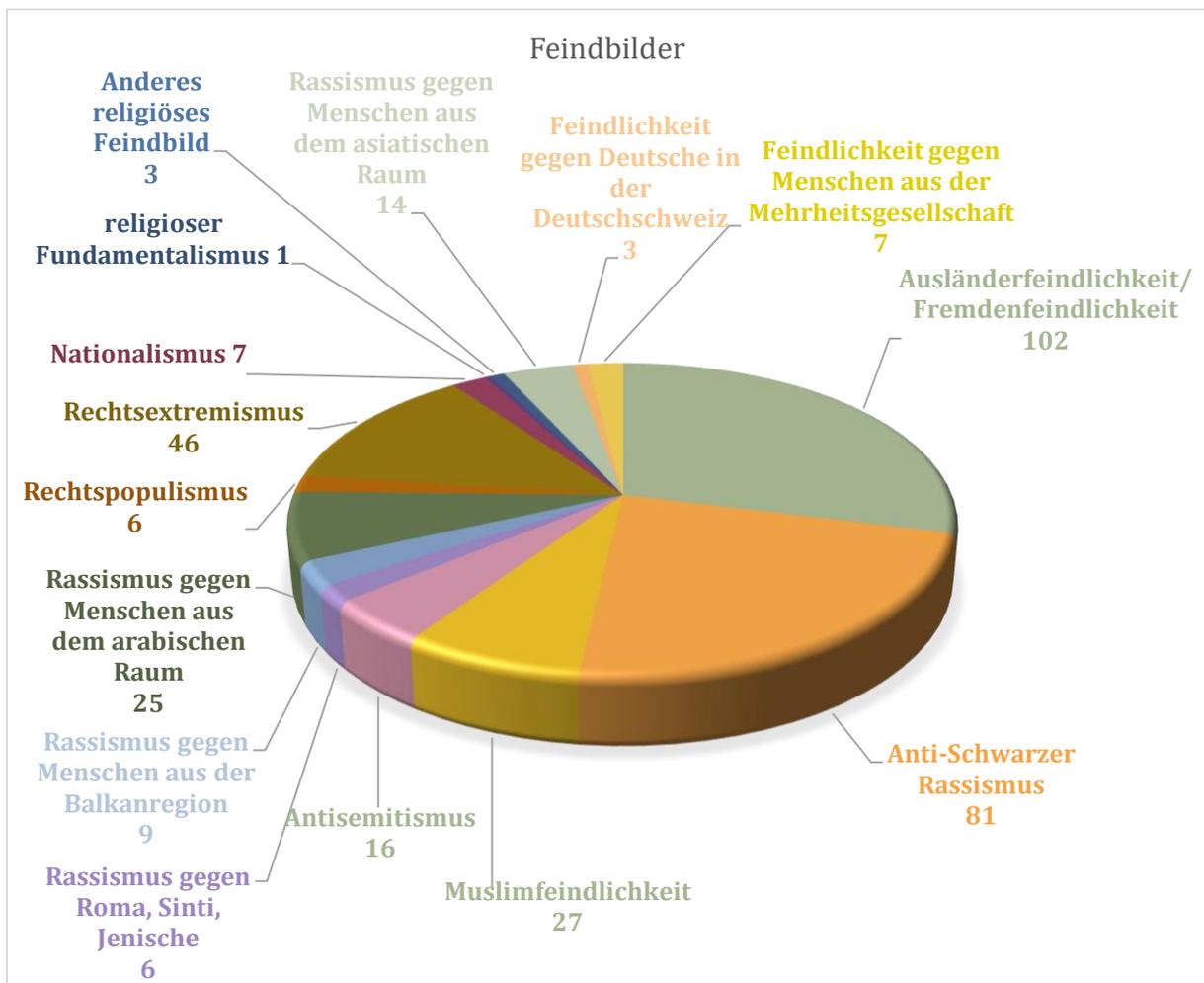


Abbildung 3: Darstellung der gemeldeten Diskriminierungsformen

Feindbild	Anzahl	Prozent
Ausländerfeindlichkeit / Fremdenfeindlichkeit	102	35.79
Anti-Schwarzer Rassismus	81	28.42
Muslimfeindlichkeit	27	9.47
Antisemitismus	16	5.61
Rassismus gegen Roma, Sinti, Jenische	6	2.11
Rassismus gegen Menschen aus der Balkanregion	9	3.16
Rassismus gegen Menschen aus dem arabischen Raum	25	8.77
Rechtspopulismus	6	2.11
Rechtsextremismus	46	16.14
Nationalismus	7	2.46
religiöser Fundamentalismus	1	0.35
anderes religiöses Feindbild	3	1.05
Rassismus gegen Menschen aus dem asiatischen Raum	14	4.91
Feindlichkeit gegen Deutsche in der Deutschschweiz	3	1.05
Feindlichkeit gegen Menschen aus der Mehrheitsgesellschaft	7	2.46
Feindlichkeit gegen Franzosen in der Romandie	0	0
Feindlichkeit gegen Italiener im Tessin	0	0
Total	353	

Abbildung 4: Feindbild und Zielgruppe mit Anzahl Nennungen und Prozentsatz pro Kategorie

In Abbildung 4 werden insgesamt 353 Nennungen abgebildet. Die Differenz zur Anzahl der gemeldeten Vorfälle (285) ergibt sich aufgrund der Möglichkeit der Mehrfachnennung pro Fall. Kategorien, die oft in Kombination genannt werden, sind *Rechtsextremismus* zusammen mit *Antisemitismus* oder *Feindlichkeit gegen Menschen aus dem arabischen Raum* zusammen mit *Muslimfeindlichkeit*. Die Kategorien *Feindlichkeit gegen Franzosen in der Romandie* sowie *Feindlichkeit gegen Italiener im Tessin* wurden nicht genannt und sind entsprechend in der Abbildung 3 nicht enthalten.

Bei den drei Kategorien mit den häufigsten Nennungen hat es eine bemerkenswerte Veränderung gegeben. Gleich geblieben sind die Xenophobie (Ausländerfeindlichkeit/Fremdenfeindlichkeit) mit 102 (36%) als grösste und der Rassismus gegen Schwarze mit 81 (28%) Nennungen als zweitgrösste Zielgruppe. Neu ist die drittgrösste Gruppe der rassistischen Diskriminierung durch Rechtsextremismus gegeben. Der Rechtsextremismus hat sich seit dem Jahr 2023 nahezu verdoppelt.

- **Ausländerfeindlichkeit / Fremdenfeindlichkeit = 102 Nennungen (36%)**
- **Rassismus gegen Schwarze = 81 Nennungen (28%)**
- **Rechtsextremismus = 46 Nennungen (16%)**

Die hohe Anzahl an Meldungen in der Kategorie Xenophobie (Ausländer- bzw. Fremdenfeindlichkeit) im Jahr 2024 könnte darauf zurückzuführen sein, dass diese Kategorie sehr allgemein gefasst ist und somit ein breites Spektrum an Vorfällen erfasst.

Wir bemühen uns allerdings immer, möglichst viele Informationen zu erhalten, um die verschiedenen Vorfälle den richtigen Kategorien zuzuordnen. Hierbei beziehen wir auch immer die Deutungsmacht der meldenden Person mit ein. Mit den «beschuldigten» Personen treten wir nur in Kontakt, wenn dies durch

die meldende Person gewünscht wird. Ein solcher Kontakt kann hilfreich sein, um die Diskriminierung differenzierter einordnen zu können und Handlungsansätze zu finden.

Auch im Jahr 2024 stellt die Kategorie *Anti-Schwarzer Rassismus* mit 81 Nennungen (28%) die zweitgrösste Kategorie dar. Dies entspricht etwa dem Prozentsatz vom Jahr 2023 (29%). In der Anzahl finden wir eine Zunahme von 4 Nennungen vor (2023: 77 Nennungen). Interessant erscheint uns, dass vor allem von den Schulen eine Zunahme des Gebrauchs des N-Wortes gemeldet wurde.

Die Anzahl der Nennungen im Bereich der Kategorie *Rechtsextremismus* hat sich von 24 auf 46 Nennungen nahezu verdoppelt. Die Nennungen umfassen Meldungen, bei denen uns rechtsextreme Schmierereien, Symbole und Abwertungen gemeldet werden bis zu komplexen Situationen, in denen mehrmalige Interventionen notwendig sind. Seit Oktober 2023 verzeichnen wir einen Anstieg antisemitischer Vorfälle, bei denen sich in einigen Fällen Überschneidungen mit Meldungen über rechtsextreme Aktivitäten feststellen lassen.

Im Mittelpunkt unserer Beratungsarbeit steht das Empfinden, die Wahrnehmungen und die Deutung der betroffenen Person. Gemeinsam entwickeln wir Lösungsansätze.

3.2 Analyse der betroffenen Lebensbereiche

3.2.1 Detailkategorien der Lebensbereiche

Die Vorfälle verteilen sich auch im Jahr 2024 auf viele verschiedene Lebensbereiche. In Abbildung 5 sind die 40 verschiedenen Lebensbereiche, die angewählt werden können, aufgelistet.

Insgesamt verzeichnete das gggfon (aufgrund der Möglichkeit von Mehrfachnennungen) ein Total von 402 Nennungen.

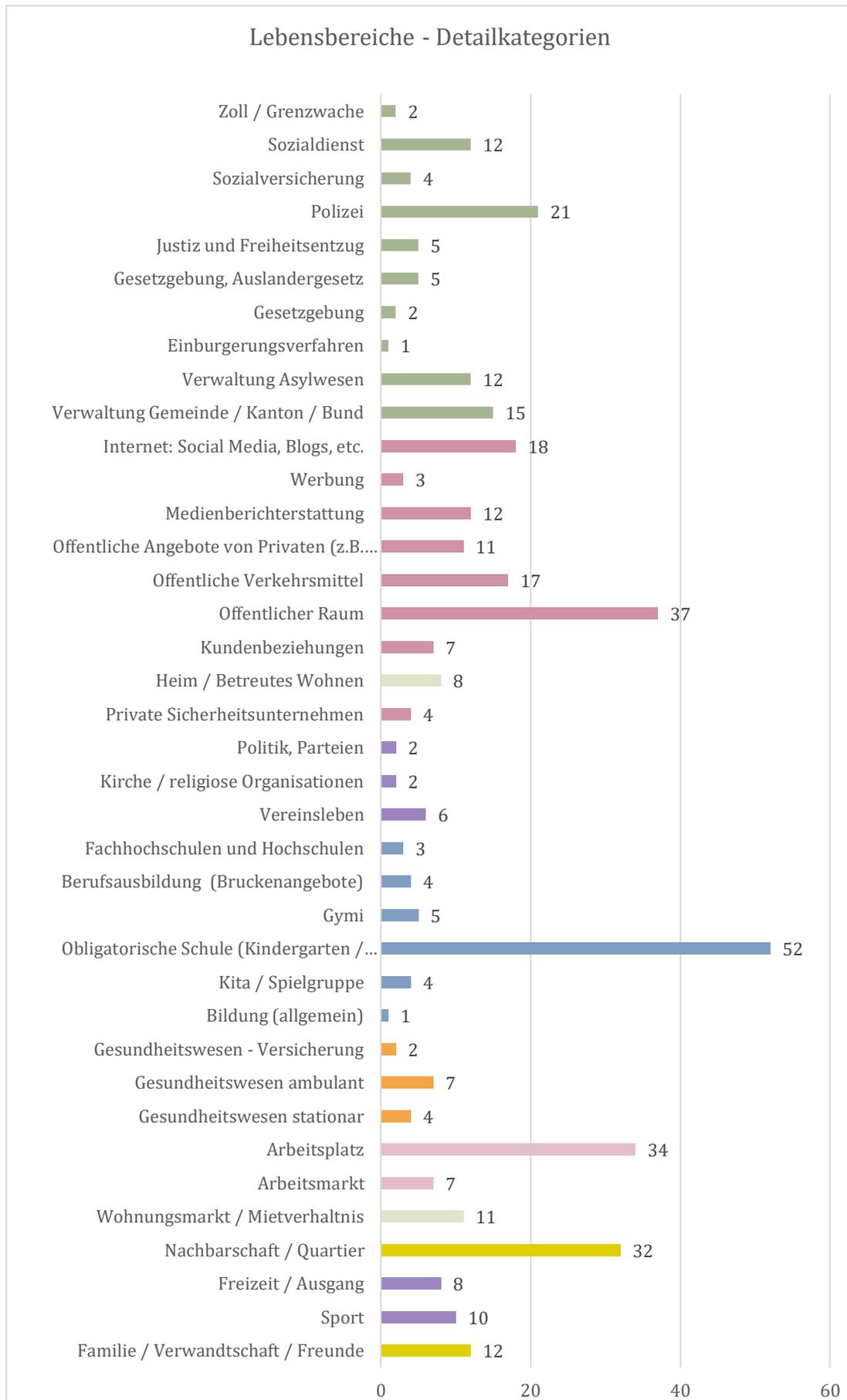


Abbildung 5: Detailkategorien von Lebensbereichen

Die meistgenannten Detailkategorien, welche über die Hälfte (54%) ausmachen, waren folgende:

- **Obligatorische Schule = 52 Nennungen (18%)**
- **Öffentlicher Raum = 37 Nennungen (13%)**
- **Arbeitsplatz = 34 Nennungen (12%)**
- **Nachbarschaft/Quartier = 32 Nennungen (11%)**

Mit 52 Nennungen ist die *Obligatorische Schule (Kindergarten / Primar / Oberstufe)* die am häufigsten angewählte Unterkategorie. Wir beobachten, dass wir gegenüber früheren Jahren bei Problemen oder Konflikten eher früher beigezogen werden. In vielen Fällen bestehen bereits Kontakte zu Schulleitungen, Lehrpersonen und Schulsozialarbeitenden und auch ganz allgemein scheint unser Angebot vermehrt bekannt zu sein. So fanden im Jahr 2024 gesamthaft 88 Termine in Schulen statt. Davon waren 20 Klasseninterventionen, 19 Einzelinterventionen (in 7 Fällen), 2 Runde Tische, 5 moderierte Gespräche, 1 Mediation und ein Input für Lehrpersonen. Im präventiven Bereich führte das gggfon 40 Zivilcouragekurse in Schulklassen durch.

Die Unterteilung der ehemaligen Kategorie «Bildung / Schule / KITA» in verschiedene Unterkategorien ermöglicht uns heute ein differenzierteres Bild. Neu können wir die Kategorien: *Bildung (allgemein)*, *Kita / Spielgruppe*, *Obligatorische Schule (Kindergarten / Primar / Oberstufe)*, *Berufsausbildung (Brückenangebote)*, *Gymnasium*, *Fachhochschulen und Hochschulen* sowie *Bildungsangebote (Erwachsenenbildung, Integrationskurse, etc.)* unterscheiden.

An zweiter Stelle befindet sich mit 37 Nennungen die Detailkategorie *Öffentlicher Raum*, bei welcher ebenfalls eine Zunahme der Fälle zu verzeichnen ist.

An dritter Stelle befindet sich mit 34, gegenüber 25 Nennungen im Jahr 2023, die Detailkategorie *Arbeitsplatz*.

Ähnlich viele Nennungen hat mit 32 (11%) die Kategorie *Nachbarschaft/Quartier*. Die Anzahl hat sich somit seit dem Jahr 2023 (17 Nennungen) nahezu verdoppelt. Ein möglicher Grund für die Zunahme von Nachbarschaftskonflikten liegt darin, dass auf engem Raum unterschiedliche Lebensstile, soziale und kulturelle Hintergründe sowie verschiedene Erwartungen aufeinandertreffen. Gleichzeitig begünstigt die zunehmende Anonymität in Wohnquartieren eine geringere direkte Kommunikation, was Missverständnisse und Spannungen zusätzlich verstärken kann.

3.2.2 Oberkategorien der Lebensbereiche

Die vierzig Unterkategorien wurden zusammengefasst in verschiedene Oberkategorien, wobei die **Kategorie *Öffentlicher Raum, Werbung ÖV* mit einem Total von 109 (38%)** auch dieses Jahr die meisten Nennungen aufweist. Die Anzahl stieg gegenüber 2023 von 25% auf 38% an. Diese Oberkategorie umfasst folgende Lebensbereiche: *Öffentlicher Raum*, *Öffentliche Verkehrsmittel*, *Werbung*, *Medienberichterstattung*, *Internet: Social Media*, *Blogs, etc.*

Es folgt mit **79 Nennungen die Oberkategorie *Staat* (28%)**. Darin enthalten sind *Verwaltung Gemeinde/Kanton/Bund*, *Verwaltung Asylwesen*, *Einbürgerungsverfahren*, *Gesetzgebung*, *Gesetzgebung Ausländergesetz*, *Justiz und Freiheitsentzug*, *Polizei*, *Sozialversicherung*, *Sozialdienst und Zoll/Grenzwache*. Auch hier hat sich im Vergleich zum Jahr 2023 mit 64 Nennungen (20%) eine Zunahme der Zahl ergeben.

An dritter Stelle liegt die Oberkategorie *Bildung*, welche sich aus den Unterkategorien *Bildung allgemein*, *Kita/Spielgruppe*, *Obligatorische Schule*, *Gymi*, *Berufsausbildung*, *Fachhochschulen und Hochschulen* zusammensetzt. Werden die Nennungen aus allen Bildungs-Kategorien zusammengezählt, sind es

insgesamt **69 Nennungen für den Bereich «Bildung»**, was **24%** der Nennungen ausmacht. Dies ist eine Zunahme von 5% gegenüber dem Jahr 2023 mit 63 (19%) Nennungen.

In der Oberkategorie «**Arbeit**» werden die **41 (14%) Nennungen** der Kategorien *Arbeitsplatz* und *Arbeitsmarkt* zusammengefasst. Im Jahr wurden 31 (9%) Nennungen verzeichnet.

Die Kategorie *Nachbarschaft/* wird mit *Familie/Verwandtschaft/Freunde* zur Oberkategorie **Nachbarschaft/Familie mit 44 (15%) Nennungen**

In untenstehender Abbildung sind auch die weiteren vertretenen Oberkategorien der Lebensbereiche enthalten:

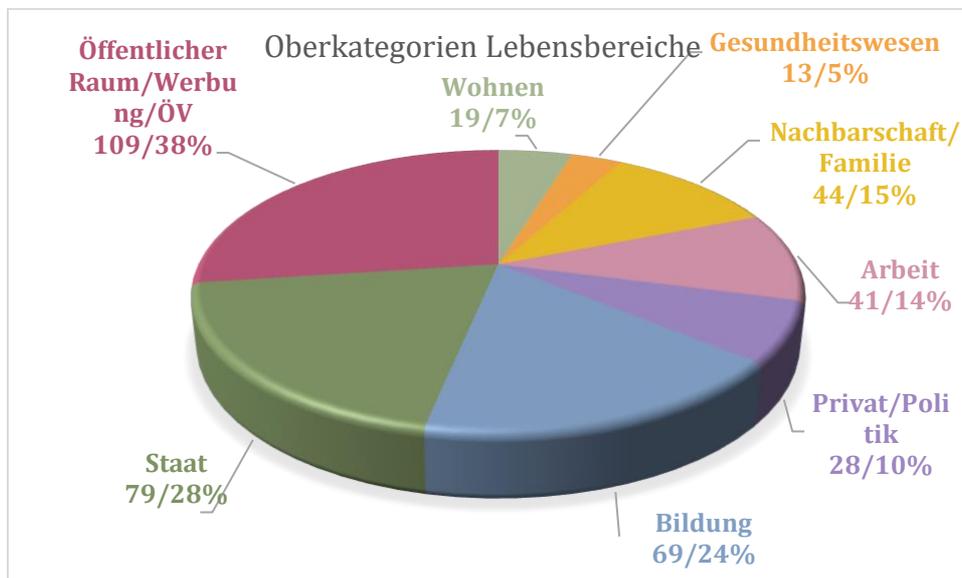


Abbildung 6: Lebensbereiche, Oberkategorien prozentual

3.3 Diskriminierungsform: Art und Weise der Diskriminierung

In diesem Kapitel wird aufgezeigt, welche der Diskriminierungsformen im Jahr 2024 wie oft angegeben wurde.

In den verschiedenen Kategorien, die im DoSyRa zur Verfügung stehen, verzeichnete das gggfon für das Jahr 2024 insgesamt 593 Nennungen (2023: 430 Nennungen) in 285 gemeldeten Fällen. Im Vergleich zum Vorjahr ist diese Zahl deutlich gestiegen.

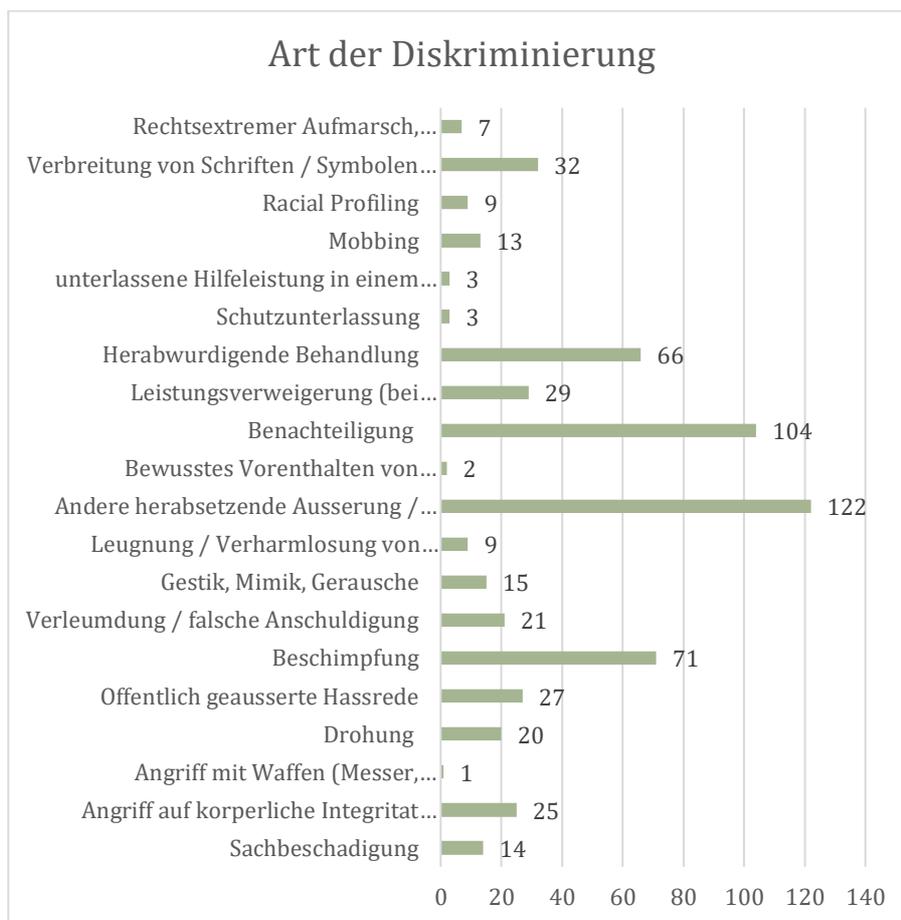


Abbildung 7: Art der Diskriminierung (in Nennungen)

Im Jahr 2024 war die Diskriminierungsform *Andere herabsetzenden Äusserung* mit 122 (43%) Nennungen die am häufigsten genannte, gefolgt von *Benachteiligung* mit 104 (36%), *Beschimpfung* mit 71 (25%) und *Herabwürdigende Behandlung* mit 66 (23%) Nennungen. Dies zeigt auf, dass es sich einerseits oft um verbale Diskriminierung, immer wieder aber auch um diskriminierendes, benachteiligendes Verhalten handelt. Weiter auffällig scheint uns, dass sich, wenn wir alle drei Kategorien, die mit rechtsextremem Gedankengut zu tun haben, zusammennehmen, ebenfalls eine grosse Anzahl von 66 (23%) Nennungen ergibt. Dies deckt sich mit unseren Daten über die Feindbilder, in denen der Rechtsextremismus an dritter Stelle steht. Bei der *Öffentlichen Hassrede* handelt es sich oft um Beiträge in Sozialen Medien, in Zeitungsartikeln oder als sehr abwertende Schmierereien im öffentlichen Raum. Bei der Kategorie *Verbreitung von Schriften/Symbolen* sind es vor allem Meldungen über rechtsextreme Symbole, wie Hakenkreuze, Runen und Zahlencodes etc. im öffentlichen Raum und an Schulen.

Generell kann festgehalten werden, dass je konkreter die Diskriminierungskategorien sind, wie beispielsweise *Angriff mit Waffen*, *Unterlassene Hilfeleistung*, *Bewusstes Vorenthalten von Informationen* etc., desto weniger Vorfälle gemeldet wurden. Je weiter gefasst hingegen die Diskriminierungskategorien und je unspezifischer oder subtiler die Diskriminierungsvorfälle sind, desto höher ist die Anzahl.

Alles in allem haben die Nennungen von Diskriminierungen weiterhin zugenommen. Vergleichen wir die Zahlen etwa mit dem Jahr 2022 ergibt sich die generelle Zunahme von Nennungen von 391 auf 593. Bei den einzelnen Kategorien bedeutet dies beispielsweise:

- Andere herabsetzende Äusserungen: Anstieg von 68 auf **122 Nennungen (annähernd eine Verdoppelung)**.
- Benachteiligung: Anstieg von 97 auf **104 Nennungen**
- Beschimpfung: Anstieg von 55 auf **71 Nennungen**
- Herabwürdigende Behandlung: Anstieg von 48 auf **66 Nennungen**
- Rechtsextremer Aufmarsch; Verbreitung von Schriften/Symbolen; öffentlich geäußerte Hassrede: Anstieg von 34 auf **66 Nennungen, was nahezu einer Verdoppelung entspricht**

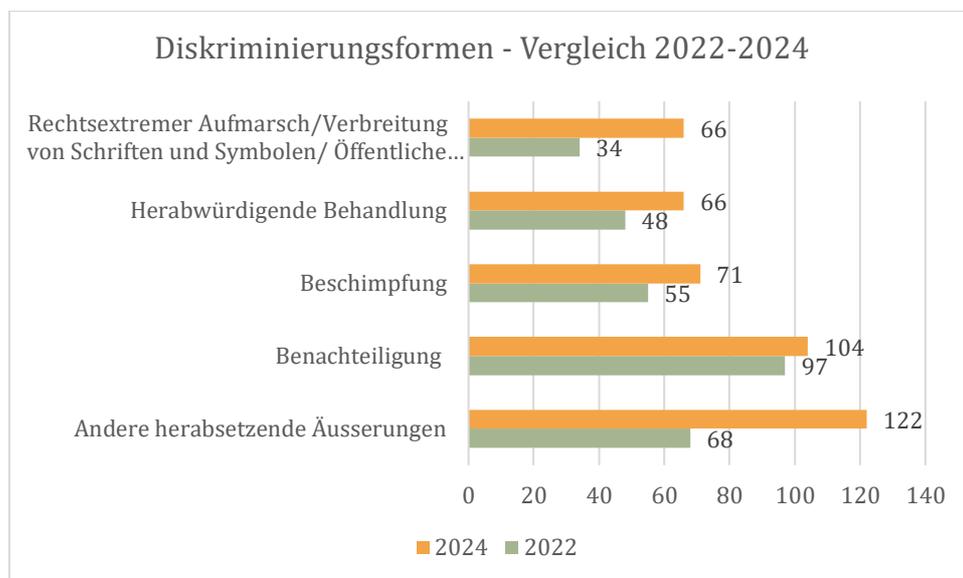


Abbildung 8: Diskriminierungsformen – Vergleich 2022 und 2024

3.4 Wer hat dem gggfon die 285 Vorfälle gemeldet?

Das nachfolgende Kreisdiagramm gibt einen Einblick darüber, von wem die 285 aufgenommenen Meldungen an das gggfon herangetragen wurden.

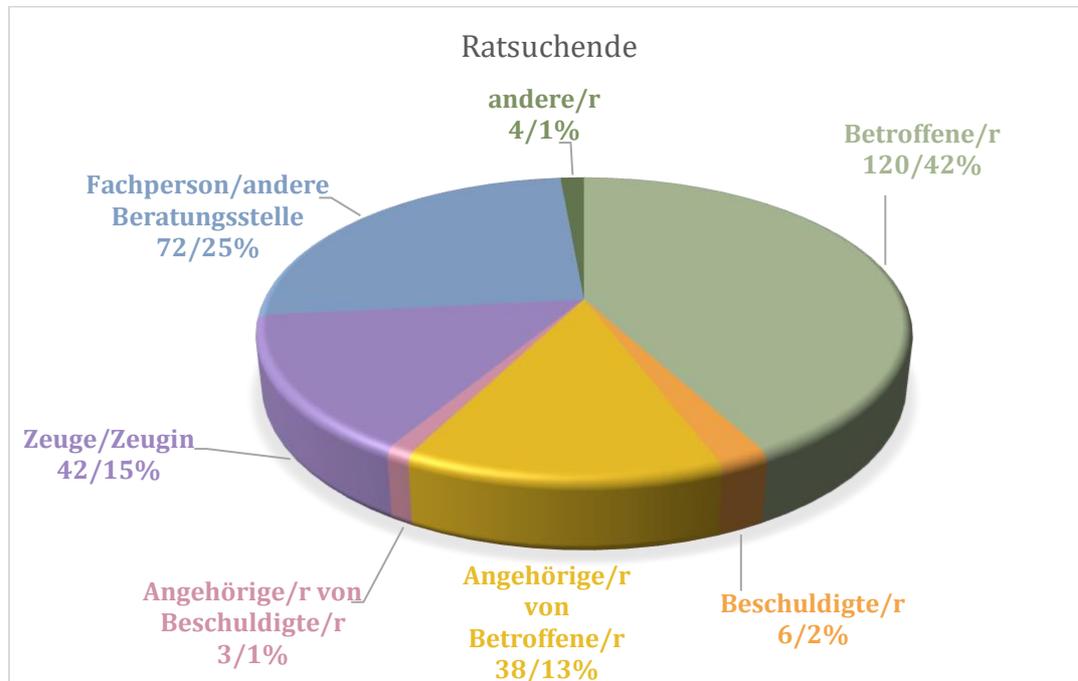


Abbildung 9: Kreisdiagramm mit den Rollen der Ratsuchenden, die sich ans gggfon wenden

Es lässt sich feststellen, dass fast die Hälfte (42%) der qualifizierten Meldungen durch die betroffenen Menschen selbst getätigt wird. Dies weist darauf hin, dass unser Angebot bei den betroffenen Menschen in der Bevölkerung bekannt ist. Erfreulich ist auch die gute Zusammenarbeit mit Fachpersonen / Beratungsstellen: 20% der gemeldeten Vorfälle wurden durch Fachpersonen an das gggfon herangetragen.



Abbildung 10: Kreisdiagramm mit den Personengruppen, die Vorfälle an das gggfon melden

3.5 Wer waren die betroffenen Personen?

Von den ratsuchenden Personen werden 166 als Frauen und 117 als Männer gelesen. Bei zwei Personen wird auf die Angabe verzichtet. Bei den Betroffenen hingegen sind die Männer mit 107 gegenüber 86 Frauen in der Mehrheit (bei 15 Personen haben wir keine Angaben). Interessant erscheint uns bei diesen Zahlen, dass es häufiger Frauen sind, die unser Angebot wahrnehmen. Es stellt sich die Frage, ob das daran liegt, dass mehr Frauen auf Fachstellen und in Institutionen arbeiten.

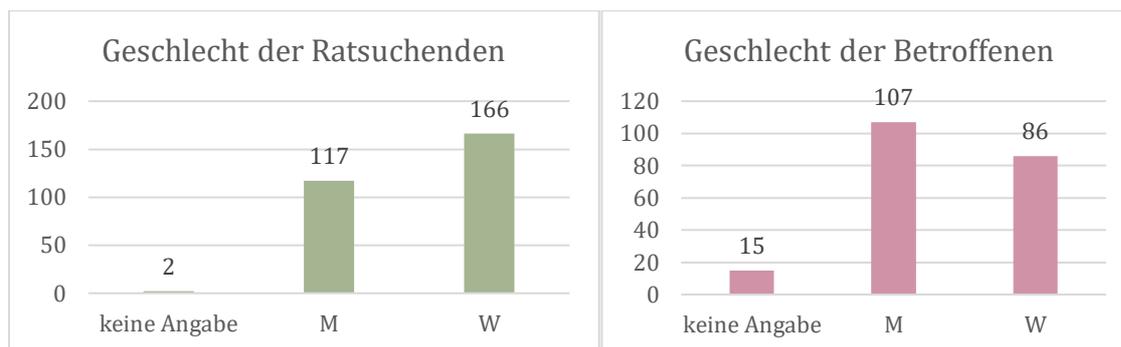


Abbildung 11: Männer und Frauen und Andere

Bei der Kommunikationssprache hat sich nicht viel verändert im Vergleich zu früheren Jahren, wie die folgende Darstellung zeigt. Mehrheitlich werden die Beratungen mit den Betroffenen in deutscher Sprache geführt, in einer kleineren Gruppe in Französisch und bei einigen wenigen in Englisch. Andere Sprachen, wie Spanisch sind in diesem Jahr nur einmal vorgekommen.

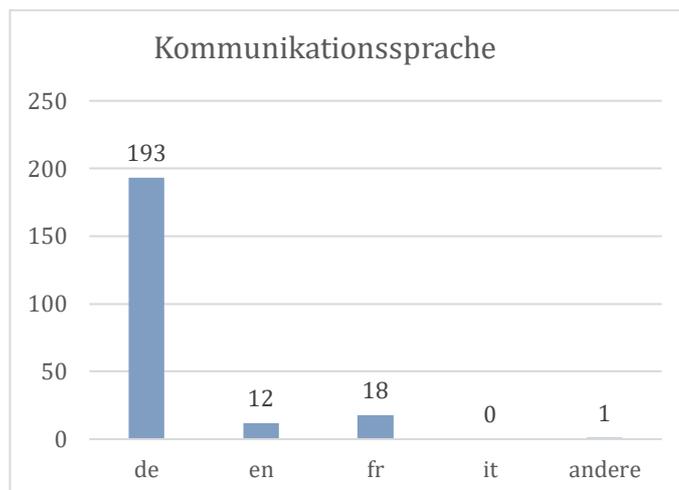


Abbildung 12: Diagramm zur Kommunikationssprache mit den involvierten Personen

3.6 Migrationsbiografie der betroffenen Personen

Von insgesamt 208 betroffenen Personen konnten bei 28 Personen keine Angaben zur Migrationsbiografie erfasst werden. Dies liegt zum Teil daran, dass bei Meldungen, die wir per Mail erhalten, die Migrationsbiografie selten ausgewiesen wird. Das heisst, dass wir beim Zurückschreiben oder Anrufen explizit danach fragen müssen. Diese Nachfragen fühlen sich für uns unangenehm an, da wir keine Othering Prozesse verstärken wollen. Nichtsdestotrotz bemühen wir uns, nach der Herkunftsgeschichte zu fragen, um Veränderungen von Diskriminierungs-Tendenzen sichtbar machen zu können. Von den erfassten Betroffenen handelt es sich im Jahr 2024 bei 41% um Menschen aus der Schweiz, bei 10% aus Europa, bei 5% aus Amerika, 16% aus Afrika und knapp 15% aus dem Nahen Osten und Asien.

Die Kategorie *CH* stellt auch im Jahr 2024 mit 86 Nennungen weitaus die grösste dar. Dies zeigt deutlich auf, dass Personen mit Schweizer Bürgerrecht noch immer häufig von Rassismus, rassistischer Diskriminierung und Fremdenfeindlichkeit betroffen sind. Ein Grund für die hohe Anzahl an Meldenden mit Schweizer Pass könnte auch sein, dass es für diese Personen möglicherweise einfacher und unbedenklicher ist, eine solche Meldung zu machen, als für Personen mit einem unsicheren Status. Das nachfolgende Kreisdiagramm gibt einen detaillierten Einblick in die Herkunft der 208 erfassten, betroffenen Personen.

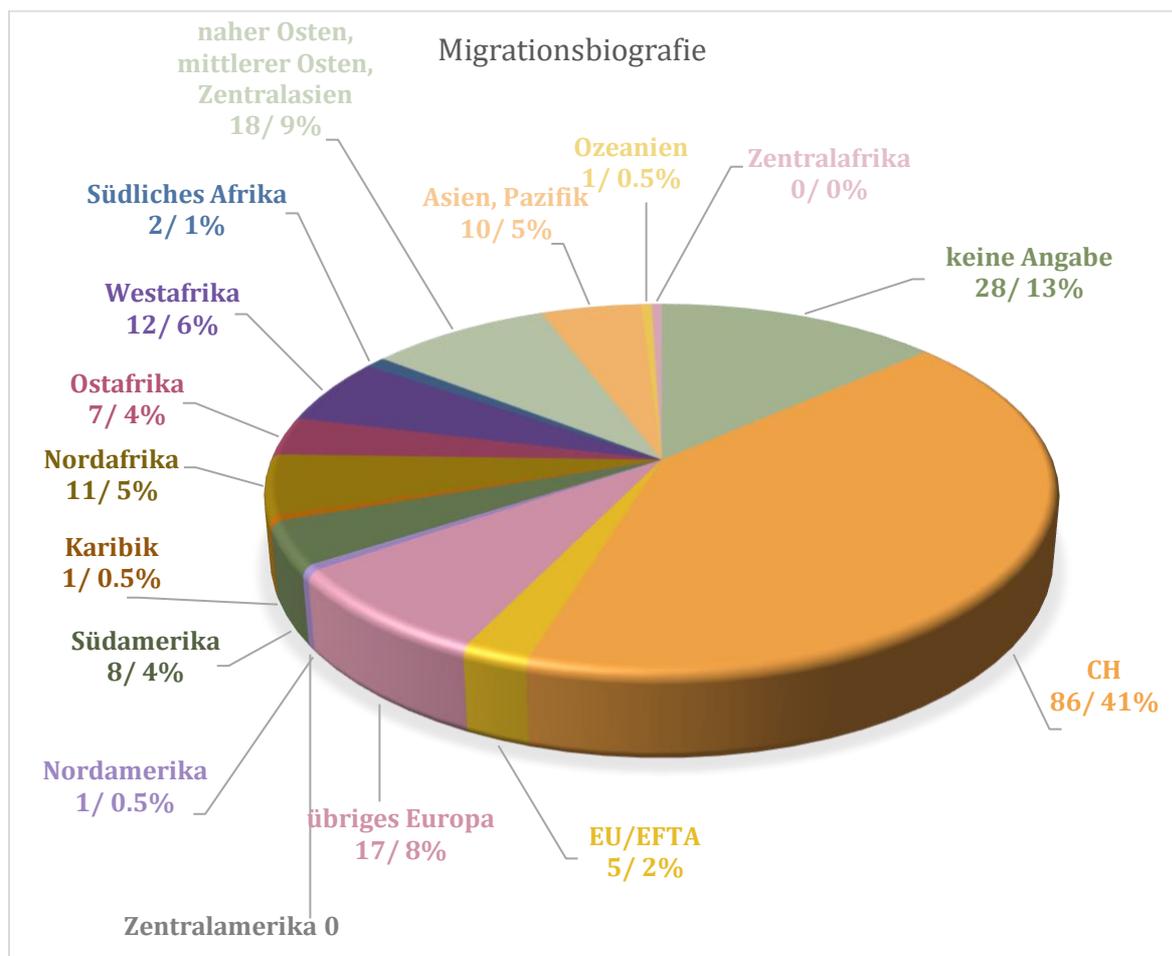


Abbildung 13: Kreisdiagramm zur Herkunft der betroffenen Personen

3.7 Rechtsstatus der betroffenen Personen

Der Anteil an Personen, bei welchen keine Angaben zum Rechtsstatus gemacht werden können, ist mit 94 Nennungen noch immer hoch, obwohl sich das gggfon bemüht, auch diese Angaben vermehrt zu erfassen. Für unsere Auswertung ist es bedeutend, die Migrationsgeschichte inklusive dem derzeitigen Rechtsstatus der betroffenen Personen zu erfassen. Dies hilft, eine genauere Analyse der Kategorie Ausländer- und Fremdenfeindlichkeit im Abschnitt Verortung der Diskriminierung zu ermöglichen. Das nachfolgende Diagramm gibt einen Überblick über den Rechtsstatus der 208 betroffenen Personen, sofern dieser erhoben werden konnte:

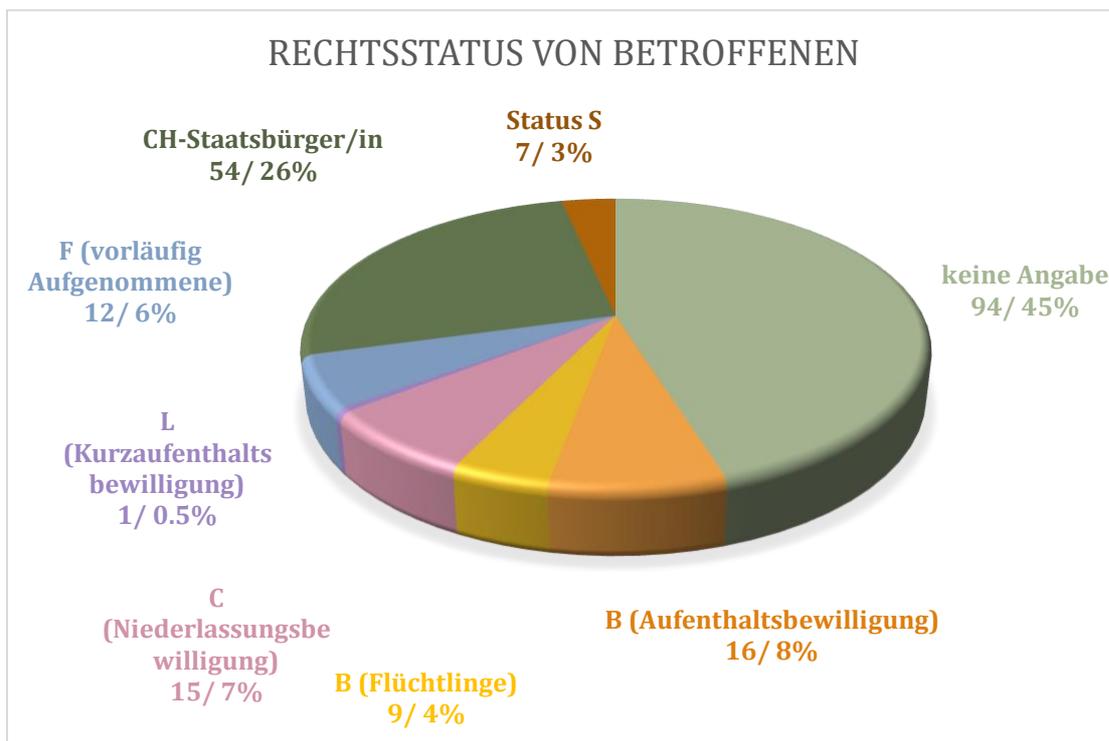


Abbildung 14: Übersicht Rechtsstatus der 208 betroffenen Personen

3.8 Konfliktarten

In unserer Statistik werden drei Konfliktarten untersucht: Beteiligung von staatlichen oder halbstaatlichen Akteur*innen, strukturelle/institutionelle oder zwischenmenschliche Komponente und allfälliger Machtmissbrauch.

Bei der Frage nach den staatlichen Akteur*innen zeigt sich, dass in 59% der Fälle keine staatlichen oder halbstaatlichen Akteur*innen für die Diskriminierung verantwortlich waren. Die diskriminierenden Personen sind dementsprechend Privatpersonen. 36% der Akteur/innen sind aus staatlichen und 5% aus halbstaatlichen Behörden oder Institutionen.



Abbildung 15: Konfliktart 1

In einem ähnlichen Verhältnis stehen dementsprechend mit 57% die Nennungen von zwischenmenschlichen Komponenten. Strukturelle oder institutionelle Komponenten belaufen sich auf 37%. Bei der Erfassung dieser Kategorie ist es oftmals nicht eindeutig, ob eine Diskriminierung persönlicher oder struktureller oder institutioneller Art ist, da sich hinter allen Akteur*innen Menschen verbergen.

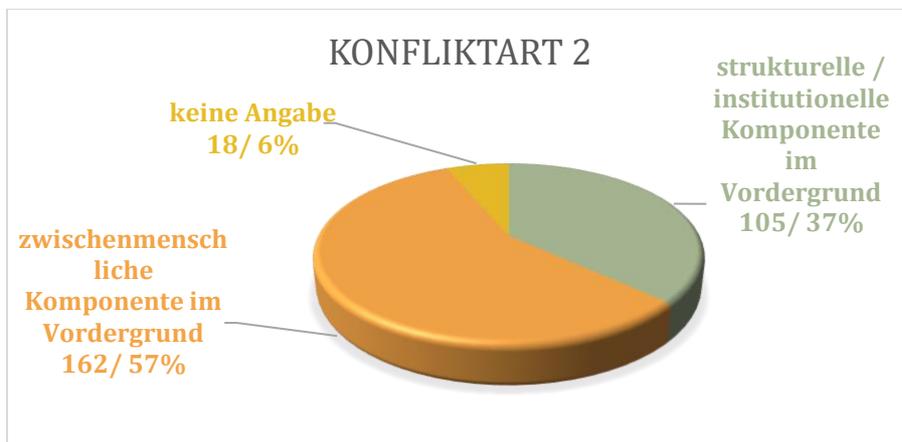


Abbildung 16: Konfliktart 2

Beim *Machtmissbrauch* sind es mit 39% Meldungen gegenüber 44% Meldungen *ohne Machtmissbrauch* ähnlich hohe Zahlen. Wir vermuten Korrelationen zwischen den drei Konfliktarten und den Komponenten *Staatliche* oder *halbstaatliche Akteur*innen*, *strukturelle* und *institutionelle Komponenten* und *Machtmissbrauch*. Bei der Konfliktart *Machtmissbrauch* sind bei 17% der Meldungen *keine Angabe* gewählt worden, was darauf schliessen lässt, dass es öfters nicht einfach festzustellen ist, ob ein Machtmissbrauch im Spiel ist oder nicht.

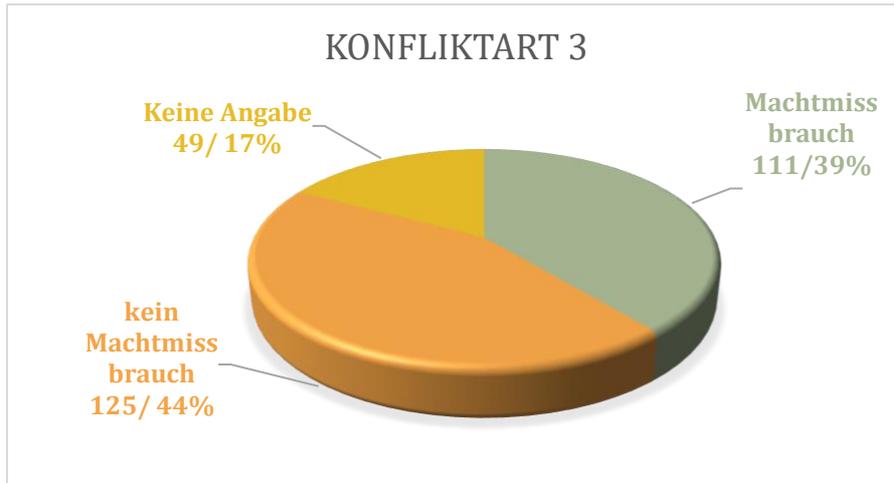


Abbildung 17: Konfliktart 3

3.9 Erbrachte Dienstleistungen

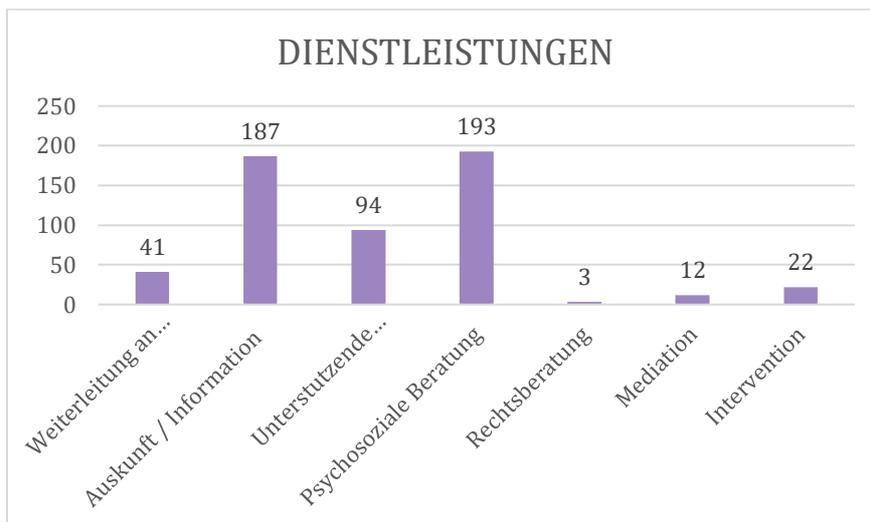


Abbildung 18: Dienstleistungen

Bei den erbrachten Dienstleistungen sind die meisten Nennungen (bei möglicher Mehrfachnennung) bei der *psychosozialen Beratung* (68%) und der *Auskunft und Information* (66%) zu verzeichnen. Auch unterstützende Dienstleistung wird mit 33% bei einem Drittel der Fälle geleistet. Bei 14% wird zu einem bestimmten Zeitpunkt der Beratung an eine andere Stelle weitergeleitet. Dies kann zu Beginn sein, beispielsweise wenn es sich um eine reine Rechtsberatung handelt, oder aber im Verlauf einer Beratung, wenn sich zeigt, dass die Person in einem spezifischen Bereich vertiefte Unterstützung benötigt. In 8% der Fälle findet eine Intervention statt und in 4% eine Mediation.

3.10 Wirkung der erbrachten Dienstleistung

Es ist nicht immer möglich, die Wirkung der erbrachten Dienstleistung eindeutig festzumachen. Diese hängt von unterschiedlichsten Faktoren ab und ist beispielsweise in Fällen, bei welchen eine einmalige Konsultation stattgefunden hat, nicht immer nachzuvollziehen. Ermutigend ist jedoch, dass in 78% die Bewertung eine positive war, sei es, dass die *Beratung aus Sicht des/der Betroffenen hilfreich* (34%) war, dass ein *stimmiger Lösungsweg* (29%) aufgezeigt werden konnte, dass *erfolgreich an eine andere*

Stelle vermittelt (6%) worden war oder dass mittels *Intervention* (5%) oder *Mediation* (4%) ein Erfolg verzeichnet werden konnte. In 18% ist die *Wirkung nicht bekannt*, was beispielsweise bei Fällen eintreten kann, bei denen wir von Betrieben, Institutionen etc. eine Stellungnahme einfordern, und zwar eine Antwort erhalten, für uns aber nicht klar ist, welche Massnahmen dann tatsächlich umgesetzt werden. In nur 4.7% hat die *Beratungsleistung das Problem nicht entschärft* oder der *Kontakt wurde von den Ratsuchenden abgebrochen* oder wurde nicht mehr fortgesetzt.

Das nachfolgende Kreisdiagramm gibt einen Überblick über die Wirkung der erbrachten Dienstleistung seitens gggfon:

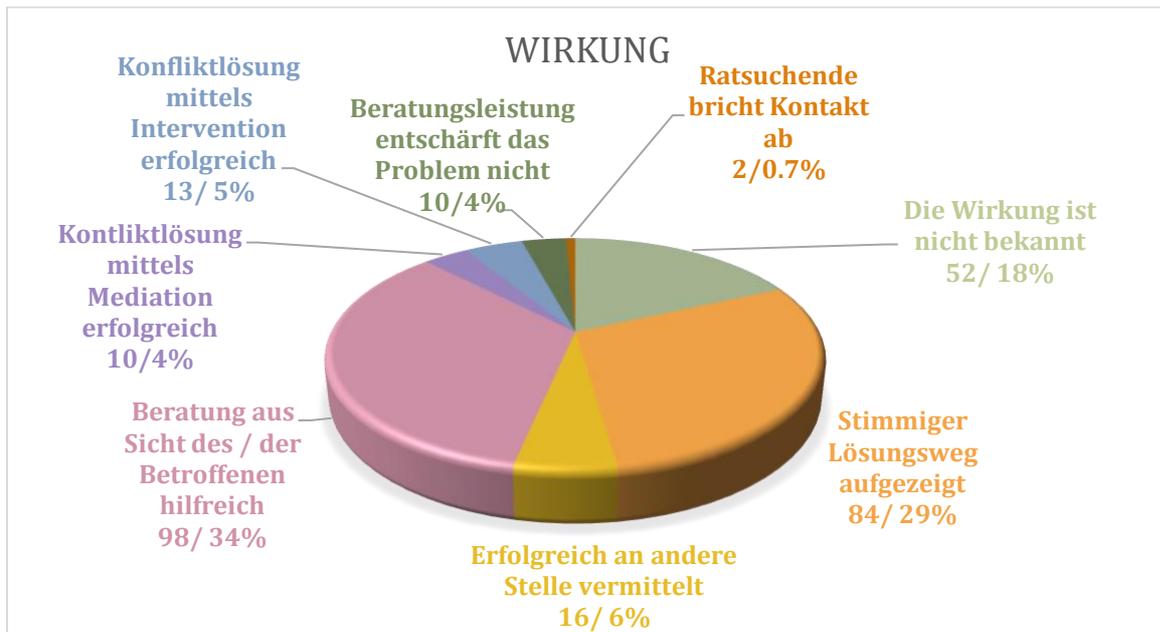


Abbildung 19: Wirkung der erbrachten Dienstleistung seitens gggfon