



# Diskriminierungsfreie Kommunikation

Migration im Fokus

Ein Leitfaden für die Verwaltung

<b>Projektleitung</b>	Kompetenzzentrum Integration der Stadt Bern Marianne Helfer <a href="http://www.bern.ch/integration">www.bern.ch/integration</a>
<b>Herausgeberschaft</b>	Kompetenzzentrum Integration der Stadt Bern <a href="http://www.bern.ch/integration">www.bern.ch/integration</a>  Dienststelle Soziales und Gesellschaft des Kantons Luzern, Fachstelle Gesellschaftsfragen <a href="http://www.disg.lu.ch/gesellschaftsfragen">www.disg.lu.ch/gesellschaftsfragen</a>  Fachstelle Integrationsförderung der Stadt Winterthur <a href="http://www.integration.winterthur.ch">www.integration.winterthur.ch</a>  Direktion des Innern des Kantons Zug, Fachstelle Integration <a href="http://www.zg.ch/integration">www.zg.ch/integration</a>
<b>Autorenschaft</b>	gggfon – Gemeinsam gegen Gewalt und Rassismus, Bern Mireille Gugolz <a href="http://www.gggfon.ch">www.gggfon.ch</a>
<b>Grafik</b>	id-k Kommunikationsdesign <a href="http://www.id-k.com">www.id-k.com</a>
<b>Erscheinungsdatum</b>	Januar 2014

**Einleitende Worte** informieren über die Idee und Zielsetzung des Leitfadens.

2/3

**Thematische Erläuterungen** bilden den zweiten Teil.

4/5

**Praktische Anregungen** für die Umsetzung der diskriminierungsfreien Kommunikation finden sich im dritten Teil.

6/19

**Die Checkliste** auf der letzten Seite gibt einen Überblick über die Empfehlungen und Reflexionsfragen.

20/21

# Diskriminierungsfrei kommunizieren

Die Bevölkerung der Schweiz ist vielfältig. Mehr als ein Drittel aller hier lebenden Menschen hat einen Migrationshintergrund: Sie selber oder ihre Eltern sind aus einem anderen Land in die Schweiz eingewandert.

Die Verwaltung wendet sich mit der öffentlichen Kommunikation grundsätzlich an die gesamte Bevölkerung. Das heisst, an Personen mit und an solche ohne Migrationshintergrund.

**Diskriminierungsfrei kommunizieren bedeutet: alle Menschen gleichwertig anzusprechen, darzustellen und zu behandeln.**

Niemand darf direkt oder indirekt, absichtlich oder unabsichtlich abwertend behandelt, ausgeschlossen oder erniedrigt werden<sup>1</sup>. Dieser Grundsatz gilt für die mündliche und schriftliche Kommunikation genauso wie für visuelle Darstellungen. Darauf ist sowohl bei internen als auch bei öffentlichen Dokumenten zu achten.

Die Kommunikation diskriminierungsfrei zu gestalten, ist anspruchsvoll. Diskriminierung geschieht oft unbewusst oder unabsichtlich: Es mangelt an Hintergrundwissen oder man geht von persönlichen Ansichten aus und vernachlässigt dabei andere Perspektiven.

1. vgl. Allgemeine Erklärung der Menschenrechte Art. 2, Bundesverfassung Art. 8, Schweizer Strafgesetzbuch Art. 261

Der Leitfaden bietet eine **praktische Orientierungshilfe** zur Umsetzung einer diskriminierungsfreien Kommunikation. Im Zentrum steht die öffentliche Kommunikation. Persönliche Kontakte oder Beratungssituationen werden hier nicht thematisiert.

Der Leitfaden richtet sich an **Mitarbeitende der Verwaltung** mit mündlichen, schriftlichen und visuellen Kommunikationsaufgaben. Angesprochen sind Mitarbeitende, die beispielsweise Broschüren herausgeben, Medienmitteilungen verfassen, Statistiken publizieren, Websites gestalten oder Reden schreiben oder halten.

Der Leitfaden richtet den Fokus auf das Thema **Migration**. Eine diskriminierungsfreie Kommunikation ist jedoch auch in allen anderen gesellschaftlichen Themenbereichen notwendig.

# Diskriminierung ist eine Ungleichbehandlung von Personen in vergleichbaren Situationen.

Diskriminierung hat eine Benachteiligung und Herabwürdigung eines Menschen zum Ziel oder zur Folge<sup>2</sup>. Sie kann sich in unterschiedlicher Form zeigen: in beleidigenden Äusserungen, in strategischem Ignorieren, Ausschliessen und Nichterwähnen oder in körperlichen Angriffen.

Diskriminierung kann sich auf Unterscheidungsmerkmale beziehen wie Herkunft, ethnische Zugehörigkeit, Nationalität, Sprache, politische oder religiöse Anschauung, äusserliche Merkmale, körperliche, geistige oder psychische Behinderung, Alter, Geschlecht oder sexuelle Orientierung.

## **Mehr zu Diskriminierung:**

[www.ekr.admin.ch/themen](http://www.ekr.admin.ch/themen) (Eidgenössische Kommission gegen Rassismus)

# Das Thema Migration gehört zum Alltag.

Mehr als ein Drittel der Schweizer Wohnbevölkerung hat einen Migrationshintergrund. Wiederum ein Drittel davon besitzt die Schweizer Staatsangehörigkeit.

Rund jede fünfte in der Schweiz wohnhafte Person besitzt eine andere Staatsangehörigkeit als die schweizerische. Dabei handelt es sich mehrheitlich um EU/EFTA-Angehörige. Fast die Hälfte aller heute in der Schweiz geschlossenen Ehen ist binational.

## **Mehr Fakten und Zahlen zur Bevölkerung der Schweiz:**

[www.bfs.admin.ch](http://www.bfs.admin.ch) (Bundesamt für Statistik)

[www.migration-news.ch](http://www.migration-news.ch) (Swiss Migration News; ein Service der Eidgenössischen Kommission für Migrationsfragen)





# Anregungen für die **praktische Umsetzung** der diskriminierungsfreien Kommunikation



## **Beispiele und Empfehlungen**

illustrieren Möglichkeiten und Hürden einer diskriminierungsfreien Kommunikation.



## **Thematische Ausführungen**

erläutern die zentralen Aspekte einer diskriminierungsfreien Kommunikation.



**Ausgewählte Fragen** dienen der Reflexion der eigenen Kommunikationsarbeit.

# Gleichwertigkeit statt Ungleichbehandlung



Illustration: id-k.com

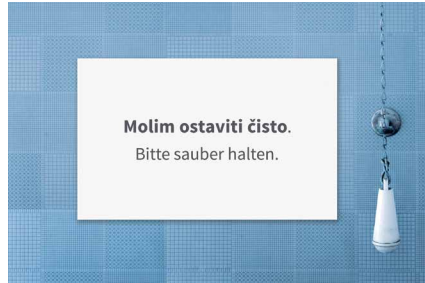


Bild: view7/photocase.com, id-k.com



**Kommunizieren Sie so, dass alle Menschen gleichwertig dargestellt und angesprochen werden.**

Bilder oder Symbole können helfen, Informationen einem vielsprachigen Publikum zugänglich zu machen. Ist eine Schrifftafel in mehreren Sprachen notwendig, ist genau abzuklären, an wen sich die Botschaft richten soll.



**Vermeiden Sie Ungleichbehandlung**

In einer Toilette einer Beratungsstelle für sozial benachteiligte Menschen hing ein Schild mit der Aufschrift: «Bitte sauber halten.» Darunter wurde die Aufforderung ausschliesslich ins Serbische übersetzt.

Implizit musste angenommen werden, vor allem serbischsprachige Personen würden Unordnung verursachen. Eine Übersetzung in eine einzige Sprache wäre nur dann akzeptabel, wenn ausschliesslich deutsch und serbisch sprechende Personen den Raum benutzen würden.



In der diskriminierungsfreien Kommunikation werden alle Menschen gleichwertig dargestellt und angesprochen.

Eine Ungleichbehandlung aufgrund von Hautfarbe, Geschlecht, Sprache, Religion, nationaler oder sozialer Herkunft etc. ist diskriminierend. Dies kann sich direkt und offen zeigen, z.B. durch abwertende Aussagen, Witze, Bilder. Es kann aber auch indirekt oder auf den ersten Blick unauffällig geschehen.



***Um die eigene Kommunikation auf den Aspekt der Gleichwertigkeit zu untersuchen, dienen folgende Fragen:***

*An wen richtet sich die Botschaft grundsätzlich?  
Wer wird damit tatsächlich angesprochen?*

*Werden alle Menschen gleichwertig behandelt?*

# Sichtbarkeit statt Ausschluss



**Widerspiegeln Sie die gesamte Gesellschaft.**

Ein Kanton zielt in seinem Strategiepapier auf eine Optimierung der Infrastruktur, attraktive Steuern und ein starkes Bildungsangebot. Das Dokument ist reich bebildert mit Fotos, die insgesamt die Vielfalt der Gesellschaft darstellen.



**Verzichten Sie auf ungerechtfertigte Ausschlusskriterien.**

In einem Stelleninserat einer kantonalen Behörde stand folgende Formulierung:  
«Fachspezialist/in mit Schweizer Bürgerrecht gesucht (...)».

Auf Nachfrage wurde deutlich, dass die Staatsbürgerschaft keine Bedingung für die Stelle ist. Die Erwähnung des Bürgerrechtes war aus früheren Inseraten unbedacht übernommen und bisher nicht als störend wahrgenommen worden. Erst aufgrund von Reaktionen aus der Bevölkerung wurde die Unangemessenheit erkannt und das Schweizer Bürgerrecht künftig nicht mehr als Anstellungsbedingung genannt.



*Bild: Adam Gault/gettyimages.ch*



## Diskriminierungsfreie Kommunikation repräsentiert die gesamte Bevölkerung.

Der Ausschluss von Menschen aufgrund eines bestimmten Merkmals ist diskriminierend. Das explizite Formulieren eines Ausschlusskriteriums ist nur dann haltbar, wenn es für den Sachverhalt zwingend ist. Als Ausschluss gilt auch, wenn bestimmte Menschen oder Bevölkerungsgruppen in Sprache oder Bildern systematisch nicht dargestellt werden. Das Nichterwähnen hat einen ausgrenzenden Charakter.

Repräsentieren Sie in Ihrer Kommunikation möglichst die gesamte Bevölkerung. Achten Sie dabei auf Sachlichkeit und Vollständigkeit.

Natürlich kann nicht immer die gesamte Gesellschaft vollständig abgebildet werden. Es geht darum, die Verhältnismässigkeit zu wahren und Aussagen dem Kontext anzupassen.



*Reflektieren Sie Ihre Kommunikation mit folgenden Fragen, um festzustellen, ob sie den Anspruch der Sichtbarkeit erfüllt:*

*Wer ist angesprochen?*

*Sind die Angesprochenen repräsentiert?*

# Differenzierung statt Klischee



## Widerspiegeln Sie ein differenziertes Bild der Migrationsbevölkerung.

Dieses Bild wurde auf einer Website für die Bewerbung eines Deutschkurses verwendet. Es widerspiegelt die Vielfalt der möglichen Teilnehmenden des Kurses.



Bild: Klubschule Migros



## Vermeiden Sie klischeehafte Darstellungen.

Auf einer anderen Webseite wurde dieses Bild für die Bewerbung eines Deutschkurses verwendet.

Das Erlernen der deutschen Sprache ist für die Integration wichtig. Hier wird dieser Zusammenhang illustriert mit einer Frau mit Kopftuch, die offenbar kaum schreiben kann. Damit wird ein einseitiges, falsches Bild der Migrationsbevölkerung bzw. von muslimischen Frauen provoziert.



Bild: Patrick Lux/keystone.ch



## Zur diskriminierungsfreien Kommunikation gehört eine differenzierte Darstellung der Migrationsbevölkerung.

Vereinheitlichungen und Verallgemeinerungen bergen die Gefahr, die Migrationsbevölkerung klischeehaft darzustellen und fördern Vorurteile.

Personen, die in die Schweiz eingewandert sind und hier leben, werden fälschlicherweise oft als homogene Gruppe dargestellt. Sie stammen jedoch aus unterschiedlichen Ländern, sind aus unterschiedlichen Gründen gekommen, haben unterschiedliche Bildungsniveaus und bringen unterschiedliche Bedürfnisse und Lebensgeschichten mit. Diese Vielfalt muss erkannt und repräsentiert werden.

Grundsätzlich ist das Definieren von Gruppen problematisch. Dennoch kann es sein, dass in einem Artikel oder in einem Referat von bestimmten Gruppen von Menschen gesprochen werden muss. Achten Sie in einem solchen Fall auf die Absicht und den genauen Inhalt Ihrer Kommunikation. Differenzieren Sie. Sprechen Sie in Ihrem Referat beispielsweise nicht einfach von «den Migranten», wenn es um die Einführung neuer Deutschkurse geht. Sprechen Sie zum Beispiel von «Personen, die Deutsch lernen möchten».

Bei Darstellungen gilt es zu reflektieren, welche Gedankengänge eine (Gruppen-)Bezeichnung auslösen kann, oder ob damit allenfalls Vorurteile gefestigt werden.



**Um die eigene Kommunikation auf den Aspekt der Differenzierung zu untersuchen, helfen folgende Fragen:**

*Sind die Angesprochenen treffend und differenziert dargestellt?*

*Welche Botschaft wird vermittelt?*

# Sachdienliche Beschreibung statt Betonung von Unterschieden



**Erwähnen Sie nur sachdienliche Unterscheidungskriterien.**

Unterscheidungskriterien wie Aussehen, Nationalität und Muttersprache zu erwähnen, kann in einem Fall diskriminierend, im anderen Fall notwendig sein.

In einer Suchmeldung der Polizei ist die konkrete Beschreibung einer Person eine Notwendigkeit. In diesem Fall ist es wichtig, möglichst viele Informationen über die Person offen zu legen, da es der Ermittlung dient.

«Der 35-jährige Mann trug eine rote Jacke, als er das Haus verliess. Er hat blond gefärbtes Haar, asiatische Gesichtszüge und spricht gebrochen deutsch.»



**Verzichten Sie auf eine ungerechtfertigte Betonung von Unterscheidungskriterien.**

In einem Stellen-Inserat wurde «Muttersprache Deutsch» als Bewerbungskriterium genannt. Durch eine solche Formulierung werden alle Personen ausgeschlossen, die als erste Sprache eine andere Sprache als Deutsch erlernt haben. Sollten die Sprachkenntnisse für eine bestimmte Berufsausübung wichtig sein, kann dies formuliert werden mit «sehr gute Deutschkenntnisse erforderlich».





In der diskriminierungsfreien Kommunikation werden nur sachdienliche Unterscheidungskriterien verwendet.

Es gilt, die Unterschiedlichkeit von Menschen zu respektieren. Bestimmte Unterschiede unangemessen zu betonen, kann hingegen diskriminierend sein.

Wer über Menschen spricht oder schreibt, orientiert sich in erster Linie an ihren Handlungen und nicht an Merkmalen wie Nationalität, Herkunft, Religion, Sprache etc.. Unterscheidungskriterien sind nur dann angebracht, wenn sie mit dem Sachverhalt in direktem Zusammenhang stehen. Bestimmte Merkmale zu betonen, ist besonders problematisch, wenn diese in der gesellschaftlichen Diskussion bereits vorurteilsbelastet sind und negative Assoziationen provozieren.

Diese Achtsamkeit ist beim Formulieren von Medienmitteilungen besonders wichtig. Medienmitteilungen sollen neutral über einen Sachverhalt informieren und den Medienschaffenden eine diskriminierungsfreie Grundlage bieten. Erwähnen Sie deshalb zum Beispiel die Nationalität nur dann, wenn es für den Sachverhalt wesentlich erscheint. Welche Besonderheiten, Eigenschaften oder Ergänzungen sachdienlich sind, ist immer kontextabhängig.



**Für die Entscheidung, ob und welche Merkmale, Eigenschaften oder Gruppenzugehörigkeiten einer Person genannt werden sollen, dienen folgende Fragen:**

*Welche Informationen dienen dem Verständnis des Sachverhaltes?*

*Sind die erwähnten Unterscheidungskriterien notwendig und treffend?*

# Erläuterungen statt Raum für Fehlinterpretationen



**Erläutern und begründen Sie Sachverhalte und Zusammenhänge, um Fehlinterpretationen vorzubeugen.**

In einer Medienmitteilung waren folgende Ausführungen unkommentiert zu lesen:

«(...) 2008 betrug die Sozialhilfequote bei den Schweizer/innen 2,0 Prozent (2007: 2,2%), bei den Ausländer/innen 6,0 Prozent (2007: 6,5%). Damit war das Sozialhilferisiko bei den Ausländer/innen, wie in den Vorjahren, rund dreimal so hoch wie bei den Schweizer/innen, und der Rückgang der Sozialhilfequote erfolgte in etwa proportional. Im Jahr 2008 waren 56 Prozent der Personen mit Leistungen der Sozialhilfe Schweizer/innen, 44 Prozent Ausländer/innen.» Die Gefahr ist gross, dass aus einer solchen unkommentierten Mitteilung eine Schlagzeile resultiert wie «Ausländer belasten die Sozialhilfe».

Um Fehlinterpretationen vorzubeugen, ist es nützlich, Zahlen und Fakten direkt in der Medienmitteilung zu erläutern und Zusammenhänge

zu begründen. Im Gesamtbericht waren die folgenden Erläuterungen zwar beispielhaft formuliert; sie wurden aber nicht in die Medienmitteilung übernommen: «Die Gründe für das überdurchschnittliche Sozialhilferisiko der Ausländer/innen liegen bei der im Durchschnitt geringeren Berufsqualifikation und den schlechteren Arbeitsmarktchancen. Sie arbeiten darüber hinaus häufiger in Tieflohnbranchen (z.B. Gastgewerbe, Detailhandel, persönliche Dienstleistungen) und müssen tendenziell für grössere Familien aufkommen. Dass in den letzten 2 bis 3 Jahren vermehrt ausländische Personen mit höherer Ausbildung in die Schweiz eingewandert sind, dürfte – in Kombination mit dem guten konjunkturellen Umfeld – der Hauptgrund dafür sein, dass auch die Sozialhilfequote der Ausländer/innen gesunken ist».



## Diskriminierungsfreie Kommunikation lässt keinen Raum für Fehlinterpretationen.

Wer für die Öffentlichkeit kommuniziert, hat oft nur beschränkt Platz oder Zeit für seine Botschaft: Eine Medienmitteilung sollte kurz und kompakt formuliert sein, ein Referat soll nur wenige Minuten dauern oder eine Website muss prägnant gestaltet sein.

Grafiken, Diagramme, tabellarische Zusammenfassungen oder auch Bilder und Symbole sind beliebte Mittel, etwas anschaulich zu machen. Sie stellen komplizierte Sachverhalte in einfacher Form dar. Oft heben sie jedoch nur einzelne Aspekte aus einem komplizierten Zusammenhang hervor. Verkürzungen, Vereinfachungen oder unkommentierte Darstellungen bergen immer auch die Gefahr von Fehlinterpretationen.

Bringen Sie Erläuterungen an, um Missverständnisse zu vermeiden. Vorsicht ist insbesondere bei Themen angebracht, die in der gesellschaftliche Diskussion von Vorurteilen belastet sind. Die nötigen Hintergründe eines Sachverhaltes sollen leicht erkennbar sein, damit es nicht zu Fehlinterpretationen kommt.



**Folgende Fragen dienen dazu, die Botschaft eines Bildes, eines Textes oder einer Darstellung zu reflektieren:**

*Wird die Botschaft differenziert genug vermittelt?*

*Besteht Raum für Fehlinterpretationen oder Missverständnisse?*

# Wertschätzende Wortwahl statt Beleidigung



**Benutzen Sie wertschätzende oder wertneutrale Begriffe.**

In einer offiziellen Information wurden unkorrekte Begünstigungen beim Betrieb eines öffentlichen Spitals thematisiert. Der Kommentar lautete:

«(...) Diese Mauschelei können wir nicht gewähren lassen. Die Finanzkontrollbehörde prüft nun den Fall.»  
Statt «Mauschelei» wären Ausdrücke wie Betrug, Unrechtmässigkeit, unrechtmässige Begünstigung etc. angemessen gewesen.

Der Ursprung des Wortes «Mauschelei» kann im Glossar der Stiftung gegen Rassismus und Antisemitismus (GRA) nachgelesen werden: Mauschelein ist eine Wortprägung der Antisemiten und war gegen die Juden gerichtet. Mauschelein wurde zum antijüdischen Spottnamen (abgeleitet

vom Namen Moische = Moses). Die Antisemiten warfen den Juden unsaubere Wuchergeschäfte vor. Mauschelei steht abwertend für «Geschäfte unter der Hand machen, auf undurchsichtige Art, in Abwägung eigener Vorteile, begünstigende Vereinbarungen treffen, unlautere Geschäfte machen»<sup>3</sup>.



Zur diskriminierungsfreien Kommunikation gehört eine wertschätzende oder wertneutrale Wortwahl.

Die Verwendung von wertschätzenden oder wertneutralen Ausdrücken ist für eine diskriminierungsfreie Kommunikation zwingend.

Manche Schimpfwörter und Redewendungen drücken Geringschätzung gegenüber einer Person oder einer Gruppe aus. Die Verwendung solcher Ausdrücke ist für Betroffene verletzend und/oder beleidigend. Einige Beispiele: «Tschingge» für Italiener; «Zigeuner» für Roma; «Das kommt mir spanisch vor.» für «Das kommt mir seltsam vor.»; «Hier ist etwas getürkt.» für «Hier wurde etwas gefälscht.»

Die korrekte Wortwahl ist eine Herausforderung. Nicht immer kennt man die ursprüngliche Bedeutung eines Begriffes, die sich ausserdem in der Umgangssprache wandeln kann.

Nachforschen lohnt sich. Informieren Sie sich im Internet, bei Fachpersonen oder in einem Wörterbuch über politisch (nicht) korrekte Redewendungen oder Ausdrücke.

**Mehr zur Bedeutung von Begriffen:**

[www.gra.ch/lang-de/gra-glossar](http://www.gra.ch/lang-de/gra-glossar)



**Reflektieren Sie Ihre Wortwahl beim Verfassen einer Rede oder eines Textes:**

*Welche Bedeutung haben die verwendeten Begriffe?*

# Checkliste für eine diskriminierungsfreie Kommunikation

Die Checkliste gibt einen Überblick über die wichtigsten Empfehlungen und unterstützt Sie in der täglichen mündlichen, schriftlichen und visuellen Kommunikationsarbeit.

- ✓ **Gleichwertigkeit statt Ungleichbehandlung**  
Kommunizieren Sie so, dass alle Menschen gleichwertig dargestellt und angesprochen werden.
- ✓ **Sichtbarkeit statt Ausschluss**  
Widerspiegeln Sie die gesamte Gesellschaft.
- ✓ **Differenzierung statt Klischee**  
Widerspiegeln Sie ein differenziertes Bild der Migrationsbevölkerung.
- ✓ **Sachdienliche Beschreibung statt Betonung von Unterschieden**  
Erwähnen Sie nur sachdienliche Unterscheidungskriterien.
- ✓ **Erläuterungen statt Raum für Fehlinterpretationen**  
Erläutern und begründen Sie Sachverhalte und Zusammenhänge, um Fehlinterpretationen vorzubeugen.
- ✓ **Wertschätzende Wortwahl statt Beleidigung**  
Benutzen Sie wertschätzende, wertneutrale Begriffe.

**Achten Sie sowohl in öffentlichen wie auch in internen Dokumenten und Reden auf eine diskriminierungsfreie Kommunikation. Es ist immer hilfreich, bei Unsicherheiten eine Drittmeinung einzuholen.**

**Folgende Fragen dienen der Reflexion Ihrer Kommunikation:**

- An wen richtet sich die Botschaft grundsätzlich? Wer wird tatsächlich damit angesprochen?
- Werden alle Menschen gleichwertig behandelt?
- Wer ist angesprochen?
- Sind die Angesprochenen repräsentiert?
- Sind die Angesprochenen treffend und differenziert dargestellt?
- Welche Botschaft wird vermittelt?
- Welche Informationen dienen dem Verständnis des Sachverhaltes?
- Sind die erwähnten Unterscheidungskriterien notwendig und treffend?
- Wird die Botschaft differenziert genug vermittelt? Oder besteht Raum für Fehlinterpretationen oder Missverständnisse?
- Welche Bedeutung haben die verwendeten Begriffe?



**Der Leitfaden lässt sich downloaden unter:**

[www.bern.ch/integration](http://www.bern.ch/integration)

[www.disg.lu.ch/gesellschaftsfragen](http://www.disg.lu.ch/gesellschaftsfragen)

[www.integration.winterthur.ch](http://www.integration.winterthur.ch)

[www.zg.ch/integration](http://www.zg.ch/integration)