

Fallbeispiel - Rassistische Äusserungen und Gewalt

Sachverhalt

Eine eritreische Familie fühlt sich vom Mitarbeiter eines Sozialdienstes schlecht behandelt und durch seine Entscheide benachteiligt. Gemäss Aussagen der Familie soll der Sozialarbeiter in den Beratungsgesprächen die Familie als «Schmarotzer» und «faul» bezeichnet haben. Zudem habe der Sozialarbeiter einen Fehler beim getroffenen Leistungsentscheid gemacht und die Familie diesbezüglich nicht rechtzeitig informiert. Der Berater des Konfliktophons* nimmt mit dem zuständigen Sozialarbeiter Kontakt auf. Das Vermittlungsangebot wird zunächst abgelehnt. Es folgt eine Kontaktaufnahme mit dem Leiter des Sozialdienstes, worauf schliesslich ein Gespräch mit dem Sozialarbeiter, dem Leiter des Sozialdienstes und der Familie stattfindet. Der zuständige Berater des Konfliktophons begleitet die Familie zu diesem Gespräch. Im Gespräch wird deutlich, dass der Sozialarbeiter gegenüber der Familie bzw. Migrantinnen und Migranten aus Afrika Vorurteile hat. Der Wunsch der Familie nach einem Beraterwechsel wird vom Leiter zunächst abgelehnt. Nachdem die Zusammenarbeit weiterhin konfliktiv verläuft, kommt es zu einem zweiten Gespräch mit den involvierten Beteiligten. Da die vorurteilsbehaftete und benachteiligende Haltung des Sozialarbeiters nochmals deutlich sichtbar wird, ordnet der Leiter des Sozialdienstes einen Beraterwechsel an. Im Anschluss an den Entscheid bringt das Konfliktophon gegenüber dem Leiter des Sozialdienstes zum Ausdruck, dass eine grundsätzliche Auseinandersetzung mit bestehenden Vorurteilen bei den involvierten Fachpersonen empfehlenswert wäre.

* Das Konfliktophon bietet eine umgehende telefonische und somit niederschwellige Beratung bei interkulturellen Konflikten für in der Stadt Zürich lebende Einheimische und Zugewanderte.

Quelle: *TANGRAM* 38, 2016, S. 85.