



universität
wien

Dissertation

Titel der Dissertation

Zwischen „Angst“ und „Zeit“

Zur Kommunikationssituation und

Informationsweitergabe im Asylverfahren

Eine empirische Studie in der Erstaufnahmestelle

Ost des Bundesasylamts

Verfasserin

Mag. phil. Verena Plutzar, M.A.

angestrebter akademischer Grad

Doktorin der Philosophie (Dr. phil.)

Wien, im Dezember 2009

Studienkennzahl lt. Studienblatt:

A 092 332

Studienrichtung lt. Studienblatt:

Deutsche Philologie

Betreuer:

Univ. Prof. MMag. Dr. Hans-Jürgen Krumm

Inhaltsverzeichnis

VORWORT	7
1 EINLEITUNG	11
2 DAS ASYLVERFAHREN	13
2.1 Das Asylverfahren als Gegenstand der Forschung	13
2.2 Asylgewährung	16
2.2.1 Das Recht auf Asyl	16
2.2.2 Zur „Eigenmächtigkeit“ des Asylverfahrens	20
2.3 Die kommunikativen und sprachlichen Bedingungen des Asylverfahrens	23
2.3.1 Das Asylverfahren als institutionelle Kommunikation	23
2.3.1.1 Die Zuweisung eines Platzes	24
2.3.1.2 Die Kontrolle über das Rederecht	25
2.3.1.3 Kontrolle durch ungleiches Wissen	27
2.3.1.4 Kontrolle durch Sprachregister	28
2.3.2 Das Asylverfahren als interkulturelle Kommunikation	29
2.3.3 Das Asylverfahren als translokale Kommunikation	33
2.3.3.1 Sprachliche Vielfalt im Asylverfahren	35
2.3.4 Zur Rolle der DolmetscherInnen im Asylverfahren	37
2.3.5 Zur diskursiven Herstellung von Evidenz im Asylverfahren	41
2.4. Das Asylverfahren in Österreich	48
2.4.1 Zur Rechtsstaatlichkeit des Asylverfahrens	49
2.4.1.1 Der Grundsatz der Richtigkeit	50
2.4.1.2 Der Grundsatz der Fairness	52
2.4.2 Das österreichische Asylgesetz	55
2.4.2.1 Der Ablauf des Zulassungsverfahrens	55
2.4.3 Die Wahrung von Informationsrechten im österreichischen Asylverfahren	58
3 FORSCHUNGSMETHODISCHER ZUGANG	62
3.1 Erkenntnisgewinn interviewbasierter qualitativer Forschung	62
3.2 Das Forschungsdesign	68
3.2.1 Ziel und Nutzen des Forschungsvorhabens	68
3.2.2 Interviews als Zugang zum Feld	68
3.2.3 Entwicklung der Fragestellung und der Forschungsperspektive unter Berücksichtigung des Vorverständnisses	70
3.2.5 Zusammenstellen des Samples	71
3.2.6 Orte und Zeiträume der Datengewinnen	74
3.2.6 Datengewinnung und –fixierung	75
3.2.6.1. Interviews	75
3.2.6.2 Beobachtungen	77
3.2.7 Auswertung der Daten	78
3.2.7.1 Die Zusammenfassung nach Mayring	78

3.2.7.2 Die Kontextanalyse nach Mayring	79
3.2.7.3 Grenzen der Methode	79
3.2.7.4 Das Ablaufmodell der in der konkreten Untersuchung	80
3.2.8 Triangulation	81
3.2.9 Zugang zum Feld und daraus resultierende Entscheidungen im Forschungsprozesses	82
3.2.10 Geltungsbegründungen und Grenzen der Untersuchung	90
4 DIE INTERVIEWSTUDIE IN DER EAST-OST	93
4.1 AkteurInnen der Informationsweitergabe	93
4.1.1 Die AsylwerberInnen	93
4.1.1.1 Verweildauer in der Betreuungsstelle Ost	94
4.1.1.2 Demografische Angaben	96
4.1.2 RechtsberaterInnen	98
4.1.3 DolmetscherInnen	99
4.1.4 ReferentInnen	99
4.1.5 SozialbetreuerInnen	100
4.1.5.1 European Homecare	100
4.1.5.2 Menschen.Leben	100
4.1.6 Exekutive	101
4.1.7 Unabhängige RechtsvertreterInnen von NGOs	101
4.2 Orte der Informationsweitergabe	102
4.2.1 Das Haus 17 und der Warteraum	102
4.2.2 Der Info-Point	103
4.2.3 Das „Haus der Frauen“	104
4.2.4 Die Beratungsstelle von Diakonie und Caritas	104
4.2.5 Das Eingangstor	105
4.3 Rahmenbedingungen der Informationsweitergabe	105
4.3.1 Das Leben in der Betreuungsstelle	106
4.3.2 Ausbildungssituation, Vorbereitung auf die Tätigkeit und Fortbildungssituation	107
4.3.3 Arbeitssituation	108
4.4 Ablauf der Informationsweitergabe	110
4.4.1 Beschreibung des (idealen) Ablaufs	110
4.4.2 Abweichungen vom Ablauf	111
4.4.2.1 Die Erstinformationsblätter werden nicht ausgegeben	111
4.4.2.2 Die Erstinformationen sind unverständlich	112
4.4.2.3 Die Datenerfassung findet nicht immer im Beisein eines/r Dolmetscher/in statt	113
4.4.2.4 Die Mitteilungen und Ladungen sind unverständlich	114
4.4.2.5 Zugang zu Informationen und zu Rechtsberatung für externe untergebrachte AsylwerberInnen	114
4.4.2.6 Das Haus der Frauen als Ort eines anderen Informationsablaufes	114
4.4.2.7 Bei der ärztlichen Untersuchung fehlen DolmetscherInnen	115
4.5 Einschätzung der Informationsweitergabe	115
4.5.1 Einschätzung der Informationsweitergabe durch AsylwerberInnen	116
4.5.1.1 Einsatz von DolmetscherInnen an den verschiedenen Stellen aus der Sicht der AsylwerberInnen	117
4.5.2 Einschätzung der Informationsweitergabe durch MitarbeiterInnen	118
4.5.3 Beobachtungen vor Ort	120
4.5.4 Fehlende Informationen	121

4.6 Verbesserungsmöglichkeiten aus Sicht der Beteiligten	121
4.6.1 Ablauf der Informationsweitergabe	121
4.6.2 Arbeitsbedingungen	123
4.7 Selbst- und Fremdwahrnehmung der am Informationsprozess Beteiligten	124
4.7.1 Die AsylwerberInnen	125
4.7.2 Die RechtsberaterInnen	126
4.7.3 Die DolmetscherInnen	128
4.7.3.1 Die DolmetscherInnen als Informationsquelle	128
4.7.3.2 Die DolmetscherInnen als SprachmittlerInnen	129
4.7.4 Die ReferentInnen	131
4.7.5 Die SozialbetreuerInnen	133
4.7.5.1 European Homecare	133
4.7.5.2 Menschen.Leben: das Haus der Frauen und der Psychosoziale Dienst	134
4.7.6 Die Exekutive	135
4.7.7 Die RechtsvertreterInnen	135
4.7.8 Das „Ärztehaus“	136
4.7.9 Die EAST/ Betreuungsstelle	137
 5 AUSWERTUNG DER ERGEBNISSE IM BEZUG AUF HINDERNDE FAKTOREN IN DER KOMMUNIKATION	 139
5.1 Angst und Emotion	139
5.2 Bildungshintergrund und Vorwissen der AsylwerberInnen	141
5.3 Fehlendes Wissen um Kommunikationsprozesse	141
5.4 Die psychische Situation der AsylwerberInnen	141
5.5 Die räumliche Situation	142
5.6 Mangelnder Respekt	143
5.7 Stereotypisierungen	143
5.8 Misstrauen	144
5.9 Zeit	147
 6 ZUSAMMENFASSENDE ERGEBNISSE	 150
6.1 Die Informationsblätter	151
6.2 Die Rechtsberatung	151
6.3 Der zeitliche Ablauf	153
6.4 Die Kommunikationssituation	155
6.5 „Neue“ Erkenntnisse zur Kommunikation im Asylverfahren	156
6.5.1 Die Verstehensfiktion	156
6.5.2 Die Rolle des Vertrauens bei der Informationsweitergabe	160

7 SCHLUSSFOLGERUNGEN UND EMPFEHLUNGEN FÜR EINE VERÄNDERTE PRAXIS	163
7.1 Berücksichtigung der Kommunikations- und Informationsrechte	165
7.2 Orientierungshilfen	167
7.3 Maßnahmen, die Respekt zeigen	168
7.4 Maßnahmen zum Ausgleich ungleicher Machtverhältnisse	169
7.5 Maßnahmen, die MitarbeiterInnen unterstützen	170
7.6 Ein möglicher fairer Ablauf des Zulassungsverfahrens	172
8 SCHLUSSBEMERKUNGEN	175
LITERATURVERZEICHNIS	178
ABBILDUNGSVERZEICHNIS	185
KURZFASSUNG	208
SUMMARY	210
LEBENS LAUF	212

All jenen Flüchtlingen,
die es hierher schafften
und von denen ich lernen durfte,
indem ich sie „unterrichtete“.

Vorwort

Anlass der vorliegenden Arbeit war eine Anfrage durch das österreichische Amt des Hohen Flüchtlingskommissars der Vereinten Nationen (UNHCR) beim Netzwerk SprachenRechte¹. Es wäre dem UNHCR ein Anliegen, die Informationsblätter, die AsylwerberInnen im Rahmen des Zulassungsverfahrens vom Bundesasylamt (BAA) ausgehändigt bekommen, zu überarbeiten, um sie für AsylwerberInnen verständlicher zu machen. Der Rahmen dafür sollte ein vom Europäischen Flüchtlingsfonds finanziertes Projekt sein. Da wir als SprachwissenschaftlerInnen und PraktikerInnen in der Betreuungs- und Bildungsarbeit mit Flüchtlingen und MigrantInnen um die äußerst beschränkte Einsatzmöglichkeit von schriftlichem Informationsmaterial wussten, nicht aber, was stattdessen im rechtlichen Rahmen des Asylverfahrens möglich wäre, schlugen wir dem UNHCR vor, ein Forschungsprojekt durchzuführen, das die Bedingungen und Möglichkeiten der Weitergabe rechtlicher Informationen in einer Erstaufnahmestelle des Bundesasylamtes erfassen, beschreiben und analysieren sollte, um in einem zweiten Schritt daraus Empfehlungen für die Praxis ableiten und in Folgeprojekten umsetzen zu können. Der UNHCR stimmte zu und es wurde möglich, das Forschungsvorhaben, dessen Leitung ich übernahm, in Verbindung mit einem Projekt der Universitäten Wien und Graz² auszuführen. Da es mir ein Anliegen war, einen interdisziplinären Zugang mit möglichst vielen Perspektiven zu schaffen, band ich drei weitere Forscherinnen mit einem Hintergrund in Psychologie und interkulturellen Studien, Kommunikationswissenschaft sowie Sprachwissenschaft in das Projekt ein: Elisabeth Freithofer, die Psychologie und Pädagogik sowie Interkulturelle Kompetenzen studiert hat, Johanna Goldmann, die bereits ihre kommunikationswissenschaftliche Diplomarbeit zu den schriftlichen Informationsmaterialien des Bundesasylamtes verfasst hatte, und Anna Ladurner, die zum Spracherwerb von Flüchtlingen diplomierte. Dieses Team wurde durch Annika Bergunde verstärkt, eine Studierende der Psychologie, die während des Projektzeitraums ein Praktikum beim UNHCR absolvierte und ihre Ressourcen dem Projekt zur Verfügung stellen konnte.

¹ Das Netzwerk SprachenRechte ist unabhängiges Netzwerk, dessen Ziel die Vernetzung von VertreterInnen verschiedener Fachdisziplinen (SprachwissenschaftlerInnen, -didaktikerInnen, JuristInnen, PolitologInnen, DolmetscherInnen, etc) und Institutionen (Universität, MigrantInnenorganisationen, Sprachkursanbieter, Interessensvertretungen, etc.), um einen regelmäßigen Informationsaustausch zu pflegen, interdisziplinäre Projekte zu verwirklichen und im öffentlichen Diskurs für die Wahrung von Sprachenrechten einzutreten (www.sprachenrechte.at).

² Das Zentrum für Translationswissenschaft (ZTW) der Universität Wien und das Institut für Theoretische und Angewandte Translationswissenschaft (ITAT) der Universität Graz haben in Kooperation mit dem BAA (Bundesasylamt) eine mehrsprachige Terminologiedatenbank zum österreichischen Asylrecht eingerichtet. <http://mtsrv.trans.univie.ac.at:8090/TermbaseFinderApp/>

Die Arbeitsaufteilung im Projekt war folgende: Die Gesamtkonzeption lag bei mir, ebenso wie die organisatorische und inhaltliche Verantwortung. Die Interviewleitfragen wurden im Team erarbeitet. Annika Bergunde war für die Durchführung und Auswertung der Interviews mit den AsylwerberInnen zuständig, wobei ein Interview auch von mir geführt wurde, und für die Beobachtungen vor Ort. Elisabeth Freithofer, Johanna Goldmann, Anna Ladurner und ich übernahmen die Durchführung und Einzelauswertung der Interviews mit den MitarbeiterInnen der Betreuungsstelle. Alle Interviews mit den MitarbeiterInnen wurden von mir ein zweites Mal ausgewertet, die Auswertung der Interviews mit den AsylwerberInnen ein zweites Mal nachvollzogen. Die Gesamtauswertung aller Daten, der Interviews wie auch der Beobachtungen, sowie die Darstellung und Interpretation der Ergebnisse im Rahmen eines Berichts lagen bei mir.

Das Projekt trug den Namen „komm.weg. Kommunikationswege im Asylverfahren“ und dauerte von April bis Oktober 2008. Die Studienergebnisse wurden im Oktober 2008 dem Bundesasylamt zur Kenntnis gebracht (Plutzar 2008). Der Umfang der Studie war der in der Halbzeit des Projekts getroffenen Entscheidung zu verdanken, die Studie als Teil meines Dissertationsvorhabens zu betreiben. Damit konnten die vorhandenen Daten in einer der Relevanz der Thematik angemessenen Tiefe ausgewertet, interpretiert und beschrieben werden. Der Projektbericht stellt daher, mit einigen Änderungen und Ergänzungen, den empirischen Teil der vorliegenden Dissertation dar.

Die Weiterführung des Forschungsvorhabens im Rahmen meiner Dissertation gab mir die Möglichkeit, mich nach Abschluss des Projekts, das sehr ergebnisorientiert verlief, noch einmal auf einer anderen Ebene der Fragestellung zu nähern. Sie war der Anlass zu einer vertieften theoretischen Auseinandersetzung mit dem Thema Kommunikation und Informationsweitergabe im Asylverfahren. Ich konnte dadurch nicht nur zu einem tieferen Verständnis des Forschungsgegenstandes gelangen, sondern auch die Forschungserfahrungen im Kontext der Studie aufarbeiten.

Die Dissertation stellte für mich schließlich die Möglichkeit einer wissenschaftlichen Auseinandersetzung mit einem Thema dar, das mich seit langer Zeit begleitet. Als langjährige Mitarbeiterin einer Flüchtlingsorganisation, deren Aufgabe es war, Deutschunterricht und Bildungsprojekte für Flüchtlinge zu konzipieren und durchzuführen, kenne ich die Situation von AsylwerberInnen und weiß aus eigener Erfahrung, was es heißt, diese Menschen – im doppelten Sinne des Wortes – zu „unterrichten“ und auch zu beraten. Ich kenne das Gefühl der Ohnmacht, wenn mein Gegenüber mich nicht versteht und mir keine Wege mehr

einfallen, mich verständlich zu machen, nicht nur weil mir die Sprache fehlt, sondern auch, weil ich nicht weiß, was eigentlich nicht verstanden wurde, und ich daher keine Anknüpfungspunkte finde. Und ich kenne das Gefühl der Überforderung, wenn mir mein Gegenüber nicht auf meine Frage zu antworten scheint und mir stattdessen etwas erzählt, womit ich nichts anfangen kann, das nicht in mein Konzept passt und mich an einen Punkt zu bringen droht, an dem ich hilflos verloren scheine, da ich nun meinerseits nichts verstehe. Nach vielen Jahren der Erfahrung im Unterricht in Gruppen mit Flüchtlingen kann ich mich immer noch nicht darauf verlassen, dass passieren würde, was ich erwartete. Immer wieder muss ich mich aufs Neue auf jene einstellen, die mir gegenüber sitzen und die ganz offensichtlich anders sind, als jene, die ich schon unterrichtet habe. Ich muss in den Dialog mit ihnen treten – aus Missverständnissen lernen, um sie zu überwinden. Am Ende meiner Dissertation verstehe ich nun besser, warum das so ist und auch so sein muss.

Ich konnte im Rahmen dieser Arbeit nicht nur viel darüber lernen, wie Kommunikation im Asylverfahren und damit allgemein auch institutionelle interkulturelle Kommunikation funktioniert, sondern auch besser verstehen, was es heißt, auf der Seite der Behörde zu arbeiten. Ich konnte Einblick in die widersprüchlichen Anforderungen dieser Tätigkeit gewinnen, die dem Einzelnen abverlangt, das Leid des Gegenübers zu übersehen.

Im Verlauf dieser Studie wurde mir immer deutlicher, dass alle Beteiligten in einem System agieren, das zunehmend unmenschlich geworden ist. Es wird im Asylverfahren mehr verhandelt als nur Einzelschicksale. Es geht um die grundlegende Ungleichheit zwischen einer Welt, die in Wohlstand und Frieden, und einer anderen, die in Armut und Krieg lebt. Dieses Ungleichgewicht zu überwinden übersteigt die Möglichkeiten aller am Asylverfahren beteiligten Personen – angesichts dieser fundamentalen Ungleichheit sind alle machtlos und dem oder der Einzelnen bleibt nur mehr, sich auf seine oder ihre Rolle zurückzuziehen.

Dass ich die Chance hatte, all diese Erfahrungen im Rahmen der vorliegenden Arbeit wissenschaftlich zu bearbeiten und damit vielleicht einen kleinen Beitrag dazu leisten konnte, dass auch andere besser verstehen, was im Asylverfahren mit und durch Kommunikation bewirkt wird, und wie das Asylverfahren umgekehrt mit und durch Kommunikation wirkt, verdanke ich einigen Menschen, bei denen ich mich an dieser Stelle bedanken möchte:

Johanna Goldmann und Anna Ladurner danke ich für die auf allen Ebenen bereichernde Zusammenarbeit im Projekt. Annika Bergunde danke ich darüber hinaus für die Unterstützung und intensiven Austausch in schwierigen Phasen. Elisabeth Freithofer danke ich dafür, dass sie

mich nicht nur in diesem Projekt, sondern bereits seit vielen Jahren immer wieder an ihren Erfahrungen und Gedanken in der interkulturellen Arbeit teilhaben lässt und mir dadurch stetig neue Perspektiven eröffnet. Allen vieren danke ich für ihre Bestärkung, mein Dissertationsvorhaben in diesem Rahmen zu verwirklichen.

Sigrid Holzer-Terada, danke dafür, dass sie mir ihre Zeit und ihr scharfes Auge für die Korrekturlesung zu Verfügung stellte und mir dadurch ermöglichte, diese Arbeit auch abzuschließen.

Sebastian Schumacher, ohne den ich mein Engagement für Sprachenrechte nie entwickelt hätte und ohne den es das Netzwerk SprachenRechte nicht gäbe, danke ich für die wiederholte Beratung in juristischen Fragen, für die Einblicke in rechtliche und rechtsphilosophische Zusammenhänge und für die kritische Annäherung an meine Arbeit.

Brigitta Busch danke ich für ihre Offenheit, mit der sie mich an ihrem umfassenden Wissen teilhaben ließ, und dafür, dass sie mich, als es dann um das Schreiben der Arbeit ging, immer wieder ermutigte.

Hans-Jürgen Krumm, meinem mittlerweile schon langjährigen Mitstreiter in Sachen Sprachenrechte, danke ich für seine Zustimmung zu diesem Dissertationsvorhaben und dafür, dass er mich dadurch – wie schon so oft – darin bestärkte, meinen Fragen nachzugehen. Ohne sein Vertrauen und Unterstützung hätte ich vieles nicht verwirklichen können, was mir ein Anliegen war.

Und, weil es sonst wohl keinen Ort mehr geben wird, wo ich es besser tun kann:

Andrea Eraslan-Weninger, meiner ehemaligen *chefica*, danke ich für die Möglichkeit und den Freiraum, über viele Jahre meine Erfahrungen in der Arbeit mit Flüchtlingen zu sammeln und dafür, dass sie mich dabei auf menschlicher, fachlicher und politischer Ebene begleitete.

1 Einleitung

„When the asylum seekers come to the interview, they are often full of hopes and dreams. They think they will be listened to by the authorities of the country where they expect to build a new and better life. However, very quickly they are silenced. Confronted with the searching questions of the official in charge of their case, they realize that he is not interested in solving their problems but only in reducing immigration.“ (Monnier 1995, 306)

Die Diskussion um „Asyl“ und die Diskussion um die Rolle von „Sprache“ für Integration haben etwas gemeinsam – sie sind in den letzten Jahren zu einem Ort eines symbolischen Kampfes geworden, bei dem „wir“ gegen „sie“ angetreten sind, um „uns“ zu schützen. Der Kampfplatz „Asyl“ liegt nicht nur vor den dicht und immer dichter gemachten Grenzen Europas, an denen unzählige Menschen bereits auf der Suche nach Schutz ihr Leben gelassen haben, sondern findet auch hier, inmitten Europas, statt, in der Boulevardpresse, die „Asylanten“ zu Drogendealern macht, im politischen Diskurs, in dem Asylsuchende zu Sozialschmarotzern werden. Mediale Hetze, politische Vorgaben und immer strenger werdende Gesetze signalisieren, dass Asylsuchende keine Aufnahme finden sollen. Die öffentliche und politische Abwehr ist so stark geworden, dass namhafte Werbemacher dem UNHCR kostenlos eine Kampagne entwarfen, die den Slogan trägt: „Flucht ist nie freiwillig“³ und damit auf das jeder Flucht inhärente Moment der Not hinzuweisen versuchen, das zunehmend übersehen wird.

In dieser politischen Atmosphäre behandeln Menschen als BehördenvertreterInnen tagtäglich Asylansuchen, führen Befragungen und Einvernahmen durch und treffen Entscheidungen darüber, wer als schutzbedürftig gelten kann und wer nicht. Ihnen gegenüber sitzen Menschen, die als Asylsuchende um Schutz bitten und in ihren Geschichten liegt die Antwort auf die Frage, ob ihnen dieser Schutz auch gewährt werden muss.

Im Asylverfahren kommunizieren Menschen miteinander, deren Voraussetzungen für die Teilnahme am Gespräch unterschiedlicher kaum sein können. Verschiedenheit stellt eine der aktuellen Herausforderung dar, die unsere Gesellschaft meistern muss. Sie ist an sich weder als gut noch als schlecht zu bewerten. Eine Unterschiedlichkeit der Möglichkeiten führt jedoch dazu, dass Unterschiede zu Ungleichheit werden.

³ <http://www.unhcr.at/flucht-ist-nie-freiwillig.html>

Die existentiellen Konsequenzen der Kommunikation im Asylverfahren für Menschen auf der Flucht sind es, die mich dazu bewogen haben, mich dem Thema im theoretischen Teil der Studie nicht nur aus sprachwissenschaftlicher, sondern auch aus einer rechtswissenschaftlichen Perspektive zu nähern. Es ist ein Versuch, die kommunikative Ungleichheit in Asylverfahren nicht nur ein weiteres Mal zu bestätigen, sondern auch im Kontext einer Rechtspraxis zu sehen und zu verstehen.

Eine zentrale Frage dieser Arbeit ist, ob und unter welchen Bedingungen die Weitergabe rechtlicher Informationen an AsylwerberInnen im Asylverfahren funktioniert. Sie betrifft demnach nicht nur die Kommunikationssituation, sondern auch den rechtlichen Rahmen, insofern als er die kommunikativen Bedingungen vorgibt und umgekehrt jene diesen erfüllen. Die Rechtspraxis im Asylverfahren ist ohne die Berücksichtigung seiner kommunikativen Praxis nicht zu beurteilen und umgekehrt sind die kommunikativen Bedingungen ohne Berücksichtigung der rechtlichen nicht zu verstehen.

Die Arbeit ist folgendermaßen aufgebaut: Im zweiten Kapitel werden die kommunikativen Bedingungen des Asylverfahrens beschrieben und seine rechtlichen Voraussetzungen geklärt. Das dritte Kapitel stellt die methodische Vorgangsweise im Rahmen der empirischen Studie dar, wobei aufgrund des sensiblen Forschungsfeldes der Zugang zum Feld besonders ausführlich dargestellt wird. Das vierte Kapitel ist den Befunden der Studie gewidmet, die im fünften Kapitel ausgewertet werden. Das sechste Kapitel fasst die Ergebnisse der Studie im Hinblick auf die im zweiten Kapitel herausgearbeiteten Bedingungen der Kommunikation im Asylverfahren zusammen und bezieht diese auf den rechtlichen Rahmen des Verfahrens. Im siebenten und letzten Kapitel werden Schlussfolgerungen gezogen, die als Empfehlungen zu einer veränderten kommunikativen Praxis im Asylverfahren führen sollen.

2 Das Asylverfahren

In diesem Kapitel werden anhand bereits vorliegender Forschungsarbeiten die kommunikativen Bedingungen beschrieben, die im Asylverfahren geschaffen werden, und anschließend die rechtlichen Voraussetzungen des Asylverfahrens dargestellt. Der Einbezug der rechtswissenschaftlichen Perspektive dient dazu, die Kommunikationssituation im österreichischen Asylverfahren in Hinblick auf die Erfüllung rechtsstaatlicher Anforderungen zu erfassen, und schafft die Grundlage für Überlegungen im Hinblick auf die Frage, wie die Informations- und Kommunikationsstrukturen beschaffen sein müssen, um im Asylverfahren faire und richtige Entscheidungen zu ermöglichen.

2.1 Das Asylverfahren als Gegenstand der Forschung

Das Asylverfahren zum Gegenstand empirischer Forschung zu machen, bedeutet, sich in einem sensiblen Feld zu bewegen, das von komplexen Bedingungsgefügen bestimmt wird. Es sind politische und rechtliche Zusammenhänge, die hier zusammenwirken und sich in kommunikativen Praktiken widerspiegeln. Wenn man versucht, die Kommunikationssituation im Asylverfahren zu verstehen, liegt es nahe, sie aus verschiedenen Perspektiven zu betrachten. Im theoretischen Teil werden daher ethnomethodologische, diskursanalytische und translationswissenschaftliche sowie rechtswissenschaftliche Forschungsergebnisse aufgegriffen, um daraus ein möglichst vielseitiges Bild der Kommunikationssituation im Asylverfahren zu entwickeln. Der empirische Teil der vorliegenden Arbeit ist hingegen einer sozial- und kommunikationswissenschaftlichen Herangehensweise verpflichtet.

In einer ethnomethodologischen Studie verfolgte Thomas Scheffer (2001) das Ziel, die „praktische Fundierung der Rechtsanwendung“ (21) im Rahmen der Asylgewährung in Deutschland zu erforschen. Er rekonstruiert im Rahmen einer „ethnographischen Verfahrensanalyse“, wie im Rahmen des Asylverfahrens aus individuellen Einzelschicksalen judizierbare „Fälle“ werden und wie in dieser Fallherstellung die potentielle Darstellungsmacht der AsylwerberInnen zugunsten der Entfaltung einer faktischen Darstellungsmacht der Behörden gebrochen wird. Scheffer untersuchte den gesamten Verfahrensverlauf, beginnend mit dem Grenzübertritt bis zur Bescheiderstellung. Seine Daten wurden durch Feldaufenthalte und teilnehmende Beobachtung an der Seite der Behörden gewonnen: Er verbrachte vier Wochen in einer

Grenzpolizeistelle; zwei Wochen war er als Anzulernender in einer Erstaufnahmeeinrichtung, sechs Wochen als Praktikant in einer Außenstelle des Bundesamts, fünf Wochen als eine Art Referendar beim Verwaltungsgericht, drei Wochen als Sozialarbeiter-Praktikant in einer Abschiebehaftanstalt und schließlich wiederum drei Wochen als Auszubildender bei einer Zentralen Ausländerbehörde (22ff).

Sonja Pöllabauer (2005) führte eine diskursanalytische Untersuchung der Einvernahmesituationen in Österreich durch und fokussierte dabei auf die Rolle der DolmetscherInnen in der Einvernahmesituation. Ihr Ziel war es, festzustellen, wie die DolmetscherInnen auf das Machtgefüge der Asylanhörungen reagieren. In ihrer Analyse stützte sich auf die Aufnahmen von zwanzig Asylanhörungen, die 2000 und 2001 am Bundesasylamt Graz in englischer Sprache geführt wurden. Sie konnte durch ihre Arbeit nachweisen, dass DolmetscherInnen nicht als unsichtbare MittlerInnen fungieren, sondern ganz entscheidend den Diskurs mitprägen, tendenziell auf der Seite der Behörden.

Eine weitere relevante diskursanalytische Analyse liefert Jan Blommaert (2001) auf der Grundlage von Interviews, bei denen AsylwerberInnen von Studierenden außerhalb des Asylverfahrens über ihre Fluchtgeschichte und –gründe befragt wurden. Es handelt sich dabei um 40 Interviews, die auf Englisch, Französisch und Holländisch geführt wurden. Blommaert zeigt, dass die Geschichten der AsylwerberInnen innere Kohärenz besitzen, obwohl sie, oberflächlich betrachtet, widersprüchlich und unzusammenhängend wirken. Er kommt zum Schluss, dass der Kommunikationskontext des Asylverfahrens die Entfaltung der Geschichte beschränkt und lediglich eine oberflächliche Analyse erlaubt. Unter der Voraussetzung, dass die Kohärenz das wichtigste Kriterium für die Beurteilung der Glaubwürdigkeit der Asylsuchenden darstellt (vgl. 2.3.5), verweist diese Beobachtung auf das, was Blommaert als *narrative inequality* bezeichnet und als ein wesentliches Charakteristikum der Kommunikation im Asylverfahren ansieht.

Auch Katrijn Maryns (2006) führte eine diskurs-analytische Arbeit durch, deren Datenerhebung ebenfalls in den Zeitraum 2000/2001 fällt. In dieser Zeit nahm Maryns an 39 Befragungen und Einvernahmen von AsylwerberInnen in unterschiedlichen Aufnahmezentren und Ämtern Belgiens teil und zeichnete sie auf. Die Befragungen und Einvernahmen wurden in afrikanischen Sprachen und in Englisch, oft auch ohne DolmetscherInnen, geführt. Außerdem wertete Maryns die Akten der AsylwerberInnen aus und verfolgte damit weiter, wie die Aussagen der Asylsuchenden aufgenommen und verwertet wurden. Weiters berücksichtigte sie Interviews mit SozialarbeiterInnen sowie Daten, die in einem Projekt mit Jan Blommaert 1998-

1999 gewonnen wurden. Sie konnte mit ihrer Untersuchung nachweisen, dass die Kommunikation zwischen Behörden und AsylwerberInnen über weite Strecken durch Missverstehen gekennzeichnet ist, und erklärt dies aus der Tatsache, dass Flüchtlinge „displaced“ sind und ihre Erzählungen im Verfahren von den BehördenvertreterInnen nicht rekontextualisiert werden.

Als Ergebnis eigener Beobachtungen als Jurist, der AsylwerberInnen in der Schweiz beraten und vertreten hat, beschreibt Walter Kälin (1986) mit Rückbezug auf anthropologische und soziologische Studien zu rechtlichen Verfahren verschiedene Kommunikations- und Interaktionshindernisse, die zwischen AsylwerberInnen und BehördenvertreterInnen auftreten können. Er zählt dazu die Ausdruckweise von AsylwerberInnen, die Probleme die durch das Dolmetschen entstehen, die kulturelle Relativität von Bedeutungen und Konzepten, wie z.B. von „Lüge“ und „Wahrheit“ sowie schließlich die unterschiedliche Zeitwahrnehmung in verschiedenen kulturellen Zusammenhängen.

Ebenfalls aus der Schweiz stammen die Beobachtungen des Asylverfahrens durch Michel-Acatl Monnier (1995), die er bei der Begleitung von AsylwerberInnen bei über 80 Einvernahmen gemacht hat. Er beschreibt die Entscheidung der BeamtenInnen trotz allen Bemühens als willkürlich und begründet seine Einschätzung damit, dass die Einvernahmesituation durch festgefahrene Interaktionsformen dominiert sind, die von den BeamtenInnen dominiert werden und dadurch kein Platz für Interaktionsformen bleibt, die von AsylwerberInnen in die Interaktionssituation eingebracht werden. Außerdem stellt er fest, dass sozio-kulturelle Unterschiede nicht berücksichtigt werden. Daraus resultiert nach Beobachtung Monniers, dass die AsylwerberInnen in dem engen Rahmen der Gesprächsführung durch die Behörden keine Möglichkeit haben, ihre Geschichten zu erzählen.

Die rechtswissenschaftliche Annäherung an das Asylverfahrens im Rahmen dieser Arbeit ist jener von Sebastian Schumacher (2006) zu verdanken. Er hat im Rahmen seiner unveröffentlichten Dissertation die Grundsätze der Richtigkeit, der Fairness und der Effizienz als Voraussetzung jedes rechtlichen Verfahrens beschrieben, die auch für Verwaltungsverfahren gelten müssen, deren Verfahrensgarantien nicht verfassungsrechtlich verankert sind. Davon ist auch das Asylverfahren betroffen, das in Österreich ein Verwaltungsverfahren darstellt. Aus den Grundsätzen der Richtigkeit, der Fairness und der Effizienz lassen sich Kommunikations- und Informationsrechte ableiten. Ihre Erfüllung ist Voraussetzung dafür, dass einerseits die Verfahrensbeteiligten als Rechtspersonlichkeiten

konstituiert werden und andererseits ein faires Verfahren zu gewährleisten, das zu einer richtigen Entscheidung kommt.

Gemeinsam mit Sonja Pöllabauer (Pöllabauer/ Schumacher 2004) konnte er die rechtlich nachteiligen Wirkungen für den Ausgang des Asylverfahrens im Rahmen der zunehmend restriktiveren Regelungen aufzeigen, die sich aus den häufig auftretenden Kommunikationsproblemen im Asylverfahren ergeben und dazu führen, dass die AsylwerberInnen nicht in der Lage sind, ihre Fluchtgründe vollständig darzulegen.

In den nun folgenden Abschnitten wird die politische Bedeutung der Asylgewährung dargestellt, die in den letzten Jahrzehnten zunehmend an Wichtigkeit gewonnen hat. Sie erklärt die Gestaltung der Asylverfahren, die wiederum den kommunikativen Rahmen des Verfahrens vorgibt. Des Weiteren werden die Spezifika der Kommunikation im Asylverfahren unter Zuhilfenahme von Theorien der institutionellen, interkulturellen und translokalen Kommunikation, sowie anhand der eben dargestellten Forschungsergebnisse beschrieben. Schließlich wird gezeigt, wie mittels kommunikativer Praxis durch die Verfahrensgestaltung der Flüchtlingsstatus diskursiv konstruiert wird.

2.2 Asylgewährung

2.2.1 Das Recht auf Asyl

Das Recht auf Asyl ist durch die Genfer Flüchtlingskonvention (GFK) festgeschrieben. Sie wurde angesichts der Erfahrungen des Zweiten Weltkriegs vom Völkerbund, den späteren Vereinten Nationen, in Kraft gesetzt und folgt der Idee, dass, wenn ein Staat die Rechtssphäre eines Bürgers nicht mehr schützen kann, ein anderer Staat „in einer Art Ausfallshaftung“ (Schumacher/ Peyrl 2007, 163) den Schutz der Person übernehmen muss. Die GFK stellt seit 1967 das „weltweit wichtigste Instrumentarium zum Flüchtlingsschutz“ (ebda. 164) dar. 146 Staaten sind ihr beigetreten und Österreich hat sie 1954 ratifiziert.

Das Recht auf Asyl ergibt sich aus der GFK. Die Feststellung, ob eine Person als Flüchtling gelten kann, ist die zentrale Aufgabe des Asylverfahrens. Nach der GFK gilt als Flüchtling, wer

- „[...] aus wohlbegründeter Furcht
- vor aktueller und individueller Verfolgung, die grundsätzlich von staatlicher Seite ausgeht und eine bestimmte Intensität aufweist,
- aus Gründen der Rasse, Religion, Nationalität, Zugehörigkeit zu einer bestimmten sozialen Gruppe oder ihrer politischen Überzeugung
- sich außerhalb ihres Heimatlandes befindet und
- sich nicht unter den Schutz des Heimatlandes stellen kann, und
- keine Asylausschluss- oder Endigungsgründe vorliegen, und
- sie alle diese Umstände glaubhaft machen kann.“ (Schumacher/ Peyrl 2007, 167f)⁴

Das Asylverfahren ist in nationalen Gesetzen geregelt. Zunehmend wird es aber durch zwischenstaatliche Übereinkünfte auf europäischer Ebene bestimmt und in europäischen Harmonisierungsbestrebungen Einreise- und Zugangsbarrieren für Flüchtlinge zum Asylrecht geschaffen. So vereinbarten 1990 die europäischen Länder im Rahmen des Schengener Durchführungsübereinkommen eine enge Zusammenarbeit in Flüchtlingsfragen. Im Dubliner Übereinkommen wurden erstmals nationale Zuständigkeiten für Asylsuchende geregelt. Das Schengener Übereinkommen legt fest, dass auch Flüchtlinge in Besitz eines gültigen Reisedokuments und Visums sein müssen, um einreisen zu können. Doch Visa sind in aller Regel für Menschen, die vorhaben zu flüchten, kaum zu erlangen. So bleibt vielen Flüchtlingen „keine andere Wahl, als ohne Visum und damit unrechtmäßig nach Österreich [und in andere europäische Länder] zu kommen“ (Schumacher und Peyrl 2007, 191). Dass unzählige Flüchtlinge diese Versuche mit dem Leben bezahlen, ist mittlerweile ausreichend bekannt (vgl. z.B. Milborn 2006, 12-63).

Eine weitere Zugangsbarriere wird durch den Fluchtweg geschaffen. Flüchtlinge werden in Österreich und anderen europäischen Ländern nicht zum Asylverfahren zugelassen, wenn diese über einen Staat einreisen, der als „Dublinstaat“ gekennzeichnet ist und damit für das Asylverfahren zuständig wäre, oder wenn sie in einem anderen „sicheren Drittstaat“ Schutz vor Verfolgung hätten finden können (Schumacher/ Peyrl 2007, 191). Die 2003 in Kraft getretene

⁴Dem exakten Wortlaut von Art. 1 Abschnitt A Abs. 2 der GFK nach gilt eine Person als Flüchtling, die „infolge von Ereignissen, die vor dem 1. Januar 1951 eingetreten sind, und aus der begründeten Furcht vor Verfolgung wegen ihrer Rasse, Religion, Nationalität, Zugehörigkeit zu einer bestimmten sozialen Gruppe oder wegen ihrer politischen Überzeugung sich außerhalb des Landes befindet, dessen Staatsangehörigkeit sie besitzt, und den Schutz dieses Landes nicht in Anspruch nehmen kann oder wegen dieser Befürchtungen nicht in Anspruch nehmen will; oder die sich als Staatenlose infolge solcher Ereignisse außerhalb des Landes befindet, in welchem sie ihren gewöhnlichen Aufenthalt hatte, und nicht dorthin zurückkehren kann oder wegen der erwähnten Befürchtungen nicht dorthin zurückkehren will.“ (UNHCR 2003, 11)

Dublin II-Verordnung⁵ ersetzt das 1990 eingeführte Dubliner Übereinkommen. Ihr Grundgedanke ist:

- „Jeder Asylsuchende soll nur einen Asylantrag innerhalb der Europäischen Union stellen können. Welcher Mitgliedstaat für die Durchführung des Asylverfahrens zuständig ist, ist in einem umfangreichen Kriterienkatalog festgelegt. Die Kriterien zur Bestimmung der Zuständigkeit folgen im Wesentlichen dem Grundsatz, dass jener Mitgliedstaat für die Durchführung des Asylverfahrens zuständig sein soll, der die Einreise veranlasst oder nicht verhindert hat.“ (Schumacher/ Peyrl 2007, 196)

Ob eine Person bereits in einem anderen Staat bereits um Asyl angesucht hat wird mittels dem 2003 eingeführte „Eurodac“-Systems ermittelt. Mit Hilfe von Fingerabdrücken kann festgestellt werden, ob der oder die Asylsuchende bereits in einem anderen europäischen Land einen Asylantrag gestellt hat. In der praktischen Umsetzung dieser Verordnung wurden den eigentlichen Asylverfahren Zulassungsverfahren vorgeschaltet, in denen festgestellt wird, ob AsylwerberInnen überhaupt berechtigt sind, in dem konkreten Land einen Asylantrag zu stellen oder ob sie nicht vielmehr ein anderes Land für sie zuständig ist, in das sie zurückgewiesen bzw. abgeschoben werden können.

Schumacher und Peyrl (2007) stellen fest, dass „[...] in den letzten Jahren ausschließlich Maßnahmen gesetzt [wurden], um die Einreise von Flüchtlingen zu verhindern.“ (192) Das Ergebnis dieser Maßnahmen ist, dass in der Praxis ein großer Teil der Flüchtlinge den Fluchtweg verheimlichen muss, um zum Asylverfahren zugelassen zu werden (für Österreich Schumacher/ Peyrl 2007, 191; für Deutschland Vogel et al. 1993, 106; für Kanada Barsky 1994, 297; und in Bezug auf Westeuropa Koser 1997, 157).

Die Schaffung solcher Zugangsbarrieren als Kennzeichen der aktuellen Asylpolitik Europas kann als Reaktion auf eine ansteigende Migrations- und Fluchtbewegung nach Europa in den 80er und 90er Jahren (siehe Überblick bei Holzer/ Schneider 2002, 35) betrachtet werden. Diese Bewegungen zu verstehen ist wohl kaum ohne Berücksichtigung globaler Entwicklungen in wirtschaftlichen, infrastrukturellen, kommunikationstechnologischen und verkehrstechnischen Bereichen und ihren komplexen Zusammenhängen möglich. In Anbetracht der immer wieder beschworenen „Flüchtlingsströme“, die Europa zu überschwemmen drohen, ist es jedoch notwendig festzuhalten, dass nur ein Bruchteil der Menschen, die von Konflikten oder Naturkatastrophen betroffen sind, auch tatsächlich die

⁵ Die Dublin II-Verordnung gehört zu dem 1999 geschlossenen Vertrag von Amsterdam, dessen Ziele in Tampere konkretisiert und laufend umgesetzt werden.

Landesgrenzen verlassen und davon wiederum der größte Teil, nämlich 80%, von den Nachbarländern aufgenommen wird. Nur ein kleiner Teil der Vertriebenen und Flüchtlinge gelangt nach Europa oder gar Österreich (UNHCR 2008b). Österreich liegt im weltweiten Ranking der Asylländer mit einem Weltanteil von 0,27 Prozent lediglich an 43. Stelle (UNCHR 2008a).

Trotzdem bestimmt der Eindruck einer Bedrohung durch die überwältigende Anzahl an „Asylanten“ die öffentliche Meinung in Österreich wie auch im restlichen Europa. Die Politik der Verschärfung des Asylrechts ist Reaktion und Ausdruck einer in den letzten Jahrzehnten zunehmend veränderten Stimmung Flüchtlingen gegenüber. Das Bild der Flüchtlinge als Schutzbedürftige ist dem der „Wirtschaftsflüchtlinge“, die vom Wohlstand Europas profitieren wollten, gewichen. So gesehen bedürfen sie keines Schutzes. Ganz im Gegenteil, die Argumentation wird verkehrt und die Überzeugung geschürt, dass nicht die Flüchtlinge, sondern vielmehr die ÖsterreicherInnen und ihre Werte und Errungenschaften vor der Bedrohung durch übermäßige Zuwanderung geschützt werden müssten. Eine aktuelle Analyse des ausgrenzenden politischen Diskurses über Zuwanderung nach Österreich geben Krzyzanowski und Wodak (2008).

Solchen gesellschaftlichen Abwehrreaktionen kommt die gängige Asylpraxis entgegen, bei der viele AsylwerberInnen in Österreich jahrelang auf Asyl warten und in dieser Zeit ein marginalisiertes Leben führen müssen.⁶ Die Bedingungen der Flucht und das Verbot, einer Arbeit nachzugehen, drängen AsylwerberInnen in Armut, Kriminalität und Abhängigkeit, was wiederum negative Stereotypisierungen der AsylwerberInnen als Kriminelle und Schmarotzer durch Politik und Medien nährt. Wenn die österreichische Innenministerium feststellt: „Asylwerber dürfen uns nicht auf der Nase herumtanzen“ und eine österreichische Tageszeitung daraus eine Schlagzeile macht (Kurier, 09. 04. 09) wird damit nicht nur unverhohlene Fremdenfeindlichkeit ausgedrückt. Die Äußerung stellt auch eine Kampfansage dar, die sowohl den Flüchtlingen selbst aber auch dem Asylrecht gilt. Denn in der Tat stellt letzteres, wie im folgenden Abschnitt gezeigt wird, durch seine völkerrechtliche Verankerung eine Bedrohung für die nationalstaatliche Eigenständigkeit in Bezug auf die Steuerung von Zuwanderung dar.

⁶ Ende 2007 warteten mehr als 11.000 AsylwerberInnen in Österreich schon über drei Jahre auf eine Entscheidung der Asylbehörden (UNHCR 2008a).

2.2.2 Zur „Eigenmächtigkeit“ des Asylverfahrens

Mit den eben beschriebenen Zugangsbarrieren reagieren die europäischen Nationalstaaten auf eine reale Bedrohung der modernen Stabilitäts- und Steuerungsorientierung in Bezug auf Migration. Während Zuwanderung im Rahmen von immer strikter werdenden Fremdengesetzgebungen weitgehend steuerbar ist, und sich die legale Zuwanderung in Österreich seit Anfang der 90er Jahre auf die Familienzusammenführung reduziert hat, steht die Frage der Asylgewährung außerhalb dieser Regulierungsmöglichkeit. Die Gewährung von Asyl kann weder im Rahmen von Zuwanderungsquoten eingeschränkt werden noch ist es einen Gnadenakt, sondern es stellt vielmehr einen Rechtsanspruch nach der Genfer Flüchtlingskonvention (GFK) dar, der von der Zuwanderungspolitik unabhängig zu behandeln ist:

- „Auf die Gewährung dieser Rechte besteht nach der GFK gegenüber den Konventionsstaaten ein Rechtsanspruch. Die Aufnahme von Flüchtlingen darf aufgrund von völkerrechtlichen Verpflichtungen nicht durch Zuwanderungsquoten eingeschränkt werden. Die nationalstaatliche Souveränität in der Migrationspolitik wird damit durch das Flüchtlingsrecht beschränkt.“ (Schumacher/ Peyrl 2007, 163 und ebenso Scheffer 2001, 17 mit Berufung auf Bosswick 1997).

Und anders als andere ZuwanderInnen erwerben Flüchtlinge mit der Anerkennung im Zufluchtsland Rechte und Pflichten von hoher integrationspolitischer Relevanz. Konventionsflüchtlinge sind österreichischen StaatsbürgerInnen rechtlich beinahe gleichgestellt, haben daher unbeschränkten Zugang zum Arbeitsmarkt und können außerdem bereits nach sechs Jahren, anstatt nach zehn, um die österreichische Staatsbürgerschaft ansuchen. Außerdem genießen sie faktischen Schutz vor Abschiebung.

Der Wiederherstellung der nationalstaatlichen Souveränität dient den Nationalstaaten neben den eben beschriebenen Zugangsbarrieren aber auch die Gestaltung der Verfahren selbst (Scheffer 2001, aber auch Blommaert 2001 und Maryns 2006). Ihre Aufgabe ist es, Entscheidungen gegenüber Politik und Öffentlichkeit zu legitimieren (Luhmann 1983). Sie reduzieren die Komplexität und bewirken bei den Beteiligten eine Veränderung der Erwartungshaltungen im Bezug auf das Ergebnis des Verfahrens: Die Entscheidung wird nicht aufgrund ihrer Richtigkeit, sondern aufgrund der Verfahrensgemäßheit akzeptiert. Verfahren sind für Recht und Gesetz unabkömmlich. Jede Form des Rechts ist an ein Verfahren

gebunden, wie es auch immer gestaltet sein mag: „Recht ist ohne das Verfahren seiner Anwendung nicht zu denken.“ (Schumacher 2007, 170)

Das Verfahren selbst legitimiert sich in einer demokratischen Gesellschaft durch die Einbindung der Verfahrensbeteiligten: „Diese Einbindung vollzieht sich im Asylverfahren radikal: bis hin zur praktischen Konstituierung einer verfahrenstauglichen Rechtspersönlichkeit ... [von] Individuen ohne Papiere und Dokumente, anderen Ämtern unbekannt, der Landes- und Amtssprache nicht mächtig und unvertraut mit den hiesigen rechtsstaatlichen und bürokratischen Gepflogenheiten.“ (Scheffer 2001, 18) Diese Konstituierung einer Rechtspersönlichkeit ist sowohl Voraussetzung als auch Ergebnis des Asylverfahrens und Teil der Legitimationskraft von Verfahren. In ihr begründet sich, was Scheffer (2001) die „Eigenmächtigkeit“ des Asylverfahrens nennt (18) und dessen Mechanismus im Folgenden näher beschrieben wird.

Als zentrales Mittel der Einbindung der Verfahrensbeteiligten fungiert die Asylanhörung bzw. Einvernahme⁷. Dem Asylverfahren ist eine Tatsachenfeststellung zu Eigen, die in einem Maß von den AntragstellerInnen selbst abhängt, wie es keinem anderem Verfahren vergleichbar ist: „Die Aussage eines Asylwerbers stellt im Asylverfahren häufig – mangels anderer Beweismittel – die zentrale Erkenntnisquelle dar.“ (Pöllabauer/ Schumacher 2004, 20). AsylwerberInnen sind im Asylverfahren „Zeuge(n) in eigener Sache“ (Scheffer 2001, 19), auf ihnen liegt die gesamte Beweislast.

Für die staatliche Behörde ist die Rechtsanwendung unter solchen Voraussetzungen durchaus problematisch. Der stellvertretende Präsident des deutschen Asylbundesamtes verweist auf die Schwierigkeit einer Tatsachenfeststellung angesichts unvollständiger, widersprüchlicher und auch falscher Aussagen durch die Asylsuchenden. Letztere betreffen vor allem die Reiseroute (vgl. auch 2.2.1):

„Die Angaben zum behaupteten Verfolgungsschicksal sind oft ungenau und pauschal, so dass sich erst auf Nachfragen ein überprüfbares Schicksal erschließt. Teilweise werden widersprüchliche Angaben gemacht. Bei einer behaupteten Einreise per Flugzeug werden oft Unterlagen wie Ticket oder Bordkarte nicht vorgelegt, und es wird vorgetragen, der Schlepper

⁷ Die beiden Begriffe „Asylanhörung“ und „Einvernahme“ beziehen sich auf die Gespräche zwischen Asylsuchenden und BeamtenInnen, die zur Feststellung des Flüchtlingsstatus dienen und werden im Laufe dieser Arbeit synonym verwendet. In den englischen Texten wird der Terminus „interview“ verwendet. Auch Beamte des Bundesasylamts gebrauchen manchmal den deutschen Begriff „Interview“. Ich verwende diesen Begriff nicht, da er m.E. die dem Gespräch innewohnenden Machtverhältnisse verschleiert.

habe die Unterlagen zurückgefordert. Immer häufiger kommt es vor, dass Antragsteller – um eine Rückführung zu vereiteln – angeben, dass sie keine Papiere besitzen. Als Herkunftsland geben sie oft einen Staat an, bei dem sie bessere Chancen auf Asyl erwarten. (Griesbeck 1997, 4, zit. nach Scheffer, 19f)

In dieser eigentümlichen Tatsachenfeststellung im Rahmen des Asylverfahrens begründet sich eine – zumindest potentielle – Darstellungsmacht der AsylwerberInnen (Scheffer 2001, 19ff). Sie können – so die Bedrohung – ihren Fall in einer Form darstellen, dass sie schutzbedürftig *erscheinen* und damit zu Unrecht Asyl gewährt bekommen.⁸ Um diese potentielle Darstellungsmacht der AsylwerberInnen zu brechen, kommt der Verfahrensebene eine entscheidende Rolle zu:

„Denn nur hier, im Rahmen der Fallherstellung, kann verhindert werden, daß Anträge von Bewerbern ablehnungsresistent gestaltet und von den Entscheidungsträgern nur noch ‚durchgewunken‘ werden können. Die auf der Programmebene nicht auszuräumende Darstellungsmacht der Antragsteller ‚muß‘ zur Erlangung staatlicher Souveränität *im* Verfahren gebrochen werden.“ (Scheffer 2001, 21)

Die Asylanhörung, als Kernstück des Asylverfahrens, trägt daher Züge eines kriminalpolizeilichen Verhörs. Sie hat mit polizeilichen Vernehmungen gemeinsam, dass sie der Identifikation der „materiellen Wahrheit“ über Fluchtgrund und Fluchtweg der AsylwerberInnen (Jelinek/Szymanski 1998, 189f zit. nach Pöllabauer 2007, 72) dient.

„Obwohl eine Einvernahme am Bundesasylamt keine polizeiliche Beschuldigtenvernehmung im eigentlichen Sinne darstellt, da die vorgeladenen AsylbewerberInnen nicht als „Beschuldigte“ gelten, sondern das Ansuchen auf Asylgewährung ein ihnen laut EMRK und GFK gesetzlich zustehendes Menschenrecht ist, bedienen die EntscheiderInnen sich dennoch bestimmter polizeilicher Vernehmungstaktiken und –strategien.“ (Pöllabauer 2005, 72; ebenso Blommaert 2001, 417 und Maryns 2006, 328)

Diese Tendenz, nach der „Wahrheit“ zu suchen, scheint nicht nur aus der Perspektive des auf seine Souveränität bedachten und sich vor Asylmissbrauch schützen wollenden Staates durchaus nachvollziehbar, sondern die korrekte Tatsachenfeststellung (die Feststellung der

⁸ Die Tatsache, dass ein solches Vorgehen voraussetzen würde, dass die AsylwerberInnen die Kriterien der Asylgewährung kennen, bedingt, dass verhindert werden muss, dass sich AsylwerberInnen vor der Einvernahme kündigt machen können, weswegen – wie im österreichischen Asylverfahren noch zu sehen sein wird – die Befragung über den Fluchtweg und Einvernahmen kurzfristig nach der Ankunft der AsylwerberInnen erfolgt.

⁹ Europäische Menschenrechtskonvention

materiellen Wahrheit) ist grundsätzlich Ziel eines jeden rechtlichen Verfahrens (Schumacher 2007, 188ff).

Im Rahmen der Genfer Flüchtlingskonvention ist die Tatsachenfeststellung and den Aspekt der „wohlbegründeten Furcht“ gekoppelt. Der UNHCR bezeichnet in seinem „Handbuch über Verfahren und Kriterien zur Feststellung der Flüchtlingseigenschaft“ (UNHCR 1997) die „wohlbegründete Furcht vor Verfolgung“ als „Schlüsselsatz der Definition“ (Punkt 34, 12) und nennt ein „subjektives Moment“ und „objektives Moment“ von Furcht, wobei das subjektiven Moment ausreichend berücksichtigt werden sollte (vgl. auch Abschnitt 2.3.5). Im Rahmen der Anhörung muss diese Furcht glaubhaft gemacht werden.

Die Tatsache, dass Flüchtlinge ein Recht auf Asyl nur dann geltend machen können, wenn sie in der Lage sind, ihre Fluchtgründe den Behörden im Rahmen der Anhörung durch ihre Erzählung glaubhaft zu machen, begründet die *außerordentliche Bedeutung der kommunikativen und sprachlichen Bedingungen*, unter denen die Asylanhörung stattfindet und die im nun folgenden Abschnitt dargestellt werden.

2.3 Die kommunikativen und sprachlichen Bedingungen des Asylverfahrens

2.3.1 Das Asylverfahren als institutionelle Kommunikation

„Organizations [hier Synonym für Institutionen], are sites of specialized kinds of control, embody highly particular allegiances (often of a professional or occupational nature) and divisions (of labour). In other words, organizations are sites where both power and resistance are concentrated. (Wodak/ Ledema 2005, 1605)

Das Asylverfahren ist, wie jedes andere rechtliche Verfahren auch, „ein zeitlich begrenztes soziales System, dessen Abläufe von kommunikativen Handlungen bestimmt sind“ (Schumacher 2006, 12). Die Kommunikation in rechtlichen Verfahren ist als institutionelle Kommunikation beschreibbar, insofern sie

- an einem einer staatlichen Behörde – in Österreich dem Bundesasylamt – zugeordneten Ort stattfindet,

- durch eine staatliche Behörde, vertreten durch seine ReferentInnen kontrolliert wird,
- diese als BeamtInnen dem Staat gegenüber loyal sind,
- und der Verfahrensprozess in einzelne Arbeitsschritte der (kontrollierten) Fallherstellung zerteilt ist.

Damit geht eine Machtkonzentration einher, die, wie im vorigen Abschnitt gezeigt wurde, durchaus erwünscht ist.

2.3.1.1 Die Zuweisung eines Platzes

Klassische Orte institutioneller Kommunikation sind öffentliche Räume, wie z.B. Behörden, Krankenhäuser, Schulen etc. Sie zeichnen sich in der Regel durch eine funktionale und unpersönliche Gestaltung aus. Die konkrete Situierung der Personen in den Räumen ist festgelegt: Die Lehrenden stehen an der Tafel, die Lernenden sitzen gegenüber an Tischen; die PatientInnen liegen im Bett, die ÄrztInnen oder das Pflegepersonal steht am Bett. Im Falle der Behördenkommunikation sitzen die BehördenvertreterInnen in der Regel an einem Schreibtisch oder Pult und die KlientInnen stehen oder sitzen ihnen gegenüber. Manchmal gibt es zwischen KlientInnen und BehördenvertreterInnen eine Glaswand, um die BehördenvertreterInnen zu schützen.

Grundsätzlich sind öffentliche Räume niemandes Besitz, und doch gibt es hinsichtlich der Zutrittsrechte und der vorübergehenden Inbesitznahme unterschiedliche Regeln: Ärzte und LehrerInnen haben Zutritt zu allen Räumen der Institutionen, während PatientInnen und SchülerInnen nur ein klar definiertes Territorium zugänglich ist. In der Schule teilen sich die Lehrenden und die SchülerInnen die Klassenräume, wobei diese eher den SchülerInnen „gehören“, die LehrerInnen aber jederzeit eintreten können, und auch in Krankenhäusern werden die Krankenzimmer, wenn auch vorübergehend, von den PatientInnen bewohnt. Aber auch hier dürfen Ärzte und Pflegepersonal jederzeit unsanktioniert diese Räume betreten und damit in die intime Sphäre der PatientInnen eindringen. Die Raumnutzung durch SchülerInnen und PatientInnen erstreckt sich über einen längeren Zeitraum.

Demgegenüber haben KlientInnen in Behörden ausschließlich zu den Räumen der für ihr Anliegen zuständigen BeamtInnen Zutritt. KlientInnen besuchen nur kurzfristig die Behörde und betreten in der Behördenkommunikation das Territorium der Behördenvertreterin bzw. des Behördenvertreters. Sie dürfen nur mit Erlaubnis eintreten. In der Behördenkommunikation besitzen KlientInnen bezüglich der Situierung im Raum, Zutrittsrechte und vorübergehender Inbesitznahme des Raumes die wenigsten Rechte und den geringsten Raum. Ihnen wird ein

konkreter und eng definierter Platz zugewiesen, von dem sie sich nicht wegbewegen können. Damit stellt die Behördenkommunikation in Bezug auf die Zuweisung des Platzes die rigideste Form institutioneller Kommunikation dar.

In Asylanhörungen stellt sich die Kommunikationssituation folgendermaßen dar: Die Gespräche finden in den Räumlichkeiten der BeamtInnen statt. Diese sitzen hinter ihrem Schreibtisch, auf und in dem sie Materialien aufbewahren, die sie bei der Kommunikationssituation unterstützt, z.B. die Akte des Asylwerbers oder der Asylwerberin, Länderinformationen und ähnliches. Die AsylwerberInnen halten sich nur für die Zeit der Einvernahme in diesem Raum auf und dürfen keine Hilfsmittel zur Anhörung mitbringen (vgl. Scheffer 2001, 231). Beim Eintreten wird ihnen ein Platz zugewiesen, den Beamten gegenüber auf der anderen Seite des Schreibtisches. Die Kommunikation findet über den Schreibtisch hinweg statt, der als Symbol für die Bürokratie stehend interpretiert werden kann. An diesem Platz muss der oder die Asylsuchende ihre Geschichte erzählen, die oft mit schmerzlichen Erinnerungen verbunden ist. Die dabei entstehende Emotion erscheint in diesem institutionellen Raum „deplaziert“.

In den vorliegenden Arbeiten zur Kommunikation im Asylverfahren wird zwar der Kontext mitberücksichtigt, jedoch ist der konkrete Raum in dem die Kommunikation verortet ist, nicht Gegenstand der Analysen¹⁰. Es wäre ein lohnenswertes Unterfangen mit Bezug auf Theorien, die eine Verbindung zwischen dem Ort, dem Körper und der Kontrolle herzustellen, wie sie Foucault in „Überwachen und Strafen“ (1977) entwickelt hat, und mit Bezug auf Goffmans Beschreibungsmodell der Territorien des Selbst, das er in „Das Individuum im öffentlichen Austausch“ (1974) dargelegt hat, sowie auf die daraus weiterentwickelten Theorien die Asylanhörnung zu beschreiben und analysieren.

2.3.1.2 Die Kontrolle über das Rederecht

Schon in den 70er Jahren stellte die pragmalinguistischen Forschung fest, dass Handlungs- und Interaktionszusammenhänge in institutionellen Rahmen „als Muster fest etabliert, in der Verteilung auf wohl definierte soziale Rollen vergegenständlicht und in Norm-Sanktions-Schemata abgesichert“ sind (Dittmann 1979, zitiert nach Hinnenkamp 1985, 210). Ein solches Muster stellt das institutionell übliche *Frage-Antwort-Schema* dar, bei dem die KlientInnen

¹⁰ Lediglich Monnier (1995) gibt eine grafische Darstellung des räumlichen Arrangements bei der zweiten Einvernahme (308) und verweist auf den symbolischen Charakter der Anordnung (307).

befragt werden, während die BehördenvertreterInnen die Fragen stellen. Rückfragen von Seiten der KlientInnen sind in einem solchen Modell weder erwünscht, noch müssen sie berücksichtigt werden und Behörden können Informationen durchaus zurückhalten. Es gehört außerdem zu einem institutionellen Rahmen, dass es legitim scheint, wenn BehördenvertreterInnen den Informationen der KlientInnen misstrauen, während umgekehrt der Wahrheitsgehalt der Aussagen der Behörden von KlientInnen nicht in Zweifel gezogen wird bzw. werden soll (Sarangi/ Slembrouck 1996, 48ff).

Eine solch *asymmetrische Machtverteilung* in Bezug auf das Rederecht und die Thematisierung von Inhalten charakterisiert nicht nur Kommunikation in Schulen oder in medizinischen Bereichen (vgl. Fischer 1984), sondern auch in Asylanhörungen. Pöllabauer (2005) beobachtete bei ihrer Untersuchung der Asylanhörungen am Bundesasylamt Graz, dass die BeamtInnen in die Rede der AsylwerberInnen eingreifen, wenn sie vermeintlich unpassende Antworten geben: „Von der eigentlichen Fragestellung abweichende Antworten oder die Initiierung neuer Gesprächsinhalte durch die AsylbewerberInnen werden meist nach einigen Sätzen gestoppt.“ (Pöllabauer 2005, 288) Ein solches Verhalten kann, wie noch gezeigt wird, in Bedingungsgefüge von Interkulturalität und Translokalität der Kommunikation bei Asylanhörungen zu massiven Missverständnissen führen (vgl. 2.3.2. und 2.3.3).

Aus konversationsanalytischer Sicht bedeutet ein vorgegebenes Frage-Antwort-Schema, in das die KlientInnen nicht eingreifen können, für diese den *Verlust der sequentiellen Kontrolle über Inhalt und Interpretation der eigenen Aussagen*. Pöllabauer (2005) stellt fest:

- „Anders als die DolmetscherInnen und EntscheiderInnen verfügen die AsylbewerberInnen meist über keine Möglichkeit zur direkten sequentiellen Kontrolle des Gesagten und Interpretation des Gesagten – es sei denn, die EntscheiderInnen oder die DolmetscherInnen kommentieren das Gesagte oder schließen bei Unklarheiten sofort Rückfragen an.“ (Pöllabauer 2005, 68)

Auch Scheffer (2001) beobachtet diese Ungleichgewichtung, wenn im Asylverfahren BeamtInnen über Vorhalte¹¹ die Möglichkeit einer sequentiellen Verständigungskontrolle haben und AsylwerberInnen gleichzeitig eine solche Möglichkeit fehlt. Die Asylanörung stellt für ihn daher eine „Einbahnstraßenkommunikation“ dar, die er, mit Bezug auf Schneider (1996, 273) auch als „verzerrte Kommunikation“ bezeichnet (Scheffer 2001, 50).

¹¹ Vorhalte sind Hinweise eines Beamten auf Widersprüche in der Erzählung einer Asylwerberin oder auf den Aussagen des Asylwerbers entgegenstehende Tatsachen bzw. Kenntnisse der BeamtInnen.

Am drastischsten hat Hinnenkamp (1985) den Kontrollmechanismus institutioneller Kommunikation beschrieben: Die Behörde stelle „unausweichliche“ kommunikative Anforderungen (Hinnenkamp 1985, 282) und Behördenkommunikation habe daher einen *zwangskommunikativen Charakter*. Als typische Fälle solcher Zwangskommunikation beschreibt er Gerichtsverhandlungen und Verhöre, aber auch anderer Typen verfahrensmäßiger Kommunikation (ebda., 283). Hinnenkamp verweist dabei auf den exkludierenden Mechanismus solcher Kommunikationszusammenhänge. Die BehördenvertreterInnen beherrschen „ein Bündel von Kommunikationsstrategien“, die sie souverän und routiniert einsetzen können.

- „Indem mit Hilfe der Strategien die institutionell abgesicherte und sanktionierte Gewalt ausgeübt wird, entbehrt Zwangskommunikation einer gemeinsamen Verständigungsbasis. Damit beinhaltet Zwangskommunikation aber immer auch den zumindest zeitweiligen und situativen Ausschluß des Interaktionsunterlegenen aus der Gemeinschaft der interaktions- und kommunikationskompetenten Gesellschaftsmitglieder.“ (Hinnenkamp 1985, 284)

Eine solch ausschließende Wirkung institutioneller Kommunikation begründet sich, wie im nächsten Abschnitt gezeigt wird, ebenfalls in der *unterschiedlichen Teilhabe an Wissen* durch die Interagierenden.

2.3.1.3 Kontrolle durch ungleiches Wissen

Das Verfügen über *institutionenspezifisches Wissen* (Ehlich/ Rehbein 1980, 343) ist zentral, um erfolgreich an institutioneller Kommunikation teilnehmen zu können. Sarangi/ Slembrouck (1996) sprechen in diesem Zusammenhang von „institutional literacy“ (Sarangi/ Slembrouck 1996, 146).

In Bezug auf die Asylanhörung stellt Scheffer (2001) fest, dass es durchaus „geteiltes Wissen“ zwischen den Beteiligten der Anhörung (den BeamtInnen, AsylwerberInnen und DolmetscherInnen) gibt: Sie wissen, wie der Modus einer Befragung funktioniert und dass die DolmetscherInnen der Verständigung über Sprachbarrieren hinweg dienen. Sie kennen abstrakte Konzepte, wie Personalien, die Biografie oder die Staatlichkeit (Scheffer 2001, 86). Gleichzeitig hat Scheffer im Rahmen seiner Untersuchung beobachtet, dass die Asylanhörung durch sehr viel „Verdecktes“ bestimmt ist: durch Codes, die nur die BeamtInnen verstehen, durch Geflüster und Seitengespräche zwischen BeamtInnen und DolmetscherInnen (Scheffer 2001, 83f; auch Pöllabauer (2005) beobachtet Seitengespräche zwischen BeamtInnen und DolmetscherInnen). Außerdem „finden sich Verweise, Vorgriffe und Rückschauen auf das

Verfahren, die den Rahmen der Konversation überschreiten“ (Scheffer 2001, 84)¹². Die BeamtInnen wissen deutlich mehr über den Ablauf des Verfahrens als die AsylwerberInnen. Es fehlt den AsylwerberInnen nicht nur an verfahrenseigenem Wissen, sondern auch an Wissen darüber, wie die BeamtInnen ihre Aussagen verstanden haben (könnten) und was mit den von ihnen getätigten Aussagen weiter geschieht. Es ist ihnen nicht möglich, die Folgen ihrer Aussagen abschätzen und hätten sie vielleicht „in Absehung der (juristischen) Konsequenzen nie getätigt, geschweige denn unterschrieben“ (Scheffer 2001, 51 ff).

Angesichts der von Maryns (2006) gewonnenen Daten (vor allem 268 ff) stellt sich mir jedoch die Frage, ob die AsylwerberInnen tatsächlich über „geteiltes Wissen“ in Bezug auf die Befragung verfügen. In verschiedenen Sequenzen der von ihr aufgezeichneten Gespräche agieren die einvernommenen AsylwerberInnen für eine Befragung inadäquat, indem sie nicht oder unpassend antworten, was m. E. durchaus als Hinweis darauf gesehen werden kann, dass sie nicht über ausreichend Wissen hinsichtlich des Modus einer Befragung verfügen.

Interessant ist in diesem Zusammenhang die Interpretation Maryns in Bezug auf das Verhalten der BeamtInnen in diesen Situationen: Um den Modus der „Befragung“ trotz unpassender Reaktionen aufrecht zu erhalten, beginnen die BeamtInnen ihrerseits Antworten vorzuschlagen oder Entscheidungsfragen zu stellen. Damit werden die Inhalte durch die BeamtInnen bestimmt, wodurch Ähnlichkeiten zu anderen Geschichten entstehen, die dann wiederum von den BeamtInnen als unglaubliche Einheitsgeschichten abgewiesen werden.

2.3.1.4 Kontrolle durch Sprachregister

Schließlich aber sind nicht nur ungleich verteiltes Wissen, klar definierte Rollenvorgaben, strenge Gesprächsabläufe und standardisierte Verhaltensweisen Merkmale institutioneller Kommunikation, sondern auch ein dem institutionellen Rahmen gemäßer Sprachstil, durch den BeamtInnen das Gespräch kontrollieren und der den KlientInnen nicht immer vertraut ist:

- „One of the characteristics of the administrative world we live in is the unchallenged and apparently unchallengeable assumption that bureaucratic and administrative clients would have complete control over the medium and communicative skills in which bureaucratic and administrative procedures are being carried out. In Belgium (as undoubtedly elsewhere) administrative procedures require highly developed literacy skills as well as (some degree of) access to a standardized variety of a language.“ (Blommaert 2001, 417f)

¹² Scheffer spricht hier von „Importen“ in die Interaktionssituation.

In institutionellen Zusammenhängen, wie sie bürokratische und rechtliche Verfahren darstellen, sind also jene im Vorteil, die über eine Form der Sprache verfügen, die nur durch Bildung und damit implizit durch Zugehörigkeit zu einer bestimmten sozialen Schichte erworben werden kann (vgl. Bourdieu 2005, 41ff).

Dieser Aspekt der Kontrolle durch Sprachregister zeigt sich auch im Gebrauch von Fachsprache gegenüber Laien. Pöllabauer (2005) beobachtete, wie neben dem Einsatz eines institutionenspezifischen Sprachregisters der Gebrauch von Fachtermini AsylwerberInnen von der Kommunikation ausschließen kann:

- „Während sich im Diskurs der VernehmungsbeamtInnen ein stark formalisierter, institutionsspezifischer, gehobener Sprachstil (gestelzter Protokollstil, asylrechtliche Fachtermini) mit ungezwungenen standardsprachlichen oder umgangssprachlichen Elementen vermischt, können viele AsylbewerberInnen der gehobenen institutionsspezifischen Fachsprache der BeamtInnen (in der Dolmetschung) nicht folgen.“ (Pöllabauer 2005, 96)

Pöllabauer stellt fehlendes Verständnis aufgrund des Sprachregisters jedoch nicht nur auf Seiten der AsylwerberInnen, sondern auch bei den DolmetscherInnen fest: „DolmetscherInnen, die häufig in der Kultur des Aufnahmelandes verankert sind, sind hingegen mit dem Sprach- und Argumentationsstil vieler AsylbewerberInnen nicht vertraut.“ (ebda.) Diese Beobachtung verweist auf die Aspekte der Interkulturalität bzw. Translokalität und damit zusammenhängend auf den Aspekt der sprachlichen Vielfalt, die in dem nun folgenden Abschnitt behandelt werden.

2.3.2 Das Asylverfahren als interkulturelle Kommunikation

Der Aspekt der Interkulturalität hat für das Asylverfahren auf drei Ebenen Bedeutung. Die erste betrifft das *Asylverfahren als ein kulturelles Sub-System*, das nicht allen Teilhabern eines kulturellen Systems gleich zugänglich ist. Im Falle der institutionellen Kommunikation wurde festgestellt, dass Personen, die einer sozialen Schicht angehören, zu der auch der Erwerb von Bildung gehört, sich in institutionellen Kommunikationssituationen besser zurecht finden als solche, die diese Voraussetzungen nicht mitbringen. Die zweite Ebene betrifft das *Asylverfahren als soziales System, das Teil eines kulturellen Systems* ist. Auf dieser Ebene ist wirksam, dass rechtliche Verfahren in unterschiedlichen Regionen bzw. in unterschiedlichen

kulturellen Systemen unter jeweils anderen Kommunikationsregeln ablaufen können. Die dritte Ebene betrifft die *Asylanhörnung als Kommunikation zwischen Menschen unterschiedlicher regionaler und sozialer Herkunft und unterschiedlicher Sprache*. Diese Ebene unterscheidet sich von den anderen insofern, als Menschen, wenn auch in unterschiedlichem Ausmaß, Anteil an den Regeln ihrer regionalen und sozialen Herkunft haben und diese in die konkrete Kommunikationssituation einbringen.

In diesem Abschnitt wird vor allem auf die zweite und dritte Ebene fokussiert, weniger weil sie dem klassischen Verständnis von Kultur entspricht, sondern weil die erste Ebene bereits im vorigen Abschnitt behandelt wurde.

Das Zusammentreffen mit einem fremden kulturellen System kann bei einem Individuum aufgrund eines Übermaßes an Fremdheit zu einem „*Kulturschock*“ (Oberg 1960) führen. Dazu gehören nach Oberg folgende Symptome: Stress, Verlust, Ablehnung, Verwirrung, Überraschung/ Angst/ Empörung und Ohnmachtsgefühle (Oberg 1960, zitiert nach Furnham/ Bochner 1986, 48). Walter Kälin (1986) interpretiert die Beobachtung, dass manche AsylwerberInnen nicht in der Lage sind, ihre Geschichte klar zu erzählen als Ausdruck eines Kulturschocks: „Such an asylum-seeker may speak in a confused, nervous, fragmented and unconvincing manner not because he or she is lying but because of the anxiety and insecurity caused by the difficulties of life in an entirely new social and cultural environment.“ (Kälin 1986, 232) Der Kulturschock kann demnach die Erzählfähigkeit beeinträchtigen, die für die AsylwerberInnen das zentrale Beweismittel im Rahmen der AsylwerberInnen darstellt (vgl. 2.2.2).

Ein weiteres kulturbedingtes Hindernis für die Erzählung der AsylwerberInnen liegt im institutionell bedingten Frage-Antwort-Schema der Asylanörungen. Kälin beobachtete dazu Folgendes: „Officials often tell the applicants to answer only questions asked and they intervene if the asylum-seeker starts to explain something which he or she feels important, but is perceived as irrelevant by the official.“ (Kälin 1986, 232f) Mit Berufung auf rechtsanthropologische Studien stellt er fest, dass es in rechtlichen Verfahren innerhalb nicht-westlicher Gesellschaften¹³ üblich sein kann, die involvierten Personen *frei sprechen* zu lassen.

Die Beobachtung, dass das Frage-Antwort-Schema in institutionellen Settings an die Erwartung einer präzisen Antwort gebunden und dieses Muster nicht transkulturell gültig ist, machte auch Rehbein (1980) in einem anderen Zusammenhang. Er konnte in seiner Untersuchung von einsprachigen Sozialberatungen in England in den Antworten von ImmigrantenInnen „repetitive

¹³ Kälin benützt den Begriff „non-Western societies“ (Kälin 1986, 232).

Erzählformen“ und „szenisches Belegen“ (Rehbein 1980, 67) entdecken, auch und gerade dort, wo BehördenvertreterInnen nachfragten.

Auch Blommaert (2001) weist in seiner Analyse der Fluchtgeschichten afrikanischer Asylsuchender Erzählformen nach, die als Sub-Erzählungen in die Gesamterzählung eingebettet sind und nicht in das klassische Frage-Antwort-Schema passen. Er bezeichnet sie als „home-narratives“, die dazu dienen, die Umstände des Lebens in der Herkunftsgesellschaft, die lokalen Umstände, die politischen Bedingungen und die konkreten Konflikte zu erläutern. Solche „home-narratives“ wirken oft weitschweifend und stellen, oberflächlich betrachtet, keine Antworten auf konkrete Fragen dar. Sie haben jedoch für die Erzählung eine zentrale Funktion und hätten sie auch für das Verständnis der Fluchtgeschichte, da sie der individuellen Lokalisierung der Rede in dem konkreten, sozialen und historischen Kontext dienen. Solche „home-narratives“ werden jedoch in dieser Funktion von den BeamtInnen in der Regel nicht erkannt und werden daher von diesen unterbunden. Eine andere Möglichkeit ist, dass sie zwar erzählt, aber für die Entscheidungsfindung unberücksichtigt bleiben (Blommaert 2001, 428).

Ein weiteres zentrales Kommunikationshindernis in Asylanörungen kann die *Kulturbedingtheit von Vorstellungen und Konzepten* darstellen, die mit Begriffen verbunden sind: „Words, notions and concepts which carry the same label often embody different meanings in different cultures; they are culture bound“ (Kälin 1986, 233). So bedeutet „Bruder“ im Deutschen in der Regel eine familiäre Beziehung der direkten Geschwisterschaft. In anderen kulturellen Kontexten können damit aber auch andere Formen der Zugehörigkeit gekennzeichnet werden, wie z.B. eine Ordenszugehörigkeit, eine Zugehörigkeit zu einer Sippe, zu einem Dorf etc.. Solch unterschiedlicher Bedeutungsinhalt kann in Asylanörungen zu Missinterpretationen führen, wenn ein Asylwerber z.B. angibt, nur einen Bruder zu haben, der in einem bestimmten Land der EU lebt und dann in Erzählungen über Ereignisse in seinem Herkunftsland auf einen „Bruder“ rekurriert. Kälin führt in diesem Zusammenhang auch die Annahme an, dass es kulturbedingt unterschiedliche Konzeptionen eines „Selbst“ gibt, weshalb die im Rahmen der Asylgewährung entscheidende Frage nach einer individuellen Bedrohung in den Erzählungen der AsylwerberInnen aufgrund unterschiedlicher Individualitätskonzepte für BeamtInnen nicht immer befriedigend beantwortet werden kann. Kälin stützt sich in seiner Argumentation auf Geertz' (1983) Beschreibung einer „westlichen Identität“.

Kulturspezifisch unterschiedlichen Konzeptionen in Bezug auf den Umgang mit grundlegenden Fragen des Seins finden sich auch in vergleichende Studien von Hofstede (1980) und Hall und Hall (1990). Hofstede (1980) beschreibt „Individualismus“ versus „Kollektivismus“ als

wesentliche Dimensionen kultureller Orientierung, wobei Länder, aus denen Flüchtlinge kommen, innerhalb dieser Sichtweise einer kollektivistischen Orientierung und die Länder Europas einer individualistischen Orientierung zugeordnet werden. Hall und Hall (1990) wiederum beschreiben Zeitorientierung als grundlegende Kulturdimension und unterscheiden ein „monochrones“ und eine „polychrones“ Zeitverhalten. Das monochrome Zeitverständnis ist durch Linearität und Sequenzierung bestimmt: „In monochronic cultures, time is experienced and used in a linear way – comparable to a road extending from the past into the future. Monochronic time is divided quite naturally into segments.“ (Hall/ Hall 1990, 13) Demgegenüber steht ein Zeitverständnis, das sich durch Simultanität und Involvierung auszeichnet, die weniger auf Zeitpläne oder Abläufe als auf den Moment achtet:

„Polychronic time is characterized by the simultaneous occurrence of many things and by a GREAT INVOLVEMENT WITH PEOPLE. There is more emphasis on completing human transactions than on holding to schedules. [...] Polychronic time is experienced as much less tangible than monochronic time and can better be compared to a single point than a road.“ (ebda., 14, Hervorhebung von Hall/ Hall 1990)

Auch wenn Gültigkeit solcher Modelle in Bezug auf die Zuordnung von kulturellen Orientierungsmustern zu einzelnen Nationen, wie sie oft vorgenommen wird, in Frage zu stellen ist, und sie aufgrund ihres hohen Verallgemeinerungsniveaus letztendlich in der Analyse konkreter Kommunikationssituationen wenig leisten können, verweisen sie doch auf mögliche und möglicherweise durchaus relevante Unterschiede im Verständnis von Zeit und Selbst bei Asylanhörungen.

In Bezug auf die Frage, ob solche unterschiedlichen Voraussetzungen innerhalb institutioneller Kommunikation ausgeglichen werden können, stellt Rehbein (1980) fest, dass „eine Institution die mögliche kulturelle Fremdheit der Immigranten insgesamt absorbieren KANN, vor allem wenn die *Grundstruktur der Kommunikation kooperativ* ist.“ (Rehbein 1980, 105, Hervorhebung in Kapitälchen von Rehbein, kursive Hervorhebung von mir). Nach Monnier (1995) ist die Form der Anhörung jedoch nicht geeignet, kulturelle (und auch soziale) Differenzen zu berücksichtigen. Fremd anmutende Erzählweisen führen vielmehr zu Abwehrhaltungen seitens der Behörden. AsylwerberInnen könnten oft nicht verstehen, was von ihnen verlangt wird und sie haben auch keinen Einblick in die sozial angebrachten Verhaltensweisen bei Behörden (Monnier 1995, 42). Diese Einschätzung wird von Beobachtungen bestätigt, dass es den BeamtInnen zumeist an einem Bewusstsein hinsichtlich der kulturell bedingten Unterschiede fehlt und dass „die Normalitätserwartung der Beamten zu

Missverständnissen oder völligem Unverständnis“ (Pöllabauer/ Schumacher 2004, 24) führen kann.

2.3.3 Das Asylverfahren als translokale Kommunikation

Bei der Beschreibung kultureller Faktoren wird häufig übersehen, dass das, was als „kulturbedingt“ bezeichnet wird, in der interkulturellen Kommunikation letztendlich von der konkreten Situation bestimmt ist und dabei der *Kontext* eine entscheidende Rolle spielt (Hinnenkamp 1991 und Blommaert 1998). Kontext meint hier aber nicht nur den aktuellen, natürlichen oder sozialen Rahmen (Goffmann 1974/ 1980, 31ff), in dem die Kommunikation stattfindet, sondern darüber hinaus alles, was Menschen in Form von Haltungen, Vorurteilen, kulturellen Schemata und Verhalten als Ausdruck einer sozialen Ordnung in die Kommunikationssituation mitbringen (Blommaert 1998). Außerdem macht es in einem erweiterten Kontextverständnis einen großen Unterschied, ob z.B. der „ethnisch markierte“ Sprecher der dominante oder der dominierte Teil der Kommunikation ist oder zu welchem historischen Punkt oder an welchem sozial definierten Ort eine interethnische Begegnung stattfindet (ebda.).

Mit Berücksichtigung des weiteren Kontextes stellt sich das Asylverfahren als „*translocal model of communication*“ dar (Maryns 2006, 6, Hervorhebung von mir), insofern eines der wesentlichen Merkmale des Asylverfahrens die Tatsache ist, dass die SprecherInnen (AsylwerberInnen) und ihre (sprachlichen, sozialen etc.) Ressourcen *displaced*¹⁴ – am falschen Ort – sind. Das bringt mit sich, dass die kommunikativen Codes der AsylwerberInnen nicht in gewöhnlicher Form mit dem geographischen, sozialen und auch psychologischen Raum verbunden sind, in dem die Kommunikation stattfindet. BeamtenInnen haben daher im Rahmen des bürokratischen Formats der Anhörung Schwierigkeiten, die Erzählungen bzw. die darin benützten Codes zu kontextualisieren, d.h. sie haben Probleme, die Äußerungen der AsylwerberInnen in Bezug auf die Geschehnisse und Verhältnisse im Herkunftsland und in Bezug auf die ausgedrückten Emotionen zu verstehen.

Die größte Herausforderung stellt dabei die Klärung örtlicher Verhältnisse dar: „Probably one of the most confusing bureaucratic questions is the question about PLACE.“ (Maryns 2006, 18, Hervorhebung von Maryns). Orte, die lokal ganz einfach erfasst werden können und

¹⁴ Ich verwende die englischen Begriffe, da eine Übersetzung den Bedeutungsumfang maßgeblich verändern würde. Die sonst übliche Übersetzung von „displaced“ als „entwurzelt“ macht den in diesem Zusammenhang wichtigen Aspekt des neuen Ortes m.E. nicht deutlich genug.

selbstverständlich sind, müssen im translokalen Kontext des Asylverfahrens genau erklärt werden, was beträchtliche Schwierigkeiten mit sich bringen kann. Darüber hinaus sind die Erzählenden auch psychisch mit den Orten verbunden, was in den Schilderungen ebenfalls „deplaziert“ erscheinen kann (vgl. auch 2.3.1.1). Es kann bei Fragen nach dem Ort zu emotional geladenen Äußerungen kommen, die die Darstellung verwirren und von BeamtInnen auch nicht erwünscht sind, da sie nicht in die Struktur der Anhörung passen. Für die Erzählenden aber sind sie essentiell, stellen sie doch in Zusammenhang mit der Darstellung ihrer Furcht einen wesentlichen Teil ihrer Begründung des Asylansuchens dar (Maryns 2006, 22ff und vgl. auch 2.2.2). Ein wesentliches Kennzeichen der Translokalität des Asylverfahrens ist demnach, dass Zeit- und Ortbezüge durch den bürokratischen Rahmen des Verfahrens de- und rekontextualisiert werden, wodurch sie ihre ursprüngliche Bedeutung verlieren und sich sogar als vermeintliche Widersprüche gegen die Erzählenden wenden können (Blommaert 2001, 428).

Jene Aspekte eines erweiterten Kontextverständnisses, die in die konkrete Kommunikationssituation hinein wirken, wie z.B. Ortsverständnis, Zeiterfahrung, Haltungen und Verhalten, bezeichnet Hinnenkamp (1991) als *Pretexte* (92). Wenn sich die Pretexte zweier Individuen in einer konkreten Kommunikationssituation deutlich voneinander unterscheiden und nur wenige Überschneidungen zeigen, kann das die Verständigung massiv beeinträchtigen. Informationen gehen verloren, weil sie als selbstverständlich erachtet und daher auch nicht geäußert werden. Oder aber sie gehen verloren *obwohl* sie geäußert wurden, da sie nicht als relevant wahrgenommen werden. Sie fallen in eine Verständnislücke, in das was Maryns (2006) als „pretextual gap“ bezeichnet:

- „The interaction may be hampered by what I refer to as PRETEXTUAL GAPS, pretextually-conditioned meaning assessments that diverge to such an extent that the meanings produced or sought fall in the gap between what is recognized and what can be produced. In this way, important information may get lost or the produced forms may even be attributed unintended meanings.“ (Maryns 2006, 7, Hervorhebung von Maryns)

Der Vorteil einer solchen Beschreibung von Missverständnissen als *pretextual gap* liegt darin, dass sie ohne kulturalisierende Zuschreibungen auf der Grundlage von vorhandener Information auskommt, sondern stattdessen den Blick auf *fehlende Information* lenkt. Ein Zugang, der später noch in Bezug auf die Frage hilfreich sein wird, ob die zu Verfügung gestellte rechtliche Information im Asylverfahren verständlich ist.

Um *pretextual gaps* auszugleichen und Verständnis herzustellen, ist es notwendig, Anstrengungen zu leisten, z.B. müssen mehr Informationen gegeben, als jene, die bereits gegeben wurden, da diese nicht ausreichend war. Dabei ist es notwendig, die gegebene Informationen nicht einfach zu wiederholen, sondern in der Interaktion gemeinsam festzustellen, welche Informationen noch relevant sein könnten: „The greater the pretextual difference between people, the more performance will be required to be on the same wavelength. Pretextual differences have to be compensated in interaction for understanding to be achieved.“ (Maryns 2006, 7, Hervorhebung von mir)

Ob das möglich ist, hängt jedoch von den der Kommunikation zugrunde liegenden Machtverhältnissen ab:

- „Inequality will occur whenever PRETEXTUAL GAPS occur: differences between capacity to produce function and expected or normative function. [...] Whenever the resources people possess do not match the functions they are supposed to accomplish, they risk being attributed other functions than the ones projected, intended, or necessary. Their resources fail to fulfil the required functions; speakers lose voice. Sometimes, this can amount to a simple and repairable misunderstanding, at other times however, it can be highly consequential. And, in the meantime, it may be wise to keep in mind that many misunderstandings, innocent or not, have their origin in inequality, not just in difference.“ (Blommaert 2005, 77, Hervorhebung von Blommaert)

Der Vorteil der Betrachtungsweise des Asylverfahrens als translokale Kommunikation liegt in der Lenkung des Fokus auf *Informationsverluste* – auf Verständnislücken, deren Ursprung nicht nur in der *Unterschiedlichkeit* (*difference*) sondern auch in der *Ungleichheit* (*inequality*) liegt. In diesem Erkenntniszusammenhang wird das Gelingen der Kommunikation in Asylverfahren nicht nur davon abhängen, ob die BeamtInnen um „kulturbedingte“ Unterschiedlichkeiten wissen und sich auch ihrer eigenen Normalitätserwartung bewusst sind, sondern ob es auf der Seite der BeamtInnen auch die *Bereitschaft* bzw. ob es im vorgegebenen Rahmen eine *Möglichkeit für die Überwindung von Verständnislücken* gibt.

2.3.3.1 Sprachliche Vielfalt im Asylverfahren

Viele Flüchtlinge kommen aus vielsprachigen Regionen und sind daher selbst mehrsprachig. Ihre Mehrsprachigkeit entwickelt sich in der Regel unter Bedingungen von Mehrheits- und Minderheitsverhältnissen, die nicht selten mit Repression und ihren Fluchtgründen zusammenhängen, wie im Falle der Flüchtlinge aus Tschetschenien oder dem Kosovo. Es ist

aber auch möglich, wie im Falle afrikanischer Länder, dass die Zugehörigkeit zu einer bestimmten Gruppe über den Zugang zu sprachlichen Ressourcen entscheidet, z.B. in Form eines Schulbesuchs. Die Erst- oder Familiensprache eines Flüchtlings, als jene Sprache, in der er oder sie beheimatet ist und sich am besten ausdrücken kann, stellt oft eine Minderheitensprache dar. In der Mehrheitssprache, die für sie oder ihn eine Zweit- oder Drittsprache darstellt, sind die Kompetenzen mehr oder weniger eingeschränkt, je nach individueller Biographie. Aufgrund der Tatsache, dass Minderheitensprachen in der Regel wenig Prestige besitzen und daher für diese Sprache auch keine DolmetscherInnen ausgebildet werden und bereit stehen, führt dazu, dass Flüchtlinge oft in ihren Zweit- oder Drittsprachen einvernommen werden. Flüchtlinge aus Tschetschenien werden in Russisch befragt, Flüchtlinge aus Afghanistan in Dari, Flüchtlinge aus afrikanischen Ländern in Englisch, Französisch oder Arabisch und kurdische Flüchtlinge in Türkisch (vgl. auch Pöllabauer/Schumacher 2004, 24).

Eine Einvernahme in einer Sprache, die nicht Erst- oder Familiensprache ist, beeinträchtigt die Ausdrucksmöglichkeit der AsylwerberInnen massiv. Blommaert (2001) stellt fest, dass es einen signifikanten Unterschied macht, ob die Erzählende eine Sprache benützt, über die sie angemessene Kontrolle hat:

- „Narrating in a second, third or other foreign language may considerably reduce the set of resources which speakers can select for structuring their story and thus for ‚making their point‘. As we shall see, this does not pre-empt the fact that they make their point: it does however influence the way in which interlocutors perceive their story and GET the point.“ (Blommaert 2001, 418, Hervorhebung von Blommaert)

Auch die Tatsache, dass es bei Erzählungen von mehrsprachigen Personen zu Sprachmischungen kommen kann – „In situations where multilingual speakers are asked to stick to one language, however, language mixing still consciously or unconsciously occurs.“ (Maryns 2006, 227) – kann in Asylanhörungen, die auf der Annahme „One speaker, one language“ (ebda) beruhen, zu einer massiven Störung in der Kommunikation führen.

Beschränkte Ausdrucksmöglichkeiten und Sprachmischungen können zu vereinfachten, normverstoßenden oder fragmentarisch erscheinenden Erzählungen der AsylwerberInnen führen, deren Zusammenhang für BeamtInnen unklar bleibt. Trotzdem ist in diesen Geschichten eine Kohärenz zu finden, die Blommaert (2001) als „ethnocoherence“ bezeichnet:

„Even though the language may be simple and plain, and despite ‚errors‘ in the language, stories can be narratively complex and display obvious patterns of coherence. But coherence seems to emerge in peculiar (*ethno*) ways, since speakers have no access to the full potential of grammar and syntax of the languages they have to use.“ (Blommaert 2001, 423)

Zugang zu dieser inneren Kohärenz der Erzählungen ist jedoch mit oberflächlichen Bewertungsschemata, ohne Wissen, dass es ethnospezifischen Formen des Erzählens gibt und mit mangelnder Bereitschaft, diese zu entdecken, nicht zu finden.

2.3.4 Zur Rolle der DolmetscherInnen im Asylverfahren

Das Dolmetschen in Asylanhörungen gehört in den Bereich des *Community Interpreting* oder Kommunaldolmetschens, von dem im Zusammenhang der vorliegenden Arbeit zwei Spezifika relevant sind. Erstens wird im Rahmen des Kommunaldolmetschens oft in Sprachen gedolmetscht werden, für die es keine Ausbildungen gibt. Das führt dazu, dass LaiendolmetscherInnen zum Einsatz kommen, die nicht immer die Funktion von „Sprachmittlern“ adäquat erfüllen (Pöllabauer 2005, 59). Das zweite Spezifikum betrifft die Rolle, die DolmetscherInnen in der Interaktionssituation einnehmen. Beim Kommunaldolmetschen sind sie wesentlich präsenter als in anderen Dolmetschsituationen:

„Anders als in den zumeist monologisch gearteten Gesprächssituationen im Bereich des Konferenzdolmetschens ist die Präsenz des DolmetscherInnen im Interaktionsprozess weitaus stärker wahrnehmbar und die häufig tradierte Maxime der absoluten Unsichtbarkeit der DolmetscherInnen bzw. der rein mechanistischen Transkodierungsfunktion von DolmetscherInnen wird als nicht haltbar erkannt.“ (Pöllabauer 2005, 56)

Diese Präsenz und Eingebundenheit der DolmetscherInnen führen dazu, dass der Einfluss der DolmetscherInnen auf die Interaktionssituation größer als in Konferenzsituationen. Dadurch werden neben der Professionalität auch andere Faktoren relevant und können die Dolmetschsituation beeinflussen. Dazu gehören das Geschlecht, die Konfessionszugehörigkeit, die ethnische Zugehörigkeit und – besonders relevant für das Dolmetschen in Asylverfahren – die Lebensgeschichte (Pöllabauer 2005, 61).

Bei Asylanhörungen sind DolmetscherInnen mit widersprüchlichen Rollenanforderungen konfrontiert (Pöllabauer/ Schumacher 2004, 20ff), die bereits für ausgebildete DolmetscherInnen eine große Herausforderung darstellen und LaiendolmetscherInnen

überfordern müssen. Immer wieder sehen BeamtInnen in DolmetscherInnen nicht nur neutrale ÜbersetzerInnen, sondern auch Vertrauenspersonen, HelferInnen der Behörde, KulturvermittlerInnen, LänderexpertInnen bzw. GutachterInnen sehen, obwohl sie weder dafür ausgebildet noch dazu berufen sind (Pöllabauer/ Schumacher 2004, 20ff).

Kälin (1986) konnte wiederum beobachten, dass DolmetscherInnen, die aus derselben Ethnie wie die AsylwerberInnen stammen, von den BeamtInnen, aber auch von den AsylwerberInnen Misstrauen entgegengebracht wird. AsylwerberInnen fürchten, dass die DolmetscherInnen in Verbindung Gruppen stehen könnten, vor denen sie geflüchtet sind. BeamtInnen wiederum vermuten zuweilen, dass DolmetscherInnen aus derselben ethnische Gruppe die Aussagen der AsylwerberInnen den Erfordernissen der Anhörung anpassen oder schönfärben könnten (Kälin 1986, 233)¹⁵.

Auch Scheffer (2001, 33f) konnte beobachten, dass DolmetscherInnen von allen am Asylverfahren Beteiligten kritisiert werden: Die AsylwerberInnen klagen über sprachliche Missverständnisse, die NGOs (Non-Governmental-Organisations) sehen in DolmetscherInnen HelfershelferInnen der Behörden, die Behörden sorgen sich um die Loyalität der DolmetscherInnen und die VerwaltungsrichterInnen klagen über die schlechte Qualität Arbeit der Arbeit von DolmetscherInnen und ihre mangelnde Qualifizierung. Die Arbeit der DolmetscherInnen wird allgemein als „defizitär, oberflächlich, verfälschend und einseitig“ (Scheffer 2001, 34) wahrgenommen. Verantwortlich dafür ist eine naive Vorstellung des Übersetzungsprozesses: „Korrektes Übersetzen gilt als unproblematische Leistung, die selbstverständlich erwartet werden darf.“ (ebda.). Scheffer bezeichnet das als die „Postboten-Fiktion“:

„Die Parteien kommunizieren, als sei der Dolmetscher eine Art Postbote, der ihre Nachrichten wie Briefe unversehrt vom Absender zum Adressaten trägt. Die Postsendung des Absenders erreicht den Adressaten und befähigt ihn beim nächsten Zug zum Absender einer Reaktion zu werden.“ (Scheffer 2001, 43)

Die Funktion dieser Postbotenfiktion ist, die im Rahmen des Verfahrens gebotene Aufnahme- und Handlungsfähigkeit herzustellen und aufrecht zu erhalten, womit ein scheinbar reibungsloser Ablauf des Asylverfahrens möglich wird (Scheffer 2001, 43).

¹⁵ Eine ähnliche Befürchtung seitens der Behörde liegt bei kriminalpolizeilichen Verhören vor. Für die Behörde stellen DolmetscherInnen einen großen Unsicherheitsfaktor dar, da ihre Unparteilichkeit nicht überprüfbar ist. So stellte Sielaff 1988 fest: „In Einzelfällen muß einkalkuliert werden, dass der Dolmetscher pflichtwidrig handelt, indem er vorsätzlich falsch zum Vorteil des Tatverdächtigen übersetzt oder Verfahrensinhalte den Beschuldigten zuspilt. [...] Die Gefahr scheint dann größer zu sein, wenn der Dolmetscher derselben ethnischen Gruppe wie der Tatverdächtige angehört.“ (643)

Einer solch vereinfachten Vorstellung des Übersetzens stehen jedoch eine Reihe von Problemen entgegen, die Pöllabauer (2005) im Rahmen ihrer Untersuchung am Bundesasylamt in Graz aufzeigen konnte (Pöllabauer 2005, 441ff und Pöllabauer/ Schumacher 2004, 20). Folgende Einschränkungen der Dolmetschungen konnte sie beobachten:

- Die Dolmetschungen sind unvollständig und es kommt zu „Verzerrungen und Verdrehungen“ (gleiche Beobachtungen macht Maryns 2006, 218ff).
- Es kommt zu Verständnisschwierigkeiten aufgrund der Aussprache und der oft zu formellen Ausdrucksweise der DolmetscherInnen.
- Einvernahmen finden in einer Drittsprache statt, z.B. werden tschetschenische Flüchtlinge in Russisch einvernommen.
- DolmetscherInnen haben immer wieder Verständigungsprobleme auf sprachlicher Ebene und verfügen nicht immer über ausreichend soziokulturelles Hintergrundwissen.
- Trotz beobachteter Mängel trauen sich AsylwerberInnen nicht, den DolmetscherInnen zu widersprechen.
- AsylwerberInnen zeigen Misstrauen gegenüber den DolmetscherInnen aufgrund deren ethnischen Zugehörigkeit.
- DolmetscherInnen zeigen parteiliches Verhalten, wobei sie eher Loyalität den BeamtenInnen gegenüber zeigen.
- Es werden unprofessionelle DolmetscherInnen eingesetzt, wobei zu beobachten ist, dass das Auswahlkriterium für DolmetscherInnen oft nicht deren Qualifikation, sondern ihre Verfügbarkeit ist (über die schlechte Qualität der Arbeit von DolmetscherInnen berichtet auch Scheffer (2001) aus Deutschland, und Chadwick (1996) aus den Niederlanden).

Diese Einschränkungen führen zu mangelhaften Dolmetschungen und bedingen fehlerhafte Protokollierungen und/ oder falsche Rückübersetzung der Niederschrift. Das kann letztendlich für die AsylwerberInnen schwerwiegende Konsequenzen haben, denn das Protokoll dient der Behörde als Grundlage der Begründung einer Ablehnung (vgl. Abschnitt 2.3.5).

In Bezug auf die bereits erwähnte starke Präsenz der KommunaldolmetscherInnen konnte Pöllabauer (2005) auch bei Asylanhörungen beobachten, dass DolmetscherInnen im Asylverfahren nicht nur „sprachmitteln“, sondern auch aktiv in die Interaktion eingreifen, indem sie eigeninitiativ die Gesprächssteuerung übernehmen. „Die Beamten gestehen den Dolmetscherinnen weitreichende Befugnisse zur Gesprächssteuerung und

Informationselizitierung zu.“ (Pöllabauer 2005, 449) Solche Initiativen würden von den BeamtInnen nicht nur geduldet, sondern oft auch erwartet. Zu gleichen Ergebnissen kommt Maryns (2006), die beobachten konnte, dass DolmetscherInnen unabhängig von den BeamtInnen Teile der Interviews führen und schriftliche Vorlagen für die BeamtInnen ausfertigen (Maryns 2006, 232ff).

Pöllabauer beobachtet außerdem, dass DolmetscherInnen aus den Aussagen der AsylwerberInnen selektieren, indem sie „irrelevanter Inhalte“ weglassen, „interne“ Gesprächsrunden mit BeamtInnen oder auch AsylwerberInnen durchführen und schließlich protokolltaugliche Formulierungen zu Verfügung stellen (Pöllabauer 2005, 449). DolmetscherInnen tragen damit wesentlich zur Fallherstellung im Rahmen des Asylverfahrens bei (vgl Scheffer 2001, 55ff).

In der Interaktion zwischen AsylwerberInnen und BeamtInnen sind sie um die Imagewahrung, vor allem der BeamtInnen bemüht und stellen sich durch einen „Wir-Diskurs“ auf deren Seiten (Pöllabauer 2005, 441ff). Die tendenzielle Selbstpositionierung der DolmetscherInnen auf der Seite der BeamtInnen wird auch durch die Beobachtung bestätigt, dass sich die DolmetscherInnen gegenüber den BeamtInnen über die AsylwerberInnen in Form von „internen Metakomentaren“ äußern (ebda).

Pöllabauers Untersuchung weist also nach, dass DolmetscherInnen, obwohl sie unsichtbar sein sollten, im Brennpunkt der Asylanhörnung stehen. Indirekt wird ihre zentrale Rolle durch das ihnen von allen Seiten entgegengebrachte Misstrauen bestätigt. DolmetscherInnen tragen im Asylverfahren eine enorme Verantwortung, auf die sie ebenso wenig vorbereitet sind wie auf das Spannungsfeld, das sich durch die unterschiedlichen Interessen in der Asylanhörnung ergibt. Die Tatsache, dass die bei Asylanhörnungen eingesetzten DolmetscherInnen oftmals LaiendolmetscherInnen sind, scheint in Anbetracht der existentiellen Wichtigkeit des Verfahrens für AsylwerberInnen ausgesprochen problematisch.

Dass es DolmetscherInnen in dem ungleichen Kräfteverhältnis im Rahmen der Asylanhörnung jedoch nicht möglich ist, ausgleichend zu wirken, hat mit mangelnder Professionalität nur zum Teil etwas zu tun. Diese Funktion zu übernehmen ist für alle in diesem Bereich tätigen DolmetscherInnen aufgrund der institutionellen Vorgaben sehr schwer zu erreichen. Die Einnahme einer unparteiischen Funktion ist den DolmetscherInnen aufgrund der ungleichen Mächteverhältnisse, in die sie im Rahmen von Asylanhörnungen eingespannt sind, nahezu unmöglich. Mit Bezug auf Bourdieu stellt Pöllabauer (2005) fest:

„Da die DolmetscherInnen jedoch selbst in dieses Kräftespiel involviert sind und – wie verschiedene Untersuchungen belegen – ebenfalls bestrebt sind, den eigenen symbolischen Profit (soziales Ansehen als DolmetscherIn) bzw. materiellen Profit (weitere Aufträge) zu erhöhen, lässt sich vermuten, dass sie nicht immer in einer derart unparteiischen Funktion agieren.“ (Pöllabauer 2005, 293)

DolmetscherInnen im Asylverfahren sind demnach nicht nur SprachmittlerInnen, sondern sie sind selbst AkteurInnen, die den Verlauf der Asylanhörnung wesentlich mitbestimmen. Ihre Sprachkompetenzen und Sprachmittlungsqualitäten haben ebenso Einfluss auf das Ergebnis der Anhörung, wie das Ausmaß, in dem sie sich in das Verfahrensgeschehen und das damit verbundene Machtungleichgewicht involvieren lassen. Neutralität und Unsichtbarkeit der DolmetscherInnen sind dabei ebenso Fiktionen wie die einer schlichten „Übersetzung“. Solche Fiktionen übernehmen jedoch eine entscheidende Funktion im Asylverfahren: Sie dienen der Herstellung und Aufrechterhaltung der Handlungsfähigkeit der Verfahrensbeteiligten und ermöglichen dadurch einen scheinbar problemlosen Ablauf des Verfahrens. Die Fiktion der Neutralität der DolmetscherInnen wie auch die Fiktion der Übersetzbarkeit der Kommunikation dienen letztendlich der Wirksamkeit des Verfahrens.

Im folgenden Abschnitt wird nun gezeigt, wie im Rahmen des Asylverfahrens auf der Grundlage seiner kommunikativen Bedingungen und der ihm inhärenten Ungleichheit Evidenzen konstruiert werden, auf deren Grundlage die Entscheidung über die Asylgewährung getroffen wird.

2.3.5 Zur diskursiven Herstellung von Evidenz im Asylverfahren

In diesem Abschnitt wird nun die Frage behandelt, welche Auswirkungen die eben beschriebenen kommunikativen Bedingungen der Institutionalität, Interkulturalität und Translokalität auf die Feststellung der Flüchtlingseigenschaft im Rahmen des Asylverfahrens haben. Dafür wird zuerst die zentrale Rolle der Erzählung beschrieben, die dazu dient eine „wohlbegründeten Furcht“ nachzuweisen, um anschließend die Verfahrensdurchführung, wie sie sich in den vorliegenden Studien zeigt, darauf hin zu überprüfen, inwieweit sie der Darstellung einer wohlbegründeten Furcht auch Raum gibt. Schließlich stellt sich die Frage, inwieweit diese Darstellung dann in den Protokollen dokumentiert wird, die im weiteren Verfahrensverlauf an die Stelle der Erzählung treten.

Im „Handbuch über Verfahren und Kriterien zur Feststellung der Flüchtlingseigenschaft“ (UNHCR 2003) wird die „wohlbegründete Furcht vor Verfolgung“ als „Schlüsselsatz der Definition“ (Punkt 34, 12) der Flüchtlingseigenschaft bezeichnet und betont, dass diese Furcht ein „subjektives Moment“ und ein „objektives Moment“ habe. Mit dem subjektive Moment ist gemeint, dass die AntragstellerInnen „ihre“ Furcht glaubhaft machen muss, diese aber von Person zu Person unterschiedlich sein kann: „Eine Würdigung des subjektiven Moments ist untrennbar mit der Beurteilung der Persönlichkeit des Antragstellers verbunden, da die psychischen Reaktionen der verschiedenen Personen unter an sich gleichen Bedingungen nicht die gleichen sein müssen.“ (UNHCR 2003, 12f) Auch in Bezug auf die Definition von „Verfolgung“ spielt das subjektive Moment und damit verbunden die Anerkennung von Unterschiedlichkeit eine Rolle:

„52. Ob andere, dem Antragsteller zum Nachteil reichende Handlungen oder Drohungen einer Verfolgung gleichzusetzen sind, hängt von den Umständen des einzelnen Falles ab, wobei auch, wie in den vorigen Abschnitten dargelegt, die subjektive Seite zu berücksichtigen ist. *Das der Furcht vor Verfolgung eigene subjektive Element erfordert eine intensive Würdigung der Ansichten und Gefühle der betroffenen Person.* Vor dem Hintergrund dieser Ansichten und Empfindungen müssen notwendigerweise alle stattgehabten oder erwarteten Maßnahmen gegenüber dieser Person gesehen werden. *In Anbetracht der unterschiedlichen psychischen Beschaffenheit der Menschen und der Verschiedenheit der Umstände in jedem einzelnen Fall, muss die Beantwortung der Frage, was unter Verfolgung zu verstehen ist, notwendig verschieden sein.*“ (UNHCR 2003, 15, Hervorhebung von mir)

Das objektiven Moment erfordert, dass ein Zusammenhang der Erzählung mit der Situation im Land hergestellt werden muss, wobei betont wird, dass nicht die Situation im Land beurteilt werden soll, sondern die Befürchtungen der AntragstellerInnen:

„42. Was das objektive Moment angeht, so ist es erforderlich, die von dem Antragsteller abgegebenen Erklärungen auszuwerten. Von den amtlichen Stellen, deren Aufgabe es ist, die Flüchtlingseigenschaft festzustellen, *wird nicht erwartet, ein Urteil über die Verhältnisse im Heimatland des Antragstellers zu fällen.* Die Erklärungen des Antragstellers können jedoch nicht abstrakt gesehen werden, sondern im Zusammenhang mit der für sie ausschlaggebenden Hintergrundsituation. Das Wissen um die Verhältnisse im Heimatland des Antragstellers kann jedenfalls ein wichtiger Faktor bei der Beurteilung der Glaubwürdigkeit des Antragstellers sein. Im allgemeinen sollten die Befürchtungen eines Antragstellers als begründet angesehen werden, wenn er ausreichend nachweisen kann, dass der weitere Verbleib in seinem Heimatland für ihn aus den in der Definition genannten Gründen unerträglich geworden ist, oder aus eben

denselben Gründen unerträglich würde, wenn er dorthin zurückkehrte.“ (UNHCR 2003, 13, Hervorhebung von mir)

Die Beurteilung der Glaubwürdigkeit der Erzählung der Asylsuchenden soll sich dem Trainingshandbuch des UNHCR (1995) zufolge auf folgende Faktoren stützen: Folgerichtigkeit, Übereinstimmung mit bekannten Fakten, Spontaneität der Aussagen, Klarheit und Detailgenauigkeit der Angaben; die Abfolge der Ereignisse sowie die Verbindung zwischen Orten, Zeiten, Ereignissen und anderen Faktoren, auf die sich der Antrag stützt sollen logisch und übereinstimmend sein (UNHCR 1995, 50). Aber auch die Richtlinien des Trainingshandbuchs betonen das subjektive Moment der Erzählung gegenüber dem objektiven. Die Unfähigkeit eine zusammenhängende Geschichte zu erzählen sei noch kein ausreichender Grund für eine Ablehnung:

„Es ist keineswegs ungewöhnlich, daß es Asylsuchenden schwerfällt, ihre Geschichte zu erzählen. Sie halten in der Erzählung inne, geraten ins Stocken, ziehen sich in längeres Schweigen zurück, geben unzusammenhängende Erklärungen von sich und verwickeln sich in scheinbare Widersprüche. Oder sie leiern eine Geschichte herunter, die auswendig gelernt klingt.“ (UNHCR 1995, 29).

Die Aufgabe der BeamtInnen sei dann, „die Geschichte geduldig zu entwirren und die wahren Begebenheiten an den Tag zu bringen.“ (ebda.) Dabei müsse den BeamtInnen „bewußt sein, daß ein Asylsuchender an einer seelischen oder emotionalen Störung leiden kann, die eine routinemäßige Behandlung seines Antrags unmöglich macht.“ (ebda.) Diese Anerkennung der emotionalen Verfassung von Menschen auf der Flucht ist eine grundlegende und wichtige Voraussetzung für das Gelingen der Kommunikation, jedoch bleiben alle weiteren Faktoren, die eine Beeinträchtigung der Verständigung bedeuten, weiterhin ausgeklammert.

Unberücksichtigt bleiben die Hindernisse, die durch die beschriebenen institutionellen, interkulturellen und translokalen Bedingungen sowie durch die interferierende Arbeit der DolmetscherInnen entstehen. Die vom UNHCR beschriebenen Kriterien der Glaubwürdigkeit sind nämlich unter diesen im vorigen Kapitel beschriebenen Bedingungen kaum erfüllbar. Alle Untersuchungen von Kommunikation im Asylverfahren beschreiben, dass die AsylwerberInnen aufgrund institutioneller Regeln nicht die Möglichkeit bekommen, ihre Geschichte frei zu erzählen. Zusätzliche sprachliche und interkulturelle Unterschiede verursachen wesentliche Verständnislücken, sodass es bei den Erzählungen zu Informationsverlusten kommt, von denen anzunehmen ist, dass sie auch die Darstellung einer „wohlbegründeten Furcht“ betreffen: „Without recourse to the long and detailed narratives about home, escape and travelling,

asylum seekers cannot make their motives and causes for seeking asylum fully understood.“ (Blommaert 2001, 414).

Das subjektive Moment der Furcht droht unter diesen Bedingungen verloren zu gehen und daher unberücksichtigt zu bleiben. Damit gewinnt das objektive Moment an Bedeutung. Statt der Individualität der Geschichten nachzugehen, rücken die vorgegebenen Kriterien der Feststellung von Glaubwürdigkeit den Vordergrund. An die Stelle der Beurteilung der Geschichte tritt eine Beurteilung einer aufgrund der Rahmenbedingungen eingeschränkten Darstellung, die noch dazu auf der Basis ein vermeintliches Faktenwissen über die Situation im Herkunftsland des Flüchtlings erfolgt. Außerdem muss die Darstellung den sprachlichen, kulturellen und inhaltlichen Erwartungen der BeamtInnen entsprechen, um aussichtsreich zu sein. Barsky (1994, 41) stellt fest, dass AsylwerberInnen nur dann eine Chance auf Asyl haben, wenn sie mit den westlichen Argumentationsstrategien vertraut sind.

Das objektive Moment ist jedoch nur scheinbar „objektiv“. Die Glaubwürdigkeit wird durch BeamtInnen von einem klar verortbaren Standpunkt aus beurteilt. Auf Seiten der BehördenvertreterInnen bestimmen Pretexte (vgl. 2.3.3) in Form von Interessen, Haltungen, Stereotypen und Unsicherheit in die Anhörungen und damit den Prozess der Kontextualisierung und ihr Verständnis der Erzählungen. Auch die scheinbar objektiven Kriterien der Glaubwürdigkeitsfeststellung wirken als Pretexte in die Kommunikationssituation. Sie tragen bestimmte Vorstellungen von Sprache und Kommunikation in sich und es wird davon ausgegangen, dass die Sprechenden selbstverständlich an diesen Vorstellungen teilhaben:

„These rules of evidence stress textual consistency, linearity, logic, rationality and factuality: they require considerable attention to details; they rely on written language as the basic and most lasting format of declaring ‚truth‘; in short, they are highly culture- and society-specific and reflect local ideologies of language, literacy and communication.“ (Blommaert 2001, 436; zu der gleichen Einschätzung kommt Maryns 2006, 316)

Die, durch die Rahmenbedingungen des Asylverfahrens begünstigte, Ausblendung des subjektiven Moments wie auch die Betonung der Objektivität erleichtern den BeamtInnen die Erfüllung ihrer Aufgabe, eine Entscheidung zu treffen. Dennoch liegt darin ein weiteres Unsicherheitsmoment. Die Objektivierung der Erzählung der AsylwerberInnen beruht auf einem sehr beschränkten Länderwissen der BeamtInnen. Da sie zumeist selbst nie in den Herkunftsländern der AsylwerberInnen gelebt haben müssen sie ihr Wissen aus dritter Hand beziehen, über Länderberichte oder ortskundige DolmetscherInnen. Ihr Wissen reduziert sich

daher auf ein sehr allgemein gehaltenes Faktenwissen, auf dessen Grundlage die regionalen Verhältnisse nur schwer zu beurteilen sind. Diese Unsicherheit erklärt die sehr enge Gesprächsführung im Rahmen der Anhörung, die sich zu einer „Stadt-Land-Fluss-Prüfung“ entwickeln kann, wobei die BeamtInnen das ihnen bekannte Länderwissen bei den AsylwerberInnen abfragen und anhand der Antworten deren Glaubwürdigkeit beurteilen (Scheffer 2001, 184).

Die Entscheidungen fallen schließlich auf Basis der Protokolle. Sie dienen im Falle von Berufungen auch als Beweismittel für den Ablauf des Verfahrens und übernehmen damit im Verfahren eine zentrale Funktion.

Protokolle sind eine institutionalisierte und standardisierte Textform, wobei die Übertragung der Erzählung des Asylwerbers in die Protokollform Umformulierungen, Verkürzungen und Auslassungen erfordert. Dadurch erfährt die bereits eingeschränkte Erzählung wiederum Verluste:

„What is lost in the process is the narrative of place and time that is at the core of the stories: those parts of the story in which applicants bring international conflicts and phenomena such as war, famine, poverty into their own experiential space, relate personal motives to them, and offer this as arguments for obtaining asylum. As soon as this ‚noise‘ has been cut off from the applicant’s story, the chances of being understood, believed and supported are very slim.“
(Blommaert 2001, 444)

Protokolle, sofern sie nicht von Schreibkräften vorgenommen werden, die jede Äußerung festhalten, sondern von den BeamtInnen während und nach der Anhörung verfasst werden, stellen nicht den tatsächlichen, sondern einen idealen Gesprächsverlauf dar (Scheffer 2001, 135). Mit der Erstellung des Protokolls bekommen die BeamtInnen die Möglichkeit, die AsylwerberInnen, deren Geschichte und sich selbst als Verhörende/r aus ihrer Perspektive heraus darzustellen und damit den weiteren Verlauf des Verfahrens entscheidend zu bestimmen. Scheffer unterscheidet daher die protokollierte Kommunikation von der tatsächlich stattgefundenen:

„Das Protokoll beschreibt den Asylwerber als im Stande seine Sache zu vertreten ... Die Aussagen des Bewerbers verstehen sich von selbst. [...] Das Protokoll verleiht eindeutige, unmittelbare Wahrheitsansprüche. [...] durch eindeutige Formulierungen gehen relativierende Zusätze verloren [...] Es werden ideale Bedingungen dargestellt, jenseits von Zeitdruck und Ungeduld. [...] Dem Antragsteller wurde offensichtlich uneingeschränkt Gelegenheit zur Selbstdarstellung eingeräumt und „rechtliches Gehör“ geschenkt. Der Protokoll-Entscheider ist

fair und un-entschieden. [...] Der Entscheider tilgt solche Äußerungen, die ein Vor-Urteil verraten könnten. [...] Der Protokoll-Entscheider soll am Vorgebrachten zweifeln: Der faire, vorurteilsfreie Entscheider ist – bei allem Entgegenkommen – gleichwohl verpflichtet, das Vorgebrachte kritisch zu hinterfragen, es auf die Probe zu stellen und mit Zweifeln zu konfrontieren. Er tut dies aber erst am Ende der Narration. [...] Die Protokollfragen des Entscheiders sind angebracht. Sie ergeben sich aus der Narration und dürfen nicht Desorientierung des Entscheiders zeigen, sondern sollen angemessen sei. [...] Das wasserdichte Protokoll vermag den Bewerber bloßzustellen“ (Scheffer 2001, 130-134)

Mit der Erstellung des Protokolls gewinnen die BeamtInnen die Darstellungsmacht über die Erzählung der Asylsuchenden und erst durch das Protokoll wird die Aussagekraft und Evidenz im Bezug auf die Feststellung der Flüchtlingseigenschaft entfaltet und gesichert.

„Protokollierte Aussagen dokumentieren gelungene Verständigungen – wenn nicht über den Inhalt, so doch über die Tatsache einer bestimmten Aussage – und werden dadurch zur Norm, gegen die man sich nur noch mit besonderen Gründen zur Wehr setzen kann – etwa dann, wenn im Verfahren auch an anderen Stellen Unstimmigkeiten auftreten, die eine Umnuancierung der Aussage nahe legen.“ (Luhmann 1983, 93).

Sobald das Protokoll durch die *Unterschrift* des Asylwerbers bestätigt wurde, kommt es einer eidesstattlichen Erklärung gleich. Hinter dieser Unterschrift steht aber weniger das Einverständnis zu den im Protokoll gemachten Aussagen und auch nicht die Bestätigung einer gelungenen Verständigung, sondern vielmehr die Bemühung, „alles richtig zu machen, um nicht bereits im Vorfeld der Prüfung die Chance auf Anerkennung zu verspielen. Es ist die vage Aussicht, anerkannt zu werden, die zur Kooperation motiviert.“ (Scheffer 2001, 143) Die Unterschrift ist jedoch der Moment, durch den die AsylwerberInnen als verantwortliche AutorInnen konstruiert werden:

„The asylum seeker is constructed as the responsible author for the whole intertextuality complex, despite the enormous differences in text-structure and text-modality, the genre and the code, the social spaces in which versions are being produced and used, and the power and authority attributed to different versions of the text.“ (Blommaert 2001, 438)

Was mit dem Protokoll im weiteren Verfahrensverlauf geschieht, liegt weit außerhalb der Kontrolle von AsylwerberInnen:

„Das Protokoll schafft dauerhafte und verbindliche Voraussetzungen. [...] Der Antragsteller kann die Weiterverarbeitung seiner Angaben kaum überblicken. [...] Anders als ein sprachkundiger

und eingeweihter Selbstdarsteller, erfährt der Antragsteller nur in Ansätzen, was aus Äußerungen (gemacht) wird. Dieser Kontrollverlust kann erklären, wie sich das Anhörungsprotokoll mit Macht gegen den zu richten vermag, der es zu vertreten hat.“ (Scheffer 2001, 138)

Der Kontrollverlust wird durch die Tatsache verstärkt, dass die AsylwerberInnen Protokolle in einer ihnen unverständlichen Sprache unterschreiben müssen. Die Kontrolle, die AsylwerberInnen durch die Rückübersetzungen haben, erscheint in Anbetracht der beschriebenen asymmetrischen Verhältnisse gering. Scheffer (2001) beobachtet, dass nachträgliche Korrekturen von AsylwerberInnen „leicht als Ausflucht oder Verlegenheitslösung gedeutet werden. [...] Solche nachträgliche Korrektur steht im Ruch, rein strategisch begründet zu sein.“⁽⁵³⁾ Außerdem würden sie Gesichtsverluste der DolmetscherInnen bedeuten, weshalb sie von den AsylwerberInnen nachträglich schwer durchzusetzen seien ⁽⁵⁴⁾. In der Praxis des Asylverfahrens in Österreich wird immer wieder beanstandet, dass Rückübersetzungen des Protokolls ganz oder teilweise entfallen (Pöllabauer/ Schumacher 2004, 24).

Die großen Fehleranfälligkeit der Protokolle, die sich in den Kommunikationshindernissen während der Anhörung und der eben beschriebenen Umwandlungsprozesse gründet, stellt für das Verfahren eine potentielle Gefahr dar, denn AsylwerberInnen können mit Bezug auf Kommunikationsprobleme bei der Asylanhörung in Berufung gehen (Pöllabauer/ Schumacher 2004). Da die Berufenden jedoch anhand des Protokolls konkret aufzeigen müssen, „worin die Fehlerhaftigkeit besteht bzw. was falsch übersetzt/ protokolliert wurde, bloße Mutmaßungen, Spekulationen oder unsubstantiierte Angaben werden dem geforderten Gegenbeweis nicht gerecht.“ (Pöllabauer/ Schumacher, 25), übernimmt das Protokoll in den Berufungsverfahren eine entscheidende Rolle. Unter den gegebenen Entstehungsbedingungen der Protokolle ist der Nachweis von Kommunikationsproblemen für die AsylwerberInnen durchaus schwierig. Pöllabauer und Schumacher stellen fest, dass Protokolle

„alles andere als die exakte Wiedergabe einer vergangenen Gesprächssituation [sind], [die] ja nicht einmal wortwörtlich, sondern nur sinngemäß das Gesagte zusammenfassen. Der Ablauf einer Einvernahme lässt sich daher aus einer Niederschrift nur bedingt rekonstruieren, weshalb etwa Versuche, aus dieser herauslesen zu wollen, ob ein Asylwerber immer wieder unterbrochen oder vom Dolmetscher zur Eile angetrieben wurde, zum Scheitern verurteilt sind.“ (Pöllabauer/ Schumacher 2004, 25)

Diese mangelnde Transparenz spiegelt letztendlich die grundlegende kommunikative wie rechtliche Ungleichheit im Rahmen des Asylverfahrens:

„Bedenklich scheint, dass eine fehlerhaft zu Stande gekommene Tatsachenfeststellung, die auf in Asylverfahren typisch auftretende Kommunikationsprobleme zurückgeht, nur durch den schwer zu führenden Beweis eines Verfahrensmangels bekämpft werden kann. [...] Eine Sanktion, die auch dann eintritt, wenn eine Partei keine Möglichkeit hat, diese abzuwenden, ist unverhältnismäßig und widerspricht einem rechtsstaatlich geregelten Verfahren. Die Sanktion trifft dagegen auch Asylwerber, die wegen von ihnen nicht zu vertretenden Kommunikationsproblemen gar keine Möglichkeit hatten, in erster Instanz ihre Fluchtgründe vollständig und richtig darzulegen. [...] Genau das Gegenteil ist der Fall: Die jedem Asylverfahren inhärenten sprachlichen Barrieren, die wie aufgezeigt leicht zu folgenschweren Missverständnissen führen können, machen es notwendig, dass es Asylwerbern im Berufungsverfahren offen steht, effektiv gegen aufgetretene Kommunikationsprobleme vorzugehen“ (Pöllabauer/ Schumacher 2004, 27)

Angesichts dieses Ungleichgewichts, stellt sich die Frage, in wie weit Asylverfahren unter diesen einschränkenden Umständen überhaupt als rechtmäßig zu betrachten sind und welche Voraussetzungen geschaffen werden müssten, damit sie es sein können. Der folgende Abschnitt beschreibt daher zunächst auf der Basis einer rechtswissenschaftlichen Analyse jene Voraussetzungen, die eine rechtsstaatliches Asylverfahren in Österreich erfüllen muss, um daran anschließend das derzeit geltenden österreichischen Asylrecht auf diese Voraussetzungen hin zu überprüfen. Daraus werden außerdem Fragen an die aktuelle Rechtspraxis formuliert, die Gegenstand des empirischen Teils dieser Arbeit ist.

2.4. Das Asylverfahren in Österreich

Bevor das österreichische Asylgesetz vorgestellt wird, sollen anhand der rechtswissenschaftlichen Studie von Sebastian Schumacher (2006) die rechtsstaatlichen Bedingungen des Asylverfahrens beschrieben werden. Sie ermöglichen einerseits das Verständnis des konkreten Verfahrensablaufs und bieten andererseits die Möglichkeit, die Asylverfahren im Allgemeinen, und das Asylverfahren in Österreich im Speziellen, in Hinblick auf die Frage der Rechtmäßigkeit zu überprüfen.

2.4.1 Zur Rechtsstaatlichkeit des Asylverfahrens

Das Asylverfahren ist in Österreich ein Verwaltungsverfahren und als solches sind seine *Verfahrensgarantien verfassungsrechtlich nicht verankert*.

„Dem österreichischen Bundes-Verfassungsgesetz (B-VG) fehlt ein allgemeines Grundrecht auf ein ordnungsgemäßes Verfahren bzw. eine Rechtsschutzklausel, wie sie in Art. 6 oder 13 EMRK verankert ist, oder eine Rechtsweggarantie, wie sie das deutsche Grundgesetz oder die Bundesverfassung der Schweizer Eidgenossenschaft kennt.“ (Schumacher 2006, 64)

So können „die Verfahrensvorschriften des AVG¹⁷ durch einfache Gesetze beseitigt oder abgeändert werden“ (ebda, 6), ohne dass das Verfassungsrecht davon tangiert wäre. In Bezug auf das Asylgesetz werden dadurch dem Gesetzgeber bzw. dem Vollzug in Hinsicht auf die Verfahrensgestaltung keine eindeutigen Grenzen gesetzt und ihm ein relativ großer Spielraum zugestanden. Laufende Veränderungen des Asylgesetzes im Zuge von einfachen Gesetzesnovellen und eine Verfahrensgestaltung, die zunehmend auf Kritik von Menschenrechtsexperten und UNHCR stößt, werden dadurch möglich, auch wenn es von Seiten der Europäischen Menschenrechtskonvention hier keine Handhabe gibt.

Der Willkür des Gesetzgebers sind durch eine, in der österreichischen Rechtsordnung für den Vollzug des Verwaltungsrechts zwar nicht festgeschriebene aber dennoch gültige Rechtsweggarantie Grenzen gesetzt. Als „verfassungsrechtliches Prinzip des rechtsstaatlichen Verwaltungsverfahrens“ (Schumacher 2006, 7) gelten sie auch für das Asylverfahren. Diesem Prinzip ist es zu verdanken, dass der Verfassungsgerichtshof bereits durch zahlreiche Einzelentscheidungen einen faktischen Verwaltungsrechtsschutz für das Asylverfahren geschaffen hat. So hat er z.B. das „Neuerungsverbot“, das verhindern soll, dass AsylwerberInnen in der zweiten Instanz neue Tatsachen geltend machen, als verfassungswidrig erkannt. Begründet wurde diese Entscheidung damit, dieses Verbot zu falschen Ergebnissen der Verfahren führen würde (Pöllabauer/ Schumacher 2004).

Das verfassungsrechtliche Prinzip des rechtsstaatlichen Verwaltungsverfahrens beruht darauf, dass jedes rechtliche Verfahren folgenden Ansprüchen gerecht werden muss, um als rechtmäßig zu gelten:

¹⁶ Europäischen Menschenrechtskonvention

¹⁷ Allgemeines Verwaltungsverfahrensgesetz

- „(1) Anspruch, dass das Verfahren eine richtige Entscheidung erzeugt,
- (2) Anspruch, dass die Teilnehmer am Verfahren als Rechtsperson anerkannt und fair behandelt werden
- (3) Anspruch, dass das Verfahren effektiv ist“ (Schumacher 2006, 173)

Aus diesen Ansprüchen sind, neben dem Grundsatz der *Effektivität*, die im Rahmen der vorliegende Arbeit relevanten Grundsätze der *Richtigkeit* und *Fairness* abgeleitet, denen jedes Verwaltungsverfahren, und daher auch das Asylverfahren, zu entsprechen hat, wenn es rechtmäßig sein soll.

2.4.1.1 Der Grundsatz der Richtigkeit

Dem Grundsatz der Richtigkeit wird im Kontext eines Verfahrens, sofern man es als ein soziales System betrachtet (vgl. Luhmann 1983), dann entsprochen, wenn die Entscheidung auf der Grundlage einer diskursiven und nicht auf der Grundlage einer normativen oder deduktiven Entscheidungsfindung beruht (Schumacher 2007, 178ff).

„Das rechtliche Verfahren ist ein zeitlich begrenztes soziales System, dessen Abläufe von kommunikativen Handlungen bestimmt sind. Das Verfahren wird mit dem Ziel durchgeführt, für eine offene *Rechtsfrage eine verbindliche Entscheidung herzustellen, die für sich Richtigkeit in Anspruch nimmt*. Der Begriff des Verfahrens hat eine interne und eine externe Komponente: ‚Verfahren‘ bezeichnet einerseits den internen Prozess der Entscheidungsfindung als zielgerichtetes, methodisches Vorgehen (Klärung des Sachverhalts, Klärung der Rechtsfrage) und andererseits den äußeren prozeduralen Rahmen als formalisierten Ablauf von Prozesshandlungen.“ (Schumacher 2007, 12, Hervorhebung von mir)

In der juristischen Argumentationstheorie ist die Richtigkeit einer Entscheidung von der Einhaltung der Bedingungen eines rationalen Diskurses abhängig und weniger von herrschaftsfreien Diskursbedingungen, wie sie Habermas (1984, 177f) dargelegt hat (Schumacher 2006, 204). So weicht auch das Verwaltungsverfahren in entscheidenden Punkten von idealen Diskursbedingungen ab:

„Die Macht ist im Verwaltungsverfahren institutionell nicht gleich, sondern asymmetrisch zugunsten der entscheidenden Behörde verteilt, die Auseinandersetzung steht unter Zeit- und Entscheidungsdruck. Das Ergebnis eines Verfahrens basiert nicht auf Konsens, sondern auf der Entscheidung einer einzelnen Person. [...] Die Entscheidung muss auch dann getroffen werden,

wenn Dissens über Rechts- und Tatsachenfragen besteht. Die Argumentation findet unter der Einschränkung statt, dass nicht argumentiert werden kann, welches Ergebnis schlechthin als gerecht empfunden wird, sondern nur, welches Ergebnis im Rahmen der geltenden Rechtsordnung gerechtfertigt ist.“ (Schumacher 2006, 225)

Um dem Grundsatz der Richtigkeit zu entsprechen, ist durch die Verfahrensausgestaltung sicher zu stellen, dass alle Verfahrensbeteiligten *durch Kommunikations- und Informationsrechte* in die Lage versetzt werden, gleichermaßen am Diskurs teilzunehmen, und dass die Entscheidungsfindung transparent gemacht wird:

„Zentrale Bedeutung für die Entscheidungsrichtigkeit kommt der Beteiligung der Betroffenen an der Entscheidungsfindung zu, die durch das *Recht auf Teilnahme am Verfahren*, durch *Kommunikations- und Informationsrechte* und durch das *Recht auf Kontrolle der Entscheidung* hergestellt wird.“ (Schumacher 2006, 273, Hervorhebung von mir)

Die Berücksichtigung von Kommunikations- und Informationsrechten im Verfahren bedeutet „primär nicht [die] Herstellung von finaler Gerechtigkeit DURCH DAS VERFAHREN, sondern [...] die Herstellung materialer Gerechtigkeit IM VERFAHREN“ (Schumacher 2006, 249, Hervorhebung von Schumacher). Kommunikations- und Informationsrechte sind voneinander nicht trennbar, da sie einander bedingen, insofern, „*Informationsrechte überhaupt die Voraussetzung dafür [sind], dass Kommunikationsrechte sinnvoll in Anspruch genommen werden können*“ (ebda., 227, Hervorhebung von mir).

Zentrales Element der Kommunikations- und Informationsrechte ist das *Recht auf Parteigehör*:

„Gem. §37 AVG besteht der Zweck des Ermittlungsverfahrens darin, den für die Erledigung einer Verwaltungssache maßgebenden Sachverhalt festzustellen und den Parteien Gelegenheit zur Geltendmachung ihrer Rechte und rechtlichen Interessen zu geben. Das Recht auf Gehör gilt als tragender Grundsatz für das gesamte Ermittlungsverfahren.“ (Schumacher 2006, 226)

Außerdem müssen die Verfahrensbeteiligten sich entsprechend auf die Verhandlung vorbereiten können, indem ihnen ausreichend *Vorbereitungszeit* und *Informationen* zur Verfügung gestellt werden: „Dies erfordert nicht allein die Gewährung eines ausreichenden Vorbereitungszeitraums, sondern auch den Zugang zu den wesentlichen Informationen des Verfahrensgegenstandes (§41 Abs. 2 AVG).“ (Schumacher 2006, 226). Verfahrensbeteiligte haben demzufolge ein *Recht auf Akteneinsicht*.

Die Kommunikations- und Informationsrechte sind für die Richtigkeit der Entscheidung gerade dann von Bedeutung, wenn „[...] die Aufklärung des entscheidungsrelevanten Sachverhaltes nur durch die Einbindung des Betroffenen als wichtigstem „Wissensträger“ gelingen“ kann (Schumacher 2006, 228), wie das für das Asylverfahren zutrifft, denn: „Nur durch die Anhörung der Beteiligten [im Rahmen des Parteiengehörs] kann sich ein Entscheidungsorgan ein möglichst umfassendes Bild machen.“ (ebda.)

Zu den Informationsrechten gehört schließlich auch *das Recht auf Rechtsbelehrung*.

„Der Anspruch auf Rechtsbelehrung verpflichtet die Behörde, Personen, die nicht durch einen berufsmäßigen Parteienvertreter vertreten sind, die zu Vornahme ihrer Verfahrenshandlungen nötigen Anleitungen zu geben und sie über die mit diesen Handlungen oder Unterlassungen verbundenen Rechtsfolgen zu belehren (§13a AVG). Es handelt sich bei der Rechtsbelehrung um eine allgemeine Unterweisung, nicht jedoch um konkrete Ratschläge, wie ein Parteivorbringen ausgestaltet sein muss, um erfolgreich zu sein.“ (Schumacher 2006, 227f).

2.4.1.2 Der Grundsatz der Fairness

Der Grundsatz der Fairness fordert die Erfüllung von Verfahrenstandards, die eine faire Behandlung der VerfahrensteilnehmerInnen sicherstellen und die diese als *Rechtssubjekte* behandeln.

„DER GRUNDSATZ DER FAIRNESS VERLANGT, DASS AM RECHTLICHEN VERFAHREN BETEILIGTE PERSONEN NICHT ALS OBJEKTE, SONDERN ALS RECHTSSUBJEKTE BEHANDELT WERDEN. FAIRNESS BEDEUTET, DASS EIN TEILNEHMER AM VERFAHREN IN SEINER PERSÖNLICHKEIT ANERKANNT, IN SEINER FREIHEITSPHÄRE GESCHÜTZT UND IM BEHÖRDLICHEN UMGANG RESPEKTVOLL BEHANDELT WIRD.“ (Schumacher 2006, 241, Hervorhebung von Schumacher)

Interessanterweise ist im österreichischen Verfassungsrecht weder die Anerkennung eines jeden Menschen als Rechtssubjekt mit unveräußerlichen Rechten noch das Prinzip der Menschenwürde positivrechtlich normiert (Schumacher 2006, 247). Stattdessen erfolgt die „die positive Anerkennung einer Person als Rechtssubjekt [...] im Verwaltungsverfahren durch die Einräumung der PARTEISTELLUNG (§ 8 AVG) und der damit verbundenen Rechte (Parteiengehör, Akteneinsicht, Rechtsschutz, etc.).“ (ebda., 252, Hervorhebung von Schumacher).

Zum Grundsatz der Fairness gehört neben den bereits erwähnten Ansprüchen dem Recht auf Akteneinsicht und auf rechtliches Gehör¹⁸ auch das *Recht auf Begründung von Entscheidungen* sowie das *Recht auf einen zeitlicher Ablauf* (Schumacher 2006, 253), der den Verfahrensbeteiligten die Möglichkeit einer entsprechenden Vorbereitung auf die Anhörung gibt. Der Grundsatz der Fairness impliziert „die Anerkennung eines Minimums an *Rechts- und Handlungsfähigkeit*“,

„[...] weil nur so vorausgesetzt werden kann, dass eine Person am Verfahren mitwirken und sich entsprechend der Entscheidung verhalten kann. Versteht man das rechtliche Verfahren als Diskurs, d.h. als argumentative Auseinandersetzung, können diese technischen Mindestvoraussetzungen zu einer gehaltvollen Rechtsposition erweitert werden. Das Sprachspiel der Argumentation verlangt, dass sich die Teilnehmer gegenseitig als vernunftbegabte Wesen mit Persönlichkeitsrechten anerkennen. *In diesem Sinn sind einem Verfahrensbeteiligten all jene Rechte zuzugestehen, die ihm eine wirksame Verfolgung seiner Interessen ermöglichen.* Die Anerkennung verbietet es, dass durch behördliches Handeln in seine menschliche Würde eingegriffen wird.“ (Schumacher 2006, 242, Hervorhebung von mir)

Da die Behörde im Verwaltungsverfahren sowohl Ermittlungsorgan wie auch Entscheidungsorgan ist¹⁹, hat sie einen

„Informationsvorsprung, da sie als Entscheidungsorgan jedenfalls den gesamten Akteninhalt kennt. Zudem verfügt die Behörde über mehr Ressourcen als eine einfache Verfahrenspartei; so kann eine Behörde regelmäßig auf ihr zur Verfügung stehende Amtssachverständige zurückgreifen.“ (Schumacher 2006, 255)

Um den Grundsatz der Fairness zu entsprechen, ist diesem Ungleichgewicht im Rahmen einer „*prozeduralen Fürsorgepflicht*“ entgegenzuwirken:

„Die prozedurale Fürsorgepflicht korrespondiert mit der Idee der Gleichheit. Der faktischen Ungleichheit von Verfahrensparteien hinsichtlich ihres Rechtsverständnisses, ihrer Kompetenzen und ihres finanziellen Hintergrundes kann allein durch eine formale Gleichbehandlung durch das Gesetz nicht begegnet werden. Es braucht vielmehr prozedurale Ausgleichsmechanismen, die materielle Gleichheit herzustellen versuchen.“ (Schumacher 2006, 256f)

¹⁸ Es gibt Überschneidungen mit dem Grundsatz der Richtigkeit so dient z.B. das Recht auf Parteiengehör beiden Grundsätzen. Die Grundsätze können aber auch in einem Konkurrenzverhältnis stehen, „wenn es z.B. um die Frage geht, wieweit in Persönlichkeitsrechte eines Verfahrensbeteiligten eingegriffen werden darf, um eine richtige Entscheidung zu erzeugen.“ (Schumacher 2006, 242)

¹⁹ In Gerichtsverfahren sind diese Funktionen getrennt. Ermittlungsorgane sind Staatsanwalt/Staatsanwältin und Verteidiger, die RichterInnen sind Entscheidungsorgane.

Ziel und Aufgabe der prozeduralen Fürsorgepflicht ist die Aufklärung rechtsunkundiger Verfahrensparteien über die rechtlichen Rahmenbedingungen und möglichen Konsequenzen ihres Handelns durch die Behörde:

„§13a AVG normiert, dass die Behörde Personen, die nicht durch berufsmäßige Parteienvertreter vertreten sind, die zur Vornahme ihrer Verfahrenshandlungen notwendigen Anleitungen zu geben und sie über die mit diesen Handlungen oder Unterlassungen unmittelbar verbundenen Rechtsfolgen zu belehren habe (*Manuduktionspflicht*). Parteien haben einen subjektiven Rechtsanspruch auf Belehrung, die Verletzung der Manuduktionspflicht stellt einen wesentlichen Verfahrensmangel dar. Inhalt der Rechtsbelehrung ist nur die Aufklärung über Verfahrenshandlungen und deren unmittelbare Folgen, nicht aber wie ein Vorbringen gestaltet sein muss, damit einem Antrag stattgegeben werden kann. Die Belehrung hat in der Regel mündlich zu erfolgen, gegenüber Mitgliedern einer anerkannten Volksgruppe in der jeweiligen Volkssprache als zusätzliche Amtssprache.“ (Schumacher 2006, 257)

AsylwerberInnen stellen im höchsten Maße rechtsunkundige Verfahrensparteien dar. Angesichts der im vorigen Kapitel dargestellten kommunikativen Ungleichheit im Asylverfahren aufgrund seiner institutionellen, interkulturellen und translokalen Bedingungen, ist die Übernahme der prozeduralen Fürsorgepflicht durch die Behörde daher unabkömmlich.

Für den Fall, dass es einen Konflikt bei der Befolgung der Grundsätze geben sollte, indem sie sich gegenseitig ausschließen, so ist dem Grundsatz der Fairness gegenüber den Grundsätzen der Richtigkeit und Effektivität Priorität einzuräumen.

„Der Grundsatz der Fairness, der auf die Persönlichkeitsrechte des Verfahrensteilnehmers rekurriert, geht den Grundsätzen der Richtigkeit und der Effektivität vor. [...] Das Bestreben nach Verfahrensökonomie darf keinesfalls dazu führen, dass mit Verfahrensteilnehmern wie mit Objekten verfahren wird. [...] Das Prinzip der Verfahrensökonomie ist keine Rechtfertigung dafür, um die Kommunikationsrechte von Verfahrensteilnehmern zu schmälern oder nicht den gesamten entscheidungsrelevanten Sachverhalt zu erheben. Der Grundsatz der Effektivität ist gegenüber dem Grundsatz der Richtigkeit nachrangig.“ (Schumacher 2006, 274f)

Zusammengefasst stellen sich die Kommunikations- und Informationsrechte für das Asylverfahren, die auf den Grundsätzen der Richtigkeit und Fairness beruhen, folgendermaßen dar:

AsylwerberInnen haben

- das Recht auf Parteigehör,
- das Recht auf Rechtsbelehrung,
- das Recht auf die Rechtsberatung im Rahmen der prozeduralen Fürsorgepflicht,
- das Recht auf Akteneinsicht,
- das Recht auf einen zeitlichen Ablauf, der eine angemessene Vorbereitung auf das Parteigehör erlaubt.

Ob und in welcher Form die Kommunikations- und Informationsrechte der AsylwerberInnen im österreichischen Asylgesetz berücksichtigt wurden, ist nun Gegenstand des nächsten Abschnitts.

2.4.2 Das österreichische Asylgesetz

Durch die Asylgesetznovelle von November 2003 ist seit Mai 2004 dem Asylverfahren ein Zulassungsverfahren vorgeschaltet, in dem „vor der inhaltlichen (materiellen) Prüfung des Asylantrags geklärt wird, ob die österreichischen Asylbehörden für das Asylverfahren überhaupt zuständig sind.“ (Schumacher/ Peyrl 2007, 194) Für das Zulassungsverfahren wurden eigene Organisationseinheiten, die Erstaufnahmestellen (EAS), gegründet. Davon befindet sich eine in Traiskirchen (EAS-Ost) und eine in Thalham (EAS-West).

Jeder Asylsuchende muss sich für die Einbringung eines Asylantrags in einer der EAS einfinden. Der Zeitraum, in dem das Zulassungsverfahren abgeschlossen werden soll, wurde vom Gesetzgeber mit 20 Tagen festgelegt. Wenn die Behörde innerhalb dieser Frist keine Entscheidung trifft, gilt das Verfahren automatisch als zugelassen. Diese 20-Tages-Frist gilt jedoch nicht bei „Dublin-Fällen“ (vgl. 2.2.1), bei denen das Zulassungsverfahren auch deutlich länger dauern kann.

2.4.2.1 Der Ablauf des Zulassungsverfahrens²⁰

Das Zulassungsverfahren beginnt mit der Durchsuchung der Kleider und des Gepäcks, um Dokumente oder Gegenstände sicherzustellen, die Auskunft über Fluchtgründe und -route geben können. Dann folgt die erkennungsdienstliche Behandlung, bei der mittels Fingerabdrücke durch das Eurodac-System festgestellt wird, ob der oder die Asylsuchende

²⁰ Bei der Beschreibung des Ablaufs folge ich nun ohne Angabe der Seitenanzahlen der Darstellung von Schumacher/ Peyrl 2007, 200-207. Seitenanzahlen wurden aber dort eingefügt, wo nicht Fakten, sondern die Einschätzung der Autoren wiedergegeben wird.

bereits in einem anderen europäischen Land um Asyl angesucht hat. Ihre Dokumente werden überprüft und Informationsblätter in einer ihnen verständlichen Sprache ausgehändigt. Es kann eine ärztliche Untersuchung folgen.

Innerhalb von 48 – längstens jedoch 72 – Stunden nach der Einbringung des Antrags findet eine erste Befragung durch öffentliche Sicherheitsorgane statt. Diese Befragung dient der Ermittlung der Identität und der Reiseroute des Fremden und „hat sich nicht auf die näheren Fluchtgründe zu beziehen“ (§19 Abs. 1 AsylG). Die Vorgangsweise, die erste Befragung durch ExekutivbeamtInnen durchzuführen, wurde von Beginn an, unter anderem auch vom UNHCR mit der Begründung kritisiert, dass sie der Schaffung einer vertrauensvollen Atmosphäre entgegenwirke und der Effizienz des Verfahrens schade (Schumacher/ Peyrl 2007, 201).

Die näheren Umstände und Gründe der Flucht werden im Rahmen der Einvernahme durch MitarbeiterInnen des Bundesasylamts ermittelt, außer wenn das Verfahren ohne Einvernahme sofort zugelassen wird. Zu den Einvernahmen dürfen AsylwerberInnen VertreterInnen oder Vertrauenspersonen mitbringen, was aber in der Praxis aufgrund der kurzen Zeitraumes, der ihnen im Zulassungsverfahren bleibt und aufgrund fehlender Gelegenheit vor Ort in der Regel nicht möglich ist. Minderjährige Flüchtlinge dürfen nur in Gegenwart eines gesetzlichen Vertreters einvernommen werden, ihnen wird daher ein Rechtsberater bzw. eine Rechtsberaterin zur Seite gestellt.

Sind die notwendigen Ermittlungen durchgeführt, gibt es fünf mögliche Entscheidungen:

- (1) Der Asylantrag wird zum weiteren Asylverfahren zugelassen und dem Asylwerber bzw. der Asylwerberin eine Aufenthaltsberechtigungskarte ausgehändigt.
- (2) Dem Asylantrag wird stattgegeben und dem Asylwerber bzw. der Asylwerberin der Status eines Asylberechtigten eingeräumt.
- (3) Dem Asylwerber bzw. der Asylwerberin wird mitgeteilt, dass beabsichtigt ist, seinen bzw. ihren Antrag abzulehnen, ihm bzw. ihr jedoch subsidiärer Schutz gewährt wird, was soviel bedeutet, dass er bzw. sie aufgrund von drohender Gefahr für Leib und Leben nicht zurückgeschickt wird.
- (4) Dem Asylwerber bzw. der Asylwerberin wird mitgeteilt, dass sein bzw. ihr Antrag zurückgewiesen wird, weil ein anderer Staat zuständig ist oder weil der Antrag schon einmal rechtskräftig negativ entschieden wurde.
- (5) Dem Asylwerber bzw. der Asylwerberin wird mitgeteilt, dass der Antrag inhaltlich abgewiesen wird.

(2) und (5) stellen inhaltliche Entscheidungen dar, die entweder zur Aufnahme oder Abweisung des Flüchtlings führen. Im Fall (3) findet der oder die Asylsuchende ebenfalls Aufnahme, wenn auch nicht als (nach der Genfer Flüchtlingskonvention) anerkannter Flüchtling. In diesen Fällen ist eine Zulassung oder Zurückweisung nicht notwendig.

Im Falle einer Zulassung (1) werden die AsylwerberInnen an eine Außenstelle des Bundesasylamts weiter verwiesen. Im Falle einer Zurückweisung (4), muss der Asylwerber an einen Rechtsberater oder eine Rechtsberaterin verwiesen werden. Der Asylwerber bzw. die Asylwerberin muss eine Aktenabschrift bekommen und ihm bzw. ihr ist eine 24 Stunden nicht zu unterschreitende Frist zur Vorbereitung auf eine zweite Einvernahme zur Wahrung des Parteiengehörs einzuräumen. Bei der Einvernahme zur Wahrung des Parteiengehörs muss ein Rechtsberater anwesend sein (§ 29 Abs. 4 AsylG).

Der Einsatz von *RechtsberaterInnen* ist gesetzlich verankert. Sie sind dem Gesetz nach „rechtskundige Personen mit Spezialwissen im Bereich Asyl- und Fremdenwesen“ (§64 Abs. 1 AsylG). Sie sind nach § 24 Abs. 4 und §§ 64, 65 den AsylwerberInnen zur Seite gestellt und sollen die Erfüllung der gesetzlichen Informationspflicht sicherstellen. Sie sind „unabhängig und haben ihre Aufgaben weisungsfrei wahrzunehmen“ (Abs. 2). Die „Kosten für die Rechtsberatung trägt der Bund“ (Abs. 3). Ihre Aufgabe ist es, AsylwerberInnen im Falle einer Zurückweisung „über ihr Asylverfahren und ihre Aussichten auf Zuerkennung des Status des Asylberechtigten oder des subsidiär Schutzberechtigten zu beraten.“ (Abs. 4) und sie sind verpflichtet an allen Einvernahmen zur „Wahrung des Parteiengehörs im Zulassungsverfahren“ teilzunehmen (ebda.).

Die „Institution der verpflichtenden Rechtsberatung“, so Schumacher/ Peyrl 2007, wurde als „Ausgleichsmaßnahme zu rechtsstaatliche bedenklichen Verfahrensbestimmungen im Zuge der AsylG-Novelle 2003 eingeführt“. Ihre Aufgabe ist demnach die der *prozeduraler Fürsorge* (Schumacher/ Peyrl 2007, 205). Rechtlich gesehen haben sie eine schwache Position, da sie keine Rechtsvertretung darstellen. Deshalb stellt ihr Einsatz keinesfalls eine Garantie für die Rechtsstaatlichkeit eines Verfahrens dar.

Für die Erfüllung der Informationspflicht durch die Behörde sieht das Asylgesetz § 17 Abs. 9 außerdem die Überreichung eines *Merkblattes* vor, in dem die Rechte und Pflichten der AsylwerberInnen festgehalten sind, sowie in § 29 Abs. 1 die Übergabe einer *Orientierungsinformation* und einer *Erstinformation*, die über das Asylverfahren in einer den AsylwerberInnen verständlichen Sprache aufklären sollen. Diese Informationen wurden in

37 Sprachen übersetzt (Goldmann 2007, 18). Alle diese Blätter werden im Rahmen dieser Arbeit unter dem Begriff „Informationsblätter“ zusammengefasst.

Im folgenden Abschnitt wird nun der Frage nachgegangen, ob die Informationsrechte im österreichischen Asylverfahren auch tatsächlich erfüllt werden. Dafür werden zuerst auf die Informationsblätter eingegangen um anschließend die Kommunikationssituation im Asylverfahren, wie sie sich im Abschnitte 2.3 dargestellt hat, mit Hilfe der nun gewonnen rechtlichen Perspektive zu betrachten.

2.4.3 Die Wahrung von Informationsrechten im österreichischen Asylverfahren

2004 wurden die neu herausgegebenen Informationsblätter des Bundesasylamts im Auftrag des Netzwerks SprachenRechte einer kritischen Beurteilung durch FachexpertInnen unterzogen, um festzustellen, ob sie ihren Zweck, nämlich AsylwerberInnen in verständlicher Form über das Asylverfahren in einer Form aufzuklären, die diese handlungsfähig macht, auch erfüllen würden. Es liegen daher eine sprachwissenschaftliche (Menz 2004), eine psychiatrische (Friedmann 2004), ein psycho-therapeutische (Kronsteiner 2004a) und eine ethnologische Stellungnahme (Kronsteiner 2004b) vor, die übereinstimmend die Unverständlichkeit der Informationsblätter für AsylwerberInnen feststellen.

Aus sprachwissenschaftlicher Perspektive (Menz 2004) sind in den Bereichen der Textgliederung, der Syntax, des Lexikons sowie der Pragmatik Elemente zu finden, die der Verständlichkeit der Information für Lesende erschweren. So fehlen z.B. Lesehinweise, die Sätze sind lang und ein Nominalstil überwiegt.

Die psychiatrische Stellungnahme (Friedmann 2004) kommentiert Textstellen, in denen AsylwerberInnen aufgefordert werden, traumatische Erlebnisse und psychische Probleme mitzuteilen und verweist sowohl auf die Schwierigkeit, über traumatische Erlebnisse zu sprechen als auch auf die Kulturgebundenheit der Wahrnehmung und Thematisierung von psychischen Problemen. Friedmann spricht auch den Ton der Informationsblätter an, der wenig geeignet scheint, eine vertrauensvolle Atmosphäre aufzubauen, die notwendig ist, um über traumatische Erlebnisse sprechen zu können. Diese Einschätzung wird durch die Stellungnahme aus psychotherapeutischer Sicht (Kronsteiner 2004a) bestätigt.

Die Stellungnahme aus ethnologischer Perspektive (Kronsteiner 2004b) verweist auf die geringe Eignung schriftlicher Informationen, Menschen anderer kultureller Sozialisation über das Rechtsverständnis in Österreich in einer Form in Kenntnis zu setzen, die ihnen entsprechendes

Verhalten erlaubt. Schriftliche Information stellt ein Medium der westlichen Industriegesellschaft dar und setzt daher westliche Schulbildung auf einem bestimmten Niveau voraus. Darüber hinaus ist es aufgrund der kulturellen Determiniertheit von Rechtsverständnis und Rechtssprechung notwendig, in einer Rechtsinformation auf diese Bezug zu nehmen.

Die Kritikpunkte stimmen in wesentlichen Punkten mit den oben beschriebenen Kommunikationsbarrieren im Rahmen des Asylverfahrens überein (2.3.1-2.3.3). Sie konnten im Rahmen einer Überarbeitung durch das Bundesasylamt im Jahr 2006 nicht behoben werden (vgl. die Stellungnahme zu den überarbeiteten Informationsblätter durch das Netzwerk SprachenRechte 2006).

Im Rahmen einer kommunikationswissenschaftlichen Untersuchung unterzog Johanna Goldmann (2007) die Informationsblätter einer eingehenden Verständlichkeitsanalyse. Sie stellt fest, dass bei der Gestaltung der Informationsblätter die „intralinguale“ Übersetzung der Gesetzestextes in einen Informationstext nicht gelungen ist, da die Rechtssprache z.T. durch eine wortwörtliche Übernahme des Gesetzestext unverändert blieb. Dies bedeutet, dass den „Informationstexten“ sowohl die juristische Fachterminologie wie auch der Duktus der Rechtssprache eigen ist, den eine „imperative Gewalt“ charakterisiert, die weder begründen noch argumentieren muss. Die daraus resultierende Textgestaltung erschwert das Erkennen der Zusammenhänge bzw. macht es unmöglich (Goldmann 2007, 60). Eine intralinguale Übersetzung müsste die Textsorte „Gesetzestext“ tatsächlich überschreiten, um „Begriffe, Denkweisen, Vorstellungen und Gegenstände, die in den anderen Kulturen nicht bekannt sind, vertraut zu machen und sprachlich einzuführen.“ (ebda., 153)

Im Rahmen eines Wahrnehmungsberichtes von Forum Asyl (2006) wurden die Übersetzungen der Informationsblätter in die Sprachen Albanisch, Bosnisch, Chinesisch, Dari, Englisch, Französisch, Georgisch, Kroatisch, Russisch, Serbisch, Spanisch, Tschetschenisch und Türkisch überprüft und dabei festgestellt, dass es nicht möglich war, das Informationsmaterial vollständig in allen Sprachen zu sammeln. Weiters wurde sichtbar, dass wesentliche Teile der deutschen Informationsblätter unübersetzt geblieben sind (Forum Asyl 2006, 37ff). Dazu gehören:

- Hinweise auf die Frage nach Folterspuren oder Vergewaltigung,
- der Hinweis auf die Möglichkeit einen Flüchtlingsberater oder lokale Hilfsorganisationen zu konsultieren,
- Angaben zu den Aufgaben des Rechtsberaters oder
- die Angabe der Gründe zur Beendigung des Zulassungsverfahrens führen.

Sowohl durch das Nichtvorhandensein der Informationsblätter vor Ort als auch durch die Lücken in den Übersetzungen gehen den AsylwerberInnen Informationen, die für die Teilnahme am Verfahren wesentlich sind, verloren. Das Fehlen der Hinweise auf unabhängige FlüchtlingsberaterInnen und auf die Rolle der RechtsberaterInnen hindert die AsylwerberInnen bei der Wahrnehmung wichtiger Informationsrechte.

Die Erfüllung des *Rechts auf Parteiengehör* im Rahmen des Asylverfahrens muss in Anbetracht der im vorigen Kapitel dargestellten kommunikativen Ungleichheiten in Frage gestellt werden. Im Kapitel 2.5 wurde festgestellt, dass die Anhörungen von AsylwerberInnen unter kommunikativen Voraussetzungen stattfinden, die durch institutionelle, interkulturelle und sprachliche Barrieren gekennzeichnet sind. AsylwerberInnen können ihre Geschichten nicht frei erzählen und umgekehrt können BeamtInnen aufgrund ihres Vorverständnisses, aufgrund ihres fehlenden Wissens über die Herkunftsländer und aufgrund der institutionellen Vorgaben die Geschichten der AsylwerberInnen nicht verstehen. Im österreichischen Zulassungsverfahren werden diese Kommunikationshindernisse aufgrund der Enge in der zeitlichen und räumlichen Verfahrensgestaltung noch verschärft.

Die Entscheidungsfindung im Asylverfahren verläuft demnach entlang gravierender kommunikativer Barrieren, die die Kommunikations- und Informationsrechte der AsylwerberInnen massiv einschränken. Obwohl die zugrunde liegenden Muster in der Wissenschaft bereits seit langem bekannt sind, hat dieses Wissen noch immer keinen Eingang in die Praxis gefunden. Maryns (2006) stellt für Belgien fest, dass in der behördlichen Praxis keinerlei Bewusstsein über Kommunikationszusammenhänge zu existieren scheint (Maryns 2006, 316f). Die Ergebnisse aus Deutschland, der Schweiz und Österreich legen eine ähnliche Diagnose dar, sodass es nahe liegt, anzunehmen, dass es sich hierbei um ein allgemeines Phänomen in der Asylpraxis handelt.

Angesichts der in der vorliegenden Forschung konstatierten Ungleichheit der Kommunikation im Asylverfahren stellt sich die Frage, wie diese ausgeglichen werden könnte um ein faires Asylverfahren zu gewährleisten. Eine mögliche Antwort liegt in der Person der BeamtInnen selbst. Damit die Kommunikations- und Informationsrechte der AsylwerberInnen gewahrt bleiben, müssen die BeamtInnen über die Bedingungen interkultureller und translokaler Kommunikation Bescheid wissen und fähig sein, unter diesen Bedingungen ein kooperatives Gespräch zu führen. Das betrifft im Rahmen des *Parteiengehörs* die Kenntnis der Relevanz von so genannten „home-narratives“ und repetitiven Erzählformen, aber auch das Wissen darum,

dass gerade Orts- und Zeitbezüge zu jenen Aspekten gehören, die in interkultureller und translokaler Kommunikation in der Regel außerhalb eines gemeinsamen Referenzrahmens liegen. Umgekehrt sind auch für die Einhaltung *Informationspflicht* die Bedingungen interkultureller und translokaler Kommunikation zu berücksichtigen, was eines verstärkten Aufwandes bei der Informationsweitergabe bedarf. Je nach individuellen Vorkenntnissen der AsylwerberInnen sind Informationen in unterschiedlichem Ausmaß und Form notwendig. Dieser große Aufwand wird durch die *prozeduralen Fürsorgepflicht* gerechtfertigt, der die Behörde als Entscheidungsorgan im Verfahren nachzukommen hat.

Auch die *DolmetscherInnen* sollten von diesen Bedingungen Kenntnis haben und müssten außerdem gezielt auf die Arbeit als DolmetscherInnen in Asylanörungen und die daraus erwachsenden vielfältigen Rollanforderungen vorbereitet werden. Das gilt in besonderem Maße für LaiendolmetscherInnen, jedoch aber auch für BerufsdolmetscherInnen. Außerdem müssten die sprachlichen Kompetenzen von LaiendolmetscherInnen überprüft werden und nur solche Personen als DolmetscherInnen einzusetzen, die nachweislich sprachlich dazu befähigt sind.

Eine Einvernahme bzw. Information in einer Sprache, die nicht die Erst- oder Familiensprache der AsylwerberInnen ist, sollte vermieden werden. Um das zu gewährleisten, wären Ausbildungen für potentielle DolmetscherInnen in Asylanörungen zu schaffen und bereits vorhandene Angebote zu nützen.

Schließlich muss im Rahmen der Verfahrensgestaltung ausreichend *Vorbereitungszeit* vorhanden sein, die den AsylwerberInnen auch erlaubt, potentielle Verständnisschwierigkeiten zu überwinden. Aufgrund der vielfältigen und komplexen institutionellen, interkulturellen und sprachlichen Barrieren ist dafür mehr Zeit notwendig als in „normalen“ Verfahren.

Die Frage ist nun, ob in der Rechtspraxis in den Erstaufnahmestellen des Bundesasylamts bereits Ausgleichmechanismen, wie sie hier genannt wurden, zum Einsatz kommen und damit den kommunikativen und verfahrensmanenten Ungleichheiten entgegenwirkt wird. Antworten auf diese Frage soll die im Rahmen dieser Arbeit durchgeführte empirische Studie in der Erstaufnahmestelle Ost (Traiskirchen in Niederösterreich) geben, in der die Informations- und Kommunikationssituation im Zulassungsverfahren untersucht wurde, wobei ein spezieller Fokus auf der Frage lag, ob und wie die vom Gesetzgeber vorgesehenen Mittel zur Wahrung der Informationsrechte der AsylwerberInnen, die Informationsblätter und die Rechtsberatung, von AsylwerberInnen aufgenommen werden.

3 Forschungsmethodischer Zugang

3.1 Erkenntnisgewinn interviewbasierter qualitativer Forschung

Interviewbasierte Forschung gehört neben interaktionsanalytischer, ethnographischer und diskursanalytischer Forschung zu den vier Feldern qualitativer Forschung (Kalthoff 2008, 16f). Der zentrale Gegenstand interviewbasierter Forschung ist in der Regel das Individuum, insofern als über Interviews vor allem „subjektiver Sinn, den Individuen mit ihren Handlungen und ihrer Umgebung verbinden“ erschlossen und zum „empirischen Ansatzpunkt“ wird (Flick 2005a, 34). Im Gegensatz dazu generiert sich Sinn in systemorientierten, strukturalistischen und poststrukturalistischen Ansätzen als „Objektives“ und Überpersönliches, so z.B. als „Diskurs“ (Foucault) (Knoblauch 2008, 219). Traditionelle methodische Zugänge eines interviewbasierten Ansatzes sind biografische Erzählungen und subjektive Theorien (Flick 2005a, 36).

Flick (2005a, 48ff) hat als „Schnittmenge“ unterschiedlicher theoretischer Positionen von qualitativen Zugängen vier Aspekte der Erkenntnisgewinnung zusammengefasst:

- Verstehen gilt als Erkenntnisprinzip, wobei die Sicht des Subjekts oder mehrerer Subjekte, oder die auf eine Situation zutreffenden kulturellen bzw. sozialen Regeln verstanden werden sollen.
- Fallkonstruktionen bieten Ansatzpunkte, aus denen Typologien entwickelt werden.
- Die Konstruktion der Wirklichkeit bildet dabei die erkenntnistheoretische Grundlage.
- Texte dienen als empirische Materialien, an denen die eigentliche empirische Analyse vorgenommen wird, und stellen die Basis für Rekonstruktion und Interpretation dar.

Den Aspekt der Konstruktion von Wirklichkeit erklärt Flick (2005a) folgendermaßen:

„In den rekonstruierten Fällen (bzw. Typologien) sind jeweils unterschiedliche Konstruktionen der Wirklichkeit enthalten: Subjekte konstruieren über ihre Sicht auf ein bestimmtes Phänomen einen Ausschnitt ihrer Wirklichkeit; in Gesprächen und Diskursen werden Phänomene interaktiv hergestellt und Wirklichkeit darüber konstruiert. Latente Sinnstrukturen und damit zusammenhängende Regeln tragen über die von ihnen generierten Handlungen zur Konstruktion sozialer Situationen bei. Wirklichkeit, die in qualitativer Forschung untersucht wird, ist nicht vorgegeben, sondern wird von unterschiedlichen Instanzen konstruiert.“ (Flick 2005a, 49)

Eine solche Annahme setzt voraus, dass „Tatsachen erst über ihre Bedeutung und deren Interpretation relevant werden“ (Flick 2005a, 56) und es eine Welt ohne Deutung nicht gibt (Schütz 1960). Diese sind „immer schon aus einem universellen Zusammenhang durch unsere Bewußtseinsabläufe ausgewählte Tatsachen. Somit sind sie immer interpretierte Tatsachen.“ (Flick 2005a, 56) Sozialforschung mit qualitativer Ausrichtung versucht quasi die Interpretation zu entschlüsseln und die Bedeutungen, den „Sinn“ hinter den „Dingen“, zu verstehen. Also die Bedeutungen, die sich in der Sicht der Subjekte oder in sozialen Regeln, die im jeweiligen Feld existieren, zeigen. Damit können nur jene Versionen der sozialen Realität erschlossen werden, die vorfindbar sind. In Anlehnung an kybernetische Modelle soll hier von einem Konstruktionsprozess der ersten Ordnung gesprochen sein.

Durch die Forschung werden nun, basierend auf denselben Voraussetzungen, zwei weitere Konstruktionsschritte unternommen. Der erste der beiden betrifft das, was die Beforschten preisgeben. Sie wählen aus, ordnen an, setzen in Beziehung. Das, was sie äußern und wie sie es tun, konstruiert die untersuchte Realität auf der Ebene der zweiten Ordnung.

Und schließlich wird nur jenes vorgefunden, was die Methode zeigt und was die Beforschten preisgeben. Es steht heute außer Zweifel, dass „die qualitativen Forschungsmethoden mit ihren Produkten nicht Realität darstellen, sondern einen spezifischen Blick auf sie und auf sich selbst erzeugen.“ (Kalthoff 2008, 18) Nicht nur die Methoden, auch die Auswahl des Forschungsgegenstandes und der Fragestellung sind Teil eines solchen Konstruktionsprozesses. Dieser führt schließlich zu einem Ergebnis, das wiederum Ordnung herstellt bzw. nachweist. Es ist ja die „Aufgabe von Wissenschaft, Ähnlichkeiten herzustellen, Typisierungen vorzunehmen und Regeln aufzustellen.“ (Knoblauch 2008, 225) Dieser Herstellung von Ordnung funktioniert, indem Bedeutung zugeordnet und Sinn gegeben wird: „Sozialwissenschaft produziert eine weitere Version dieser Welt.“ (Flick 2005a, 57) Und diese, durch den qualitativen Forschungsprozess hergestellte Ordnung erweist ihre Referenz einerseits den Subjekten, „deren Handlungen Quelle der Daten sind“ (Kalthoff 2008, 24), aber andererseits natürlich auch den Forschenden. Knoblauch (2008) spricht in diesem Zusammenhang von der „abstrakten Subjektivität“ qualitativer Verfahren, die durch die notwendige Selektion aus der Vielfalt der gewonnen Daten entsteht. Dabei handelt es sich schließlich um einen Konstruktionsprozess dritter Ordnung.

Eine wesentliche Rolle im Konstruktionsprozess zweiter Ordnung übernehmen Texte, die im Forschungsprozess durch die Erhebung von Daten generiert, interpretiert und – als Medium der

Darstellung und Vermittlung – produziert werden (Flick 2005a, 53). Diesen drei Schritten entsprechen drei Mechanismen der „Welterzeugung im Text“ (ebda. 58f):

- „einerseits in der Umsetzung von Erfahrungen in Erzählungen, Berichten etc. aufseiten der Subjekte, die untersucht werden;
- andererseits in der Konstruktion von Texten auf dieser Basis und bei der Interpretation solcher Konstruktionen seitens der Forscher;
- schließlich, wenn solche Interpretationen in alltägliche Zusammenhänge zurückfließen, etwas beim Lesen entsprechender Darstellungen.“ (Flick 2005 a, 58f)

Texte, die qualitative Forscher produzieren, werden „aktive Dinge, die ihre eigene Wirkung auf die ausüben, die sie hervorbringen und die mit ihnen umgehen“ (Kalthoff 2008, 18). Die Konsequenz aus dieser „Dialektik von qualitativer Forschung und soziologischer Theoriebildung“ (Kalthoff 2008) ist eine erkenntnistheoretische Haltung, „die in der Rekonstruktion des sozialen Geschehens die Konstruktion des wissenschaftlichen Objekts reflexiv mitführt.“ (Kalthoff 2008, 20).

Eine Reflexion der dialektischen Struktur von Forschung und Theoriebildung schließt die Reflexion der eigenen Subjektivität mit ein, die eines der wesentlichen Gütekriterien qualitativer Forschung darstellt und die Grundlage für den Geltungsanspruch von qualitativer Forschung bildet. Wenn nämlich nicht nur der Gegenstand sondern auch der Zugang zur Erforschung der sozialen Welt letztendlich durch Subjektivität bestimmt ist, stellt sich die Frage, wie überhaupt Aussagen getroffen werden können, die den Anspruch auf Gültigkeit erfüllen. Bewertungskriterien qualitativer Forschung, die ermöglichen, das Vorgehen und Ergebnisse angemessen zu beurteilen, werden durchaus kontrovers diskutiert. Steinke (2005) unterscheidet dabei drei Positionen. VertreterInnen der ersten Position orientieren sich an standardisierten Gütekriterien quantitativer Forschung (z.B. Miles/ Hubermann 1994, Flick 2005a), VertreterInnen der zweiten Position entwickeln eigene Kriterien qualitativer Forschung und VertreterInnen der dritten Position lehnen jegliche standardisierte Kriterien für qualitative Forschung ab (z.B. Richardson 1994). Im Folgenden werde ich die ersten beiden Positionen darstellen, da sie für die vorliegende Arbeit von Relevanz sind. Die besondere Konstellation der vorliegenden Forschungsarbeit als Forschungsauftrag, schließt das Einnehmen der dritten Position aus, denn sie „birgt die Gefahr der Beliebigkeit und Willkür“ (Steinke 2005, 321), die dem vorliegenden Forschungskontext nicht angemessen wäre.

²¹ Flick bezieht sich bei seiner Explikation der „Welterzeugung im Text“ auf das Konzept der Mimesis aus der Kunst- und Literaturwissenschaft, das von Gebauer und Wulf 1992 und Ricœur 1981 für die Sozialwissenschaft fruchtbar gemacht wurde.

Die erste Position vertreten Miles/ Huberman (1994), die der qualitativen Forschung folgende Gütekriterien der quantitativen Forschung wie zuordnen (278):

- Objektivität/ Bestätigbarkeit
- Reliabilität/ Verlässlichkeit/ Auditierbarkeit
- Interne Validität/ Glaubwürdigkeit/ Authentizität
- Externe Validität/ Übertragbarkeit/ Passung
- Nutzung/ Anwendung/ Handlungsorientierung

Objektivität bedeutet in der qualitativen Forschung „Intersubjektivität der Methode, dh. prinzipielle Nachvollziehbarkeit und Replizierbarkeit von Forschung“ (Grotjahn 2003, 496). Die Reliabilität einer Methode verweist darauf, dass unter denselben Bedingungen eine erneute Messung zu denselben Ergebnissen kommen würde. Ein solches Kriterium erscheint für qualitativen Studien nicht ganz passend, denn sie sind durch Ergebnisoffenheit und eine Vielfalt der Daten (Knoblauch 2008 225f) gekennzeichnet. In qualitativer Forschung bedeutet Reliabilität eine „Explication in doppelter Hinsicht“:

„Einerseits soll das Zustandekommen der Daten dahingehend expliziert werden, dass überprüfbar wird, was Aussage des jeweiligen Subjekts ist und wo die Interpretation des Forschers schon begonnen hat. Andererseits soll das Vorgehen im Feld bzw. Interview und mit dem Text in Schulungen und Überprüfungen expliziert werden, um die Vergleichbarkeit der Vorgehensweisen verschiedener Interviewer bzw. Beobachter zu verbessern. Schließlich soll sich die Reliabilität im gesamten Prozess durch dessen reflexive Dokumentation des Forschungsprozesses erhöhen. Damit wird das Kriterium der Reliabilität in Richtung einer Prüfung der Verlässlichkeit von Daten und Vorgehensweisen reformuliert, die sich aus der Spezifik qualitativer Methoden heraus begründen lässt.“ (Flick 2005a, 322)

Das Problem der Validität in qualitativer Forschung hängt mit der Frage zusammen, ob das, was der Forscher zu sehen meint, auch tatsächlich zu sehen ist (Kirk/ Miller 1986, 21) bzw. ob die Version der Welt, die ForscherInnen als Ergebnis ihrer Forschung liefern, auch tatsächlich im Gegenstand begründet liegt oder nicht vielmehr durch deren Subjektivität entstanden ist. Dass Subjektivität eine entscheidende Rolle bei qualitativer Forschung spielt, wurde oben dargelegt. Die Frage ist nun, durch welche Strategien der dadurch entstehende *Bias* möglichst gering gehalten werden kann.

Eine zentrale Strategie der Validierung stellt die *kommunikative Validierung* dar. Sie zielt „als Kern einer interpretativen, dialog-hermeneutischen Methodologie darauf ab, die Validität einer

Interpretation [...] über Zustimmung der untersuchten Personen zu der vom Forscher vorgenommen Interpretation zu sichern“ (Grotjahn 2003, 497).

Ein weiteres Vorgehen, das gerade für interviewbasierte Forschung Relevanz besitzt, ist die *Validierung der Interviewsituation*. Diese wird daraufhin analysiert, „ob die Interviewpartner ‚wahrheitsgemäß‘ bzw. aufrichtig erzählen“ (Steinke 2005, 320) oder ob es Hinweise darauf gibt, dass die Untersuchten sich nicht auf ein „Arbeitsbündnis“ (Legewie 1987, 148) eingelassen haben.

Über lange Zeit wurde die Strategie unterschiedliche Methoden, Perspektiven, Theorien und ForscherInnen für die Erhebung der Daten einzusetzen, die man als Triangulation bezeichnet, als Validierungsinstrument betrachtet. Heute hat man davon Abstand genommen und versteht sie vielmehr als methodisches Mittel, um zu einem vertiefteren Verständnis des Untersuchungsgegenstandes zu gelangen (Flick 2005b).

Die zweite Position, die auch die Grundlage dieser Arbeit bildet, hat Steinke (2005) ausführlich beschrieben. Sie stellt Kernkriterien qualitativer Forschung auf, die sich nicht an den klassischen Gütekriterien quantitativer Forschung orientieren, sondern die „deren eigenem Profil, das heißt ihren Kennzeichen, Zielen, wissenschaftstheoretischen und methodologischen Ausgangspunkten Rechnung tragen“ (Steinke 2005, 322). Dazu gehören:

- intersubjektive Nachvollziehbarkeit
- Indikation (Angemessenheit) des Forschungsprozesses
- Empirische Verankerung
- Limitation
- Kohärenz
- Relevanz
- Reflektierte Subjektivität (Steinke 2005, 324ff)

Die *intersubjektive Nachvollziehbarkeit* wird erstens durch die Dokumentation des Forschungsprozesses gewährleistet, wozu das Vorverständnis, die Erhebungsmethoden, die Transkriptionsregeln, die Daten, die Auswertungsmethoden, die Informationsquellen, die Entscheidungen und Probleme gehören, sowie die Kriterien, denen die Arbeit genügen soll. Zweitens dient die Interpretation der Daten in Gruppen der intersubjektiven Nachvollziehbarkeit, wie auch drittens kodifizierter Verfahren zur Anwendung gelangen sollen.

Die *Indikation (Angemessenheit)* des Forschungsprozesses ist gegeben, wenn das qualitative Vorgehen selbst, die Methodenwahl, die Transkriptionsregeln, die Samplingstrategien, die methodischen Einzelentscheidungen im Kontext der gesamten Untersuchung sowie die Bewertungskriterien angemessen sind.

Empirisch verankert ist das Vorgehen dann, wenn kodifizierte Methoden verwendet werden, hinreichend Textbelege vorliegen, die Theoriebildung auch eine Falsifizierung ermöglicht²², Prognosen erstellt werden können oder eine kommunikative Validierung vorliegt.

Unter *Limitation* versteht Steinke, dass „die Grenzen des Geltungsbereichs, d.h. der Verallgemeinerbarkeit einer im Forschungsprozess entwickelten Theorie“ (Steinke 2005, 329) herausgefunden und überprüft werden. Das kann durch Fallkontrastierung geschehen, bei der maximal und minimal verschiedene Fälle gegenübergestellt werden, oder durch die Suche und Analyse abweichender, negativer und extremer Fälle.

Kohärenz meint eine in sich schlüssige Theorie, in der die Widersprüche in den Daten und Interpretationen bearbeitet werden.

Unter *Relevanz* wird die Theorie hinsichtlich ihres pragmatischen Nutzens beurteilt. Es wird gefragt, ob die Fragestellung relevant ist und ob die entwickelte Theorie neue, relevante Deutungen und Erklärungen bietet und zu Lösung von Problemen anregt. Auch die Fragen, ob die Ergebnisse verallgemeinerbar und die Darstellung der Theorie überschaubar sind, gehören zu diesem Kriterium.

Das Kriterium der *reflektierten Subjektivität* beinhaltet, dass der Forschungsprozess durch Selbstbeobachtung begleitet wird und die persönlichen Voraussetzungen für die Erforschung sowie die Vertrauensbeziehungen zwischen Forschenden und Informierenden reflektiert werden. Als besonders wichtig gelten hier die Reflexionen während des Feldeinstiegs.

Nach Steinke müssen nicht alle, aber auch nicht nur eine oder zwei der vorgeschlagenen Kriterien erfüllt werden, sondern: „Auf der Grundlage mehrerer Kriterien sollte entscheidbar sein, ob das ‚bestmögliche‘ Ergebnis erzielt wurde.“ (Steinke 2005, 331).

²² Steinke meint damit konkret die Methode der Analytischen Induktion nach Bühler-Niederberger, Doris (1985/ 1991), Analytische Induktion als Verfahren qualitativer Methodologie, in: Zeitschrift für Soziologie, 14, 475-485.

Im nächsten Abschnitt wird nun das Design und Ablauf der vorliegenden Studie dargestellt. Dabei wird deutlich werden, dass die speziellen Rahmenbedingungen des Entstehens der Studie mit sich bringen, dass tatsächlich nicht alle Kriterien erfüllt werden konnten.

3.2 Das Forschungsdesign

3.2.1 Ziel und Nutzen des Forschungsvorhabens

Das vorrangige Ziel der vorliegenden Studie war nicht die Entwicklung einer Theorie der Informationsweitergabe im Asylverfahren und auch nicht die Evaluation der Informationsweitergabe in Erstaufnahmestellen, sondern das Verstehen und Beschreiben der konkreten sozialen Praxis der Informationsweitergabe in den Erstaufnahmestellen des Bundesasylamts und, daraus folgernd, die Formulierung konkreter Handlungsempfehlungen für die Veränderung dieser sozialen Praxis.

3.2.2 Interviews als Zugang zum Feld

Bei der Frage nach dem Zugang zum Feld standen wir ForscherInnen²³ vorerst vor einer interessanten Herausforderung. Wir mussten etwas beschreiben, was wir nicht direkt beobachten konnten, denn es war uns von Anfang an bewusst, dass wir nicht in einer Form von „Shadowing“ AsylwerberInnen durch das Zulassungsverfahren begleiten konnten, um zu sehen, wann und von wem sie welche Informationen bekommen. Das war sowohl aus ethischen wie auch aus forschungstechnischen und letztlich auch aus politischen Gründen nicht denkbar. Aus ethischen Gründen, weil es unmöglich ist, von AsylwerberInnen, die eben in einer Erstaufnahmestelle ankommen, und von der Flucht erschöpft und orientierungslos sind, eine Einwilligung zu bekommen, als „Beforschte“ am Forschungsprozess zu partizipieren. Wir hätten damit gegen das forschungsethische Prinzip der „informierten Einwilligung“ (Hopf 2005) verstoßen. Aus forschungstechnischen Gründen schien es uns ebenso unmöglich, weil damit eine ständige Anwesenheit in der Erstaufnahmestelle verbunden gewesen wäre, da

²³ Da der empirische Forschungsprozess von einer Gruppe von Forscherinnen durchgeführt wurde (vgl. Vorwort), wird im Folgenden immer wieder in der Wir-Form gesprochen. Die Wahl dieser Form verweist auf jene Aspekte, die in gemeinsamen Teamsitzungen reflektiert wurden.

AsylwerberInnen ja rund um die Uhr in die Erstaufnahmestelle (EAS) kommen und nicht absehbar ist, wann sie eintreffen. Die ForscherInnen hätten also Tage und Nächte in der Betreuungsstelle Traiskirchen zubringen müssen um Einblicke und Daten zu gewinnen. Dieses war im Rahmen des schmalen Budgets für das Projekt nicht denkbar. Außerdem, so die Annahme, wäre dieses Vorgehen nicht im Sinne des Bundesasylamts gewesen. Wir wussten, dass der Zugang zur Betreuungsstelle Traiskirchen, wo die EAS untergebracht ist, ausgesprochen schwierig und nur mit Genehmigungen möglich ist. Die EAS ist kein Ort der Öffentlichkeit, sondern ein sensibles Areal, wo politisch relevante Entscheidungen getroffen werden (vgl. 2.2.2). Eine „verdeckte“ Beobachtung nach dem Vorbild Konrad Hofers (2006), der bei der Erforschung zum Alltag von AsylwerberInnen in der Betreuungsstelle Traiskirchen heimlich in das Areal eingestiegen war, war in unserem Fall nicht zu denken. Es hinderten uns bei dieser Entscheidung weniger forschungsethische Bedenken, denn solche Methoden der „existentiellen Soziologie“ (Douglas 1976) sind dort angebracht, wo Ziel die „Enthüllung von Geheimnissen des Feldes“ ist (Flick 2005a, 88), und besonders dort, wo Geheimhaltung im Interesse von Mächtigen liegt. Die Tatsache, dass „der Mächtige“ selbst, in diesem Fall das Innenministerium vertreten durch das Bundesasylamt, Adressat der Forschung war, machte jedoch ein solches Vorgehen unmöglich.

Es musste also ein Forschungsinstrumentarium gefunden werden, das uns ermöglichte den Ablauf der Informationsweitergabe im Prozess des Zulassungsverfahrens zu rekonstruieren, um ihn anschließend auf seine Stärken und Schwächen hin zu analysieren. Die Tatsache, dass die AsylwerberInnen im Laufe des Zulassungsverfahrens mit einer Reihe von unterschiedlichen Stellen und Personen in Kontakt kommen – Torposten, ExekutivbeamtInnen, SozialbetreuerInnen, administrativen Kräften, DolmetscherInnen, ReferentInnen, RechtsberaterInnen und vor allem anderen auch weiteren AsylwerberInnen – schien uns hier ein Schlüssel zu sein. Wir gingen davon aus, dass wir durch Interviews mit Personen aus all diesen Gruppen, in der Lage sein würden,

- a) zu erkennen, wer, welche Informationen wo an AsylwerberInnen gibt und die Informationswege zu rekonstruieren,
- b) festzustellen, ob diese Informationen für AsylwerberInnen auch verständlich sind bzw. von ihnen verstanden werden,
- c) festzustellen, wo neuralgische Punkte im Prozess der Informationsweitergabe sind, d.h. wo Informationen verloren gehen oder falsch verstanden werden,
- d) Empfehlungen für die Verbesserung der Informationsweitergabe in den EAS zu formulieren.

3.2.3 Entwicklung der Fragestellung und der Forschungsperspektive unter Berücksichtigung des Vorverständnisses

Mit der Entscheidung, möglichst alle im Feld vertretenen Personengruppen zu interviewen, stellte sich die Frage, welche Informationen wir von ihnen brauchen, um den Ablauf der Informationsweitergabe verstehen zu können. Zu allererst war wichtig zu erfahren, *von wem die AsylwerberInnen welche Informationen bekommen und zu welchem Zeitpunkt das geschieht*. Wir gingen davon aus, dass wir durch die verschiedenen Perspektiven zu einem realistischen Bild des Ablaufs kommen würden. Wenn es einen klaren Ablauf geben sollte, so würde sich das in den Antworten widerspiegeln, die sich einander in diesem Punkt wenig widersprechen sollten. Außerdem beschlossen wir, vorerst nicht konkret nach der Weitergabe rechtlicher Information zu fragen, da wir zuerst den Informationsprozess als Ganzes erfassen wollten. Wir wollten sehen, ob und wo rechtliche Informationen erwähnt werden. Gleichzeitig nahmen wir an, dadurch in der Lage zu sein zu erkennen, wo, in welcher Form und durch wen rechtliche Information am besten weitergegeben werden könnten.

Bei den Interviews mit den AkteurInnen im Feld wollten wir diese u.a. als ExpertInnen ansprechen. Sie sollten uns ihre Einschätzung der Informationsweitergabe geben und auch zu den konkret vor Ort bereits zu Verfügung gestellten Informationsmaterialien – den Informationsblättern und den Informatoren Stellung – nehmen. Durch die Antworten auf diese Fragen erhofften wir, Aufschluss über die Funktionsweisen der Informationsweitergabe zu gewinnen. Außerdem erwarteten wir, dass wir in diesen Antworten zusätzliche Informationen zum Ablauf bekommen würden, die mit direkten Fragen nicht zu elizitiert ist: es würden eventuell nicht offensichtliche Mechanismen oder Abweichungen von einem „offiziellen“ Bild auftauchen. Aus den Beurteilungen des Prozesses durch die MitarbeiterInnen sollten Rückschlüsse auf dessen Qualität, sowohl im Sinne der Beschaffenheit als auch seiner Güte, möglich sein.

Ein weiterer Fokus lag auf der Funktion, die die einzelnen Akteure des Feldes sich selbst und anderen für das Gelingen der Informationsweitergabe zuschreiben. Es sollte erkennbar machen, ob es Schlüsselpositionen im Prozess der Informationsweitergabe gibt. Eine Frage nach der Selbst- und Fremdwahrnehmung der Akteure sollten die bisher rein auf der Sachebene behandelte Informationsweitergabe, um die für den Kommunikationsprozess zentrale Beziehungsebene ergänzen. Wir gingen außerdem davon aus, dass es möglich sein würde, die Beziehungsebene aus den Interviews auch indirekt zu erschließen bzw. dass es

auch andere Hinweise auf Selbst- und Fremdbilder geben würde. Diese direkte Nachfrage sollte unsere Interpretationen unterstützen bzw. überprüfen.

Am Ende des Gesprächs sollten die etwaigen Hindernisse in der Informationsweitergabe direkt angesprochen werden und die Befragten gebeten werden, Verbesserungsvorschläge zu formulieren. Diese evaluierenden Fragen zum Schluss sprachen die Befragten noch mal explizit als ExpertInnen an. Die Antworten dienten gleichzeitig einer Überprüfung, ob die Darstellung in den Interviews in sich kohärent war. Wenn beispielsweise eine Person zunächst über viele Probleme berichtet hatte und am Ende des Gesprächs aber feststellte, dass alles in Ordnung sei, gab uns das einen Hinweis auf möglicherweise fehlende Authentizität in den Antworten und die Daten wurden „vorsichtiger“ interpretiert.

Der Forschungsprozess war demnach durch folgende Fragestellungen geleitet:

- Von wem und wann bekommen die AsylwerberInnen welche Informationen?
- Wie schätzen die an der Informationsweitergabe beteiligten Personen dessen Erfolg ein?
- Wie wird die Wirksamkeit der vor Ort zur Verfügung gestellten Informationsmaterialien beurteilt?
- Wie sehen die am Informationsprozess beteiligten Personen ihre eigene Funktion im Informationsprozess?
- Wie nehmen sie die jeweils anderen wahr?
- Welche Faktoren behindern eine erfolgreiche Informationsweitergabe?
- Gibt es Möglichkeiten der Verbesserung?

3.2.5 Zusammenstellen des Samples

Aufgrund des eingeschränkten Zugangs zum Feld und auch aufgrund der knappen Ressourcen konnten wir nur mit einer beschränkten Anzahl von Personen sprechen. Um uns ein erstes Bild des Feldes zu machen zu können, luden wir zu einem ersten Orientierungsgespräch, an dem alle Forscherinnen teilnahmen, einen uns bekannten Juristen, der in der Rechtsberatung und –begleitung von AsylwerberInnen tätig ist. Ziel dieses Gesprächs war, ein Bild des Areals zu gewinnen, einen ersten Eindruck vom Ablauf zu bekommen und zu erfahren, welche AkteurInnen im Feld agieren. Danach entschieden wir, dass folgende Gruppen befragt werden sollten: Torposten, die bei der Firma SIWACHT angestellt sind, ExekutivbeamtlInnen, MitarbeiterInnen der Firma European Homecare, die als SozialbetreuerInnen arbeiten,

ReferentInnen des Bundesasylamts, RechtsberaterInnen, die vom Österreichischen Integrationsfonds beschäftigt werden, RechtsvertreterInnen der vor Ort tätigen NGOs und AsylwerberInnen. Damit wurde ein Sampling definiert, das dann beim Starttreffen im April 2008 mit den Entscheidungsträgern vor Ort noch um zwei Gruppen erweitert wurde: die DolmetscherInnen und MitarbeiterInnen des Vereins Menschen.Leben. Eine genauere Beschreibung dieser Gruppen folgt im Abschnitt 4.1.

Die folgende Tabelle gibt einen Überblick, welche Interviews am Beginn des Forschungsvorhabens geplant waren (Stand April 2008) und welche dann tatsächlich durchgeführt worden waren (Stand September 2008). Es ist ersichtlich, dass der Umfang des Forschungsvorhabens im Verlauf des Forschungsprozesses gewachsen ist und welche Gruppen sich als relevant bzw. weniger relevant herausgestellt haben. Die unabhängigen RechtsvertreterInnen von Diakonie und Caritas wurden nicht befragt, weil die zeitlichen Ressourcen knapp wurden und wir uns stattdessen für die Befragung einer größeren Zahl von DolmetscherInnen entschieden haben.

MitarbeiterInnen	geplant	tatsächlich
Torposten SIWACHT (S)	3-4	1
ExekutivbeamtlInnen (EX)	4-6	2
EHC	2-3	4
Menschen.leben (ML)	0	2
Referenten (RF)	2-3	4
Rechtsberater (RB)	2-3	4
Rechtsvertreter (RV)	2-3	0
Dolmetscher (D)	0	5
AsylwerberInnen (AW)	10-20	37
Gesamt	25-42	60

Abbildung 1: Überblick über die geführten Interviews

Die Auswahl von und die Kontaktaufnahme mit 15 der befragten MitarbeiterInnen fand jeweils durch die Bereichsleitungen statt und richtete sich nach der zeitlichen und inhaltlichen Bereitschaft der InterviewpartnerInnen zu den Besuchsterminen der Forscherinnen zu Verfügung zu stehen. Die Termine mussten von uns vorgegeben werden, da aufgrund der räumlichen Distanz zwischen Wien und der Betreuungsstelle sowie aufgrund der methodischen Entscheidung der Interviewführung durch zwei Forscherinnen (vgl. 3.2.6.1) ein

hoher Koordinationsaufwand nötig war, der aufgrund der geringen zeitlichen Flexibilität der Forscherinnen einen engen zeitlichen Rahmen vorgab. In einigen wenigen Fällen wurden Termine auch direkt mit den InterviewpartnerInnen vereinbart.

Die anderen MitarbeiterInnen wurden entweder über das Bundesasylamt vermittelt (vgl. 3.2.9) und von mir nach ihren Sprachen ausgewählt oder sie wurden von uns direkt ausgesucht, wobei entscheidendes Kriterium war, ob sie offen und kritisch über ihre Wahrnehmungen der Informationsweitergabe in der EASt sprechen würden (vgl. 3.2.9).

Bei der Auswahl der AsylwerberInnen war uns wichtig, Personen von möglichst unterschiedlicher Herkunft und Sprache zu befragen, um festzustellen, ob es hier eventuell Gruppen gibt, die mit der Weitergabe der Information besonders schlecht zu Recht kommen und um auch eventuell kulturelle Einflüsse entdecken zu können. Wir entschlossen uns Gespräche auf Russisch, Arabisch und Persisch, Englisch und Französisch zu führen. Damit konnten wir Menschen sowohl aus dem Irak, den meisten afrikanischen Ländern, Iran, der Russischen Föderation, Tschetschenien und eventuell auch Georgien erreichen. Für die Sprachen Arabisch, Russisch, und Persisch brauchten wir DolmetscherInnen, die Gespräche in den Sprachen Englisch und Französisch wurden durch die Interviewerin ohne Dolmetschung geführt. Da eine Dolmetscherin auch Armenisch sprach, konnte ein Interview auf Armenisch geführt werden.

Die Kontaktaufnahme mit der Mehrzahl der AsylwerberInnen erfolgte über ein zufälliges Ansprechen am Gelände der EASt. Sie wurden kurz über das Projekt informiert und gefragt, ob sie am Gespräch teilnehmen wollen. Wenn die AsylwerberInnen dazu bereit waren, wurde das Interview geführt.

Sieben der Interviews mit den AsylwerberInnen wurden auf Deutsch geführt und 30 Interviews in einer anderen Sprache. Bei 20 Interviews war ein Dolmetscher bzw. eine Dolmetscherin anwesend.

Gesprächssprache	mit Dolmetsch	Anzahl der geführten Gespräche
Deutsch	nein	7
Englisch	nein	9
Französisch	nein	1
Russisch	ja	5
Armenisch	ja	1
Arabisch	ja	8
Persisch	ja	6

Abbildung 2: Sprachen, in denen die Interviews mit AsylwerberInnen geführt wurden

3.2.6 Orte und Zeiträume der Datengewinnen

Ort der Befragung war vorerst die Betreuungsstelle Traiskirchen. Die Mitarbeiterinterviews fanden zumeist in Büros vor Ort statt, die Gespräche mit den AsylwerberInnen auf Plätzen vor den Gebäuden und in den Grünanlagen des Areals. Im Laufe der Untersuchung wurde die Gespräche auch auf Orte außerhalb der Betreuungsstelle ausgeweitet, um räumliche Distanz von der EASt zu gewinnen (vgl. 3.2.9): in ein Caritas-Heim in Höflein an der Donau, in ein Kaffeehaus, in ein Büro des Bundesasylamts in Wien, in ein Büro an der Universität Wien.

Die Interviews mit den MitarbeiterInnen, die im Areal der Betreuungsstelle stattgefunden haben, wurden in deren Arbeitszeit durchgeführt. Die Gespräche mit den MitarbeiterInnen dauerten zwischen dreißig und sechzig Minuten, nur eines neunzig Minuten. Die Interviews mit AsylwerberInnen nahmen in der Regel zwischen zwanzig und dreißig Minuten in Anspruch, eines wiederum auch hier neunzig Minuten und eines lediglich fünf Minuten.

3.2.6 Datengewinnung und –fixierung

3.2.6.1. Interviews

Die Rahmenbedingungen der Untersuchung erforderten bei der Datengewinnung und –fixierung eine Vorgehensweise, die es ermöglichte, in diesem politisch durchaus sensiblen Feld ein möglichst ungezwungenes und offenes Gespräch zu führen. Dazu schien uns die Aufnahme auf einen Tonträger nicht geeignet. Sowohl die AsylwerberInnen als auch die MitarbeiterInnen in der EAST und der Betreuungsstelle wären, so unsere Annahme, durch eine Aufnahmesituation irritiert gewesen und hätten eventuell Informationen zurückgehalten oder sie wären aus Angst vor möglichen Nachteilen gar nicht zu einer Teilnahme am Interview bereit gewesen. Auf die Anonymisierung der gewonnenen Daten, die allen Befragten selbstverständlich zugesagt wurde, konnten sich diese ohne Fixierung der Stimme auf einem Aufnahmegerät mit größerer Sicherheit verlassen. Wir hofften also, durch den Verzicht auf eine Tonbandaufnahme das Vertrauen der Befragten zu gewinnen. Der daraus erwachsende Nachteil einer schlechteren Datenqualität wurde zugunsten eines Vertrauensgewinns und auch zugunsten des Schutzes der Befragten in Kauf genommen.

Unter diesen Umständen ein Höchstmaß an Datenqualität zu gewinnen, bedeutete einen größeren Aufwand bei der Führung der Interviews, wobei für die Interviews mit den MitarbeiterInnen andere Strategien gewählt wurden als bei den Interviews mit den AsylwerberInnen. Für die Interviews mit den MitarbeiterInnen waren zwei Forscherinnen im Einsatz. Eine führte das Gespräch und die andere protokollierte es. Direkt nach dem Gespräch und vor einem ersten Austausch, hielten beide, Interviewerin und Protokollantin, ihre Beobachtungen und Eindrücke schriftlich fest und dokumentieren eventuelle Störungen. Diese Eindrücke und Beobachtungen dienten der Reflexion und Dokumentation der Subjektivität und enthielten darüber hinaus weitere Informationen zum Interviewkontext. Beides war dann bei der Auswertung für das Verständnis und Interpretationen der Daten von Relevanz. Das von der Protokollantin erstellte Protokoll wurde in eine Textdatei geschrieben, von der Interviewerin überprüft und gegebenenfalls ergänzt und diente schließlich als Ausgangstext für die Auswertung.

Ein solches Vorgehen bringt einen hohen Organisationsaufwand mit sich, da drei Personen einen gemeinsamen Termin finden müssen. Für die Interviews mit den AsylwerberInnen musste

daher eine andere Strategie gefunden werden. Sie sollte auf die spezifische Situation reagieren, dass die Befragten im Areal direkt angesprochen wurden und daher nicht absehbar war, wie lange die Erhebungen dauern würden. Die Interviews wurden von einer Forscherin alleine durchgeführt, die aufgrund ihres Praktikums beim UNHCR ausreichend Zeit zu Verfügung hatte, zum Teil jedoch im Beisein eines Dolmetschers oder einer Dolmetscherin. Um die subjektiven Wahrnehmungen zu reflektieren und zugänglich zu machen, wurde dieser Prozess durch ein Forschungstagebuch begleitet, das die Forscherin während ihrer Feldaufenthalte führte. Diese Aufzeichnungen wurden bei der Auswertung und der Interpretation der Daten mitberücksichtigt. Der tageweise Einsatz der Forscherin, die vom UNHCR entsandt war, machte auch Beobachtungen von zentralen Informationsorten vor Ort möglich (vgl. 3.2.6).

Für die Führung der *Interviews mit den MitarbeiterInnen* wurden drei Leitfäden entwickelt²⁴. Der erste Leitfaden diente der *Gesprächsführung* (Anhang A) und sollte helfen, das Gespräch nach folgendem Ablauf zu strukturieren: Gesprächseröffnung, Erklärung des Projekts und Information zur Gesprächsführung, Beschreibung des Aufgabenfeldes der befragten Person, Beschreibung des Kontakts der/des Interviewpartners/in zu den AsylwerberInnen, Wahrnehmung der AsylwerberInnen und der anderen am Informationsprozess beteiligten Personen durch die interviewte Person, Beschreibung der Informationswege, Stärken und Schwächen der Informationsweitergabe in der EAST, Beschreibung der hindernden und unterstützenden Faktoren, Verbesserungsmöglichkeiten, Personendaten, Abschluss des Gesprächs. Zum Abschluss gehörte die Möglichkeit der Protokollantin, Fragen, die sich aus dem Verlauf des Gesprächs ergeben hatten, dem oder der Interviewpartnerin zu stellen. Jedem dieser Bereiche wurden Leitfragen zugeordnet, die im Laufe des Interviews beantwortet wurden.

Der zweite Leitfaden diente dem *Protokoll* des Gesprächs (Anhang B) und der dritte Leitfaden den *Beobachtungen* (Anhang C), der von der Interviewerin und der Protokollantin ausgefüllt wurde.

24 der insgesamt 27 Interviews mit MitarbeiterInnen wurden jeweils von zwei Forscherinnen durchgeführt, wobei eine das Gespräch führte und die andere protokollierte. Bei dreien der außerhalb der EAST durchgeführten Interviews war ich alleine. Diese habe ich mit Einwilligung der Interviewten auf Tonträger aufgenommen und im Anschluss an die Gespräche mit Hilfe der Aufnahmen protokolliert.

²⁴ Die Fragebögen wurden von Elisabeth Freithofer, Johanna Goldmann und Anna Ladurner ausgearbeitet. Die grafischen Vorlagen für die Interviewführung (Anhang A – C) wurden von Anna Ladurner erstellt.

Für die *Interviews mit den AsylwerberInnen* wurde ebenfalls ein *Leitfragen* (Anhang D²⁵) entwickelt, der Fragen zu den folgenden Bereichen stellte: Beschreibung der Informationswege, Information zur Einvernahme, Beschreibung und Bewertung der Aufklärungsunterlagen und – methodik, Nennung der in der Behördenkommunikation benutzten Sprachen, Beschreibung der Kontakte zu MitarbeiterInnen, Veränderungswünsche und demographische Angaben (Alter, Schulbildung, Beruf im Herkunftsland).

3.2.6.2 Beobachtungen

Jene Forscherin, die die AsylwerberInnen interviewte, beobachtete während ihres Aufenthalts in der Betreuungsstelle die für uns zugänglichen Kommunikationsräume über mehrere Stunden. Beobachtungen der Kommunikationsräume „Info-Point“ und Warteraum der „Asylstraße“ fanden an drei Tagen über einen Gesamtzeitraum von sechs Stunden statt. Die daraus gewonnenen Daten ergänzten und unterstützten die Befunde der Interviews. Für die Protokollierung der Beobachtungen wurden ebenfalls *Leitfäden* entworfen (Anhänge E und F²⁶), deren Fokus einerseits auf der Art und Weise des Personenverkehrs lag (warteten die Personen oder vertrieben sie sich lediglich die Zeit, holten sie Informationen oder passierten sie einfach den Bereich) und die andererseits allgemeine Beobachtungen unterstützen: Wie ist der Raum gestaltet und wie wird er genutzt? Unter welchen Bedingungen findet Kommunikation im Raum statt? Werden die Medien der Informationsweitergabe genutzt (Informationsblätter und „Informatoren“ im Warteraum und Informationstafeln am Info-Point) (vgl.4.2)? Sind diese Medien zugänglich gestaltet? Auch diese Daten wurden durch die im Forschungstagebuch festgehaltenen Eindrücke vervollständigt.

Außerdem wurden die Eindrücke und Beobachtungen bei den einzelnen Besuchen in der EAST ebenfalls in einem Forschungstagebuch festgehalten. Die Forscherin hielt sich für die Durchführung der Interviews mit den AsylwerberInnen insgesamt fünf Tage in der EAST auf.

Während des gesamten Forschungsprozesses (April – Oktober 2008) trafen sich die Forscherinnen regelmäßig. Gegenstand der Treffen waren Berichte aus dem Feld, die gemeinsame Reflexion der Erfahrungen, der Abgleich der im Feld neu gewonnenen Erkenntnisse und das Treffen weiterer Entscheidungen im Forschungsprozess.

²⁵ Die Leitfragen wurden gemeinsam mit Annika Bergunde entwickelt.

²⁶ Die Beobachtungsbögen wurden gemeinsam mit Annika Bergunde entwickelt.

3.2.7 Auswertung der Daten

Für die Auswertung der Daten wurde ein Verfahren gewählt, das verschiedenen Ansprüchen genügen musste. Erstens sollte es ein relativ hohes Maß an Standardisierung bieten, da ja verschiedene Forscherinnen an der Auswertung beteiligt waren und sicher gestellt werden musste, dass die Auswertungsergebnisse der einzelnen Interviews vergleichbar und aufeinander beziehbar sind. Zweitens sollte es leicht erlernbar sein und nicht zu aufwendig sein, da nur beschränkt Ressourcen zur Verfügung standen. Und schließlich sollte die Arbeit mit Protokollen (und nicht Transkripten) als Ausgangstexte möglich sein. Alle diese Ansprüche konnten von der Technik der Qualitativen Inhaltsanalyse (Mayring 2003) erfüllt werden. Die Inhaltsanalyse ist eine mittlerweile klassische Technik, die zur Analyse von „Textmaterial gleich welcher Herkunft – von Medienerzeugnissen bis zu Interviewdaten“ (Flick 2005a, 279) herangezogen wird. Eines ihrer wesentlichen Kennzeichen ist die Kategorisierung der Daten (ebda.). Sie stellt ein systematisches, regelgeleitetes Vorgehen dar, wobei das zentrale Element die Festlegung eines konkreten Ablaufmodells der Analyse ist, das an das jeweilige Material und seine spezifische Fragestellung angepasst werden muss. Ablauf und Analyseschritte sollten geregelt und dadurch das Vorgehen soweit zergliedert und bestimmt werden, dass alle Entscheidungen begründet und aufeinander abgestimmt sind:

„Es soll in der Inhaltsanalyse gerade im Gegensatz zu „freier“ Interpretation gelten, dass jeder Analyseschritt, jede Entscheidung im Auswertungsprozess, auf eine begründete und getestete Regel zurückgeführt werden kann. Schließlich zeigt sich die Systematik der Inhaltsanalyse auch in ihrem zergliederten Vorgehen. [...] Im Prozess induktiver Kategorienbildung kann es sinnvoll sein, solche inhaltsanalytischen Einheiten sehr offen zu halten. Trotzdem aber wird auch hier das Vorgehen zergliedernd, von Materialteil zu Materialteil fortschreitend, ablaufen“ (Mayring 2003, 43).

Für die vorliegende Untersuchung wurden zwei Techniken der Inhaltsanalyse benutzt: die Zusammenfassung und die Kontextanalyse.

3.2.7.1 Die Zusammenfassung nach Mayring

Diese Technik hat das Ziel, den ausgewählten Text so zusammenzufassen, dass die Menge an Aussagen hinsichtlich forschungsrelevanter Themen reduziert und abstrahiert wird (vgl. Mayring 2003, S. 59ff). Die Schritte sind dabei folgende: zuerst wird das Ausgangsmaterial paraphrasiert, anschließend werden die Paraphrasen generalisiert und gleiche oder ähnliche

Aussagen reduziert. So gelangt man zu einem komprimierten Text, der Ausgangspunkt für die Kategorienbildung sein kann und in unserem Fall auch war. Die Themen der Kategorienbildung sind durch die Fragestellung bestimmt, also theoriegeleitet. Es gibt aber auch die Möglichkeit einer textgeleiteten induktiven Kategorienbildung, bei der die Kategorien direkt aus dem Material in einem Verallgemeinerungsprozess gefunden und definiert werden. Dieser Zugang, den im Rahmen dieser Studie verfolgt wurde, ähnelt dem einer „offenen Kodierung“. Die Sinneinheiten im Rahmen der Inhaltsanalyse sind jedoch nicht einzelne Worte oder kurze Wortfolgen (Flick 2005a, 259), sondern eben durch Paraphrasierung und Reduktion abstrahiertes Material.

3.2.7.2 Die Kontextanalyse nach Mayring

Die Kontextanalyse ist eine qualitative Technik, die der Erklärung – der „Explikation“ dient (vgl. Mayring 2003, 77ff). Im Wesentlichen geht es darum, an interpretationsbedürftige Textstellen zusätzlich Material heranzutragen, um diese Passagen zu erklären, verständlich zu machen, zu erläutern und zu explizieren. Die Ergänzung der Inhaltsanalyse-Technik durch die Kontextanalyse war in dieser Untersuchung notwendig, da die Inhalte der Interviews immer wieder „verschlüsselt“ waren. So war die Terminologie der Interviewten nicht immer klar und wurde von einzelnen InterviewpartnerInnen auch nicht einheitlich verwendet, so z.B. die Begriffe „Erstbefragung“ „erste Einvernahme“, „zweite Einvernahme“ und „Einvernahme zur Wahrung des Parteienghōrs“. Es mussten also von außen Erklärungen von außen herangezogen werden, entweder durch Befragung von Juristen oder durch Einsicht in entsprechende Literatur. Andererseits war es impliziter Teil des Forschungsvorhabens, den Prozess des Zulassungsverfahrens durch die Interviews zu erschließen, und dabei stießen wir durchaus auf widersprüchliche Aussagen der InterviewpartnerInnen, sodass auch hier laufend Explikationen durch Rückgriffe auf Textstellen aus anderen Interviews notwendig war. Ein abschließendes Interview mit dem stellvertretenden Leiter der Erstaufnahmestelle in Traiskirchen diente einer endgültigen Explikation.

3.2.7.3 Grenzen der Methode

Die Grenzen der Inhaltsanalyse als Methode sieht Flick dort, „wo die schnelle Kategorisierung mit von außen herangetragenen, theoretisch begründeten Kategorien [...] möglicherweise den Blick eher auf den Inhalt des Textes [lenkt], als dass sie den Text und seine (Un-)Tiefen

auszuloten erleichtert.“ (Flick 2005a, 283) Außerdem stellt er fest: „Ein weiteres Problem liegt in den Paraphrasen, die nicht zur Erklärung des Ursprungstextes eingesetzt werden, sondern vor allem bei der zusammenfassenden Inhaltsanalyse an dessen Stelle treten.“ (ebda.) Der zweite Kritikpunkt ist berechtigt und auch für die vorliegende Studie gültig. Die Tatsache, dass wir die Interviews nicht aufgenommen hatten, sondern direkt protokollierten, führte dazu, dass Paraphrasen unser Ausgangsmaterial darstellten. Den ersten Kritikpunkt soll jedoch für diese Untersuchung etwas relativiert werden. Die Kategorien, die den Fragestellungen folgen, eröffnen tatsächlich lediglich den Blick auf das, was man sucht. Eine textgeleitete induktive Kategorienbildung ermöglicht demnach durchaus die Entdeckung neuer Zusammenhänge. Ob eine qualitative Inhaltsanalyse als tiefgehend genug einzuschätzen ist, lässt sich nur unter Berücksichtigung der Ziele einer Untersuchung beurteilen. Im Rahmen der vorliegenden Studie, mit den vorgegebenen zeitlichen und personellen Ressourcen, war sie das geeignete Mittel, um in kurzer Zeit viel zu entdecken zu können (vgl. 3.2.10).

3.2.7.4 Das Ablaufmodell der in der konkreten Untersuchung

Um die Auswertungsschritte möglichst einheitlich zu gestalten, wurde ein Auswertungsbogen entworfen (siehe Anhang G). Nachdem bereits einige Interviews geführt waren, trafen sich die Forscherinnen und werteten eines der ersten Interviews gemeinsam aus. Hier wurden bereits die ersten zusätzlichen Kategorien, die in den Texten aufgefunden wurden, definiert (Anhang H).

Protokoll	Paraphrase	Kategorie	Kommentar
Bemühen sich, dass Leute keine Falschinfos bekommen; können schädlich sein; gibt natürlich auch Gerüchte, die schädlich sind – bemühen sich, dass alle Infos immer von Rechtsberatern kommen. Schlepper haben Interesse, dass AW „falsche“ Geschichten erzählen, damit Geschäft weiter geht.	Sieht es als Aufgabe der RB für richtige Informationen zu sorgen und alle Informationen zu geben, da Falschinformationen und Gerüchte „schädlich“ sind.	Informationsweitergabe; Wahrnehmung der eigenen Rolle/Selbstbild	Sieht Informationsweitergabe unter den AW als problematisch;

Abbildung 3: Auswertungsbeispiel

Die Interviews, die von nur einer Person geführt wurden, wurden von dieser ausgewertet und – sofern ich sie nicht selbst führte – von mir auf ihre Kohärenz und in der Abschlussphase in Hinblick auf die Abgleichung mit dem finalen Kategoriensystem hin überprüft. Jene Gespräche, die von zwei Personen geführt wurden, wurden von jener Forscherin ausgewertet, die für die Protokollierung zuständig gewesen war. Im Anschluss daran wurde diese Auswertung von der anderen Forscherin überprüft und gegebenenfalls korrigiert und ergänzt. Nach Abschluss aller Interviews wertete ich alle Interviews ein zweites Mal aus und glich dabei die noch stellenweise unterschiedlichen Kodierungsstrategien in allen Interviews (auch jener mit den AsylwerberInnen) aus und vereinheitlichte alle Kodierungen. In dieser Abschlussphase wurden die Kategorien außerdem weiter reduziert oder differenziert.

3.2.8 Triangulation

Das gewählte Vorgehen birgt verschiedene Formen der Triangulation in sich: eine Triangulation der Perspektiven der AkteurInnen, eine Investigator-Triangulation, eine Forschungsperspektiven-Triangulation und eine Daten-Triangulation.

Die *Triangulation der Perspektiven der AkteurInnen* bedeutet, dass gezielt unterschiedliche Interessensgruppen zum Ablauf der Informationsweitergabe befragt wurden, um diesen zu beschreiben. Die dadurch entstehende Vielperspektivität auf den Gegenstand sollte die Entwicklung eines realistischen Bildes ermöglichen.

Ein solches Vorgehen folgt einer Strategie, die Kenneth Burke in einem anderen Zusammenhang (dem der metaphorischen Perspektivierung) beschrieben hat:

„Wenn wir unsicher sind, was ein bestimmtes Objekt sei bzw. wie es beschaffen ist, versuchen wir es absichtlich aus so vielen verschiedenen Perspektiven zu betrachten, wie es die Natur der Sache erlaubt: Wir heben es hoch, riechen daran, probieren seinen Geschmack aus, betasten es, halten es gegen verschiedene Lichtquellen, drücken es, teilen es, messen es, stellen es gegenüber etc.“ (Burke 1969, 503; Übersetzung von Martin Reisigl in Reisigl 2003, Fußnote 121)

Die Datenerhebung durch zwei Forscherinnen, diente bereits in einem sehr frühen Stadium der Datengenerierung der Herstellung einer intersubjektiven Nachvollziehbarkeit, die durch die gemeinsame Auswertung noch unterstützt wurde. Ein solches Vorgehen entspricht der in Flick genannten *Investigator-Triangulation*, bei der die „Interpretation erhobener Daten [...] in

Gruppen durchzuführen [ist], um subjektive Sichtweisen der Interpreten zu erweitern, zu korrigieren oder zu überprüfen.“ (Flick 2005b, 312).

Die *Forschungsperspektiven-Triangulation* speist sich aus der Verbindung unterschiedlicher Perspektiven qualitativer Forschung, wie sie auch zu Beginn dieses Kapitels beschrieben wurde. Die eine Perspektive setzt bei der subjektiven Bedeutung von Situationen für einzelne Subjekte an, während die andere Perspektive (beobachtbare) Interaktionen und deren Organisationsform als Ausgangspunkt der Forschung nimmt. Im konkreten Fall der vorliegenden Untersuchung ergibt sich aus der Verbindung des subjektorientierten Erhebungsinstruments „Interview“ mit dem strukturorientierten Erhebungsgegenstand „Informationsablauf“ eine Perspektiven-Triangulation, wie sie Flick (2005a, 81) beschreibt:

„Damit [mit einer Perspektiven-Triangulation] ist gemeint, dass gezielt Forschungsperspektiven und Methoden miteinander kombiniert werden, die geeignet sind, möglichst unterschiedliche Aspekte eines Problems zu berücksichtigen: etwa der Versuch, die Sicht eines Subjekts zu verstehen und dies mit der Beschreibung der Lebenswelt, in der es agiert zu verbinden.“ (Flick 2005a, 81)

Die Ergänzung der aus den Interviews gewonnen Daten mit jenen der Beobachtungen der Kommunikationsräumen stellt wiederum eine Daten-Triangulation dar, bei der unterschiedliche Datenerhebungsmethoden genützt wurden (Flick 2005b, 311).

3.2.9 Zugang zum Feld und daraus resultierende Entscheidungen im Forschungsprozesses

Der Zugang zum Feld ist entscheidend und prägt den gesamten Forschungsprozess wesentlich mit. Im Folgenden soll dieser daher ausführlich beschrieben und dadurch zur Transparenz des vorliegenden Forschungsprojektes beitragen. Auch dem Umstand, dass diese Forschung in einem politisch sensiblen Feld stattfand und dass diese Sensibilität des Feldes wesentlich den Prozess beeinflusste, wird damit Rechnung getragen.

Wenn man Zugang zum Feld sucht, stellen sich nach Wolff (2005), dem ich in den folgenden Ausführungen folge, zwei Fragen. Erstens ist zu überlegen, wie es gelingen kann, „mit [dem] Forschungsfeld in Kontakt zu kommen und [das] Gegenüber zur Mitwirkung zu bewegen?“

(Wolff 2005, 335). Die AkteurInnen im Feld müssen dazu bereit sein, „Zumutungen“ in Kauf zu nehmen, wozu u.a. gehört:

- „Zeit für Gespräche zu erübrigen,
- die Raumsouveränität teilweise aufzugeben [...],
- die eigenen Kommunikationsbedürfnisse einzuschränken (wenn sie sich einem Leitfaden-Regime unterwerfen),
- Infragestellung bislang geltender Selbstverständlichkeiten zu akzeptieren.“ (Wolff 2005, 335)

Und zweitens müssen sich Forschende fragen, wie sie

„SICH SELBST im Verhältnis zum Feld so POSITIONIEREN, dass die sachlichen, zeitlichen und sozialen Rahmenbedingungen für eine sachgerechte Durchführung der geplanten Forschungsarbeit gewährleistet oder zumindest seine entsprechenden Handlungsmöglichkeiten nicht entscheidend eingeschränkt sind“. (Wolff 2005, 336, Hervorhebung von Wolff)

Für die AkteurInnen im Feld wiederum stellt sich die Frage, ob sie sich auf die Forschenden einlassen sollen. Die Antwort wird davon abhängen, ob diese als Personen und ihr Anliegen als „anschlussfähig“ in Bezug auf örtliche Weltbilder, Interessen und Abläufe betrachtet werden. Um eine solche Akzeptabilität zu erlangen, müssen Forschende den Nachweis führen,

- „dass das Forschungsunternehmen SERIÖS ist;
- dass den betroffenen Einrichtungen oder Gruppen KEIN SCHADEN droht;
- dass man sich in gewissen Grenzen auf die Kooperationsbereitschaft, Solidarität und Verschwiegenheit des Forschers VERLASSEN kann;
- dass der Forscher den alltäglichen Betrieb nur ein einem vertretbar geringen Maß STÖREN wird;
- dass man ihn in absehbarer Zeit WIEDER LOS SEIN wird.“ (Wolff 2005, 345, Hervorhebung von Wolff)

Wenn der Zugang gelingt, wird Feldforschung selbst zu einem Handlungssystem, das durch ein „Arbeitsbündnis“ gekennzeichnet ist, in dem sich beide Gruppen (Forschende und Beforschte) von ihren jeweiligen Bezugssystemen ein Stück weit distanzieren müssen, d.h. Forschende müssen von ihren Vorannahmen und von einem zu schnellen (Selbst)verständnis des Feldes Abstand gewinnen, wie auch die Beforschten sich aus der Selbstverständlichkeit ihres vertrauten sozialen Feldes hinausbewegen müssen. Zu diesem Arbeitsbündnis gehört auch, dass Beforschte authentisch sind und „wahrheitsgemäß“ bzw. aufrichtig erzählen“ (Steinke 2005, 320).

Im Fall des vorliegenden Projekts fand für das Herstellen einer Akzeptabilität des Forschungsvorhabens ein Starttreffen in der Erstaufnahmestelle Ost (Betreuungsstelle Traiskirchen) statt. Wir verfolgten mit dem Treffen das Ziel, das Projekt vorzustellen und den Seriositätsnachweis zu erbringen, um dadurch Zugang zum Feld zu bekommen. Außerdem wollten wir unseren Projektplan auf seine Anschlussfähigkeit prüfen, um gegebenenfalls den Plan noch zu modifizieren, was auch in Bezug auf das Sample geschah (vgl. 3.2.5). Wir beschlossen im Vorfeld, unsere z.T. bereits langjährige Erfahrung in der Arbeit mit Flüchtlingen nicht offen zu legen, und dass jene Forscherinnen, die in NGOs arbeiteten, ihre beruflichen Identitäten nicht nennen sollten. Stattdessen beschränkten wir uns auf die Darstellung unserer fachlichen Expertise aufgrund unserer Studien (Sprachwissenschaft, Kommunikationswissenschaft, Psychologie und Interkulturalität) und präsentierten uns als Vertreterinnen des Netzwerks SprachenRechte. Diese Geheimhaltung sollte es ermöglichen, uns im Feld als „Fremde“ zu positionieren und uns in dieser forschungstechnisch wichtigen Haltung stärken. Außerdem wollten wir vermeiden, dass uns gleich zu Beginn Misstrauen als jenen „von der anderen Seite“ entgegengebracht und der Zugang zum Feld dadurch erschwert oder gar verhindert würde.

Das Starttreffen fand in der EAST Ost statt und es nahmen neben dem stellvertretenden Direktor des Bundesasylamts, der Vertreter des UNHCR, der Leiter der Erstaufnahmestelle, der Leiter der Betreuungsstelle und Leiter der Exekutive teil. Außerdem waren wir vier Forscherinnen und die Praktikantin des UNHCR, die bereits Teil des Forschungsteams war, teil. Der stellvertretende Direktor des Bundesasylamts hatte sich im Vorfeld an der Studie interessiert gezeigt und auch seinen Willen bekundet uns hier zu unterstützen, da er diese Studie als „im Interesse der Direktion des Bundesasylamts“ betrachtete. Diese unterstützende Haltung nahm er auch beim Treffen wie auch im Verlauf des gesamten Projekts ein. Er signalisierte deutlich, dass er das Forschungsvorhaben für anschlussfähig hielt und voll und ganz akzeptiere. Im Gegensatz dazu zeigten sich die Bereichsleiter durchaus reserviert. Es war deutlich spürbar, dass sie das Projekt als Eindringen in ihren Verantwortungsbereich empfanden. Sie stellten fest, dass „eh alles in Ordnung sei“ und es ohnehin „keine Probleme“ gäbe. Es wurde auch darauf hingewiesen, dass die MitarbeiterInnen nicht gezwungen werden könnten, an solchen Interviews teilzunehmen. Sie könnten auch nicht versprechen, ob genügend Zeit dafür übrig sei. Offensichtlich fürchteten sie den evaluativen Charakter der Untersuchung, der auch durch die Parteinahme des stellvertretenden Direktors des Bundesasylamts für das Projekt entstand. Dieser betonte mehrmals, dass die Direktion an einem Erfolg dieses Projekts interessiert sei und auch der Vertreter des UNHCR wies auf die Relevanz des Projekts für seine Organisation hin. Unsere

Aufgabe war hingegen Vertrauen zu gewinnen, indem betont wurde, dass es uns nicht darum ginge Missstände aufzudecken, sondern, dass die Studie ein wissenschaftliches Projekt wäre, mit dem Ziel zu einem besseren Verständnis der Prozesse zu gelangen. Dabei stellten wir unsere Unwissenheit, die „Fremdheit“ und die „Naivität“ (Wolff 2005, 349) in den Vordergrund und betonten auch die Sicherung der Anonymität aller Beteiligten. Dass wir die Gespräche nicht auf Tonband aufnehmen würden, erwies sich in dieser Gesprächssituation tatsächlich als sehr hilfreich.

Schließlich gab es von allen Seiten eine Einverständniserklärung und die Zusicherung, dass die Bereichsleiter ihr Bestes zu würden, um das Projekt zu unterstützen. Es wurde das weitere Prozedere vereinbart, das vorsah, dass wir uneingeschränkten Zugang zum Gelände hätten, sofern wir uns nur rechtzeitig vorangemeldet hätten. Die Bereichsleiter wurden darüber informiert, dass die Praktikantin des UNHCR als jene, die die Gespräche mit den AsylwerberInnen führen würde, sich tageweise im Areal aufhalten würde. Weiters war vorgesehen, dass die Interviewtermine mit den MitarbeiterInnen über die jeweiligen Bereichsleiter im Vorhinein zu koordinieren wären. Sie würden die MitarbeiterInnen dann informieren und fragen, wer zu einem Gespräch bereit wäre. Die Bereichsleiter schränkten jedoch ein, dass falls es Engpässe geben sollte, sie nicht garantieren könnten, dass wir InterviewpartnerInnen finden würden.

Die Leiter der Vereine European Homecare und Menschen.Leben, die für die Sozialbetreuung der Betreuungsstelle, sowie der Firma SIWACHT, die für den Sicherheit und daher auch für den Torzugang verantwortlich sind, sollten, vermittelt durch den Leiter der Betreuungsstelle, angefragt werden, ob sie das Projekt unterstützen und Gespräche mit den MitarbeiterInnen möglich wären. Es wurde aber davon ausgegangen, dass es hier keine Probleme geben würde. Lediglich für den Zugang zu RechtsberaterInnen und DolmetscherInnen konnten in diesem Kreis keine Zusagen getroffen werden, da diese mit freien Dienstverträgen (im Falle der RechtsberaterInnen) bzw. auf Honorarbasis (im Falle der DolmetscherInnen) beschäftigt waren und daher nicht nur weisungsfrei agierten, sondern sich auch in ihrer Freizeit für die Interviews zur Verfügung stellen müssten.

Das Angebot seitens des Bundesasylamts, dass man für die Interviews mit AsylwerberInnen die DolmetscherInnen vor Ort anfragen könnte, wurde von uns abgelehnt. Wir hatten bereits im Vorfeld mit dem UNHCR vereinbart, dass diese unabhängig sein und daher von uns bestellt werden müssten. Am Ende der Sitzung wurden wir vom Leiter der Betreuungsstelle durch das Areal geführt und bekamen so einen ersten Eindruck von der Örtlichkeit und vom Ablauf des

Zulassungsverfahrens. Bei dieser Führung lenkte er unsere Aufmerksamkeit auf den „Psychosoziale Dienst“ und das „Haus der Frauen“, beide vom Verein Menschen.Leben geleitet, und wir beschlossen, auch mit MitarbeiterInnen dieser Einrichtungen zu sprechen.

Die Kooperationsbereitschaft seitens der Bereichsleiter war für uns erstaunlich groß, denn tatsächlich wurden uns die Gespräche mit ExekutivbeamtInnen, mit ReferentInnen, SozialarbeiterInnen und PsychologInnen nicht schwer gemacht. Die Problemlosigkeit des Zugangs hing sicher auch mit der allgemein geringen Arbeitsbelastung in dieser Zeit zusammen²⁷, denn als ich im Juli noch ein zusätzliches Gespräch mit einer weiblichen Referentin führen wollte (wir hatten bis dahin ausschließlich männliche Referenten befragt), war das, mit Rekurs auf das hohe Antragsaufkommen, nicht mehr möglich. Hier vermittelte der stellvertretende Direktor des Bundesasylamts ein Gespräch mit einer ehemaligen Referentin der EAST-Ost, die zur Zeit des Interviews in der Zentrale des Bundesasylamts als Referentin tätig war.

Der Zugang zu den RechtsberaterInnen und DolmetscherInnen gestaltete sich hingegen tatsächlich schwierig, wobei dabei weniger die Zeitressourcen ein Problem darstellten, als vielmehr die Wahrung von Anonymität. Auch wenn diese den Befragten zugesichert werden konnte, war doch für die Bereichsleiter, die die Gespräche vermittelten, wie auch für KollegInnen offensichtlich, wenn sich jemand für ein Interview bereit erklärte und mit uns sprach. Nicht unberechtigt war daher die Angst, Schaden davon zu tragen, vor allem bei jenen Gruppen, die in keinen festen Dienstverhältnissen stehen und sich dadurch in einer größeren existentiellen Abhängigkeit befinden. Der Zugang zu den RechtsberaterInnen gestaltet sich daher schwierig und der Zugang zu den DolmetscherInnen erwies sich als unmöglich. Sie hatten „keine Zeit“ oder verweigerten offen das Gespräch, mit dem Hinweis auf ihre persönliche Gefährdung. Wir konnten dieses Problem nur dadurch lösen, dass wir die Gespräche mit den RechtsberaterInnen und DolmetscherInnen vor allem außerhalb Traiskirchens unter Zusicherung der absoluten Anonymität führten. Die DolmetscherInnen wurden durch den stellvertretenden Direktor des Bundesasylamts vermittelt, der seine Unterstützung damit begründete, dass es der Direktion ein Anliegen sei, bei den in schlechtem Ruf stehenden DolmetscherInnen (vgl. 2.3.4 und 4.7.3) Lösungen zu finden und sich Hilfe durch die Studienergebnisse erhoffe.

²⁷ Im Mai und Juni 2008 zeigt die Antragsstatistik mit 833 bzw. 815 Anträgen nicht nur gegenüber den darauf folgenden Monaten einen Tiefpunkt (im Juli 1.089 Anträge und im August 1.163 Anträge), sondern sie waren auch im Jahresvergleich mit 2005, 2006 und 2007 die antragsschwächsten Monate (BMI 2008).

Diese Hürden hatten durchaus auch positive Aspekte. Bei den AsylwerberInnen hatten wir Personen befragt, die sich bereits außerhalb der EASt aufhielten, da sie das Zulassungsverfahren bereits erfolgreich passiert hatten. Die Befragung von DolmetscherInnen, RechtsberaterInnen und ReferentInnen außerhalb Traiskirchens ermöglichte nun, dass wir dieses Prinzip (Befragungen sowohl in als auch außerhalb der Betreuungsstelle) bei beinahe allen Gruppen anwendeten. Lediglich bei der Gruppe der SozialarbeiterInnen, ExekutivbeamtInnen und den Torposten wurden Personen ausschließlich in Traiskirchen befragt.

Dieses Vorgehen hat sich als durchaus positiv für den Zugang der Vielperspektivität des Forschungsprojekts erwiesen. Außerdem wurde durch dieses Vorgehen die Anonymität jener Personen, die wir in Traiskirchen befragten, gestärkt. Schließlich zeigten diese Schwierigkeiten des Zugangs bereits einige der strukturellen Probleme des Feldes auf.

Abschließend möchte ich noch auf die Gefühle eingehen, die uns während des Forschungsprozesses begleiteten. Einerseits spiegelten sie die „notorische Ambivalenz“ der Forschenden wider, die Wolff (2005) als Reaktion auf Abwehrreaktionen des Feldes beschreibt:

„Man schwankt dann als Forscher zwischen dem irritierten Gefühl, nichts als bare Fassade präsentiert zu bekommen, und der Überzeugung, das Feld und seine Probleme im Grunde besser als die Untersuchten selbst zu begreifen. Für die Gemütslage vieler Forscher auf dem Weg ins Feld ist die fast zwanghafte Vorstellung charakteristisch, es gäbe hinter den Fassaden eine „wahre“, aber arglistig verschwiegene Realität. [...] Interessanterweise stellt sich dieses Gefühl bei *allen* Beteiligten, also auch bei den Beforschten, immer wieder ein. Praktisch jeder Ethnograph dürfte zu irgendeinem Zeitpunkt seiner Arbeit als eine Art von Spion wahrgenommen worden sein.“ (Wolff 2005, 344)

Tatsächlich machte uns die Problemlosigkeit des Zugangs misstrauisch und vermuteten dahinter eine Abwehrreaktion des Feldes. Wir hatten das Gefühl, dass uns GesprächspartnerInnen vermittelt wurden, die ein von der Institution gewünschtes Bild transportierten und wir hatten durchaus das Gefühl, als „Spione“ behandelt zu werden. Ich nehme an, dass wir auch so erlebt wurden.

Auf der anderen Seite wunderten wir uns manchmal über die offenen Äußerungen mancher Befragten, die unverhohlen ihren Rassismus und oder ihre Abneigung den Flüchtlingen gegenüber zeigten. Das löste bei uns das Gefühl aus, nicht „ernst“ genommen zu werden. Ein Gefühl, dass sich bereits in und nach dem Starttreffen eingestellt hatte und uns während des gesamten Forschungsprozesses nicht wirklich verließ. Es speiste sich einerseits aus der

Beobachtung, dass wir (junge) Frauen waren, die in ein deutlich männlich dominiertes Feld eindringen und andererseits daraus, dass wir in unserer Rolle als Forschende eine unwissende und naive Haltung einnehmen mussten. Sie stellt ein „typisch weibliches“ Verhalten dar und gab uns bei manchen Interviews das Gefühl, den von uns als „typisch männlich“ empfundenen Erklärungen über die Verschlagenheit der Asylwerberinnen aus bestimmten Kulturkreisen und damit zusammenhängend über die Lage der Welt ausgeliefert zu sein, und zwar in einer Form, wie wir es unserem professionellen und auch weiblichen Selbstverständnis nach sonst nicht sind.

Das Einnehmen der Rolle der „Fremden“ und „Naiven“ als notwendige erkenntnisleitende Haltung im Forschungsprozess, die ja möglichst lange aufrecht erhalten und genutzt werden sollte (Wolff 2005, 349), stellte für uns eine durchaus schwierige Herausforderung dar. Wir waren zwar Fremde im Feld Traiskirchen, doch hatten wir unsere Erfahrungen in der Arbeit mit AsylwerberInnen. Dieses Bewegen auf „der anderen Seite“ hat uns den gesamten Forschungsprozess über begleitet. Vor allem mussten wir unsere Abwehrreaktionen auf das, was wir in den Forschungskontakten erlebt hatten, „verdauen“, um uns wieder davon distanzieren zu können. Dazu gehörte auf der einen Seite die Konfrontation mit der Verzweiflung der AsylwerberInnen, die sich entweder appellartig oder aggressiv auf uns richtete und auf der anderen Seite die Konfrontation mit einer Gleichgültigkeit gegenüber dem Schicksal der Flüchtlinge, die uns sprachlos machte, beispielsweise wenn ein Mitarbeiter mit einem Lächeln erzählt, dass sich AsylwerberInnen sogar die Fingerkuppen abschleifen ließen, um nicht an ihren Fingerabdrücken identifiziert und zurückgeschickt zu werden.

Gerade das Befragen beider Seiten führte bei uns zu Gefühlen der Zerrissenheit und wir erlebten die Machtlosigkeit und Verzweiflung der AsylwerberInnen ob des Systems und des respektlosen Umgangs ebenso mit, wie das Gefühl des Ausgenützt- und Belogenwerdens der MitarbeiterInnen und die daraus entstehenden und für uns nachvollziehbaren Gefühle der Abwehr und Aggression. Bei diesen Prozessen hat es sich als hilfreich erwiesen, dass ich als Projektleiterin erst ganz zum Schluss, als die anderen Forscherinnen ihre Interviews schon abgeschlossen hatten, ins Feld gegangen bin und Interviews geführt habe. So war es mir möglich, während sich die anderen noch im Feld befanden bei den Gruppentreffen eine ausgleichende und supervidierende Haltung einzunehmen. Außerdem zeigte sich die Wichtigkeit, in einem so belastenden Feld die Gespräche von zwei Forscherinnen durchzuführen. Im Rückblick betrachtet, wäre es besser gewesen, auch die Interviews mit den AsylwerberInnen von zwei Forscherinnen und nicht nur von einer durchzuführen. Als ich dann selbst begonnen hatte, zum Teil auch allein die Gespräche zu führen, erlebte ich deutlich und

schmerzhaft die Ohnmacht, der die befragten Personen auf beiden Seiten in der Konfrontation mit dem System ausgeliefert sind. Eine begleitende Supervision des Teams wäre hier von enormer Wichtigkeit gewesen, die wir uns aber aufgrund der beschränkten Ressourcen nicht leisten konnten.

Die Problemlosigkeit des Feldzugangs, die Angst mancher Befragten in Traiskirchen für ein Interview zur Verfügung zu stehen wie auch unsere Abwehrreaktionen ließen uns zuweilen an der Authentizität mancher Aussagen zweifeln. So widersprachen sich manche Befragte z.T. selbst. Die Deutungen dieser Stellen wurden mittels Kontextanalyse gelöst. Manchmal aber wurden die Widersprüche in den Befunden stehen gelassen, da sie durch das Feld evoziert zu sein scheinen, wie wir im Laufe des Forschungsprozesses und in der Auseinandersetzung mit unseren eigenen Reaktionen in diesem Feld feststellen konnten. Das im Rahmen der vorliegenden Studie untersuchte Feld erlaubt den AkteurInnen nicht, durchwegs ehrlich zu sein. Es scheint, dass Personen – egal auf welcher Seite –, um in dem System des Asylverfahrens erfolgreich agieren können, vor allem unehrlich zu sich selbst sein müssen, da das System durchaus widersprüchliche Anforderungen an die Akteure stellt: Die AsylwerberInnen müssen ihren Fluchtweg verschleiern, damit sie überhaupt die Chance auf ein Asylverfahren bekommen. An ihrer wahren Geschichten, die oft tragisch sind, scheint niemand interessiert zu sein. Die ReferentInnen sind demgegenüber gleichzeitig mit schweren Schicksalen *und* mit Lügengeschichten konfrontiert und sollen eine Wahrheit herausfinden, die sie aufgrund ihres Wissensstandes niemals erkennen können. Dabei sollen sie fair handeln und gleichzeitig Staatsinteressen bzw. politisch motivierte Vorgaben erfüllen. (vgl. 2.2.1)

Bis zuletzt waren wir auf der Grundlage der Interviews nicht in der Lage, den offiziellen Ablauf des Zulassungsverfahrens widerspruchsfrei zu rekonstruieren, da wir nicht immer zwischen den Beschreibungen des Ablaufs und den Aussagen der Interviews Übereinstimmungen finden konnten. Wir brauchten daher nicht nur ein abschließendes Gespräch mit dem stellvertretenden Leiter der Erstaufnahmestelle, sondern danach immer noch die Beratung durch einen externen Juristen. Auch das verweist auf ein strukturelles Problem des Feldes: Wenn nicht einmal wir in der Lage waren, den Ablauf wirklich zu verstehen, wie sollten das die AsylwerberInnen leisten?

Die Unterstützung der Direktion des Bundesasylamts erlebten wir während des Projekts als durchaus positiv. Es wurde uns deutlich signalisiert, dass das Projekt den Interessen der Direktion entgegen komme, da seine Befunde Mittel sein könnten, um Missständen – vor allem im Bereich der DolmetscherInnen – entgegenzuwirken. Dabei waren die DolmetscherInnen

gar nicht der zentrale Gegenstand der Studie, denn bereits 2005 war eine diesem Thema gewidmete Untersuchung mit der Unterstützung des Bundesasylamts durchgeführt worden (Pöllabauer 2005) und diesbezügliche Schwächen des Systems bereits bekannt. Die weitreichende Hilfestellungen wie auch die versuchten „Verbündungsstrategie“ in Bezug auf die DolmetscherInnen ließ allgemein – und auch bei uns – den Eindruck entstehen, dass das Bundesasylamt der Auftraggeber der Studie war. Erst im Rahmen der forschungsmethodischen Reflexion wurde mir bewusst, dass das Bundesasylamt lediglich Adressat der Studie war. Auftraggeber war das Netzwerk SprachenRechte.

Die Tatsache, dass es acht Monate nach dem Ende des Projekts keinerlei Reaktion seitens des Bundesasylamts gab, die Befunde der Studie nachzubesprechen und weitere Schritte zu überlegen, eröffnet die Möglichkeit einer Sichtweise, derzufolge es sich bei der Unterstützung des Bundesasylamts um eine so genannte „Immunreaktion“ des Feldes gehandelt haben könnte. Damit bezeichnet Wolff (2005) durchaus übliche Verhaltensmuster des Feldes, die Zugangsbemühungen zu neutralisieren, die Störungen bedeuten und ein unliebsames Ansinnen darstellen.

„Zum Repertoire von Organisationen gehört u.a. das „Eingemeinden: man macht die Forschung und ihre Ergebnisse zur eigenen Sache, versucht den Forscher in organisationsinterne bzw. in Auseinandersetzungen mit anderen Organisationen einzubinden oder ihn mit einem direkten Auftrag zu versehen.“ (Wolff 2005, 343)

Darin liegt auch das „Paradox der ‚Gefährdung‘ des Forschers durch seine EINWEIHUNG in Geheimnisse“, denn er gerät in eine Zwickmühle, in der ihm nur die Alternativen Verrat oder Selbstzensur offen stehen (Wolff 2005, 345, Hervorhebung von Wolff). Ich habe mich nach bestem Wissen und Gewissen der Selbstzensur entzogen und die Befunde, soweit sie die Fragestellung des Projekts betreffen, ohne Einschränkungen dargestellt. Wissen, das für dieses Projekt nicht relevant war, blieb selbstverständlich unerwähnt.

3.2.10 Geltungsbegründungen und Grenzen der Untersuchung

Der Anspruch der vorliegende Arbeit war, die Kommunikationssituation und Weitergabe rechtlich relevanter Information in der EAST-Ost in wissenschaftlicher Form zu beschreiben und zu analysieren, um daraus Folgerungen zu ziehen, die in an das Bundesasylamt gerichtete Handlungsempfehlungen für die Verbesserung dieses Prozesses münden sollten. Um das zu

leisten wurde, unter Bedachtnahme der Rahmenbedingungen und den daraus resultierenden Möglichkeiten, der Untersuchungsgegenstand auf die subjektiven Wahrnehmungen der am Kommunikationsprozess beteiligten Personen eingeschränkt. Diese wurden durch ein offenes und zugleich standardisiertes Verfahren erhoben und ausgewertet.

Die Triangulation von Forschungsperspektiven (Beschreibung eines Prozesses durch subjektive Wahrnehmung), von ForscherInnenperspektiven (ForscherInnen erheben die Daten gemeinsam und die Daten werden von zwei ForscherInnen unabhängig von einander ausgewertet), von Perspektiven der Akteure/ Interessen der Akteure (unterschiedliche Interessengruppen werden befragt) und letztlich auch von Daten (Beobachtungsdaten und Interviewdaten ergänzen sich) bedeutet eine Triangulation auf allen drei Konstruktionsebenen des Forschungsprozesses (vgl. 3.1). Dadurch war es möglich, in kurzer Zeit ein durchaus tiefes Verständnis des Untersuchungsgegenstandes zu gewinnen und ein bestmögliches Ergebnis zu erzielen.

In einem größeren Forschungskontext wäre natürlich sinnvoll, die Methoden auf Beobachtungsverfahren auszuweiten sowie eine Möglichkeit zu finden, die Gespräche doch auf Tonträger zu fixieren, um eine differenziertere Auswertungsmethode einsetzen zu können. Als einschränkend empfanden wir weiters die z.T. sehr schwierige Interviewsituation mit den AsylwerberInnen, bei der leider nicht der Einsatz von zwei Forscherinnen möglich war. Außerdem konnten wir aufgrund von unzureichenden finanziellen Ressourcen keine professionellen DolmetscherInnen einsetzen und waren auf die Mitwirkung von Sprachkundigen angewiesen. Wir hatten mit DolmetscherInnen gearbeitet, die uns aus anderen Zusammenhängen bekannt waren. Dieses durchaus übliche Vorgehen im Asylbereich unterliegt jedoch denselben Einschränkungen und Grenzen, wie die unter 2.3.4 genannten Limitierungen des Einsatzes von LaiendolmetscherInnen. Zu rechtfertigen ist dies mit der fehlenden Mitteln und der im Vergleich zum Asylverfahren relativ geringen existentiellen Bedeutung der gedolmetschten Gespräche. Letztendlich sind alle im letzten Abschnitt (3.2.9) beschriebenen Hürden des Forschungsprozesses auch als seine Begrenzungen zu sehen.

Der Geltungsbereich der Befunde ist schließlich auch durch die Grenzen der Betreuungsstelle Traiskirchen beschränkt, denn sie beziehen sich auf die Kommunikationssituation in der Erstaufnahmestelle Ost und der Betreuungsstelle Traiskirchen, wie sie sich zu einem bestimmten Zeitraum darstellte.

Da aber Befunde dieses Forschungsprojekts sich mit Ergebnissen anderer Untersuchungen zur Kommunikation im Asylverfahren decken bzw. an diese anschließen, ist anzunehmen, dass diese Studie auch über die Grenzen der Betreuungsstelle hinaus einen Beitrag zur Erforschung

der Kommunikation im Asylverfahren im Konkreten und zu institutioneller und interkultureller Kommunikation im Allgemeinen leisten wird.

4 Die Interviewstudie in der EAST-Ost

Die nun folgenden Kapitel (4-7) stellen weitgehend die Ergebnisse der im April bis Oktober 2008 durchgeführten Studie „komm.weg. Kommunikationswege in Erstaufnahmestellen für AsylwerberInnen“ dar und entsprechen inhaltlich dem Projektbericht (Plutzar 2008), gehen aber stellenweise und vor allem im Kapitel 6 und 7 über diesen hinaus. In dem vorliegenden Kapitel werden jene Ergebnisse beschrieben, die direkt auf die Forschungsfragen Antwort geben. Das Kapitel 5 beschreibt die Kategorien, die als hindernde Faktoren der Kommunikation durch den offenen Kodierungsprozess gefunden wurden. Im Kapitel 6 werden die Ergebnisse zusammengefasst und auch in Hinblick auf die in Kapitel 2 herausgearbeiteten Anforderungen an interkulturelle institutionelle Kommunikation wie auch an ein faires Asylverfahren reflektiert. Es wird überprüft, ob die Rechtspraxis diesen Anforderungen gerecht wird. Im Kapitel 7 werden daran anschließend Empfehlungen für eine veränderte Praxis ausgesprochen. Das Schlusskapitel 8 gibt einen Rückblick auf den dieser Arbeit zugrunde liegenden Forschungsprozess und einen Ausblick auf zukünftig zu leistende Arbeiten.

4.1 AkteurInnen der Informationsweitergabe

Im Folgenden wird ein Überblick über die AkteurInnen des Feldes gegeben. Die interviewten AsylwerberInnen gegeben stehen für die große Gruppe der BewohnerInnen Betreuungsstelle in Traiskirchen und von ihnen werden die demographischen Daten wiedergegeben, die in der Befragung erhoben wurden. Für die MitarbeiterInnen musste die Darstellung anders gestaltet werden, da den Befragten absolute Anonymität zugesagt wurde. Hier wurde auf eine Darstellung der einzelnen InterviewpartnerInnen verzichtet und an ihre Stelle treten die Funktionsbeschreibung und das Anforderungsprofil der in der Betreuungsstelle Ost tätigen AkteurInnen.

4.1.1 Die AsylwerberInnen

Von den befragten 37 AsylwerberInnen waren neun weiblich und 28 männlich. 27 Personen waren wohnen in der Betreuungsstelle Ost wohnhaft und wurden auch dort befragt. Neun Gespräche mit ehemaligen BewohnerInnen der Betreuungsstelle wurden außerhalb der

Betreuungsstelle statt. Drei davon fanden in einem BFI in Wien statt, fünf in einem Caritas-Heim in HÖflein an der Donau und eines in einer Privatwohnung.

4.1.1.1 Verweildauer in der Betreuungsstelle Ost

Die Betreuungsstelle Ost ist eine von fünf Betreuungsstellen des Bundes. Drei davon sind mit einer Erstaufnahmestelle gekoppelt. Die AsylwerberInnen halten sich dort für die Zeit des Zulassungsverfahrens auf. AsylwerberInnen, die auf das Ergebnis einer Dublin-Konsultation warten, werden ebenfalls in einer der Betreuungsstellen des Bundes untergebracht, sofern sie nicht in Schubhaft genommen wurden. Nach der Zulassung zu dem Asylverfahren kommen AsylwerberInnen laut Bundesbetreuungsgesetz in die Verantwortung der Länder. Wenn diese sich weigern, AsylwerberInnen aufzunehmen, dann verbleiben sie ebenfalls in den Betreuungsstellen des Bundes (vgl. Asylkoordination 2005). Die in der Betreuungsstelle Ost lebenden AsylwerberInnen sind daher entweder noch im Zulassungsverfahren oder sie sind zugelassen und wurden aber (noch) nicht in die Grundversorgung der Bundesländer aufgenommen. Der dritte mögliche Grund für ihren Aufenthalt in der Betreuungsstelle ist, dass ihr Asylverfahren von der Außenstelle Traiskirchen des Bundesasylamts geführt wird, die sich ebenfalls in der Betreuungsstelle befindet.

In Bezug auf die befragten derzeitigen BewohnerInnen der Betreuungsstelle Ost stellt sich die Verweildauer wie folgt dar:

Zeit in der Betreuungsstelle Ost		Geschlecht		
		weiblich	männlich	gesamt
	keine Angabe			
	weniger als 1 Monat		5	5
	mehr als 1 Monat	3	7	10
	2 – 3 Monate	3	5	8
	4 – 5 Monate		2	2
	mehr als 6 Monate	1	1	2
	Gesamt	7	20	27

Abbildung 4: Derzeitige BewohnerInnen der Betreuungsstelle Ost nach Verweildauer und Geschlecht

In Bezug auf den Zeitraum, in dem die ehemaligen BewohnerInnen sich in der Betreuungsstelle Ost aufgehalten haben stellt sich die Situation unter den Befragten wie folgt dar:

Zeitraum in der Betreuungsstelle Ost		Geschlecht		
		weiblich	männlich	gesamt
	2003 - 2005	2	3	5
	2006 - 2008		5	5
	gesamt	2	8	10

Abbildung 5: Zeitraum in dem sich die ehemaligen BewohnerInnen in der
Betreuungsstelle Ost aufgehalten haben

In Bezug auf die ehemaligen BewohnerInnen der Betreuungsstelle Ost stellt sich die Verweildauer wie folgend dar:

Zeit in der Betreuungsstelle Ost		Geschlecht		
		weiblich	männlich	gesamt
	keine Angabe		1	1
	weniger als 1 Monat	1	5	6
	1 Monat	1		1
	2 Monate		1	1
	mehr als 10 Monate		1	1
	Gesamt	2	8	10

Abbildung 6: Verweildauer der ehemaligen BewohnerInnen in der
Erstaufnahmestelle Ost

Nur 11 der befragten AsylwerberInnen in der Betreuungsstelle hatten den für das Zulassungsverfahren vorgesehenen Zeitraum noch nicht überschritten. Die restlichen Befragten dürften sich entweder in einem Dublin-Verfahren befinden oder aber auf einer Überstellung in eine andere Betreuungsstelle gewartet haben. 13 davon warten bereits länger als zwei Monate und 3 länger als sechs Monate. Zehn der außerhalb der Betreuungsstelle Ost befragten

AsylwerberInnen haben sich vor 2006 in Traiskirchen aufgehalten und waren daher noch nicht von Änderungen durch die Asylgesetznovelle 2005 betroffen. Sie hatten daher auch noch nicht die überarbeiteten Informationsblätter ausgehändigt bekommen.

4.1.1.2 Demografische Angaben

In Bezug auf das Alter der Befragten kann ein relativ ausgewogenes Verhältnis zwischen den Altersgruppen festgestellt werden. Bei den unter 20-jährigen befinden sich fünf Leute im Alter zwischen 14 und 16 Jahren. Die älteste Frau, die befragt wurde, ist 60 Jahre, der älteste Mann 64 Jahre alt. Insgesamt wurden deutlich mehr Männer als Frauen befragt. Dieses war nicht beabsichtigt, wurde aber auch nicht vermieden, sondern ergab sich aus der Samplestrategie (vgl. 3.2.5).

Alter		Geschlecht		
		weiblich	männlich	gesamt
	unter 20 Jahre	2	6	8
	über 20 Jahre	1	10	11
	über 30 Jahre	2	8	10
	über 40 Jahre	4	4	8
	gesamt	9	28	37

Abbildung 7: Geschlecht und Alter der befragten AsylwerberInnen

Herkunftsländer

Die Herkunftsländer der AsylwerberInnen hängen direkt mit den Sprachen zusammen, die wir zu Verfügung hatten. Da uns DolmetscherInnen für die Sprachen Arabisch, Russisch und Armenisch zur Verfügung standen, und wir ohne Übersetzung Interviews auf Englisch und Französisch führten, konnten wir mit den Asylwerberinnen aus folgenden Ländern und Regionen befragen:

Herkunftsländer	West- und südliches Afrika		Nord- und Ostafrika		Nahe Osten und Zentralasien		Kaukasus und GUS	
	Nigeria	4	<i>Sudan</i>	2	Irak	1	Georgien	1
	Gambia	1	Somalia	4	Iran	2	Tschetschenien	6
	Guinea	1	Algerien	1	Palästina	4	Armenien	2
	Simbabwe	1			Afghanistan	5	Russland	1
	Sierra Leone	1						
	<i>gesamt</i>	<i>8</i>				<i>12</i>		<i>10</i>

Abbildung 8: Herkunftsregionen und Herkunftsländer der befragten AsylwerberInnen

Bei der Auswahl der InterviewpartnerInnen wurde auf eine ausgewogene Verteilung zwischen den vier Regionen geachtet und auch annähernd erreicht. Außerdem ist zu erwähnen, dass die meisten Flüchtlinge ohne Begleitung nach Österreich gekommen waren. Vor allem die unter 30-jährigen treffen in der Regel allein in Österreich ein. Nur neun der befragten AsylwerberInnen sind im Familienverband nach Österreich geflüchtet, sie kamen zumeist aus dem Kaukasus und hier vor allem aus Tschetschenien, wie auch aus dem Nahen Osten und Zentralasien. Auffällig ist außerdem, dass nur drei der befragten Frauen allein nach Österreich gekommen waren.

Schulbildung und / bzw. ausgeübter Beruf

11 der Befragten habe nach eigenen Angaben keine oder weniger als acht Jahre die Schule besucht. 10 der Befragten bringen eine zwölfjährige Schulerfahrung mit und sieben haben eine weiterführende höhere Bildung genossen. Damit herrschte ein relativ ausgewogenes Gleichgewicht zwischen den drei Gruppen mit wenig Schulbesuch, durchschnittlichem Schulbesuch und Bildung auf höherem Niveau. Bezüglich ihrer Berufserfahrung wurden von den AsylwerberInnen folgende Bereiche genannt: Buchhaltung, Architektur, Wirtschaft, Lehramt, Elektronik und Maschinenbau.

Schulbildung (letzter Abschluss)		Geschlecht		
		weiblich	männlich	gesamt
	keine Angabe	1	3	4
	keine Schule besucht	1	2	3
	weniger als acht Jahre Schulbesuch	2	6	8
	8 bis 10 Jahre Schulbesuch	5	7	12
	12 Jahre		3	3
	höherer Bildungsweg	1	6	7

Abbildung 9: Schulbildung und ausgeübter Beruf der befragten AsylwerberInnen

Diese Daten zeigen, dass sich in der Gruppe der befragten AsylwerberInnen ein durchaus großer Teil der Personen gut ausgebildet ist.

4.1.2 RechtsberaterInnen

RechtsberaterInnen haben laut Asylgesetz (vgl. 2.4.2) die Aufgabe die AsylwerberInnen „im Zulassungsverfahren über ihr Asylverfahren und ihre Aussichten auf Zuerkennung des Status des Asylberechtigten oder des subsidiär Schutzberechtigten zu beraten; ihnen sind zu diesem Zweck bei Bedarf vom Bundesasylamt DolmetscherInnen zur Verfügung zu stellen. RechtsberaterInnen sind verpflichtet, an allen Einvernahmen zur Wahrung des Parteienghört im Zulassungsverfahren teilzunehmen.“ (AsylG §64 Abs. 4, vgl. Abschnitt 2.4.1.2) Weiters übernehmen sie bei unbegleiteten minderjährigen AsylwerberInnen die Funktion eines gesetzlichen Vertreters (AsylG §64 Abs. 5).

Das Anforderungsprofil der RechtsberaterInnen ist durch AsylG §65 festgelegt. Sie sollten über ein abgeschlossenes rechtswissenschaftliches Studium verfügen oder mindestens fünf Jahre Praxis im Asylbereich haben. Die Auswahl der RechtsberaterInnen erfolgt über eine Kommission des Bundesministeriums für Inneres. Sie sind – zur Wahrung ihrer Unabhängigkeit – über den Österreichischen Flüchtlingsfonds²⁸ im Rahmen eines freien Dienstvertrages beschäftigt.

²⁸ Der Österreichische Integrationsfonds ist ein dem Innenministerium zugeordnete, wenn auch ausgegliederte Einheit, die ursprünglich als Fonds zur Integration von Flüchtlingen (FIF) nur für die

4.1.3 DolmetscherInnen

DolmetscherInnen sind bei allen Einvernahmen durch ReferentInnen anwesend und sind außerdem den RechtsberaterInnen für die Rechtsberatung vor der Einvernahme zur Wahrung des Parteiengehörs per Gesetz zur Seite gestellt (AsylG §64 Abs. 4) (vgl. 2.4.1.2). Sie sind, ebenfalls mit dem Ziel ihre Unabhängigkeit sicher zu stellen, über Werkverträge beschäftigt. Die Auswahl und Zuteilung der DolmetscherInnen erfolgt über ein Steuerungsbüro.

Bei der Auswahl der DolmetscherInnen werden nach Auskunft des stellvertretenden Direktors des Bundesasylamts – in der genannten Reihenfolge – die Qualifikation, der Wunsch der ReferentInnen und die zeitliche Verfügbarkeit berücksichtigt. Die Qualifikation wird in drei Stufen der Professionalität unterteilt und in der Auswahl berücksichtigt. An erster Stelle sind gerichtlich beeidete DolmetscherInnen gereiht, an zweiter Stelle stehen ausgebildete DolmetscherInnen und an letzter Stelle, für den Fall, dass keine anderen DolmetscherInnen bereitstehen, werden LaiendolmetscherInnen eingesetzt, die als „Sprachkundige“ bezeichnet und aufgrund ihrer Kenntnisse der deutschen Sprache sowie einer anderen Sprache als kompetent eingeschätzt werden. Es gibt jedoch kein Verfahren, das Sprachkompetenzen der LaiendolmetscherInnen evaluiert bzw. erhebt.

4.1.4 ReferentInnen

ReferentInnen führen im Auftrag des Bundesasylamts die Einvernahmen durch und protokollieren. Sie entscheiden auf der Grundlage der Ergebnisse der Erstbefragung, als auch ihrer Einvernahmen sowie eventuell ihrer Länderrecherchen über Zulassung oder Zurückweisung des Asylantrags.

Die ReferentInnen sind beim Bundesasylamt beschäftigt. Die zu erfüllende Mindestqualifikation für ReferentInnen der Maturaabschluss. Viele von ihnen kommen aus dem polizeilichen Dienst.

Betreuung von Flüchtlingen zuständig war und seit 2003 unter neuem Namen für die Umsetzung der österreichischen Integrationspolitik zuständig ist.

4.1.5 SozialbetreuerInnen

4.1.5.1 European Homecare

Während des Aufenthalts in der Betreuungsstelle werden die AsylwerberInnen von SozialbetreuerInnen der Firma „European Homecare“ (EHC) betreut. Sie begleiten, sofern genügend Zeit ist, die neu ankommenden AsylwerberInnen vom Torposten zum Haus 17 und auch zu den anderen Stellen. Sie versorgen die AsylwerberInnen mit Kleidern und Hygienemittel, zahlen das Taschengeld aus, führen, zum Teil mit den Mitarbeitern des Sicherheitsdienstes, Kontrollgänge durch und erklären den AsylwerberInnen den Transfer zu anderen Unterkünften. Darüber hinaus vermitteln sie bei Problemen, zum Beispiel mit der Küche der Betreuungsstelle und in Krankheitsfällen an das Ärztehaus oder ins Krankenhaus. Wenn es die Zeit erlaubt, stehen sie auch für Übersetzungen im Haus 17 zu Verfügung.

Weiters betreibt EHC den Info-Point, wo deren MitarbeiterInnen den AsylwerberInnen für Anfragen zur Verfügung stehen. Eine Mitarbeiterin von EHC arbeitet im Haus 17 und ist dort für die administrative Aufnahme von neu angekommenen AsylwerberInnen und für Verwaltungsaufgaben zuständig. Das Team von EHC ist mehrsprachig und die MitarbeiterInnen kommen aus unterschiedlichen Ländern. Das Ausbildungsprofil der SozialbetreuerInnen ist unterschiedlich, eine Qualifikation als SozialarbeiterIn oder eine vergleichbare Ausbildungen scheint aber nicht Voraussetzung zu sein.

4.1.5.2 Menschen.Leben

Der Verein „Menschen.Leben“ führt zwei Einrichtungen: das „Haus der Frauen“ und den „Psychosozialen Dienst“.

Im Haus der Frauen werden allein stehende Frauen mit oder ohne Kinder und weibliche Minderjährige untergebracht und betreut. Die Aufgabe der Mitarbeiterinnen des Hauses der Frauen ist, die Asylwerberinnen in allen Anliegen zu betreuen. Dafür werden Erstgespräche, juristische Beratung und psychologische Betreuung angeboten sowie die Asylwerberinnen bei Behörden- und Arztwegen begleitet. Außerdem organisieren die Mitarbeiterinnen laufend Informationsworkshops. Die Sozialbetreuerinnen sind zum Teil mehrsprachig, das Ausbildungsprofil ist breit gestreut. Das Haus wird von einer ausgebildeten Juristin und Psychologin geleitet, eine weitere Psychologin ist im Team.

Eine weitere Einrichtung des Vereins Menschen.Leben ist der seit 2004 existierende Psychosoziale Dienst. Er bietet psychosoziale, psychologische und psychotherapeutische

Unterstützung für die AsylwerberInnen an. Ihnen ist freigestellt, die Angebote des Psychosozialen Dienstes in Anspruch zu nehmen.

4.1.6 Exekutive

ExekutivbeamtlInnen erfassen gleich nach der Ankunft von AsylwerberInnen in der EAST deren Daten und geben sie ins Asylwerber-Informationssystem (AIS) ein. Damit entsteht ein faktischer Abschiebeschutz. Anschließend untersuchen sie das Gepäck und wickeln die erkennungsdienstliche Behandlung im Rahmen des Eurodac-Systems ab. Dabei werden die Namen der Flüchtlinge registriert, vorhandene Dokumente begutachtet, Fotografien angefertigt und Fingerabdrücke genommen, die dann über ein Datenbanksystem („EURODAC“) mit Fingerabdrücken in ganz Europa verglichen werden. Anschließend führen sie die Erstbefragung durch, bei der Fluchtweg und Fluchtgründe in kurzer Form erfragt werden. Die Frage nach den Fluchtgründen ist dem Gesetz nach zwar nicht vorgesehen (§19 Abs. 1 AsylG, vgl. Abschnitt 2.4.2.1), wird jedoch trotzdem von den ExekutivbeamtlInnen mit Wissen und offensichtlich im Auftrag des Bundesasylamts durchgeführt.

4.1.7 Unabhängige RechtsvertreterInnen von NGOs

Die Diakonie und die Caritas haben in der Betreuungsstelle Traiskirchen eine Beratungsstelle eingerichtet. Die MitarbeiterInnen führen freiwillige Rechtsberatungen und Rechtsvertretungen durch und begleiten AsylwerberInnen zu den Einvernahmen.

4.2 Orte der Informationsweitergabe

Als Ergänzung zu der Beschreibung der Orte der Informationsweitergabe ist in der Anlage I ein Plan der Betreuungsstelle Traiskirchen beigelegt.

4.2.1 Das Haus 17 und der Warteraum

Das Haus 17 stellt die zentrale Örtlichkeit der Funktionseinheit EAST dar. Dort finden alle zulassungsrelevanten Verfahren statt: die Erstbefragung durch die Exekutive, die Einvernahmen durch die ReferentInnen wie auch die Rechtsberatung durch die RechtsberaterInnen. Die Organisationseinheiten sind dabei räumlich getrennt.

Im Erdgeschoß befindet sich die sog. „Asylstraße“. Dazu gehören:

- Das Büro einer EHC-Mitarbeiterin, die das Formular für die erste Datenerfassung, das Informationsblatt für die 48-Stundenregelung, das von den AsylwerberInnen unterschrieben werden muss und die Informationsblätter des Bundesasylamts (Merkblatt, Orientierungsinformation und Erstinformation) ausgibt (vgl. 2.4.2.1 und 2.4.3). Darüber hinaus stellt sie die Lagerkarte aus, die die AsylwerberInnen als BewohnerInnen der Betreuungsstelle ausweist, aus und macht die Fotos dafür. Bei längerer Abwesenheit der AsylwerberInnen erfolgt über sie die Ab- bzw. Anmeldung, zu der die AsylwerberInnen verpflichtet sind. Die hierfür benötigte Information bekommt sie von den Mitarbeitern der Firma SIWACHT, die für die Torkontrolle zuständig sind. Nach eigenen Angaben übermittelt sie auch Bescheide (z.B. Dublin-Bescheide), die von den AsylwerberInnen unterschrieben werden müssen. Sie steht für alle Fragen der AsylwerberInnen zur Verfügung, die auch zu ihr kommen, wenn sie keinen RechtsberaterInnen antreffen. Wir konnten beobachten, dass ihr Büro nahezu unentwegt von AsylwerberInnen, DolmetscherInnen und Schreibkräften aufgesucht wird.
- Die Räumlichkeiten der Exekutive für die „erkennungsdienstliche Behandlung“. In diesen zwei Räumen, die nicht durch Türen voneinander getrennt sind, stehen die Apparate zur EURODAC-Kontrolle. Hier findet auch die Erstbefragung statt.

- Ein kleiner Warteraum, der den Räumlichkeiten der Exekutive vorgelagert und mit Stühlen bestückt ist. Angeschlossen ist eine kleine leere Kammer, die uns gegenüber als „Kinderzimmer“ bezeichnet wurde.
- Ein großer Warteraum, der durch einen langen Gang erreichbar ist. Jener führt an den Räumlichkeiten der Exekutive und dem Zimmer der EHC-Mitarbeiterin vorbei. Die Stühle des Warteraums sind an einander und am Boden festgekettet. In einem Regal liegen die Erstinformationsblätter in verschiedenen Sprachen auf. In diesem Raum befinden sich auch drei so genannte „Informatoren“; das sind Geräte, die interaktiv Informationen zum Ablauf der Asylantragstellung geben. Einer sieht aus wie die Fahrkartenautomaten auf Bahnhöfen und ermöglicht, die Informationsblätter am Bildschirm interaktiv nach und nach „durchzublättern“. Die zwei anderen Geräte erinnern an Informationsapparate bei oder in Sehenswürdigkeiten. Sie sind mit einem Hörer ausgestattet, wie sie auch Telefone haben. Flaggen zeigen an, dass mittels Knopfdruck unterschiedliche Sprachen ausgewählt werden können. Diese beiden Geräte zeigen Filme, in denen der Ablauf der Antragstellung und der weitere Verfahrensverlauf vorgeführt und in verschiedenen Sprachen erklärt werden.
- Die Räume, in denen RechtsberaterInnen ihre Beratungen durchführen, liegen neben dem Zimmer der EHC-Mitarbeiterin. Diese Räume sind nicht beschildert.
- Im Eingangsbereich befindet sich außerdem eine Informationstafel, auf der die Bescheide jener AsylwerberInnen ausgestellt sind, denen sie aufgrund unbekannter Meldeadresse nicht zugestellt werden können.

Die Asylstraße ist frei zugänglich. In die anderen Bereiche des Gebäudes und in die oberen Stockwerke gelangt man jedoch nur durch eine der Asylstraße gegenüberliegende Glastüre, die verschlossen ist. Im ersten Stock des Hauses 17 befinden sich die Zimmer der ReferentInnen.

4.2.2 Der Info-Point

Am so genannten „Info-Point“ arbeiten die SozialbetreuerInnen von EHC. Dort werden AsylwerberInnen über das Leben in der Betreuungsstelle informiert und bei ihren alltäglichen Fragen betreut. Sie bekommen dort die Hausordnung in verschiedenen Sprachen ausgehändigt. Der Raum ist groß und das sich darin befindlichen Mobiliar verliert sich darinnen: der

Kaffeeautomat, mehrere Tische und Stühle. Der Info-Point ist so gestaltet, dass sich die SozialbetreuerInnen hinter einem großen Holztresen und einer Glaswand befinden, ähnlich einem Fahrkartenschalter am Bahnhof. In der Mitte der Glaswand befindet sich ein kleines Loch, durch das gesprochen wird. Durch einen Spalt am unteren Ende der Glaswand werden Papiere ausgetauscht (zur Bedeutung der Raumordnung in institutioneller Kommunikation vgl. Abschnitt 2.3.2.1)

Außerdem gibt es in diesem Raum zwei Informationstafeln, auf einer hängen Postinformationen, Informationen über die psychologische Beratungsstelle in Traiskirchen, Hinweise zur Kleiderkammer, Informationen zur Rechtsberatung der Diakonie, Informationen zum Transfer. Die Texte sind auf Deutsch, Russisch und Englisch verfasst. An der anderen Tafel hängt die Hausordnung in Russisch, Deutsch, Englisch, Arabisch und Französisch, sowie ein Schreiben über die Zimmerkontrolle in mehreren Sprachen.

Durch eine Türe gelangt man in den „Turnsaal“, einen Raum, in dem Fitnessgeräte aufgestellt sind, und wo sich auch ein Fernsehapparat befindet. Die Fernbedienung für den Apparat bekommen die AsylwerberInnen am Info-Point.

4.2.3 Das „Haus der Frauen“

Das „Haus der Frauen“ liegt gleich neben dem Haus 17 am Rand der Erstaufnahmestelle. Über einige Stiegen gelangt man in das Foyer. Am Eingang wird man von einer Mitarbeiterin der Firma SIWACHT empfangen. Nach links führt ein Gang, der durch eine Glastür vom Foyer getrennt ist, in einige Zimmer und in einen Besprechungsraum. Über eine Stiege gelangt man in das obere Stockwerk wo die Frauen untergebracht sind und sich die Büros und Aufenthaltsräume der Mitarbeiterinnen von Menschen.Leben befinden. Im Foyer sind Fotografien angebracht, welche die Hausordnung mittels Abbildungen von erlaubtem bzw. erwünschtem Verhalten und dessen Gegenteil veranschaulichen.

4.2.4 Die Beratungsstelle von Diakonie und Caritas

Die Beratungsstelle befindet sich im Haus 2, wo auch die Außenstelle Traiskirchen untergebracht ist. Sie liegt nah dem Eingangstor, aber dennoch in einer eher abgelegenen Ecke der Betreuungsstelle, jedenfalls weit entfernt vom Haus 17.

4.2.5 Das Eingangstor

BewohnerInnen und BesucherInnen passieren bei Betreten der Betreuungsstelle Ost das Haupteingangstor, das von MitarbeiterInnen der Firma SIWACHT kontrolliert wird. Der Eingang ins Lager ist über einen Schranken und die Torkontrolle geregelt. Das Häuschen der Torkontrolle besteht aus zwei Räumen. Der vordere ist mit einem großen Fenster ausgestattet, durch das der Personenkontakt erfolgt, sowie mit einem PC versehen, an dem die Lagerkarten der AsylwerberInnen in das System eingelesen werden. Im hinteren der beiden Räume befinden sich mehrere Bildschirme, auf denen die Übertragungen der im Lager aufgestellten Überwachungskameras verfolgt werden können.

4.3 Rahmenbedingungen der Informationsweitergabe

Gegenstand dieses Abschnittes sind jene Faktoren, die als Rahmenbedingungen die Kommunikationsprozesse und damit die Weitergabe von Informationen entscheidend beeinflussen. Weil sie auf die Kommunikationsbereitschaft und die Aufnahmefähigkeit der Beteiligten wirken, ist ihre Beschreibung wesentlich, um das Gelingen oder Misslingen der Informationsweitergabe zu verstehen.

Für die AsylwerberInnen werden im Kontext der vorliegenden Arbeit die Rahmenbedingungen durch das Leben in einem Lager nach der Flucht definiert. Für die MitarbeiterInnen stellen in diesem Zusammenhang die Ausbildung, die Vorbereitung auf die Tätigkeit und die Arbeitssituation vor Ort die relevanten Rahmenbedingungen dar.

Mit diesem Abschnitt beginnt die interpretierende Auswertung der Interviews. In Anbetracht der Tatsache, dass die Interviews nicht in transkribierter, sondern ausschließlich in paraphrasierter Form vorliegen (vgl. 3.2.6) und den Befragten ein Höchstmaß an Anonymität zugesagt wurde, muss hier auf Belege durch direkte Zitate verzichtet werden. Um dennoch die Aussagen der Befragten kenntlich zu machen, wird dort wo diese wiedergegeben werden, die Darstellung der indirekten Rede gewählt. Dadurch soll auch sichtbar werden, dass es sich hier um die Perspektive der Befragten handelt und dass nicht Fakten dargestellt werden.

4.3.1 Das Leben in der Betreuungsstelle

Das Leben in einem Lager ist allgemein durch Warten, Abhängigkeit, Kontrolle und Untätigkeit und damit durch eine hohe psychische Belastung bestimmt (vgl. Lueger-Schuster 1996). Diese Feststellung trifft auch auf die Betreuungsstelle in Traiskirchen zu, wie die nun folgenden Ergebnisse zeigen.

Die erste Zeit der AsylwerberInnen in der Betreuungsstelle durch Erschöpfung und Überforderung gekennzeichnet, wie aus Aussagen von AsylwerberInnen aber auch von MitarbeiterInnen deutlich wurde, die feststellten, dass gerade angekommene AsylwerberInnen zu Beginn viele Eindrücke verarbeiten und sich in der neuen Situation orientieren müssen.

Als besondere und enorme psychische aber auch physische Belastung für die AsylwerberInnen wurde mehrmals die Wartesituation vor der Einvernahme genannt. In der EAST-Ost werden alle AsylwerberInnen, die an einem Tag einvernommen werden, bereits für die Früh geladen, auch wenn die Einvernahme erst am Nachmittag stattfindet. Es gab übereinstimmende Aussagen darüber, dass die AsylwerberInnen jedoch nicht wüssten, wann sie an die Reihe kommen und daher bis zu ihrer Einvernahme im Warteraum anwesend sein müssen. Wenn sie bei ihrem Aufruf nicht anwesend sind, habe das nachteilige Wirkungen auf ihr Verfahren. Die AsylwerberInnen trauten sie sich daher nicht den Warteraum zu verlassen. Das führe dazu, dass sie den ganzen Tag über ohne Essen und Bewegung bleiben, abgesehen davon, dass sie in dieser Zeit unter hohem Stress stehen und erschöpft in die Einvernahme gehen. Wir konnten tatsächlich beobachten, dass AsylwerberInnen lediglich zweimal aufgerufen werden und nicht vor der Türe nach ihnen gesucht wird.

Aber nicht nur das Warten vor der Einvernahme, auch das Warten auf die Zulassung sei mit Angst und Unsicherheit verbunden. Mehrfach wurden außerdem lange Wartezeiten im Ärztehaus genannt. Die zeitliche Verfügung über die AsylwerberInnen äußert sich auch in den reglementierten Essenzeiten und der so genannten „48-Stunden-Regelung“, die eine über 48 Stunden dauernde Abwesenheit untersagt (vgl. 10.9).

Ein weiterer Aspekt, der die psychische Situation der AsylwerberInnen beeinflusst, ist die Abhängigkeit. So wurde erwähnt, dass die AsylwerberInnen bei der Qualität der Information und Betreuung vom Engagement der MitarbeiterInnen abhängig seien. Das Abhängigkeitsverhältnis spiegelt sich aber nicht nur in der Wartesituation, sondern auch in der Haltung wider, mit der MitarbeiterInnen den AsylwerberInnen entgegentreten, wider. Mehrmals wurde geäußert, dass die AsylwerberInnen „wie Kinder“ seien bzw. man sie wie

solche behandeln müsste; auch Attributierungen wie „meine“ AsylwerberInnen weisen in diese Richtung. Diese Abhängigkeit äußert sich bei den AsylwerberInnen selbst in dem Gefühl der Hilflosigkeit, dem wiederholt Ausdruck verliehen wurde.

Ein weiteres Charakteristikum des Lebens in der Betreuungsstelle ist die Kontrolle. Laufend werden Kontrollen durchgeführt: Standeskontrollen, Zimmerkontrollen, nächtliche Kontrollen, Kontrollen der Einkäufe und Kontrollen der Abwesenheit. Häufig werden diese Kontrollen auch noch durch Uniformierte durchgeführt, was bei AsylwerberInnen wiederum Angst auslösen kann.

Zuletzt soll noch die Beobachtung genannt werden, dass die Untätigkeit, aber auch der Verlust gewohnter (Beziehungs-)Strukturen zu aggressivem Verhalten von AsylwerberInnen führen können. Mehrmals wurde erwähnt, dass es notwendig wäre, verstärkt Arbeitsmöglichkeiten zu schaffen. Jene AsylwerberInnen, die um den entgegenzuwirken in der Quartiermeisterei Remunerantentätigkeiten, das sind geringfügig bezahlte Hilfsarbeiten, ausführten, zeigten sich auch mit ihrer Situation in der Betreuungsstelle deutlich zufriedener.

4.3.2 Ausbildungssituation, Vorbereitung auf die Tätigkeit und Fortbildungssituation

Betrachtet man nun die Qualifikation der MitarbeiterInnen so fällt auf, dass keine/r der von uns befragten DolmetscherInnen zu den gerichtlich beeideten DolmetscherInnen gehört, die laut stellvertretendem Leiter der Erstaufnahmestelle vor allem in der EAST-Ost eingesetzt würden. Nur eine/r der Befragten war „ad-hoc“ beeidet und zwei waren LaiendolmetscherInnen.

Die meisten der befragten ReferentInnen bringen Erfahrungen aus der Arbeit in der Exekutive mit. Nur eine/r hat ein juristisches Studium abgeschlossen.

Alle von uns befragten RechtsberaterInnen hatten Jus studiert, keine/r brachte jedoch die gesetzlich geforderte Praxis im Asylbereich mit (vgl. 4.1.2).

Was die Vorbereitung auf die Tätigkeit betrifft, so werden die RechtsberaterInnen vor Ort von KollegInnen eingeschult, was dann problematisch scheint, wenn sie keine Erfahrungen im Asylbereich mitbringen. Ob sie damit ausreichend auf die Tätigkeit vorbereitet sind, wurde von den Befragten unterschiedlich bewertet.

Die DolmetscherInnen gaben übereinstimmend an, nicht auf die Tätigkeit vorbereitet worden zu sein. Ein/e Befragte/r erwähnte das Handbuch „Dolmetschen im Asylverfahren“

(Bundesministerium für Inneres et al. 2006) und bezweifelte, ob alle in der EAST tätigen DolmetscherInnen dieses auch gelesen hätten.

Die ReferentInnen bekommen eine Einschulung durch das Bundesasylamt. Folgende Themen wurden von den Befragten genannt: Glaubwürdigkeitsprüfung, Einvernahmetechnik, Aktenführung, Ausstellung von Bescheiden und Umgang mit „vulnerable groups“. Außerdem gaben sie an, am Arbeitsplatz eingeschult zu werden und zwar in einem MentorInnensystem, bei dem erfahrene ReferentInnen den neu eingesetzten zur Seite stehen. Außerdem gibt es die Möglichkeit und teilweise auch die Verpflichtung Fortbildungen zu besuchen.

Bei den SozialbetreuerInnen war kein spezielles Ausbildungsprofil erkennbar. Die Einschulungen finden laut den Befragten am Arbeitsplatz direkt statt.

Auffallend war, dass nur wenige Fortbildungswünsche geäußert wurden. Bei den ReferentInnen erklärt sich das aus dem vorhandenen Fortbildungsangebot des Bundesasylamts. Lediglich im Bereich der Länderkunde wurde von sowohl von ReferentInnen und RechtsberaterInnen als auch von DolmetscherInnen Interesse an Fortbildungen geäußert. Unserem Erachten nach, lässt der geringe Weiterbildungswunsch auf wenig selbstkritische Reflexion und mangelndes Bewusstsein für die Notwendigkeit einer professionellen Weiterentwicklung schließen.

Überraschend war für uns, dass die ReferentInnen trotz des deutlich spürbaren und auch explizit genannten psychischen Drucks, der auf ihnen lastet, das Angebot der Supervision nicht nutzen. Auch nur ein/e Befragte/r aus den anderen Gruppen äußerte explizit den Wunsch nach einer Team-Supervision. Problematisch ist unseres Erachtens auch, dass bei EHC zum Zeitpunkt der Befragung bereits seit vier Monaten keine Supervision mehr stattgefunden hatte. Beides entspricht nicht der professionellen Praxis in Arbeitsfeldern mit Menschen, die unter großen Belastungen stehen (vgl. 5.3).

4.3.3 Arbeitssituation

Obwohl viele der Befragten sich positiv über ihre Arbeit äußerten und feststellten, dass sie diese gerne machten, gab es doch etliche Hinweise darauf, dass die Arbeitssituation in der EAST und der Betreuungsstelle allgemein als sehr belastend empfunden wird. Der Hauptgrund dafür, dass die Arbeitsbelastung von den MitarbeiterInnen allgemein als sehr hoch eingeschätzt (vgl. 10.9) wurde, scheint der des Öfteren genannte Druck durch Zeitmangel zu sein. Mehrfach wurde angesprochen, dass es nicht möglich sei, sich die Zeit zu nehmen, die eigentlich notwendig wäre. Außerdem wurde die schwierige Kommunikationssituation hingewiesen, die

aus dem Mangel an kompetenten DolmetscherInnen, aber auch aus dem ständigen Kommunizieren über DolmetscherInnen resultiert, das als strapaziös beschrieben wurde.

Dort, wo Diskrepanzen zwischen dem offiziellen Auftrag und den tatsächlichen Anforderungen vor Ort auftreten, werden diese ebenfalls als belastend empfunden, aber die daraus entstehenden Unstimmigkeiten zwischen den MitarbeiterInnen könnten aufgrund von fehlender Supervision nicht gelöst werden. Auch die arbeitsrechtliche Situation wird teilweise als bedrückend empfunden.

Von Seiten der ReferentInnen wurde auf Burn-out-Gefahr hingewiesen. Wir konnten aber auch bei RechtsberaterInnen und SozialbetreuerInnen ein starkes Engagement und eine hohe Identifikation mit der Tätigkeit beobachten, die an der persönlichen Substanz zehren könnten.

Wir mussten feststellen, dass vor allem die DolmetscherInnen unter hohem Leistungsdruck stehen: Korrekturen bzw. Nachfragen scheinen von Seiten mancher ReferentInnen, aber auch im Selbstverständnis mancher DolmetscherInnen, als Zeichen der Inkompetenz gewertet zu werden (vgl. dazu auch die Befunde anderer Forschungen, die sich mit diesen decken in Abschnitt 2.3.4).

Hinzu kommt, dass DolmetscherInnen in einer Atmosphäre der Einschüchterung arbeiten. Während der Einvernahmen wird respektloses Verhalten gegenüber AsylwerberInnen von DolmetscherInnen aufgrund ihrer Funktion „mit“erlebt. Für DolmetscherInnen, vor allem für jene, die selbst Flüchtlinge waren, zeigten sich die Geschichten der AsylwerberInnen als belastend. Zu beobachten war auch, dass DolmetscherInnen einer strikten „sozialen“ Kontrolle zu unterliegen scheinen, so sei ihnen der Kontakt zu AsylwerberInnen untersagt, auch der Kontakt mit RechtsberaterInnen werde laut Aussagen nicht gerne gesehen. Dagegen gab es Hinweise auf als „amikal“ beschriebene Kontakte zwischen DolmetscherInnen und ReferentInnen.

Mehrfach wurde erwähnt, dass die einzelnen Stellen der EAST und der Betreuungsstelle nicht miteinander kooperierten, manche sogar in einem Spannungsverhältnis zueinander stünden. Einmal wurden die schwierigen Arbeitsbedingungen auch als Erklärung für die schlechte Informationsweitergabe genannt.

4.4 Ablauf der Informationsweitergabe

Im folgenden Abschnitt wird zuerst der Ablauf beschrieben, so wie ihn der Gesetzgeber vorsieht. Im Anschluss daran werden Abweichungen vom Ablauf angeführt, auf die wir aus den Aussagen der Befragten geschlossen haben. Als eine positive Abweichung vom üblichen Ablauf wird das „Haus der Frauen“ beschrieben, das, soweit sich das aus den Aussagen rekonstruieren lässt, ein Ort guter Praxis zu sein scheint.

4.4.1 Beschreibung des (idealen) Ablaufs²⁹

Gleich nach der Ankunft der AsylwerberInnen in der Betreuungsstelle findet eine „erkennungsdienstliche Behandlung“ und eine Erstbefragung durch Exekutivbeamte statt, bei der DolmetscherInnen anwesend sind. Gegenstand der Erstbefragung sind Fluchtweg und Fluchtgrund, wobei der Ermittlung des Fluchtgrundes durch Exekutivbeamte von Gesetz her nicht vorgesehen ist (AsylG §19 Abs. 1, vgl. 2.3.2.1). Davor erhalten die AsylwerberInnen von einer Mitarbeiterin von EHC oder von den ExekutivbeamtInnen die Informationsblätter, die über den Ablauf des Zulassungsverfahrens sowie über die Rechte und Pflichten der AsylwerberInnen informieren und eine erste Orientierung geben sollen. Damit wird der gesetzlichen Informationspflicht nachgekommen. Die Informationsblätter liegen außerdem im Warteraum der „Asylstraße“ auf (vgl. 4.1) und sind daher den AsylwerberInnen im Falle eines Verlusts jederzeit wieder zugänglich. Dort stehen auch Informatoren, die jenen AsylwerberInnen, die nicht lesen und schreiben können, Informationen in Form eines Films anbieten (vgl. 4.1). In den ersten Tagen findet außerdem eine ärztliche Untersuchung statt.

Falls es, um ein Dublin-Verfahren einzuleiten oder aber um das Asylverfahren zuzulassen, seitens des Bundesasylamts notwendig sein sollte, noch ergänzende Informationen zum Fluchtweg einzuholen, kommt es zu einer Einvernahme durch einen eine/n ReferentIn. Bei dieser Einvernahme ist ein/e DolmetscherIn anwesend, aber kein/e RechtsberaterIn.

Bei einer zurückweisenden Entscheidung kommt es zur zweiten Einvernahme zur Wahrung des Parteigehörs. Sie muss im Beisein eines/r RechtsberaterIn stattfinden, der verpflichtet ist, AsylwerberInnen über den Ablauf des Asylverfahrens sowie über ihre Chancen auf Anerkennung als Asylberechtigte zu informieren (vgl. 3.2).

²⁹ Diese Beschreibung entspricht den Angaben des stellvertretenden Direktors des Bundesasylamts in einem Gespräch geführt am 13.10.08.

Die Information über die Zulassung bekommen AsylwerberInnen mittels der Aushändigung der Aufenthaltsberechtigungskarte, die Zurückweisung ergeht in Form eines Bescheids. Sowohl Aufenthaltsberechtigungskarte als auch der zurückweisende Bescheid werden von Schreibkräften oder einer Mitarbeiterin von EHC im Haus 17 ausgehändigt. Wird angenommen, dass der oder die Asylwerber/in untertauchen könnte, wird von der Fremdenpolizei Schubhaft verhängt, die ebenfalls schriftlich mitgeteilt wird.

AsylwerberInnen, die außerhalb der Betreuungsstelle leben, haben uneingeschränkten Zugang zu Informationen und rechtlicher Beratung.

Nach Zulassung zum Verfahren werden die AsylwerberInnen in die Grundversorgungsstellen der Bundesländer transferiert. Eine Außenstelle des Bundesasylamts ist dann für das weitere Verfahren zuständig.

4.4.2 Abweichungen vom Ablauf

Die Aussagen der Interviews und die Beobachtungen ließen Abweichungen zu dem eben dargestellten Ablauf feststellen, die im nun folgenden Abschnitt angeführt werden.

4.4.2.1 Die Erstinformationsblätter werden nicht ausgegeben

Es konnte nicht ermittelt werden, wann genau die AsylwerberInnen die Informationsbroschüren erhalten, da sich viele AsylwerberInnen an dieses Detail nicht erinnern konnten. Damit wurde deutlich, dass die Information durch die Blätter nur wenig Eindruck auf die Befragten machte. Fünf AsylwerberInnen konnten allerdings explizit sagen, dass sie die Informationsblätter erst nach der Erstbefragung durch die Exekutive bekommen hätten, was dem idealen Ablauf widerspricht. Ein Asylwerber erklärte hingegen, die Informationsbroschüren schon am Flughafen erhalten zu haben, eine andere Asylwerberin, dass sie die Texte beim Bundesasylamt in Wien bekommen habe. Zwölf AsylwerberInnen gaben jedoch an, dass sie nie Informationsblätter bekommen hätten.

Abgesehen davon, dass unserer Einschätzung nach der Grund für die mangelhafte Weitergabe der Informationsblätter darin zu suchen ist, dass die Verantwortung dafür bei Personen bzw. Stellen liegt, die nicht im Auftrag des Bundesasylamts handeln, muss hier gleich vorweg genommen werden, was später noch ausführlich dargestellt wird: Auch wenn die Übergabe

der Blätter stattfindet, ist nicht gewährleistet, dass die AsylwerberInnen diese Informationsblätter auch lesen und verstehen. Sowohl den Aussagen der AsylwerberInnen als auch den Aussagen von Mitarbeitern ist zu entnehmen, dass es den meisten der AsylwerberInnen nicht möglich ist, die in dieser Form gegebenen Informationen aufzunehmen (vgl. 7.1 und 7.2).

Es soll bereits hier festgehalten werden, dass diesen Ergebnissen zufolge die allermeisten AsylwerberInnen uninformiert in die Erstbefragung durch die Exekutive gehen, in der bereits der Fluchtweg sowie Fluchtgründe erhoben werden und auf deren Ergebnisse der Entscheid über Zulassung oder Zurückweisung des Verfahrensantrags entschieden wird.

4.4.2.2 Die Erstinformationen sind unverständlich

Nur zwölf AsylwerberInnen gaben an, die Informationen der Informationsblätter verstanden zu haben, einige davon bezeichneten die Informationen auch als hilfreich. Hingegen erklärten sieben AsylwerberInnen, dass die Gesetze zu kompliziert und unverständlich beschrieben seien. Zwei AsylwerberInnen konnten die Blätter deswegen nicht verstehen, weil sie nicht lesen könnten, wobei der eine Asylwerber angab, Analphabet zu sein und die andere Asylwerberin erklärte, dass sie zwar Russisch sprechen, aber nicht lesen und schreiben könne. Übereinstimmend berichteten die beiden, dass sie keine MitarbeiterInnen finden konnten, die bereit gewesen wären, die Blätter zu übersetzen. AsylwerberInnen, die sich in einem solchen Fall Hilfe bei anderen AsylwerberInnen gesucht hätten, war gesagt worden, dass es Zeitverschwendung sei, sich um ein Verstehen der Blätter zu bemühen, da diese ohnehin keine Hilfe darstellen würden. Vier AsylwerberInnen erklärten, dass sie die Informationsblätter nicht wirklich intensiv gelesen hätten. Zwei andere AsylwerberInnen gaben außerdem an, dass ihnen dafür zu Beginn einfach die Zeit gefehlt hätte.

Die Informatoren wurden von fünf der befragten AsylwerberInnen genutzt und als sehr hilfreich eingeschätzt, da sie die Informationen der Informationsblätter besser verständlich gemacht hätten. Andere AsylwerberInnen meinten, nur aus Langeweile einen kurzen Blick in den Film gemacht zu haben.

Bei sieben der befragten AsylwerberInnen scheiterte die Nutzung der Informatoren daran, dass sie diese nicht als Informationsquelle erkannten. Vier AsylwerberInnen glaubten, dass es sich um Telefone handle. Ein Asylwerber gab außerdem an, dass er die Informatoren nicht nutzen konnte, da sie kaputt gewesen seien.

Der größere Teil der AsylwerberInnen gab an, die Informatoren nicht genutzt zu haben, und manche gaben an, wiederum von anderen AsylwerberInnen erfahren zu haben, dass die Informatoren nicht wirklich hilfreich seien. Ein anderes Argument gegen die Beschäftigung mit den Geräten war, dass Maschinen im Gegensatz zu Menschen ja nicht helfen könnten, vor allem dann, wenn der in den Film erklärte Ablauf mit der praktischen Umsetzung vor Ort nicht übereinstimmen. Die Maschinen werden auch von einem anderen Asylwerber als fehlende Bereitschaft, sich mit den AsylwerberInnen auseinanderzusetzen, verstanden.

Die Einschätzung der Informationsblätter als Informationsquelle durch die MitarbeiterInnen ergibt ein durchaus widersprüchliches Bild. Dabei muss jedoch festgehalten werden, dass sich nicht alle mit den Inhalten der Blätter und des Films auseinandergesetzt haben. Während ein Teil der befragten DolmetscherInnen angab, die Informationsblätter zu übersetzen, kannte andere diese nicht. Eine Überforderung der AsylwerberInnen durch die Informationsblätter wird von manchen der Befragten wahrgenommen oder auch nur angenommen und an deren Befragten jedoch negiert. Weitgehend Einigkeit herrscht hingegen darüber, dass die Blätter nicht für AnalphabetInnen geeignet sind. Die Frage, ob die Informationsblätter gelesen würden, wurde eher mit nein beantwortet, wir erhielten auf diese Frage keine einzige eindeutig positive Antwort. Tendenziell scheint eher die Annahme vorzuherrschen, dass die Informationsblätter nicht verstanden werden.

Es wurde auch die Meinung geäußert, dass dadurch ohnehin kein großer Schaden entstünde, da die Informationsblätter mehr der Absicherung des Bundesasylamts gegenüber negativen Bescheiden dienten als der Weitergabe relevanter Informationen an die AsylwerberInnen .

Zuletzt ist festzuhalten, dass nach Aussagen der AsylwerberInnen und Beobachtungen vor Ort, die Informationsblätter des Öfteren nicht in allen Sprachen zugänglich sind. Bei einem unserer Besuche gegen lagen beispielsweise gar keine Informationsblätter auf und zu keinem der Beobachtungszeitpunkte waren alle Sprachen vollständig vorhanden. Die Informatoren funktionierten bei vier Beobachtungen zu unterschiedlichen Zeitpunkten nur einmal.

4.4.2.3 Die Datenerfassung findet nicht immer im Beisein eines/r Dolmetscher/in statt

Es gibt Hinweise darauf, dass bei der Datenerfassung durch die Exekutive nicht immer DolmetscherInnen dabei sind. Das erscheint nicht unproblematisch, denn hier kann es durch falsche Erfassung von Namen und Orten aufgrund unterschiedlicher Schriftsysteme zu Fehlern kommen, die sich später eventuell nachteilig für die AsylwerberInnen auswirken können.

4.4.2.4 Die Mitteilungen und Ladungen sind unverständlich

Die Mitteilungen und Ladungen werden von Schreibkräften und nur manchmal in Anwesenheit von DolmetscherInnen ausgehändigt. Die befragten AsylwerberInnen gaben an, mit den Schreiben zumeist überfordert zu sein, da diese zur Gänze oder zu großen Teilen auf Deutsch verfasst sind, und sie aufgrund der Unverständlichkeit oftmals als Angst einflößend zu erleben. Sofern DolmetscherInnen anwesend und verfügbar sind, werden auch diese nicht immer als hilfreich empfunden, da es für sie auch nicht immer möglich sei, die Inhalte verständlich zu erklären. Mehrmals wurde auch von MitarbeiterInnen darauf hingewiesen, dass besonders die Dublin-Regelung schwer zu vermitteln sei. Hier kommt es nach Aussagen von AsylwerberInnen und MitarbeiterInnen immer wieder zu Missverständnissen, die für AsylwerberInnen große Angst auslösten.

4.4.2.5 Zugang zu Informationen und zu Rechtsberatung für externe untergebrachte AsylwerberInnen

Der Zugang zu Informationen und Rechtsberatung wird für außerhalb wohnende AsylwerberInnen durch die Regelung erschwert, dass sie nur am Vormittag ins Lager dürfen. Zu dieser Zeit stehen aber weder RechtsberaterInnen noch genug DolmetscherInnen zur Verfügung, weil sie bei den Einvernahmen im Einsatz sind.

4.4.2.6 Das Haus der Frauen als Ort eines anderen Informationsablaufes

Im Haus der Frauen scheint die Informationsweitergabe grundsätzlich anders geregelt zu sein. Vorgesehen ist, in einem Erstgespräch ausführliche Erstinformationen an die Asylwerberinnen weiterzugeben. Dazu gehörten auch – unabhängig von der Rechtsberatung – generelle Informationen über das Asylverfahren. Weiters werden die Asylwerberinnen über das Leben im Lager informiert, darüber, wie es in Österreich für sie weitergehen könnte, über die Unterkünfte und den Transfer und schließlich über weitere Beratungsmöglichkeiten, wozu die Rechtsberatung ebenso gehört wie die psychologische Beratung im Haus der Frauen oder der Psychosoziale Dienst.

Bemerkenswert ist im Zusammenhang unserer Fragestellung, dass in dem Erstgespräch nicht nur *Informationen gegeben*, sondern auch Informationen über die Befindlichkeit der AsylwerberInnen *eingeholt* werden. Herausragend scheint auch, dass hier das Asylverfahren ausführlich erklärt wird, solange wie die Asylwerberinnen brauchen, es zu verstehen. Es wurde

aber auch darauf hingewiesen, dass dieses Erstgespräch mangels finanzieller Mittel nicht immer geführt werden könne.

Es lässt sich beobachten, dass das Haus der Frauen eine Vielzahl an Informationsoptionen bietet: Gespräche und Beratungen zu rechtlichen, alltäglichen und psychologischen Probleme, in denen Asylwerberinnen bei ihren individuellen Fragen begegnet wird. In Workshops für Gruppen werden mehrere Asylwerberinnen gleichzeitig informiert und der Austausch untereinander wird dadurch in kontrollierter Form unterstützt. Im Haus der Frauen wird auch an Informationsblättern gearbeitet, die dem Leseverhalten der Asylwerberinnen entgegenkommen. Solche Blätter sind aber niemals *alleinige* Informationsquelle. Das Entscheidende an der Vielfalt der Informationsweitergabe im Haus der Frauen ist, dass den Asylwerberinnen dadurch ermöglicht wird, immer wieder Antwort auf ähnliche oder sogar gleiche Fragen zu bekommen und ihnen Gelegenheit gegeben wird, Antworten dann zu finden, wenn sie gesucht werden. Das Besondere an der Informationsweitergabe im Haus der Frauen, ist, dass *während des gesamten Aufenthalts der Asylwerberinnen Informationen auf unterschiedliche Weise und in redundanter Form gegeben* und dadurch unterschiedliche Lerntypen und auch unterschiedliche kulturelle Orientierungsmuster berücksichtigt werden.

4.4.2.7 Bei der ärztlichen Untersuchung fehlen DolmetscherInnen

Die Tatsache, dass bei unseren Befragungen die ärztliche Untersuchung sehr häufig genannt wird, zeigt, dass sie für viele AsylwerberInnen einen wichtigen Punkt in der ersten Zeit in Österreich darstellt. Und auch hier kommt es aufgrund von fehlender DolmetscherInnen immer wieder zu Schwierigkeiten für die AsylwerberInnen und auch hier klagen sie über lange Wartezeiten. Obwohl dieser Punkt nicht direkt mit der Informationsweitergabe zu tun hat, ist er doch für die Kommunikationssituation in der Betreuungsstelle signifikant.

4.5 Einschätzung der Informationsweitergabe

In diesem Abschnitt werden die Bewertungen der Informationsweitergabe wiedergegeben, wie sie durch die Leitfragen erhoben wurde. Dem Einsatz der DolmetscherInnen haben wir dabei besonderes Augenmerk geschenkt. Außerdem werden die Ergebnisse der Beobachtungen des Info-Points und des Warteraums dargestellt. An dieser Stelle werden auch jene Informationen

angeführt, die nach Einschätzung der Befragten nicht oder in unzureichender Form an die AsylwerberInnen weiter gegeben werden.

4.5.1 Einschätzung der Informationsweitergabe durch AsylwerberInnen

13 der 37 befragten AsylwerberInnen fühlten sich generell gut informiert und erklärten das unter anderem damit, dass sie sich selbst darum gekümmert hätten. Allgemein wurde festgestellt, dass man in Österreich viel Eigeninitiative zeigen müsse. Ein Asylwerber wies darauf hin, dass viele der AsylwerberInnen aber nicht wüssten, bei welchen Stellen Informationen einzuholen wären und das dazu führe, dass sie nicht gut informiert seien. Es muss an dieser Stelle erwähnt werden, dass sich bei zwei der 13 „gut informierten“ AsylwerberInnen während oder nach dem Gespräch herausstellte, dass sie ihren Informationsstand überschätzt hatten, so hatte z.B. eine AsylwerberInnen die Informationen zum Transfer nicht richtig verstanden.

24 AsylwerberInnen fühlten sich hingegen nicht ausreichend informiert und gaben an, orientierungslos zu sein. 22 von ihnen beklagten sich darüber, dass sie sich in Österreich mit ihren Problemen allein gelassen fühlten und nicht wüssten, wo und wem sie ihre Fragen stellen könnten. Drei AsylwerberInnen erzählten, dass sie zu Beginn keine Ahnung gehabt hätten, worum es bei all den Untersuchungen in den verschiedenen Abteilungen eigentlich gehe; sie hätten keine Orientierung, dafür aber viele offene Fragen gehabt. Die AsylwerberInnen schienen keine AnsprechpartnerInnen in der Betreuungsstelle zu haben; die meisten wussten zudem nicht, dass unabhängige Rechtsvertreter der Caritas und der Diakonie in der Betreuungsstelle zu finden sind³⁰. Von vielen wurde der Wunsch geäußert, dass man die AsylwerberInnen von Anfang an besser informieren sollte.

Ein Asylwerber erklärte, dass die Unwissenheit sich wie ein roter Faden durch das gesamte Asylverfahren ziehe und sich nachteilig auf die AsylwerberInnen auswirken würde, die für dieses Unwissen irgendwann „bestraft“ würden. Zwei andere vermuteten sogar, dass der Staat Österreich sie absichtlich uninformiert lasse, damit sie mehr Fehler machten und so schneller abzuschieben seien.

Es ließ sich leider nur schwer ermitteln, von welchen Stellen die AsylwerberInnen die Informationen zu den Hintergründen des Verfahrensablaufes bekommen hatten. Nur vier

³⁰ Vgl. dazu die fehlenden Hinweise auf die unabhängigen RechtsvertreterInnen und auf die NGO's in den Übersetzungen der Informationsblätter des Bundesasylamts (2.4.3)

Personen konnten dazu explizite Angaben machen: Zwei wurden im Haus der Frauen informiert und zwei weitere durch einen Rechtsberater.

Über 30 der Befragten holten nach eigenen Angaben, die meisten Informationen von anderen AsylwerberInnen ein – überwiegend aus der eigenen Volksgruppe. Mehr als 20 Befragte erklärten, dass das die einzige Informationsquelle für sie sei und vor allem die einzige, der sie Vertrauen schenken.

14 AsylwerberInnen gaben an, die RechtsberaterInnen im Haus 17 schon einmal um Hilfe gebeten zu haben, wobei ihre Arbeit jedoch in acht Fällen als nicht besonders hilfreich eingestuft wurde, und nur fünf AsylwerberInnen sahen die Informationen, die sie von den RechtsberaterInnen erhalten hatten, als nützlich an. RechtsberaterInnen werden, so wurde uns mitgeteilt, wenn überhaupt, bei rechtlichen Problemen aufgesucht, beispielsweise bei Fragen zum Transfer, zum Dublin-Verfahren, zur Schubhaft und zur Alters- und Herkunftsfeststellung durch das Bundesasylamt. Drei Asylwerber erzählten, dass sie vergeblich versucht hätten, die Hilfe der RechtsberaterInnen in Anspruch zu nehmen, weil sie niemanden angetroffen hätten. Zwei weitere sahen bis zum Zeitpunkt der Befragung keine Notwendigkeit, einen Rechtsberater aufzusuchen, und fünf erklärten, nichts über die Arbeit der RechtsberaterInnen im Haus 17 zu wissen³¹.

Auch die Arbeit der unabhängigen RechtsvertreterInnen von NGOs scheint unter den AsylwerberInnen wenig bekannt zu sein. Neun gaben an, noch nie von den unabhängigen RechtsvertreterInnen der NGOs gehört zu haben. Manche AsylwerberInnen erlebten die NGOs als wenig aktiv, andere, die bereits die Unterstützung von NGOs in Anspruch genommen hätten, empfanden sie hingegen als hilfreich.

4.5.1.1 Einsatz von DolmetscherInnen an den verschiedenen Stellen aus der Sicht der AsylwerberInnen

Während der Einvernahmen sind immer DolmetscherInnen anwesend und auch während der polizeilichen Erstbefragung, mit Ausnahme der Datenerfassung (vgl. 6.2.3), scheinen in der Regel DolmetscherInnen anwesend zu sein. Ebenso greift das „Haus der Frauen“ laut Aussagen der Asylwerberinnen regelmäßig auf die Hilfe von Dolmetscherinnen zurück, während sie für die Rechtsberatung außerhalb der gesetzlich vorgegebenen Beratung nur selten hinzugezogen

³¹ Vgl. dazu die fehlende Aufklärung über die Rolle der RechtsberaterInnen in den Übersetzungen der Informationsblätter des Bundesasylamts (2.4.3).

würden, und die MitarbeiterInnen von EHC kämen ohne DolmetscherInnen aus, da sie selbst mehrsprachig sind. Der Mangel an DolmetscherInnen im „Ärztehaus“ wurde als unangenehm empfunden. Zu Stellen wie dem „Psychosozialen Dienst“ und den unabhängigen RechtsvertreterInnen der NGOs äußerten die AsylwerberInnen nur wenig, es scheint dort jedoch nicht immer möglich zu sein, in der Muttersprache zu kommunizieren. Immerhin acht der befragten AsylwerberInnen wünschten sich mehr frei zur Verfügung stehende DolmetscherInnen.

4.5.2 Einschätzung der Informationsweitergabe durch MitarbeiterInnen

Ob die AsylwerberInnen genügend informiert sind oder nicht, wird von den MitarbeiterInnen unterschiedlich und durchaus widersprüchlich wahrgenommen. Einige waren der Meinung, dass „ausreichend Informationen vorhanden“ seien, andere wiederum äußerten, dass es zu wenige Informationen gäbe. Auffallend ist, dass von Seiten der Behörde die Informationsweitergabe eher positiv eingeschätzt wurde, während hingegen RechtsberaterInnen und SozialbetreuerInnen dieser eher kritisch gegenüber standen. In jeder Gruppe gab es jedoch jeweils eine Ausnahme: so hielt ein Sozialbetreuer die Informationsweitergabe für angemessen während ein Referent sie kritisch betrachtete.

Jene, die zu einer positiven Einschätzung kamen, wiesen auf das ausreichende Angebot an Informationen hin und sahen es als Aufgabe der AsylwerberInnen, sich diese auch zu holen. Sie wiesen darauf hin, dass AsylwerberInnen nachfragen könnten, wenn sie etwas nicht verstünden. Das Verstehen wurde explizit mit dem *„Willen zu Verstehen“* in Verbindung gebracht.

In Widerspruch zu dieser positiven Einschätzung der Informationsweitergabe stand die oft von den gleichen Befragten geäußerte Ansicht, dass AsylwerberInnen nicht wüssten, was „Asyl“ bedeute und dass diese die Grundlagen des Verfahrens nicht verstünden. Es wurde mehrmals erwähnt, dass ihnen der Unterschied zwischen der Zulassung zum Verfahren und einem positiven Asylbescheid nicht klar wäre.

Teil dieser Widersprüchlichkeit ist auch, dass von diesen MitarbeiterInnen oftmaliges Nachfragen durch AsylwerberInnen als Hinweis auf einen mangelnden Verstehenswillen betrachtet wurde, den sie durch die Tatsache erklärten, dass die vorgefundene Situation nicht mit den Erwartungen der AsylwerberInnen übereinstimme.

Befragte mit einer kritischen Position erklärten, dass es einen Unterschied zwischen dem formulierten Recht auf Information über das Asylverfahren und seiner realer Umsetzung gebe.

Sie betonten mehrmals, dass die schriftliche Informationsweitergabe nicht ausreiche und dass die Informationen in einer muttersprachlichen Beratung weitergegeben werden sollten. Wiederholt wurde darauf hingewiesen, dass die AsylwerberInnen sich in einer schwierigen Situation befänden und deshalb Informationen nur langsam aufnehmen könnten. Ihr häufiges Nachfragen wurde von diesen Befragten damit erklärt, dass während des Verfahrens Schritt für Schritt immer neue Zusammenhänge deutlich würden und Fragen sich daher aufs Neue stellten.

Als problematisch wurde außerdem eingeschätzt, dass AsylwerberInnen bei der Informationsweitergabe von der Bereitschaft und dem Engagement der MitarbeiterInnen der Betreuungsstelle abhängig seien. Das fehlende Wissen führe außerdem dazu, dass AsylwerberInnen auch nicht klar wäre, dass sie sich Informationen holen sollten.

Als kaum verständlich wurde mehrfach die Dublin-Verordnung genannt. In diesem Zusammenhang wurde auch angemerkt, dass Informationen eine beruhigende Wirkung haben können, so zum Beispiel, wenn einer durch einen Schubhaftbescheid in Schrecken versetzten Familie erklärt werde, dass es sich dabei noch um keine Abschiebung handle.

Tendenziell herrschte Einigkeit darüber, dass AsylwerberInnen mit geringem Bildungshintergrund durch die schriftliche Informationsweitergabe benachteiligt werden (vgl. 10.2).

Auch die MitarbeiterInnen schätzten die Informationsweitergabe unter den AsylwerberInnen als wichtig ein, nannten aber noch öfter die Rechtsberaterinnen als erste Informationsquelle, was darauf schließen lässt, dass die MitarbeiterInnen die Rolle der RechtsberaterInnen völlig anders wahrnehmen als die AsylwerberInnen (vgl. 9.2). Auch die Präsenz der SozialbetreuerInnen von EHC wird von den MitarbeiterInnen deutlich höher gewichtet als von den AsylwerberInnen selbst. Übereinstimmend ist hingegen die Wahrnehmung der RechtsvertreterInnen, die sowohl von den AsylwerberInnen als auch von den MitarbeiterInnen kaum als Informationsquelle genannt wurden.

Der Austausch unter den AsylwerberInnen, wurde sowohl positiv als auch negativ bewertet. Die positiven Bewertungen rekurrten auf die dadurch gewährleistete Schließung von Lücken in Beratung und Betreuung, vor allem für AsylwerberInnen mit wenig Bildungshintergrund. Die negativen Bewertungen beruhten auf der Wahrnehmung, dass AsylwerberInnen untereinander

auch falsche Informationen weitergeben würden. Hier wurde die Gruppe der Tschetschenen öfters genannt.

Bei der Weitergabe von falschen Informationen spielen die Schlepper eine besondere Rolle. So wurde beispielsweise erwähnt, dass Schlepper die AsylwerberInnen anhielten, ihre Dokumente nicht vorzuzeigen, was aber im Verfahren als Zeichen fehlender Mitwirkung gewertet werde und nachteilige Auswirkungen für das weitere Verfahren haben könne. Der eigentliche Grund für die negative Bewertung der Informationsweitergabe der Flüchtlinge untereinander liegt jedoch in der Befürchtung, dass dadurch die Aussagen verändert werden könnten und AsylwerberInnen damit das Verfahren für sich positiv beeinflussen könnten: SchlepperInnen und andere Flüchtlinge brächten AsylwerberInnen dazu, nicht die Wahrheit zu sagen, sondern „G'schichten“ zu erzählen.

4.5.3 Beobachtungen vor Ort

Die Beobachtungen vor Ort zeigten, dass der Info-Point in seiner gegenwärtigen Gestaltung nicht als Ort der Kommunikation genutzt wird. Es kamen in den Beobachtungszeiträumen relativ wenige AsylwerberInnen, um sich Informationen zu holen, die Informationsweitergabe beschränkte sich auf das Aushändigen von schriftlichen Informationen und kurze Gespräche. Das hat unserer Beobachtung nach damit zu tun, dass die Kommunikation durch die Glaswand, die schon von vornherein eine Barriere zwischen den AsylwerberInnen und den SozialbetreuerInnen aufbaut, sehr schwierig ist. Die geringe Frequentierung des Info-Point bringt mit sich, dass auch die in den Informationskästen zu Verfügung gestellten Informationen kaum wahrgenommen werden. Aber auch für jene, die den Info-Point aufsuchten waren sie nicht sonderlich interessant. Wir konnten während des gesamten Beobachtungszeitraums kaum Interesse für die Tafeln erkennen. Damit gehen dort angebrachte Informationen tendenziell verloren. Beispielsweise kann die ausschließlich dort gegebene Information über die in der Betreuungsstelle vertretenen NGOs, denn in der Übersetzung der Informationsblätter fehlt sie ja (vgl. 2.4.3), von AsylwerberInnen nicht zur Kenntnis genommen werden.

Wir konnten außerdem nicht beobachten, dass die Informationsquellen im Warteraum – das sind die Erstinformationsblätter und die Informatoren – benützt werden.

4.5.4 Fehlende Informationen

Laut Aussagen der Befragten gibt es aber auch Informationen, die nicht oder nicht ausreichend weitergegeben würden. Dazu gehören vor allem das Wissen über Regeln und angemessenes Verhalten in Österreich, über die Konsequenzen krimineller Handlungen und über die Bedeutung der Schubhaft.

Auch hier scheint das Haus der Frauen eine Ausnahme darzustellen, da dort regelmäßig Workshops zu frauenspezifischen Themen, beispielsweise zu Erziehungsaufgaben, gehalten werden.

Wie schon festgestellt, beobachteten wir außerdem, dass weder die AsylwerberInnen noch die MitarbeiterInnen viel über die unabhängige Rechtsberatung durch Diakonie und Caritas wissen.

4.6 Verbesserungsmöglichkeiten aus Sicht der Beteiligten

Im Folgenden werden nun jene Ideen zusammengefasst, die in den Interviews auf die direkte Frage nach Verbesserungsmöglichkeiten genannt wurden. Vereinzelt sind hier aber auch Verbesserungsvorschläge aufgenommen, die an anderen Stellen der Interviews erwähnt wurden.

4.6.1 Ablauf der Informationsweitergabe

Der größte Teil der AsylwerberInnen wünschte sich mehr Unterstützung und Aufklärung. Vor allem zu Beginn würden sie mehr Informationen zum Asylverfahren und zum Leben in Österreich benötigen. Eine Person meinte in diesem Zusammenhang, dass eine feste Bezugsperson hilfreich wäre, der man alle Fragen stellen könnte. Sieben äußerten den Wunsch nach mehr DolmetscherInnen, die ihnen frei zur Verfügung stehen sollten. Außerdem sollten die verschiedenen Einladungen und Bescheide in verständlichen Sprachen verfasst sein, denn nur so seien Fehler zu vermeiden.

Ein Asylwerber gab explizit an, dass er von einem Mitarbeiter von EHC zu den verschiedenen Stellen begleitet wurde, was für ihn sehr hilfreich gewesen sei. Eine solche Begleitung und

engere Betreuung vor allem zu Beginn des Verfahrens wünschten sich mehrere AsylwerberInnen. Der Vorschlag eines Asylwerbers war, zu Beginn Gruppen von gleichsprachigen AsylwerberInnen zu bilden und sie gemeinsam über das Asylverfahren in Österreich zu informieren. Das würde auch erleichtern, auf die vielen Fragen der AsylwerberInnen einzugehen.

Einige AsylwerberInnen äußerten den Wunsch nach mehr Zeit, bevor sie all die Stationen des Verfahrens durchlaufen müssen; explizit wurde dieser Wunsch von vier Personen geäußert, die nach ihrer Flucht gerne ein paar Tage Ruhe gehabt hätten. Einige AsylwerberInnen sprachen auch an, dass die MitarbeiterInnen freundlicher und hilfsbereiter sein könnten und darüber hinaus mehr Verständnis für die schwierige Situation der AsylwerberInnen zeigen sollten.

Die MitarbeiterInnen sahen ein wichtiges Verbesserungspotential in mehr Rücksichtnahme auf den sprachlichen, kulturellen und Bildungshintergrund der AsylwerberInnen. Demnach sollten verstärkt mündliche Beratungen in der Muttersprache angeboten und durchgeführt werden. Damit auf die unterschiedlichen Informationsbedürfnisse der AsylwerberInnen eingegangen werden könne, bräuchte es jedoch mehr Zeit, als momentan zur Verfügung steht. Auf die Frage, wer diese Beratungen durchführen solle, wurden sowohl die SozialbetreuerInnen als auch die RechtsberaterInnen genannt. So wurde vorgeschlagen, dass auch SozialbetreuerInnen Rechtsberatung anbieten sollten und der Wunsch geäußert, verstärkt mehrsprachige RechtsberaterInnen einzusetzen. Außerdem sollten mehr RechtsberaterInnen zur Verfügung stehen, damit die AsylwerberInnen jederzeit Zugang zur Rechtsberatung hätten. Zur Unterstützung der RechtsberaterInnen sollten mehr DolmetscherInnen beschäftigt werden, was vor allem vor den Einvernahmen wichtig wäre. Weiters wurde sinnvolle Verbesserung genannt, dass AsylwerberInnen auch nach der Zulassung Rechtsberatung in Anspruch nehmen können sollten.

Mehrere Seiten hielten es für notwendig, dass die Aufgabenbereiche und Vorgehensweise der RechtsberaterInnen vereinheitlicht bzw. klarer gestaltet werden.

Was die Informationsblätter betrifft, wurde die mehrfach die Erklärung der Dublin-Regelung als verbesserungswürdig bezeichnet und außerdem angeregt, auch praktische Informationen, wie beispielsweise über die Krankenversicherung und die Grundversorgung einzuschließen. Wie bereits erwähnt, wurde zu den Informationsblättern hauptsächlich angemerkt, dass sie allein nicht ausreichend seien.

4.6.2 Arbeitsbedingungen

Immer wieder wurde der Wunsch geäußert, etwas am Zeitdruck und der dadurch entstehenden Arbeitsbelastung zu verbessern bzw. mehr für die Burn-Out-Prävention zu tun. Ein Vorschlag zur Entlastung der ReferentInnen war, bei den Einvernahmen Schreibkräfte für das Verfassen der Protokolle einzusetzen.

Indirekt hängt dieser Wunsch auch mit dem mehrfach geäußerten Bedürfnis nach einer veränderten Atmosphäre in der EAST zusammen. Sie sollte menschlicher und respektvoller werden, auch dann, wenn AsylwerberInnen abgewiesen würden, und dazu könne eine Veränderung des Kommunikationsverhaltens mancher ReferentInnen beitragen (vgl. 7.2). Es wäre, so eine Befragte, nicht notwendig, die Menschen „zu quälen“, vor allem dann nicht, wenn schon klar sei, dass der oder die Asylwerber/in keine Chance auf Zulassung habe.

Außerdem wurde die Meinung vertreten, dass den AsylwerberInnen mehr DolmetscherInnen zur Verfügung stehen sollten, da es ganz grundsätzlich an Vermittlern zwischen den AsylwerberInnen und den Behörden fehle.

Einem Befragten erschien mehr Ordnung und Disziplin unter den AsylwerberInnen anstrebenswert. Nicht nur in diesem Zusammenhang wurde angeregt, mehr Arbeits- und Beschäftigungsmöglichkeiten zu schaffen, da sie Streit und Depressionen bei den AsylwerberInnen verhindern könnten.

Ein mehrfach geäußelter Wunsch galt besseren Arbeitsbedingungen und Supervision für die RechtsberaterInnen. Ihnen sollten auch bessere Räumlichkeiten zur Verfügung gestellt werden, denn manchmal müssten sie in „einer Abstellkammer“ beraten.

Die Räumlichkeiten betreffend wurde auch das Bedürfnis nach einem Ort des Rückzugs und der Erholung für die DolmetscherInnen artikuliert.

Ein weiterer Wunsch war eine Vernetzung mit anderen Einrichtungen.

4.7 Selbst- und Fremdwahrnehmung der am Informationsprozess Beteiligten

Für diesen Abschnitt wird nun aus jenen Antworten geschöpft, die auf die Frage nach der Wahrnehmung der AsylwerberInnen und den anderen am Informationsweitergabeprozess beteiligten Gruppen gegeben wurden. Vorrangiges Ziel dieser Frage war die Rekonstruktion der Bedeutung, die einzelnen Stellen sich selbst und ihrer Arbeit wie auch den anderen und deren Arbeit zuschreiben. Auch welche Rolle denen einzelnen Gruppen im Informationsprozess aus eigener Perspektive und fremder Perspektive zugeschrieben wird, wird durch die Antworten sichtbar. Damit werden Selbst- und Fremdbilder, die u.a. auch auf Vorurteilen beruhen, deutlich.

Die Relevanz für Selbst- und Fremdbilder für Interaktionssituationen ergibt sich aus ihrem Verständnis als relevante Pretexte (vgl. 2.3.3 und Hinnenkamp 1991, 91) die den Verlauf der Kommunikation wesentlich beeinflussen. Sie können zur Entstehung pretextueller Lücken beitragen, in die Informationen fallen und dadurch unberücksichtigt bleiben. Das kann sowohl die Erzählung der AsylwerberInnen betreffen oder aber, und das ist im Zusammenhang der vorliegenden Untersuchung relevant, die rechtlichen Informationen, die von Seiten der Behörde an AsylwerberInnen gegeben wird.

Selbst- und Fremdbilder betreffen die Beziehungsebene und die Selbstoffenbarungsebene der Kommunikation (Schulz von Thun 1981), insoweit sich in jeder Kommunikation die Haltungen der Sprechenden zueinander und sich selbst gegenüber zeigen, wobei beide Ebene affektiv besetzt sind. Liegen auf diesen Ebenen Störungen vor, wird die gesamte Kommunikation gestört. Die Einstellungen der Sprechenden zueinander tragen wesentlich zur Bereitschaft bei, sich überhaupt auf eine Kommunikation einzulassen und andererseits beeinflussen sie, ob und wie die Informationen des Gegenübers wahrgenommen werden. Diese Einstellungen können in Bezug auf soziale Gruppen als Vorurteile bezeichnet werden:

„Bezieht sich eine Einstellung auf eine soziale Gruppe beziehungsweise Minderheit, kann der globale Begriff der Einstellung gegen den des Vorurteils eingetauscht werden. Das Vorurteil ist demnach ein negativ oder positiv bewertetes Stereotyp (Meinung) gegenüber Mitgliedern der Eigen- und Fremdgruppe (Auto- und Heterostereotyp).“ (Bergunde 2009, 38)

Die negative Komponente von Vorurteilen in Bezug auf ethnische Gruppen wurde von Allport (1971) als „[...] eine Antipathie, die sich auf eine fehlerhafte und starre Verallgemeinerung

gründet“ (Allport 1971, 23) beschrieben. „Sie kann ausgedrückt oder auch nur gefühlt werden. Sie kann sich gegen eine Gruppe als ganze richten oder gegen ein Individuum, weil es Mitglied einer solchen Gruppe ist.“ (ebda.) Vorurteile sind in zwischenmenschlichen Beziehungen durchaus üblich, da sie eine Orientierungsfunktion übernehmen. Sie entspringen dem Bedürfnis, „[...] Verallgemeinerungen, Begriffe und Kategorien zu bilden, deren Inhalte eine Über- Vereinfachung des Gesamts von Erfahrungen darstellt.“ (41) In Situation, wo andere als Bedrohung wahrgenommen werden, können Vorurteile eine Abwehrfunktion übernehmen und der Verteidigung bzw. Sicherung des eigenen Selbstbildes dienen (Schäfer/ Six 1978, 29).

In die nun folgende Darstellung fließen wiederum – und diesmal nicht nur vereinzelt – Aussagen ein, die an anderen Stellen der Interviews getätigt wurden. Bei der folgenden Darstellung werden zuerst das Selbstbild und anschließend die Fremdbilder wiedergegeben.

4.7.1 Die AsylwerberInnen

Die Mehrzahl der AsylwerberInnen nimmt bei Fragen und Problemen die eigene Gruppe als einzig vertrauenswürdige Personengruppe wahr. Ein Asylwerber meinte sogar, dass ohne AsylwerberInnen das gesamte System zusammenbrechen würde. Kritisch über andere AsylwerberInnen äußerten sich nur zwei Personen. Ein Asylwerber bezeichnete die eigenen Landsleute als inaktiv, eine andere Asylwerberin als wenig vertrauenswürdig.

Von elf der befragten MitarbeiterInnen wurden die AsylwerberInnen als schlecht informiert, orientierungslos und ohne Verständnis für das wahrgenommen, was Asyl bedeute und was in der EAST passiere,. Fünf hingegen schätzten die AsylwerberInnen als gut informiert ein und meinten, sie wüssten genau, worum es gehe. Acht Befragte betrachteten die AsylwerberInnen als unglaubwürdig oder auch als hinterhältig, unter anderem auch deshalb, weil sie untereinander falsche Informationen weitergeben würden.

Dass sich die AsylwerberInnen in einer schwierigen Situation befinden (würden), erwähnten sieben der Befragten und meinten damit entweder die Situation in den Herkunftsländern, die Einvernahmesituation, bei der sie unter großen Druck geraten oder aber die Lebenssituation in der Betreuungsstelle, die aufgrund von mangelnder Tagesstruktur und psychischer Belastung auch zu aggressiven Äußerungen führen könne. Autoaggressive Äußerungen wurden von einem Befragten aber auch als Druckmittel der AsylwerberInnen eingeschätzt. Die psychische Belastung, unter der AsylwerberInnen stehen, wurde von drei der Befragten wahrgenommen,

und fünf der befragten MitarbeiterInnen bemerkten, dass die AsylwerberInnen ängstlich und vor allem anfangs überfordert seien. Beobachtet wurde auch, dass der Transfer in eine andere Betreuungseinrichtung und die Verhängung der Schubhaft Stress und Verunsicherungen auslösen.

Auffallend war das Bedürfnis, die AsylwerberInnen in „richtige“ und „falsche“ oder auch in „gute“ und „schlechte“ einzuteilen. Dabei wurden verschiedene Kriterien genannt: Herkunft, Alter, Religionszugehörigkeit, Engagement, Kooperationsbereitschaft, Arroganz, Unauffälligkeit, Disziplin und Höflichkeit, Arbeitswilligkeit und der Umgang mit Informationsblättern (vgl. 10.7). In Bezug auf letzteres wurde besonders deutlich, wie widersprüchlich die AsylwerberInnen wahrgenommen werden. Während ein Befragter „falsche“ AsylwerberInnen daran zu erkennen meinte, dass sie die Informationsblätter wegwerfen, erklärte eine andere Befragte diesen Umgang mit den Informationsblättern damit, dass sie durch die unverständlichen Informationen überfordert seien.

4.7.2 Die RechtsberaterInnen

Das Selbstverständnis eines der befragten RechtsberaterInnen war, „die richtigen Informationen“ über das Verfahren zu geben und ein „fairer Verfahren“ zu sichern, wobei er gleichzeitig relativierte, dass das nicht von allen seinen KollegInnen so gesehen werde. Mehrfach wurde geäußert, dass es nicht die den Aufgaben der RechtsberaterInnen gehöre, die AsylwerberInnen dabei zu unterstützen, einen positiven Asylbescheid zu bekommen, sondern sie hätten ihnen lediglich zu verdeutlichen, dass sie die Wahrheit sagen sollten. Das immer verständlich zu machen, sei jedoch ein zeitliches und ein kulturelles Problem. Es gehe darum, einen Zugang zu den AsylwerberInnen zu bekommen und Vertrauen aufzubauen. Außerdem sei es notwendig, nicht nur Informationen zu geben, sondern auch zu erklären, warum welche Entscheidungen fallen, wofür sie jedoch mehr Zeit bräuchten, als ihnen in der Regel zur Verfügung stehe. Die Unmöglichkeit, diese Ansprüche zu erfüllen, stelle die Diskrepanz zwischen Auftrag und Anforderungen dar (vgl. 10.9).

Die RechtsberaterInnen unterschieden selbst zwischen engagierten und weniger engagierten Mitgliedern ihrer Gruppe, wobei wiederum die Zeit, die sich ein/e RechtsberaterIn für die Beratung nimmt, ein Kriterium dafür darstellt. Was die Dauer der Gespräche betrifft, wurden sehr unterschiedliche Angaben gemacht: einmal zwischen 10 Minuten und 30 Minuten, einmal zwischen 30 Minuten und einer Stunde, es wurde aber auch von „mindestens 45

Minuten“ gesprochen. Ein anderes Merkmal des Engagements war die räumliche Zugänglichkeit: Manche RechtsberaterInnen hielten sich in Räumen auf, die für die AsylwerberInnen leicht erreichbar sind, andere zögen sich zurück.

Ob die Rechtsberatung als erfolgreich anzusehen sei, wurde unterschiedlich eingeschätzt. Manche RechtsberaterInnen hatten das Gefühl, nicht (immer) verstanden zu werden und waren der Auffassung, die wirklich wichtigen Informationen über das Asylverfahren nicht transportieren zu können. Andere wiederum meinten, dass sich „ihre“ AsylwerberInnen gut beraten fühlten.

Es zeigte sich, dass sich einige RechtsberaterInnen auch über die Beratung hinaus für betreuende und vermittelnde Aufgaben zuständig fühlen, da die AsylwerberInnen mit vielen Anliegen zu ihnen kämen. So würden sie zum Beispiel die Analphabeten unter den AsylwerberInnen beim Ausfüllen von Formularen unterstützen, und manche AsylwerberInnen kämen dann immer wieder und mit allen möglichen Problemen.

Abgesehen davon, dass viele AsylwerberInnen die RechtsberaterInnen gar nicht als Informationsquelle wahrnehmen (vgl. 7.1), kritisierten die AsylwerberInnen vor allem, dass die RechtsberaterInnen selten schnell handeln würden. Meistens würden sie lediglich die Daten der AsylwerberInnen aufnehmen und sie dann um Geduld bitten. Zwei AsylwerberInnen hatten das Gefühl/waren der Meinung, dass die RechtsberaterInnen sie und ihre Probleme nicht wirklich wahrnahmen. Ein anderer war vom Rechtsberater enttäuscht, da er ihm gleich mitgeteilt habe, dass er keine Chance auf ein Asylverfahren in Österreich hätte. Neun AsylwerberInnen kündigten an, dass sie die RechtsberaterInnen nie aufsuchen würden, weil andere Asylwerber ihnen davon abgeraten hätten. Des Weiteren meinten einige, dass die RechtsberaterInnen für den Staat arbeiten würden und sie deshalb zu ihnen nie Vertrauen aufbauen könnten, einer berichtete sogar, dass sein Freund trotz der Hilfe eines Rechtsberaters abgeschoben worden sei, da die RechtsberaterInnen gegenüber dem Staat Österreich hilflos sind.

Die Wahrnehmung der RechtsberaterInnen durch andere MitarbeiterInnen war durchaus zwiespältig. Einerseits würden die RechtsberaterInnen verständliche Informationen weitergeben und auch durch ihre Anwesenheit die Atmosphäre während der Einvernahme positiv beeinflussen. Andererseits wurden die unterschiedlichen Auffassungen der RechtsberaterInnen darüber, was zu ihrem Aufgabenfeld gehört, kritisch gesehen. Es wurden zwei Typen von RechtsberaterInnen beschrieben, solche die realitätsnah beraten, und andere, die den AsylwerberInnen zu große Hoffnungen machten. Die Unterschiede in der Wahrnehmung der

Aufgaben wurden mit dem persönlichem Engagement in Verbindung gebracht, das aber mit der Begründung, dass dem Grundsatz der Nicht-Parteilichkeit widerspreche, nicht immer positiv bewertet wurde. So stellten wir fest, dass es durchaus mit Skepsis beobachtet wird, wenn RechtsberaterInnen eine Stunde lang beraten, denn es ist für manche anderen MitarbeiterInnen nicht einsichtig, wozu diese Zeit benötigt wird (vgl. 10.9). Außerdem wurde auch die unterschiedliche Erreichbarkeit am Nachmittag wahrgenommen.

4.7.3 Die DolmetscherInnen

4.7.3.1 Die DolmetscherInnen als Informationsquelle

Keine/r der befragten DolmetscherInnen betrachtete sich selbst als Informationsquelle. Alle verwiesen darauf, dass ihnen jeglicher Kontakt mit AsylwerberInnen außerhalb ihres Dolmetschdienstes untersagt sei und sie sich auch daran halten würden. Das wäre nicht immer einfach, denn diese würden durchaus den Kontakt zu den DolmetscherInnen suchen.

Auch AsylwerberInnen gaben DolmetscherInnen in der Regel nicht explizit als Informationsquelle an. Acht der befragten AsylwerberInnen erklärten aber, bei Fragen die DolmetscherInnen aus Haus 17 aufzusuchen, wobei sie in den meisten Fällen Hilfe bei Übersetzungen brauchten. Die Mehrzahl der AsylwerberInnen stellte jedoch fest, dass die DolmetscherInnen dabei aber nicht besonders hilfreich seien, da sie nicht in der Lage wären, die Informationen verständlicher zu erläutern, was vielleicht eine Erklärung dafür ist, dass diese nicht als Informationsquelle dargestellt wurden. Einige AsylwerberInnen erzählten in diesem Zusammenhang auch von Verständigungsproblemen aufgrund der verschiedenen Dialekte einer Sprache (in diesem Fall Farsi und Dari). Andere kritisierten, dass die DolmetscherInnen nie Zeit hätten oder sie die AsylwerberInnen mit ihren Problemen nicht wirklich wahrnehmen würden. Vier AsylwerberInnen sprachen auch an, dass es zu wenige DolmetscherInnen vor Ort gäbe und sie oft einen Tag warten müssten, bis ein/e DolmetscherIn zur Verfügung stünde.

Die Feststellung, dass es zu wenige DolmetscherInnen gäbe, wurde auch von MitarbeiterInnen der Betreuungsstelle gemacht. Vor allem beim Parteienverkehr und bei den Rechtsberatungen – außer jener vor der Einvernahme zur „Wahrung des Parteiengehörs“ – wurde ein Mangel an kompetenten DolmetscherInnen festgestellt, was insofern problematisch sei, als ohne sie den AsylwerberInnen eigentlich keine richtige Akteneinsicht möglich wäre. Auch seitens der MitarbeiterInnen wurde bemerkt, dass aufgrund der Komplexität der Materie die

Informationsweitergabe im Rahmen des Parteienverkehrs trotz der Übersetzungen durch DolmetscherInnen nicht funktioniere.

Die Tatsache, dass den DolmetscherInnen der Kontakt zu AsylwerberInnen untersagt ist, lässt darauf schließen, dass die Behörden befürchten, die DolmetscherInnen könnten den AsylwerberInnen als Informationsquelle dienen und dadurch das Verfahren beeinflussen.

4.7.3.2 Die DolmetscherInnen als SprachmittlerInnen

Mehrere DolmetscherInnen betonten ihr Rollenverständnis als unparteiische SprachmittlerInnen, die keine Emotionen zeigen dürften. Auffallend war, dass es unterschiedliche Aussagen in Hinblick auf den Umgang mit „Emotionen“ gab. Mehrmals wurde darauf hingewiesen, dass ReferentInnen während der Einvernahme emotional werden, dabei die Stimme deutlich heben oder auch einen aggressiven Ton anschlagen. Während der größere Teil der DolmetscherInnen angab, hier eine neutralisierende Position einzunehmen und selbst keine Emotion zu zeigen, waren andere DolmetscherInnen der Auffassung, dass es zu ihren Aufgabe gehöre, auch Tonfall und Körpersprache zu vermitteln und selbst die Haltungen der ReferentInnen zu übernehmen. Es gibt Hinweise darauf, dass die AsylwerberInnen dieses Verhalten der DolmetscherInnen als einschüchternd erlebten.

Alle DolmetscherInnen versuchen sich auf AsylwerberInnen mit wenig Schulbildung einzustellen. So übersetzten sie beispielsweise mit einfachen Worten und fragten nach, ob die AsylwerberInnen verstanden hätten.

Mehrmals äußerten die DolmetscherInnen, dass sie die Befragungen als belastend empfinden (würden), einerseits, weil die Atmosphäre so angespannt sei und sie respektloses Verhalten der ReferentInnen direkt „miterleben“ müssten, andererseits, weil sie selbst Fluchterfahrung hätten.

Eine befragte Laiendolmetscherin äußerte den Wunsch nach einem Kurs, um ihr Deutsch zu verbessern.

20 AsylwerberInnen erklärten, dass „ihre“ DolmetscherInnen gut übersetzt hätten, fünf bemängelten hingegen ihre Arbeit, da sie vor allem in den Verhandlungen Handlungen setzten, die über ihre normale Aufgabe hinausgingen. Sie versuchten beispielsweise, die AsylwerberInnen zu beeinflussen, bezichtigten sie des Lügens oder beschimpften sie. Oftmals

würden auch die „falschen“ DolmetscherInnen eingesetzt: Durch minimale Unterschiede im Dialekt könne es schon zu Verständigungsproblemen kommen.

Die MitarbeiterInnen sprachen den DolmetscherInnen in ihrer Rolle als Sprachmittler verfahrensentscheidende Funktion zu, wobei es aber durchaus unterschiedliche Perspektiven gab: Einerseits wurde geäußert, dass es die Aufgabe der DolmetscherInnen sei, durch ihre Tätigkeit das Verfahren vor „Blößen“, also davor zu schützen, dass die AsylwerberInnen ihre Aussagen im Nachhinein bestreiten können. Andererseits wurde gesagt, dass DolmetscherInnen zugunsten der AsylwerberInnen wirken könnten und auch würden.

Die Professionalität und die Sprachkompetenzen der in der EAST beschäftigten DolmetscherInnen wurden wiederholt als mangelhaft eingeschätzt. Es wurde mehrmals angemerkt, dass in der EAST DolmetscherInnen arbeiten, die aufgrund ihrer fehlenden Qualifikationen und Kompetenz nirgendwo sonst eingesetzt würden, die schlechtesten wären bei der Exekutive tätig. Auch wir konnten eine diesbezügliche Beobachtung machen: Im Rahmen der Forschungsbesuche schätzte die uns begleitende Dolmetscherin das Russisch eines von uns beobachteten Kollegen als nicht gut ein.

Besonders kritisch wurde die Rolle der „Sprachkundigen“ gesehen (vgl. 3.3), da sie entweder im Deutschen oder in der jeweils anderen Sprache Mängel hätten. Letzteres betreffe vor allem Personen, die in Österreich aufgewachsen sind und die Sprache ihrer Eltern aufgrund ihrer sprachlichen Sozialisation nicht ausreichend beherrschten, um in den vielfältigen regionalen Varianten der Sprache zu übersetzen. Ihre Dolmetschleistungen seien fehlerhaft, aber nicht überprüfbar, was dazu führe, dass sie weiterhin beschäftigt würden. Auf Unverständnis stößt auch, dass Sprachkundige den gleichen Honorarsatz bezahlt bekommen wie ausgebildete DolmetscherInnen.

Als ebenso problematisch wird das Dolmetschen in einer Drittsprache eingeschätzt. Weniger die DolmetscherInnen selbst als andere am Prozess Beteiligte verwiesen auf dabei beobachtbare Missverständnisse und Fehler. Schwierigkeiten tauchen offenbar sowohl dann auf, wenn AsylwerberInnen in einer Sprache einvernommen werden, die nicht ihre Erst- oder Familiensprache darstellt, als auch dann, wenn Sprachkundige in eine ihnen nicht geläufige sprachliche Varietät übersetzten. Außerdem wurde von einer Befragten festgestellt, dass man seine Gefühle nur schwer in einer Zweitsprache erklären könne, weshalb es für AsylwerberInnen immer besser sei, in der Erstsprache einvernommen zu werden.

Eine wichtige Rolle spielten DolmetscherInnen, wenn sie in kritischen Situationen, wie beispielsweise bei der Trennung einer Familie durch Schubhaft, mit Erklärungen beistehen könnten. In solchen Fällen sei auch das Dolmetschen in einer Drittsprache ausreichend.

Mehrmals wurde erwähnt, dass es für die AsylwerberInnen wichtig sei, woher ein/e DolmetscherIn komme, und dass sie gleich zu Beginn danach fragen würden. In den meisten Fällen würden sie es als positiv einschätzen, wenn der/die DolmetscherIn aus der gleichen ethnischen Gruppe komme. Positiv würde auf jeden Fall gesehen, wenn der/die DolmetscherIn in der Erstsprache der AsylwerberInnen dolmetschen könne/könnte.

Die DolmetscherInnen wurden mehrfach als parteiisch beschrieben, wobei sowohl geäußert wurde, dass sie den ReferentInnen gegenüber loyal seien als auch, dass sie auf der Seite der AsylwerberInnen stünden.

Ihre Beziehung zu den ReferentInnen wurde aber auch wiederholt als korrekt beschrieben, wobei aber auch auf mögliche Abhängigkeitsverhältnisse hingewiesen wurde. Mehrmals wurde erwähnt, dass Korrekturen der Rückübersetzung des Protokolls als Zeichen für eine mangelnde Kompetenz der DolmetscherInnen betrachtet würden und dazu führen könnten, dass sie nicht mehr eingesetzt würden. Außerdem könnten sich die DolmetscherInnen nur schwer gegen rassistische und abwertende Äußerungen von ReferentInnen gegenüber AsylwerberInnen wehren, von denen sie oft auch selbst betroffen seien, da sie fürchten müssten, nicht mehr bestellt zu werden. Es gab auch mehrere Hinweise auf freundschaftliche Beziehungen zwischen ReferentInnen und DolmetscherInnen.

4.7.4 Die ReferentInnen

Die befragten ReferentInnen gaben an, ihre Tätigkeit als interessant zu erleben, erwähnten jedoch die hohe Arbeitsbelastung, die durch das Arbeiten unter Zeitdruck entsteht. Angemerkt wurde auch, dass die Arbeit mit „Fremden“ und die Kommunikation über DolmetscherInnen belastend seien. Im Gegensatz dazu gab es jedoch auch Aussagen, die die indirekte Kommunikation mittels DolmetscherInnen positiv bewerteten, da sie dabei helfen würden, eine ruhige Gesprächssituation herzustellen. Genannt wurde auch, dass der Hintergrund der AsylwerberInnen emotional belastend sei und man als ReferentIn emotional gefestigt sein sollte.

Die AsylwerberInnen berichteten von ReferentInnen, die sich korrekt verhielten, die versuchten, die Informationen genau zu erfassen, Verständnis gegenüber deren Bedürfnissen zeigten (z.B. wenn sie weinen oder trinken wollen) und in einer ruhigen und sachlichen Art mit ihnen kommunizierten. Eine Asylwerberin erzählte, dass sie die Atmosphäre bei der Einvernahme als sehr angenehm erlebt hatte, dass die Referentin und die Dolmetscherin sehr nett gewesen seien und sie sich dadurch habe beruhigen können.

Eine größere Anzahl von AsylwerberInnen berichtete jedoch von unkorrektem Verhalten, so hätten einige ReferentInnen sie beschimpft und Unterstellungen geäußert. Ein Referent habe beispielsweise gesagt, dass alle „Schwarzen“ doch „eh aus Italien“ kämen, oder dass es dem einvernommenen Flüchtling ja nicht so schlecht gehen könne, wenn noch genug Geld gehabt habe, um nach Österreich zu kommen. Außerdem erzählten zwei Flüchtlinge, dass der Referent während der Verhandlung geschrien und auf den Tisch geschlagen habe.

Über das emotionale Verhalten von ReferentInnen wurde auch von DolmetscherInnen mehrfach berichtet. Manche Referenten würden körperlich bedrohliche Posen einnehmen, indem sie beispielsweise die Hände in die Seiten stemmten und die AsylwerberInnen anbrüllten. Wie bei den RechtsberaterInnen gäbe es auch unter den ReferentInnen solche, die über ihren Auftrag hinaus handelten und die Einvernahmen unnötig ausdehnten, indem sie z.B. Vorhaltungen in Wortgefechte ausarten ließen. Damit würden Einvernahmen über das notwendige Ausmaß hinaus verlängert, was eine zeitliche und psychische Belastung aller Beteiligten bedeutet. So wurde davon berichtet, dass ein Asylwerber den ganzen Tag ohne Pause einvernommen wurde, ohne Getränke und Essen angeboten zu bekommen. Seine Familie habe ebenfalls den ganzen Tag ohne Essen und Trinken vor der Türe gewartet. Erschwerend sei in diesem Fall dazugekommen, dass der Referent dabei andauernd geraucht habe.

Weiters wurde berichtet, dass manche Referenten sich während der Einvernahme nicht den AsylwerberInnen oder den DolmetscherInnen zuwenden, sondern „in den Computer hinein“ sprechen würden, sodass ihre Fragen auch für die DolmetscherInnen unverständlich seien. Auf Rückfragen, auch seitens der DolmetscherInnen, reagierten sie dann harsch und abweisend, sodass sich weder die DolmetscherInnen und noch die AsylwerberInnen noch Fragen zu stellen getrauten. Eine Dolmetscherin erzählte, dass sie versucht habe, die Fragen vom Computer abzulesen, um den Referenten nicht zu verärgern.

Darüber hinaus wurde auch angemerkt, dass einige ReferentInnen in den Einvernahmen den AsylwerberInnen durch Fangfragen Fallen stellten.

Auf die Frage, ob die ReferentInnen oder eine begleitende Schreibkraft das Einvernahmeprotokoll schreiben würden, gab es widersprüchliche Aussagen. Mehrheitlich wurde jedoch festgestellt, dass die ReferentInnen selbst schreiben, und es wurde darauf hingewiesen, dass auch dadurch Fehler und Missverständnisse entstehen können.

4.7.5 Die SozialbetreuerInnen

4.7.5.1 European Homecare

Die MitarbeiterInnen von EHC gaben zum größten Teil an, dass sie ihre Aufgabe wichtig nehmen und gerne machen würden. Diese positive Einstellung zu ihrer Arbeit zeigt sich unseres Erachtens auch daran, dass mehrere MitarbeiterInnen erzählten, dass sie niemals krank seien. Im Allgemeinen sei man bemüht, die Bedürfnisse der AsylwerberInnen zu erfüllen, und dazu gehöre, so wurde explizit festgestellt, die AsylwerberInnen, sofern Zeit dazu sei, zu den verschiedenen Stellen der Betreuungsstelle zu begleiten, und dass die MitarbeiterInnen im Haus 17 ihre Sprachkenntnisse für Übersetzungen zur Verfügung stellten.

15 der 37 AsylwerberInnen erläutern ihre Erfahrungen mit dem Info-Point. Die Hälfte von ihnen stufte die MitarbeiterInnen von EHC als sehr hilfreich ein. Die Informationen seien nach immer verständlich vermittelt worden, und die MitarbeiterInnen seien freundlich und aufgeschlossen. Zwei der MitarbeiterInnen wurden dabei besonders oft erwähnt. Könne der Info-Point ihre Fragen nicht beantworten, dann würden sie diese zu den richtigen Stellen weiter verwiesen.

Sieben andere AsylwerberInnen berichteten jedoch, dass die MitarbeiterInnen des Info-Points ihnen nicht hilfreich zur Seite gestanden seien. Sie seien oft unfreundlich, nähmen ihre Probleme nicht ernst und hätten kein Verständnis für ihre schwierige Situation. Vier somalische AsylwerberInnen erläuterten außerdem, dass sich Arabisch sprechende MitarbeiterInnen geweigert hätten, mit ihnen Arabisch zu sprechen, und führten das darauf zurück, dass sie nicht als „richtige“ Araber wahrgenommen würden. Ein weiterer Asylwerber meinte, dass zu manchen Zeitpunkten auch sehr wenige MitarbeiterInnen vor Ort seien.

Sechs AsylwerberInnen gaben an, den Info-Point nicht aufzusuchen, weil sie von anderen AsylwerberInnen gehört hätten, dass die MitarbeiterInnen dort nicht besonders hilfsbereit seien, und zwei erklärten, vom Info-Point nichts gewusst zu haben.

Die meisten AsylwerberInnen, die den Info-Point nutzen, tun dies bei alltäglichen Fragen; außerdem bekommen sie dort ihre Essenskarten. Zwei AsylwerberInnen erklärten, dass sie den Info Point auch nutzten, wenn sie Schriftstücke (Ladungen etc.) nicht genau verstünden, die ihnen die Mitarbeiter dann übersetzten.

Von den anderen MitarbeiterInnen wurde die Arbeit von EHC zum überwiegenden Teil als wertvoll eingeschätzt. Vor allem die mehrsprachige Zusammensetzung des Teams wurde mehrfach als hilfreich erwähnt, da die SozialbetreuerInnen aushelfen würden, wenn keine DolmetscherInnen zur Verfügung stünden, was zu diesem Zeitpunkt vor allem die Sprache Russisch betraf. Aber auch die Rechtsberatung scheinen MitarbeiterInnen des EHC zu unterstützen. In diesem Zusammenhang wurde der Wunsch nach mehr Unterstützung durch die SozialarbeiterInnen geäußert und als Schwachstelle des Systems genannt, dass diese keine Rechtsberatung durchführen können. Außerdem gab es die Beobachtung, dass manche AsylwerberInnen den MitarbeiterInnen von EHC nicht vertrauten und daher andere Stellen mit Betreuungsarbeiten konfrontiert seien.

Die MitarbeiterInnen nahmen den Info-Point eindeutig als Informationsstelle wahr, erwähnten jedoch, dass Frauen dort weniger gerne hingehen würden.

4.7.5.2 Menschen.Leben: das Haus der Frauen und der Psychosoziale Dienst

Es war der Eindruck gewinnen, dass die Mitarbeiterinnen des Hauses der Frauen bemüht sind, die Betreuungsarbeit persönlich zu gestalten. Besonders auffallend war, dass dort Reihe von Beratungsangeboten geschaffen wurden, die den Bedürfnissen der Asylwerberinnen zu entsprechen scheinen (vgl. 4.3).

So erzählten vier der neun befragten Asylwerberinnen, dass sie vor allem die Mitarbeiterinnen im „Haus der Frauen“ um Rat fragten – sowohl bei alltäglichen Problemen, als auch bei rechtlichen Fragen zum Transfer. Alle vier erklärten außerdem, dass die Informationen, die sie dort erhielten für sie sehr hilfreich seien. Die Mitarbeiterinnen wurden als sehr freundlich beschrieben.

Die MitarbeiterInnen des „Psychosozialen Dienstes“ berichteten, dass die AsylwerberInnen mit unterschiedlichsten Anliegen zu ihnen kämen und nicht immer zwischen psychologischer Betreuung und Gutachtertätigkeit trennen könnten. Sie erwähnten auch, dass der Psychosoziale Dienst für manche AsylwerberInnen die erste Stelle zu sein scheint, wo sie das Gefühl haben, dass ihnen zugehört wird.

Von anderen MitarbeiterInnen wurde – anders als von den AsylwerberInnen – das Haus der Frauen nur selten als Informationsstelle genannt. Der Psychosoziale Dienst wurde nicht erwähnt.

4.7.6 Die Exekutive

Die Exekutive wird von den AsylwerberInnen nicht als Informationsquelle wahrgenommen und daher auch nicht als Anlaufstelle bei Fragen genannt.

Die ExekutivbeamtInnen wurden überwiegend als korrekt und freundlich wahrgenommen. Es wurde einerseits berichtet, dass sie versuchen, verängstigte AsylwerberInnen zu beruhigen, andererseits aber auch von rassistischen Kommentaren der PolizistInnen erzählt.

4.7.7 Die RechtsvertreterInnen

Mit den in der Betreuungsstelle arbeitenden unabhängigen RechtsvertreterInnen von Caritas und Diakonie konnten aufgrund terminlicher Probleme im Projektzeitraum keine Gespräche geführt werden, sodass sich die Darstellung hier nur auf Fremdwahrnehmungen beschränken muss.

Nur vier der befragten 37 AsylwerberInnen gaben an, die RechtsvertreterInnen im Haus 2 schon um Hilfe gebeten zu haben, wobei es zumeist um alltägliche und rechtliche Fragen gegangen sei. Drei von ihnen beschrieben die Unterstützung dann auch als sehr hilfreich, und nur einer beschwerte sich, dass auch die Diakonie ihn nur wieder auf einen späteren Zeitpunkt vertröstet habe.

Von jenen AsylwerberInnen, die noch keinen Kontakt zu den RechtsvertreterInnen hatten, gaben zwei an, nicht zur Diakonie zu gehen, weil sie von schlechten Erfahrungen anderer

AsylwerberInnen mit dieser Stelle gehört hätten, und neun erklärten, bisher noch nichts von einer solchen Unterstützung gehört zu haben³².

Auch von den MitarbeiterInnen wurden die RechtsvertreterInnen, die in einer entlegenen Ecke des Areals untergebracht sind, kaum erwähnt; manche wussten nicht einmal, wo sie zu finden sind. Es wurde auch angenommen, dass viele AsylwerberInnen nicht von den RechtsvertreterInnen wüssten, und ein Befragter äußerte sogar die Vermutung, dass sie nicht bekannt werden wollten, da sie sonst völlig überlastet wären. Außerdem sei ihre Arbeit nicht immer eine Unterstützung für die AsylwerberInnen, da sie beispielsweise nicht bei der Akteneinsicht helfen würden.

Sie wurden als parteiische Vertreter beschrieben, allerdings mit der Einschränkung, dass es Unterschiede zwischen Caritas und Diakonie gebe, vor allem, weil sie wie auch andere NGOs den AsylwerberInnen rieten, sich als traumatisiert darzustellen.

4.7.8 Das „Ärztehaus“

Wir haben keine MitarbeiterInnen des Ärztehauses befragt, und daher können hier wiederum nur Fremdwahrnehmungen genannt werden.

Das „Ärztehaus“ wird vor allem bei medizinischen Fragen aufgesucht. Fünf der 37 AsylwerberInnen, erwähnten das „Ärztehaus“. Zwei von ihnen erklärten, dass die medizinischen Informationen nicht verständlich genug seien und auch nicht hilfreich erklärt würden, und dass auch fast nie DolmetscherInnen vor Ort seien. Außerdem beanstandeten drei AsylwerberInnen die langen Wartezeiten. Eine meinte auch, dass die Ärzte den AsylwerberInnen ohnehin nicht helfen wollten, da sie keine ihrer Krankheiten vor Gericht bestätigten.

Auch MitarbeiterInnen teilten die Wahrnehmung, dass es im Ärztehaus zu wenige DolmetscherInnen gebe.

³² Vgl. dazu den fehlenden Hinweis auf die unabhängigen RechtsvertreterInnen in den Übersetzungen der Informationsblätter durch das Bundesasylamt (2.4.3).

4.7.9 Die EAST/ Betreuungsstelle

Es gab einige Äußerungen, die sich nicht auf eine spezielle Gruppe sondern auf die Arbeit der EAST und der Betreuungsstelle allgemein bezogen. Diese werden hier zusammengefasst.

Ein großer Teil der befragten AsylwerberInnen erlebte die MitarbeiterInnen als sehr freundlich und hilfsbereit. Eine Frau betonte, sich von Anfang an gut aufgehoben gefühlt zu haben, und meinte, dass eine solche Freundlichkeit und Offenheit bei dieser schwierigen Arbeit nicht immer selbstverständlich sei. Mehrmals wurde das „Haus der Frauen“ positiv erwähnt. Die dort untergebrachten weiblichen Asylwerberinnen scheinen den Mitarbeiterinnen viel Vertrauen entgegenzubringen.

Es gibt aber auch eine Gruppe von AsylwerberInnen, die die MitarbeiterInnen der Betreuungsstelle Ost anders wahrnimmt. Sie äußerten ihnen gegenüber Misstrauen, wie sie überhaupt dem gesamten Staat Österreich zu misstrauen scheinen (vgl. 10.8). Unmut konnten wir mitunter auch gegenüber den RechtsberaterInnen, den Ärzten und EHC-MitarbeiterInnen feststellen, wobei häufig erwähnt wurde, dass diese Personen selten anwesend oder nicht wirklich hilfsbereit seien.

Immer wieder wurden auch die langen Wartezeiten vor den Einvernahmen bemängelt. Die AsylwerberInnen mussten oft den ganzen Tag – auch ohne Essen – auf ihre Verhandlungen warten. Ein mittlerweile anerkannter Flüchtling erzählte, dass seine Einvernahme mehrmals auf einen anderen Tag verschoben wurde.

Die Wahrnehmung der Betreuungsstelle und der EAST durch die MitarbeiterInnen ist ebenfalls zwiespältig. Einerseits wurde die gute Organisation gelobt, andererseits auf schlechte Zeitstrukturen hingewiesen. Dazu gehöre, dass es an DolmetscherInnen fehle, dass die AsylwerberInnen vor den Einvernahmen lange warten müssten und die Akteneinsicht für sie erschwert sei, vor allem deshalb, weil sie an die Anwesenheit der Schreibkräfte am Vormittag gebunden sei, während die DolmetscherInnen zu dieser Zeit bei Einvernahmen im Einsatz seien.

Erwähnt wurde auch, dass die Männer gegenüber den Frauen, Kindern und Jugendlichen in der Betreuung benachteiligt seien. Das kann implizit als Bestätigung der guten Betreuung der Bewohnerinnen im Haus der Frauen betrachtet werden.

Es gibt MitarbeiterInnen, die den Umgang untereinander als korrekt bezeichneten. Eine Befragte erzählte jedoch, wie schockiert sie zu Beginn über die unhöflichen Umgangsformen gewesen sei, und auch eine zweite Person verwies auf mangelnden Respekt im Umgang miteinander. Mehrmals wurde erwähnt, dass die Reduzierung der Schubhaft zu einer Verbesserung der Atmosphäre geführt habe.

5 Auswertung der Ergebnisse im Bezug auf hindernde Faktoren in der Kommunikation

Im Folgenden werden nun jene Faktoren beschrieben, die sich durch die Analyse der Daten als jene heraus kristallisierten, die den Kommunikationsprozess und die Informationsweitergabe behindern. Sie betreffen einerseits die pretextuellen Vorbedingungen der Kommunikation (vgl. 2.3.3), wie den Bildungshintergrund und das Vorwissen der AsylwerberInnen, das fehlende Wissen der MitarbeiterInnen darüber, wie Kommunikation funktioniert, Haltungen und Einstellungen, die den AsylwerberInnen in Form von mangelndem Respekt und Stereotypisierungen entgegengebracht werden. Schließlich hat sich als ein ganz zentraler Faktor das Misstrauen gezeigt, das die Gruppen einander entgegenbringen. Andererseits sind Aspekte betroffen, die sich aus der entwurzelten Situation der AsylwerberInnen ergeben: ihre Angst und ihre emotionale Betroffenheit, sowie ihre allgemein psychisch belastende Situation die sich aus dem Leben als Flüchtling ergibt. Einen wesentlichen Einfluss auf die verschiedenen Ebenen übt schließlich der Faktor Zeit aus.

Die genannten Faktoren haben sich aus dem offenen Kodierungsprozess wie auch aus den Fragestellungen ergeben. In diesem Teil werden die Aussagen der einzelnen Gruppen nicht immer von einander getrennt dargestellt, sondern gemeinsam und sich ergänzend. Da manche Faktoren nicht eindeutig einzelnen Aspekten zuzuordnen sind, so betrifft beispielsweise der Faktor Emotion, nicht nur die emotionale Betroffenheit der AsylwerberInnen, sondern auch jene der ReferentInnen oder DolmetscherInnen, erfolgt die Darstellung in alphabetischer Reihenfolge.

5.1 Angst und Emotion

AsylwerberInnen leiden nach eigenen Aussagen und nach Beobachtung der MitarbeiterInnen unter Sorgen, Ängsten und Unsicherheiten, vor allem zu Beginn des Verfahrens. Uns liegen mehrere Erzählungen vor, die von der Angst vor den Einvernahmen zeugen.

Dabei wurde von emotionalen Äußerungen während den Einvernahmen berichtet: AsylwerberInnen weinen, ringen nach Worten. Für sie sei es oft schwer, ihre Emotionen in einer Zweitsprache auszudrücken. Das einschüchternde Vorgehen der ReferentInnen und der

DolmetscherInnen mache Angst, und aus Angst wiesen die AsylwerberInnen nicht darauf hin, wenn sie etwas nicht verstehen, und setzen sich nicht zur Wehr, wenn der/die DolmetscherIn sie zurechtweist und meint, sie sollten nicht lügen. Aus Angst unterschrieben sie Protokolle, die ihnen vorgelegt werden, auch wenn diese nicht korrekt seien und Angst und Unsicherheit bringe sie auch dazu, falsche Informationen weiterzugeben. Sie bekämen Angst, wenn sie länger als 20 Tage in der EAST bleiben müssten und sie hätten Angst, die Einvernahme zu versäumen, und verzichteten deswegen auch dann auf das Essen, wenn sie den ganzen Tag warten müssten.

Auch die Schubhaft löse Angst und Verzweiflung aus, vor allem dann, wenn Männer von ihren Familien getrennt werden. Besonders schlimm sei es, wenn niemand erkläre, warum jemand in Schubhaft genommen werde, oder auch nicht ganz klar sei, was die Schubhaft zu bedeuten habe. Die AsylwerberInnen äußerten das Öfteren, dass sie sich in der Betreuungsstelle nicht sicher fühlten, ständig Angst vor der Abschiebung hätten – Abschiebung in ein Land, wo sie sich ebenfalls nicht sicher fühlen könnten und ohne Versorgung bleiben würden. Viele, in erster Linie die Kinder, zeigten Angst bei den Kontrollen und Abholungen in der Nacht. Vor allem die Uniformen flößten Angst ein. Jede Mitteilung und Ladung mache Angst, und seien diese auch noch auf Deutsch ausgefertigt und damit völlig unverständlich, so vermuteten die AsylwerberInnen das Schlimmste. Die Unverständlichkeit erleben AsylwerberInnen als Angst einflößend (vgl. auch 2.4.3)

Immer wieder wurde erzählt, dass auch die ReferentInnen Emotionen zeigten, dass sie die AsylwerberInnen anschrieten, auf den Tisch klopfen oder andere bedrohliche Gebärden zeigten.

Die DolmetscherInnen hingegen erklärten mehrmals, dass sie keine Emotionen zeigen dürften, äußerten aber, dass sie emotional von der Situation und den Geschichten der AsylwerberInnen berührt seien.

Auffallend war, dass die emotionale Belastung durch die Schicksale der AsylwerberInnen nur von den DolmetscherInnen und einem weiteren Befragten erwähnt wurden, . von einer großen Mehrheit jedoch ausgeklammert blieben.

Mehrfach wurde darauf hingewiesen, dass Informationen bei der Bekämpfung von Angst eine wesentliche Rolle spielen könnten.

5.2 Bildungshintergrund und Vorwissen der AsylwerberInnen

Von einem großen Teil der Befragten wurde eine geringe Schulbildung als große Hürde für das Verstehen von Informationen genannt, wobei vor allem die Schriftlichkeit der Informationsweitergabe eine Barriere darstellt (vgl. 2.3.1). Mehrfach wurde auch darauf hingewiesen, dass die AsylwerberInnen nicht wüssten, wo sie sich eigentlich befänden, was Asyl bedeute und wie dieses System funktioniere, obwohl sie vieles schon von anderen AsylwerberInnen gehört hätten (vgl. 2.2.2.3). Öfters erwähnt wurde auch (die Tatsache), dass sie von Schleppern und anderen AsylwerberInnen falsch informiert würden.

5.3 Fehlendes Wissen um Kommunikationsprozesse

Mehreren Äußerungen ist zu entnehmen, dass die Weitergabe bzw. Bereitstellung von Information mit ihrem Verstehen gleichgesetzt wird (vgl. 7.2). Verstehen wird als Willensakt gesehen und als Holschuld betrachtet. „Verstehen hängt von der Bereitschaft ab, sich zu informieren“, äußerte einer der Befragten. Gleichzeitig wurde aber auch festgestellt, dass es für die AsylwerberInnen schwierig sei, sich Informationen selbst zu besorgen, da sie ja nicht wüssten, welche vorhanden seien (vgl. 2.3.3). Auch eine Aussage in einem anderen Kontext verweist auf dieses eingeschränkte Verstehenskonzept: eine Befragte äußerte, dass sie deswegen keine Fortbildung brauche, weil sie sich ja ohnehin alle Informationen aus dem Netz/Internet holen könne.

5.4 Die psychische Situation der AsylwerberInnen

Viele Aussagen deuten darauf hin, dass die Situation der AsylwerberInnen belastend ist, wobei unterschiedliche Gründe eine Rolle spielen: die Flucht, die Erlebnisse im Herkunftsland, das untätige Leben in einem Lager und der Verlust gewohnter Strukturen, aber auch die Enttäuschung über Erwartungen und Hoffnungen, die sich nicht erfüllen. Einige MitarbeiterInnen erklären damit ihre Beobachtung, dass AsylwerberInnen die angebotenen Informationen nicht aufnehmen können oder wollen und daher immer wieder die gleichen Fragen stellen. Einige AsylwerberInnen sprechen auch direkt aus, dass sie nur wenig

aufnahmefähig gewesen seien, als sie in der Betreuungsstelle ankamen, da sie müde und erschöpft gewesen seien und viele neue Eindrücke zu verarbeiten gehabt hätten. Ein Asylwerber erzählte, dass er sich zu Beginn allein und überfordert gefühlt habe, ein anderer, dass ihn die Situation der Erstbefragung durch die Exekutive in einen Zustand versetzt habe, der ihn die Umgebung und alles, was mit ihm geschah, nur mehr wie durch einen Nebelschleier wahrnehmen ließ. Für ihn sei es schwierig gewesen, dass niemand seine Leidensgeschichte hören wollte, weder der Exekutivbeamte, noch die ReferentInnen. Er habe unter Schlafstörungen gelitten, wie viele andere auch, die er während seines Aufenthalts in der Betreuungsstelle habe beobachten können. Vor allem in der Nacht, meinte er, wäre es gut, wenn es jemanden gäbe, mit dem man sprechen könne.

Dazu kommt, dass, wie oben dargestellt, das Leben in der Betreuungsstelle insgesamt eine große Herausforderung für die AsylwerberInnen darstellt (vgl. 5.1). Orientierungslosigkeit und Unsicherheit verstärken diese schwierige Lebenssituation noch.

5.5 Die räumliche Situation

Die Informationsweitergabe findet an verschiedenen Orten und nicht zentral statt, wobei das Haus der Frauen eine Ausnahme darstellt. Die AsylwerberInnen wissen daher nicht immer, wohin sie sich wenden sollen. Die Orte der Informationsweitergabe sind alle von kühler und abweisender Atmosphäre (der Warteraum der Asylstraße, der Info-Point, der Beratungsraum der RechtsberaterInnen) und signalisieren, dass sich die Behörden vor AsylwerberInnen schützen wollen (die Glaswand des Info-Points, die angeketteten Sessel im Warteraum). Dazu gehört auch, dass der erste Kontakt mit AsylwerberInnen über ExekutivbeamtInnen läuft.

Ein Hindernis ist auch die Tatsache, dass nicht alle Räume der Rechtsberatung leicht für die AsylwerberInnen zugänglich sind, sodass außerhalb der gesetzlich vorgeschriebenen Beratung vor der Einvernahme zur Wahrung des Parteigehörs nur wenige RechtsberaterInnen zur Verfügung stehen.

Es gibt auch Hinweise darauf, dass es für AsylwerberInnen, die außerhalb der Betreuungsstelle wohnen, schwierig ist, Rechtsberatung in Anspruch zu nehmen, da ihr Zutritt ins Lager zeitlich beschränkt ist.

5.6 Mangelnder Respekt

Des Öfteren wird die respektlose Atmosphäre in der EAST erwähnt. Im Folgenden werden nun jene Aspekte aufgezählt, die eine respektlose Haltung gegenüber den AsylwerberInnen widerzuspiegeln scheinen. Dazu gehören die langen Wartezeiten vor den Einvernahmen, durch die AsylwerberInnen gezwungen werden, aus Angst vor Nachteilen im Verfahren ihre Grundbedürfnisse nach Nahrung und Bewegung zurückzustellen und sich völlig nach den Behörden zu richten. Dazu gehört das Kommunikationsverhalten mancher ReferentInnen, das sich den AsylwerberInnen nicht zuwendet, ebenso wie Einschüchterungen, wenn ReferentInnen die AsylwerberInnen anschreien oder auf den Tisch schlagen, und abwertende Bemerkungen nebenbei, auch wenn die AsylwerberInnen sie nicht verstehen. Dass sich die MitarbeiterInnen der EAST ihres mangelnden Respekts zumeist nicht bewusst sind, zeigte eine Beobachtung in der Forschungssituation: Bei einer Führung durch die Asylstraße nahm ein Mitarbeiter einem wartenden Asylwerber ohne Vorwarnung seine Papiere aus der Hand, um sie uns zu zeigen. Er blätterte auch in seinem Protokoll der Erstbefragung, las eine Passage daraus vor und gab sie ihm dann mit kurzem Dank zurück.

5.7 Stereotypisierungen

Es wurde bereits erwähnt, dass es bei VertreterInnen aller Gruppen Tendenzen gibt AsylwerberInnen in „richtige“ und „falsche“, „gute“ und „schlechte“ einzuteilen, wobei Herkunft, Alter, Religionszugehörigkeit, Engagement, Kooperationsbereitschaft, Arroganz, Unauffälligkeit, diszipliniertes oder höfliches Verhalten, Arbeitswilligkeit und der Umgang mit Informationsblättern als Kriterien dienen. Darüber hinaus wird auch die Informiertheit der AsylwerberInnen mit der Zugehörigkeit zu bestimmten ethnischen Gruppen in Verbindung gebracht, wobei die Tschetschenen in besonderem Maße das Ziel von Stereotypisierungen sind; das betrifft sowohl die AsylwerberInnen als auch die DolmetscherInnen. Aber auch AsylwerberInnen aus Afrika werden mit stereotypen Zuschreibungen konfrontiert, so unterstellten beispielsweise ReferentInnen in Einvernahmen, dass alle „Schwarzen“ über Italien nach Österreich kämen.

Solch stereotype Zuordnungen haben den Vorteil einer schnellen Orientierung, stehen aber der Wahrnehmung des einzelnen Menschen und seiner Geschichte im Weg. Außerdem übersehen die meisten MitarbeiterInnen dabei, unter welchem enormem psychischem Druck die AsylwerberInnen stehen, der sich aus den Erlebnissen ergibt, die zur Flucht geführt haben, aus

der Fluchterfahrung und aus den Umständen der Ankunft in Europa. Zu letzteren gehört auch für viele die Erfahrung, dass nichts von dem stimmt, was sie geglaubt hatten. Alles zusammen kann zu einem Verhalten führen, das von einigen der Befragten als „unwillig“, „falsch“ und „schlecht“ interpretiert wird.

5.8 Misstrauen

Vertrauen ist sicherlich die am öftesten aufgefundene Kategorie, und sie lässt sich auf unterschiedliche Ebenen beziehen. Eine Schlüsselaussage ist die Äußerung einer Befragten, dass es wichtig wäre, sicherzustellen, dass AsylwerberInnen *richtige* Informationen bekommen und zwar von jemandem, dem sie vertrauen.

Es gibt MitarbeiterInnen, die versuchen, zu den AsylwerberInnen ein Vertrauensverhältnis herzustellen. Ein Sozialbetreuer äußerte, dass er, um das zu erreichen, den AsylwerberInnen signalisiere, dass sie mit allen Fragen zu ihm kommen könnten. Auch einige befragte RechtsberaterInnen gaben an, sich um das Vertrauen der AsylwerberInnen zu bemühen, wobei einer als Mittel dafür das Herstellen von Transparenz nannte. Ein Rechtsberater meinte, dass sich „seine“ AsylwerberInnen bei ihm gut aufgehoben fühlten. Andere aber äußerten sich skeptisch und meinten, dass es meist nicht gelinge, zu einer Vertrauensperson zu werden. Als Gründe dafür wurden mangelnde Zeit und beschränkte sprachliche Möglichkeiten ins Treffen geführt. Einige vertraten die Ansicht, dass die AsylwerberInnen ihnen kein Vertrauen schenken könnten, da sie diese als „behördennah“ wahrnehmen würden. Sie sehen sich hier in Konkurrenz zu den Schleppern, denen die AsylwerberInnen ihr Leben anvertraut haben.

Obwohl sich einige AsylwerberInnen von den RechtsberaterInnen gut betreut fühlten, gaben die meisten an, kein Vertrauen zu ihnen zu haben (vgl. 9.2). Da viele AsylwerberInnen trotz Rechtsberatung abgeschoben wurden, waren sie der Meinung, dass die RechtsberaterInnen ihnen nicht helfen würden bzw. könnten, und äußerten den Verdacht, dass die RechtsberaterInnen für den Staat arbeiteten und alle Informationen dorthin weiterleiteten.

Die Vertrauenswürdigkeit der MitarbeiterInnen von EHC wurde von den AsylwerberInnen unterschiedlich eingeschätzt. Während einige AsylwerberInnen, einzelne MitarbeiterInnen von EHC dezidiert als Vertrauenspersonen nannten, gaben viele andere an, den MitarbeiterInnen am Info-Point nicht zu vertrauen (vgl. 9.5.).

AsylwerberInnen scheinen vor allem anderen AsylwerberInnen gleicher Herkunft zu vertrauen (vgl. 7.1 und 9.1). Aussagen, dass AsylwerberInnen Kontakt zu DolmetscherInnen aus den eigenen „Communities“ suchen, lassen ebenfalls darauf schließen, dass am ehesten Mitglieder der eigenen Gruppe als Vertrauenspersonen ausgewählt werden (vgl. 2.2.4).

Ebenfalls in die Kategorie Vertrauen fällt, dass AsylwerberInnen in ihrem Vertrauen zum österreichischen Staat mehrmals enttäuscht zu werden scheinen. Viele unterschreiben kurz nach der Ankunft das Protokoll der Erstbefragung, in dem sie unter anderem bestätigen, die Informationsblätter bekommen zu haben obwohl das nicht zutrifft. Ebenso kann es vorkommen, dass sie mit den Protokollen der Einvernahmen die Verantwortung für Aussagen übernehmen, die sie nicht oder nicht in dieser Form gemacht haben. Als Begründung dafür wurden Unsicherheit und Unwissenheit über die Konsequenzen ins Treffen geführt (vgl. 5.1 und zur Rolle der Unterschrift 2.3.5). Eine Asylwerberin äußerte explizit ihr Misstrauen dem Protokoll gegenüber: Da sie bei der Rückübersetzung einige Verbesserungen habe vornehmen müssen, vertraue sie bis heute nicht darauf, dass im Protokoll alles so stehe, wie sie es gesagt habe (vgl. 2.3.5).

Einen „Vertrauensbruch“ durch den österreichischen Staat stellt auch dar, dass manche AsylwerberInnen entgegen der Information, maximal 20 Tage in der EASt zu verbringen, länger bleiben müssen.

Tatsächlich deuten viele Äußerungen der AsylwerberInnen darauf hin, dass sie nicht nur den MitarbeiterInnen der Betreuungsstelle misstrauen, sondern dem gesamten österreichischen Staat. Ein Asylwerber ortete hinter der unzureichenden Informationsweitergabe in den europäischen Staaten eine Taktik, die dazu führen soll, dass AsylwerberInnen möglichst viele Fehler machten. Viele Äußerungen spiegeln aber auch das Gefühl wider, allein gelassen zu werden, keine AnsprechpartnerInnen in der Betreuungsstelle zu haben und als Fälle schnell abgehandelt zu werden, ohne dass man auf ihre individuelle Situation eingehen würde. Hier sollen (paraphrasierte) Äußerungen das Gefühl, nicht wahrgenommen zu werden einiger der befragten AsylwerberInnen illustrieren:

- „Mein Fall wurde wahnsinnig schnell abgehandelt und auf meine Situation wurde wenig Rücksicht genommen.“
- „Ich vertraue keiner einzigen Person in Traiskirchen.“
- „Die Dinge nehmen sowieso ihren eigenen Lauf, und ich habe darauf keinen Einfluss.“

- „Ich traute mich nicht, den Referenten darauf aufmerksam zu machen.“
- „Rechtsberater und Dolmetscher nehmen uns einfach nicht wahr.“
- „Das ist typisch für Österreich, da stellen sie den AsylwerberInnen lieber Maschinen hin, als dass man sich persönlich mit ihnen auseinandersetzt.“
- „Nur weil man aus Afrika kommt, muss man ja nicht die schlimmsten Krankheiten mit nach Europa bringen.“
- „Die Rechtsberater arbeiten ohnedies alle für den Staat.“
- „Die europäischen Staaten beabsichtigen, die Asylwerber uninformatiert zu lassen, damit Fehler passieren und sie so schneller abgeschoben werden können.“
- „Ich möchte wissen, in welchem europäischen Land man Asylwerber nicht wie Verbrecher behandelt.“³³

Ein Asylwerber meinte auch, dass es ihm nichts gebracht hätte, die Wahrheit zu sagen, denn nun würde er nach Griechenland abgeschoben.

Andererseits sind an dieser Stelle auch Vertrauen erweckende Erfahrungen von AsylwerberInnen zu erwähnen. Die Mitarbeiterinnen des Hauses der Frauen wurden des Öfteren als vertrauenswürdig eingeschätzt (vgl. 4.3, 6.2.8, 7.1 und 10.9). Ein Asylwerber meinte, dass ihm sein Rechtsberater alles gut erklärt und ihn ermutigt habe. Mehrere AsylwerberInnen berichteten von sehr freundlichen MitarbeiterInnen, eine erzählte, dass die Atmosphäre bei der Einvernahme durch die Freundlichkeit der Referentin und der Dolmetscherin so angenehm gewesen sei, dass sie sich schnell entspannt habe.

Umgekehrt ist bei einigen der befragten MitarbeiterInnen auch Misstrauen gegenüber den AsylwerberInnen festzustellen. So wird ihr das Verhalten häufig als Taktik interpretiert, wobei auch grundsätzlich Erklärbares, dass nämlich das Verhalten von Menschen vom Kontext abhängt und AsylwerberInnen sich in der Einvernahmesituation anders verhalten als bei GutachterInnen oder im Supermarkt, Misstrauen erregt. Als Verwirrungstaktik wurde eingeschätzt, dass sie Fehler im Protokoll beanstandeten, auch wenn es während der Einvernahme keine Verständnisprobleme gegeben hatte (vgl. 2.3.5). Der Wunsch, das Protokoll der Einvernahme einzusehen, wurde als Versuch verstanden, die Aussagen auswendig zu lernen (vgl. 2.4.3), und auch ungewöhnliches Verhalten, wie zum Beispiel Autoaggression, wurde nicht als authentische Äußerung von Verzweiflung, sondern als Druckmittel gedeutet. Angeführt wurde auch, dass AsylwerberInnen Krankheiten simulierten und Traumatisierungen

³³ Paraphrasen aus den Protokollen der Interviews mit AsylwerberInnen vom 24.4., 15.5., 26.5., 2.6., 6.6. und 11.6.2008.

vortäuschen. Einer Äußerung ist zu entnehmen, dass auch der Aussage mancher AsylwerberInnen, dass sie nicht lesen und schreiben könnten, nicht immer Glauben geschenkt wird.

Abgesehen vom Misstrauen zwischen den AsylwerberInnen und den MitarbeiterInnen, sind auch Misstrauensverhältnisse zwischen den in der EAST Tätigen feststellbar: ReferentInnen scheinen RechtsberaterInnen nicht zu vertrauen, wenn sie zu lange für die Rechtsberatung brauchen, ohne dass einsichtig wäre warum. Ebenso wenig scheinen sie den unabhängigen RechtsvertreterInnen der NGOs zu vertrauen, da diese die AsylwerberInnen ihrer Ansicht nach bei Täuschungsmanövern unterstützen. Um das zu verdeutlichen, wurde sogar das Bild einer Duell-Situation benutzt, in dem das Asylverfahren als ein Spiel zwischen den ReferentInnen und den RechtsvertreterInnen gezeichnet wurde, während die AsylwerberInnen den Spielball darstellten.

Auch DolmetscherInnen scheinen mit Misstrauen von Seiten der ReferentInnen rechnen zu müssen. Deutlich wird das durch ihre Erzählungen, dass Hinweise auf Fehler im Protokoll als Zeichen für ihre Inkompetenz gewertet würden (vgl. 2.3.4), was dazu führe, dass sie solche Hinweise vermeiden würden. Ebenso werde ihnen Nachfragen als mangelnde Kompetenz ausgelegt (vgl. 4.7.3).

5.9 Zeit

Wie der Faktor „Vertrauen“ spielt auch der Faktor „Zeit“ auf unterschiedlichen Ebenen eine Rolle. Einerseits ist die Arbeit in der Betreuungsstelle durch einen Mangel an Zeit gekennzeichnet, und andererseits spiegelt der Umgang mit der Zeit die Beziehungsverhältnisse und Machtstrukturen in der Betreuungsstelle wider.

Indem über ihre Zeit verfügt wird, wird über die AsylwerberInnen verfügt. Sie müssen kurz nach ihrer Ankunft in die Befragung, obwohl viele erschöpft und überfordert sind. Anschließend ist ihre Zeit durch Warten bestimmt: Warten auf Termine, Warten beim Arzt, Warten auf die Einvernahme (oft den ganzen Tag, um dann sie nach Hause geschickt und für den nächsten Tag bestellt zu werden), Warten auf Bescheide oder auf die Zulassung. Gleichzeitig ist die Zeit der AsylwerberInnen reglementiert: sie können nur zu bestimmten Zeiten essen, und sie müssen die An- und Abwesenheitszeiten einhalten (48 Stunden-Regelung für das Verlassen des Lagers). Diese Zeiten nicht einzuhalten, kann für den AsylwerberInnen

fatale Konsequenzen nach sich ziehen: Ein versäumter Einvernahmetermin kann sich nachteilig auf das Verfahren auswirken; ein Verstoß gegen die 48-Stunden-Regelung kann zum Verlust der Grundversorgung führen; das Nichteinhalten der Essenszeit führt dazu, dass sie überhaupt nichts zu essen bekommen.

Durch dieses Zeitregime wird deutlich signalisiert, dass die AsylwerberInnen sich nach den Behörden zu richten haben. Das zeigt sich auch daran, dass die ReferentInnen die Einvernahmen solange ausdehnen können, wie sie es für notwendig erachten: Es gibt Angaben, dass sie maximal drei Stunden dauerten, aber auch Erzählungen von viel längeren Einvernahmen. Diese Reglementierung und Verfügungsgewalt beeinflusst auch die Arbeit der RechtsberaterInnen. Die gängige Praxis, die Rechtsberatung, kurz vor der zweiten Einvernahme durchzuführen, setzt sie unter Zeitdruck und limitiert ihre Möglichkeiten, woran neuerlich deutlich wird, dass sich die Interessen der AsylwerberInnen und der RechtsberaterInnen jenen der ReferentInnen unterzuordnen haben.

Auch die Möglichkeit der AsylwerberInnen, an Informationen zu kommen ist zeitlich eingeschränkt. So sind RechtsberaterInnen zeitlich nicht immer verfügbar und die Akteneinsicht nur am Vormittag möglich, wenn weder RechtsberaterInnen noch DolmetscherInnen zur Verfügung stehen. Der Zugang zur Betreuungsstelle ist für AsylwerberInnen, die außerhalb wohnen, ebenfalls nur am Vormittag möglich.

„Zeit geben“ und „sich Zeit nehmen“ ist eine oft genannte Strategie bei der Informationsweitergabe. So äußern mehrere ReferentInnen, dass sie sich für die Einvernahmen soviel Zeit nehmen würden, wie notwendig sei, um an alle für sie relevanten Informationen zu kommen (während auf der anderen Seite die Zeit der RechtsberaterInnen beschränkt wird), und RechtsberaterInnen bemängelten, dass sie schon mehr Zeit bräuchten, um den AsylwerberInnen nur das Asylverfahren und die Chancen zu erklären und ihre Frustrationen abzubauen, und noch viel mehr, um ein Vertrauensverhältnis aufzubauen (vgl. 10.8). Auch im Haus der Frauen wurde über mangelnde Zeit für ausführliche Erstinformationsgespräche geklagt, wobei dort die Zeitnot der Geldknappheit geschuldet war.

Das Geben von Zeit wird als Zeichen für Verständnis und Empathie betrachtet, so äußerte eine Befragte beispielsweise, dass ReferentInnen ihr Verständnis zeigten, indem sie den AsylwerberInnen Zeit zum Trinken und Weinen ließen. Ein solches Vorgehen der ReferentInnen wird als positiv bewertet; nimmt sich hingegen ein/e Rechtsberater/in Zeit, wird dies von manchen ReferentInnen und anderen RechtsberaterInnen kritisiert. Daran wird

deutlich, dass sich das Misstrauensverhältnis zwischen ReferentInnen und RechtsberaterInnen über den unterschiedlichen Umgang mit der Zeit ausdrückt.

Aber nicht nur das Geben von Zeit kann zum Problem werden, sondern auch ein Mangel, der sich in dem mehrfach beklagten *Zeitdruck* äußert. Dieser wirke sich, so stellten mehrere Befragte fest, nachteilig auf die Qualität der Arbeit aus: Die RechtsberaterInnen könnten die AsylwerberInnen besser informieren, wenn sie mehr Zeit hätten, und ein Referent meinte, dass aufgrund des Zeitdrucks mehr Verfahren zugelassen würden, als eigentlich angemessen wäre.

6 Zusammenfassende Ergebnisse

Mit der vorliegende Arbeit wurde das Ziel verfolgt, den Prozess der Weitergabe rechtlicher Informationen in den Erstaufnahmestellen des Bundesasylamts zu erfassen und zu beschreiben und zu überprüfen, ob die Informationen von den AsylwerberInnen verstanden werden. Es sollte festgestellt werden, an welchen Punkten des Prozesses Veränderungen notwendig sind, um die Informationsweitergabe zu verbessern. Für die Erreichung dieses Ziels wurde eine Interviewstudie mit allen am Kommunikationsprozess beteiligten AkteurInnen durchgeführt, um aufgrund ihrer Beobachtungen und Einschätzungen die Kommunikationswege und die Informationsweitergabe zu rekonstruieren und Empfehlungen für eine veränderte Praxis zu formulieren.

Bereits vorliegende Studien zum Asylverfahren zeigten, dass sich in der alltäglichen Praxis die Herausforderung stellt, den ungleichen kommunikativen Bedingungen, die durch das Asylverfahren geschaffen werden, ausgleichend zu begegnen (vgl. 2.5). Die Institutionalität, die Interkulturalität und die Translokalität der Kommunikation im Asylverfahren (vgl. 2.3.1. – 2.3.3) bringen mit sich, dass es in der Kommunikation zwischen BehördenvertreterInnen und AsylwerberInnen zu massiven Missverständnissen kommen kann. Dieses kommunikative Ungleichgewicht wird durch den rechtlichen Rahmen des Asylverfahrens (vgl. 2.3) weiter verstärkt und Missverständnisse können für die AsylwerberInnen existentiell bedrohliche Konsequenzen haben.

Mit der Untersuchung wurde festgestellt, ob in der alltäglichen Rechtspraxis in der EAST-Ost ausreichende Anstrengungen zur Überwindung dieser kommunikativen Ungleichgewichts geleistet werden, und ob die rechtlichen Mechanismen zur Sicherstellung eines fairen Verfahrens (vgl. 2.4.1.2) in Form der Gewährung von Informationsrechten, wie sie im Kapitel 2.4.3 beschrieben wurden, erfolgreich eingesetzt werden und damit die gesetzlichen Anforderungen (vgl. 2.4.2) erfüllt sind. Zu den Kommunikations- und Informationsrechten gehören:

- das Recht auf Parteiengehör,
- das Recht auf Rechtsbelehrung,
- das Recht auf die Rechtsberatung im Rahmen der prozeduralen Fürsorgepflicht,
- das Recht auf Akteneinsicht,

- das Recht auf einen zeitlichen Ablauf, der eine angemessene Vorbereitung auf das Parteigehör erlaubt.

In Anbetracht der Befunde stellen sich die einzelnen Faktoren, die für die Gewährleistung eines fairen Verfahrens notwendig sind, wie in den folgenden Abschnitten beschrieben dar.

6.1 Die Informationsblätter

Im Rahmen dieser Untersuchung zeigte sich, dass die Informationsblätter des Bundesasylamts, die vorrangig die Informationspflicht der Behörden gegenüber den AsylwerberInnen erfüllen sollen, vom überwiegenden Teil der AsylwerberInnen nicht gelesen werden, entweder weil sie diese nie bekommen haben oder aber, weil sie aufgrund ihrer sprachlichen und inhaltlichen Komplexität überfordert waren (vgl. (vgl. 4.4.2.1, 4.4.2.2 und 4.5.1). Außerdem war zu beobachten, dass die Informationsblätter zumeist nicht in allen Sprachen zugänglich sind, da immer Informationsblätter in einzelnen Sprachen fehlten; bei einem unserer Besuche fehlten sogar die Informationsblätter in allen Sprachen (vgl. 4.2.1 und 4.4.2.1). Die Informatoren, die zur Verfügung stehen, um das Verfahren für bildungsferne AsylwerberInnen zu erklären, sind oft nicht funktionsfähig und scheinen für diesen Zweck auch wenig geeignet (vgl. Anlage J).

Daraus ist zu schließen, dass das Mittel der Informationsblätter aufgrund des mangelhaften Einsatzes in der Rechtspraxis und der schlechten Verständlichkeit nicht dazu geeignet ist, die gesetzlich vorgesehenen Informationsrechte der AsylwerberInnen und damit ein rechtsstaatliches und faires Verfahren zu sichern (vgl. 2.4.1)

6.2 Die Rechtsberatung

Die Rechtsberatung, die im Rahmen des Zulassungsverfahrens neben den Informationsblättern der Erfüllung der Informationspflicht und der Gewährleistung der prozeduralen Fürsorge durch die Behörde dient (vgl. 2.4.1.2, 2.4.1.3 und 2.4.2), und auch von Seiten der befragten MitarbeiterInnen als zentral für die Informationsweitergabe eingeschätzt wird (vgl. 4.5.2), spielt für die befragten AsylwerberInnen eine eher marginale Rolle (vgl. 4.5.1), da sie ihre Funktion aufgrund mehrerer Hindernisse nicht erfüllen kann. Dazu gehören:

- mangelnde Zeit, die den RechtsberaterInnen zur Verfügung steht bzw. zu Verfügung gestellt wird (vgl. 4.7.2 und 5.9),
- mangelnde Zugänglichkeit der RechtsberaterInnen für die AsylwerberInnen außerhalb der gesetzlich vorgeschriebenen Beratung vor der Einvernahme zur Wahrung des Parteiengehörs (vgl. 4.5.1 und 4.7.2),
- mangelnde Verständigungsmöglichkeiten aufgrund fehlender DolmetscherInnen außerhalb der gesetzlichen vorgeschriebenen Beratung (vgl. 4.4.1, 4.5.1.1 und 4.7.2),
- mangelndes Vertrauen, das den RechtsberaterInnen entgegengebracht wird, da sie nicht als unabhängig wahrgenommen werden (vgl. 4.7.2 und 5.8) und
- der unklare gesetzliche Auftrag bzw. die unklare Aufgabenstellung, aufgrund derer der Interpretationsspielraum, wie eine Rechtsberatung abzulaufen habe, relativ groß ist (vgl. 4.7.2).

Außerhalb der gesetzlich vorgeschriebenen Rechtsberatung sind nur wenige RechtsberaterInnen bereit, auch am Nachmittag Rechtsberatungen durchzuführen. Die meisten RechtsberaterInnen halten sich in dieser Zeit in Räumen auf, die für die AsylwerberInnen nicht zugänglich sind, und den RechtsberaterInnen, die sich für Beratungen zur Verfügung stellen würden, fehlen zumeist DolmetscherInnen zu ihrer Unterstützung. Da hier kein gesetzlicher Auftrag vorliegt, wird auch nicht dafür gesorgt, dass ausreichend DolmetscherInnen vorhanden sind. Damit stoßen die RechtsberaterInnen schnell an Grenzen ihrer Möglichkeiten. So wurde auch festgestellt, dass AsylwerberInnen, die das Haus 17 in der Hoffnung aufsuchen, Antwort auf rechtliche Fragen zu bekommen, zumeist enttäuscht werden (4.5.1), was unter anderem, dazu beiträgt, dass nur wenige AsylwerberInnen zu den RechtsberaterInnen Vertrauen aufbauen können. Sie werden von den AsylwerberInnen als Teil der Behörde erlebt und als wenig hilfreich empfunden. Jene RechtsberaterInnen, die sich darum bemühen, ein Vertrauensverhältnis zu den AsylwerberInnen zu schaffen, und sich Zeit nehmen, um den Ablauf und die Bedeutung des Asylverfahrens zu erklären, scheinen jedoch gegen den offiziellen Auftrag zu handeln (vgl. 4.7.2). Dass AsylwerberInnen die eingesetzten RechtsberaterInnen nicht als relevante Informationsquelle betrachten hat außerdem damit zu tun, dass diese erst dann zum Einsatz kommen, wenn wesentliche Entscheidungen schon getroffen wurden (vgl. 6.3).

Die Rechtsberatung erscheint in der gegebenen Form nicht geeignet, die Informationsrechte der Asylsuchende zu wahren, da ihr dazu die geeigneten Mittel fehlen. Dazu gehören neben einem klaren Auftrag, ausreichende Zeitressourcen für die Beratung, Dolmetschdienste und

geeignete räumliche Strukturen. Außerdem ist der Zeitpunkt des Einsatzes der Rechtsberatung zu spät, wie im nächsten Abschnitt verdeutlicht wird.

6.3 Der zeitliche Ablauf

Der Einsatz des Mittels der Rechtsberatung zu einem Zeitpunkt, an dem die Zurück- oder Abweisung anhand einer ersten Einvernahme bereits (vor)entschieden ist, erscheint im Hinblick auf ihre Aufgabe der prozeduralen Fürsorge als problematisch. Die Vorentscheidung findet auf Grundlage der Erstbefragung durch ExekutivbeamtlInnen statt, in der, obwohl sie lediglich der erkennungsdienstlichen Behandlungen dienen sollte (vgl. 2.4.2.1), Asylsuchende über Fluchtwege und auch über Fluchtgründe Auskunft geben müssen. Der Zeitpunkt dieser verfahrensentscheidenden Befragung liegt kurz nach der Ankunft der Asylsuchenden, wodurch diesen keine Zeit bleibt, sich über das Verfahren und das, was wie erwartet zu informieren. Damit soll vermieden werden, dass AsylwerberInnen Informationen von anderen Flüchtlingen bekommen könne, die das Verfahren für diese positiv beeinflussen könnten (vgl. 4.5.2). An dieser Stelle sollte aber eine fundierte Beratung stattfinden und nicht, wie der Gesetzgeber vorsieht, Informationsblätter ausgegeben werden, was ohnehin nicht immer nicht stattfindet und die in dieser Form und zu diesem Zeitpunkt nur für wenige verständlich sind (vgl. 6.1 und 6.4 sowie 4.4.2.1 und 4.4.2.2).

In der aktuellen Praxis haben die AsylwerberInnen zu dem Zeitpunkt der Erstbefragung vom Verfahrenszuständigen noch keinerlei Informationen über den Ablauf des erhalten und wurden auch nicht über mögliche Konsequenzen ihrer Aussagen aufgeklärt (vgl. 4.4.2.1 und 4.5.1). Das gilt ebenso für die erste Einvernahme durch einen Referenten oder eine Referentin des Bundesasylamts, deren Aufgabe ist noch die Erstbefragung ergänzende Informationen einzuholen (vgl. 4.4.1).

Erst für die zweite Einvernahme ist eine begleitende Rechtsberatung gesetzlich vorgeschrieben, da sie der „Wahrung des Parteiengehörs“ (vgl. 2.4.1.2) dient, wo die Asylsuchenden zum drohenden zurückweisenden Bescheid Stellung beziehen können. Im Verfahrensverlauf wird demnach erst dann der prozedurale Fürsorgepflicht nachgekommen, wenn die Entscheidung bereits gefallen ist. Die zweite Einvernahme in Anwesenheit eines Rechtsberaters bzw. einer Rechtsberaterin dient lediglich der Legitimation der Vorentscheidung (vgl. 2.4.2.1). Diese Praxis der mangelnden prozeduralen Fürsorge ist angesichts der Beobachtung, dass Verfahren

bereits in den EAST inhaltlich entschieden werden, obwohl dies gar nicht deren Aufgabe ist, durchaus bedenklich³⁴.

Es kann daher festgehalten werden, dass von Seiten der Behörden nicht *ausreichend Zeit zur Vorbereitung* auf die Einvernahmen nach der Information durch Erstinformationsblätter oder Rechtsberatung Verfügung gestellt wird, um den AsylwerberInnen, die nur wenige Vorkenntnisse in Bezug auf institutionelle Kommunikation mitbringen eine Verstehensleistung unter den translokalen Bedingungen des Verfahrens möglich macht.

Außerdem bedeutet die Praxis, dass die AsylwerberInnen die RechtsberaterInnen erst kurz vor der Einvernahme zur Wahrung des Parteiengehörs sehen, dass die Rechtsberatung oft unter großem Zeitdruck stattfindet. Den RechtsberaterInnen ist es unter diesen Umständen nicht möglich, auf die AsylwerberInnen und ihre spezifischen Verstehensbedürfnisse einzugehen, und die Informationen der RechtsberaterInnen bleiben oft unverstanden. Abgesehen davon fehlt den AsylwerberInnen aufgrund des Zeitdrucks die Möglichkeit, die Informationen zu verarbeiten und sich auf die Einvernahme vorzubereiten.

Scheffer (2001) hat festgestellt, dass die Verkürzung der Zeit vor der Einvernahme dazu dienen soll, dass sich die AsylwerberInnen möglichst nicht auf die als „Prüfung“ konzipierte Asylanhörnung vorbereiten können:

„Die Zeit zwischen Erstmeldung und Anhörung ist auf wenige Tage verkürzt. Mit der Beschleunigung soll der Austausch von Prüfungswissen unter den Heimbewohnern und das Zurechtlegen ausgeklügelter Antragsbegründungen erschwert werden. Bewerber versuchen sich gleichwohl vorzubereiten und nehmen dazu das Risiko der Illegalität in Kauf. Auf diese Art können sie noch vor der Erstmeldung Hintergrundinformationen sammeln, taugliche Asylbegründungen entwickeln und Generalproben mit Ehemaligen abhalten.“ (Scheffer 2001, 230)

Behörden übersehen demnach, dass viele AsylwerberInnen bereits durch Informationen vorbereitet *sind*, die sie von Schleppern oder anderen AsylwerberInnen bekommen haben.

³⁴ Der Wahrnehmungsbericht 2004 berichtet, dass ein Drittel aller negativen Bescheide bereits in den EAST ausgestellt wurden (Wahrnehmungsbericht 2004, 15).

6.4 Die Kommunikationssituation

Die Ergebnisse der Befragung bestätigen die Beobachtungen von Maryns (2006), dass im Feld kaum Bewusstsein über die Komplexität der Kommunikationsbedingungen von institutioneller, interkultureller und translokaler Kommunikation existiert (vgl. Maryns 2006, 316f. und 2.4.3), sondern vielmehr eine *Verstehensfiktion* (vgl. 6.5.1) aufrecht erhalten wird, die ein für die Behörden reibungslosen Ablauf des Verfahrens garantiert. Dementsprechend lassen sich bei wenigen der tätigen Stellen Anstrengungen beobachten, die dem kommunikativen Ungleichgewicht zwischen BehördenvertreterInnen und AsylwerberInnen (vgl. 2.3) entgegenwirken sollen.

Das Haus der Frauen kann als Beispiel guter Informations- und Kommunikationspraxis betrachtet werden (vgl. 4.4.2.4.6), da dort auf die Kommunikationsbedürfnisse und die Verstehensbedingungen der asylsuchenden Frauen ebenso eingegangen wird, wie auf deren psychische Befindlichkeit nach der Flucht. Der Aufbau einer Vertrauensbasis ist durch eine umfassendere Betreuung in dieser Stelle möglich, da im Haus der Frauen auch Rechtsberatung durchgeführt wird. Die Pflicht einer *prozeduralen Fürsorge* (vgl. 2.4.1.2) wird nur im Haus der Frauen nachgekommen.

In Bezug auf die Rolle und die Möglichkeiten der eingesetzten DolmetscherInnen wurden die bereits vorhandenen Forschungsergebnisse (Pöllabauer 2005) bestätigt, insofern auch diese Untersuchung zeigte, dass überwiegend LaiendolmetscherInnen eingesetzt werden, es Hinweise auf freundschaftliche Beziehungen zwischen DolmetscherInnen und Behörden gab (vgl. 4.7.3.2) und von sprachlichen Missverständnissen berichtet wurde..

Zusammenfassend muss daher festgelegt werden, dass für die Erfüllung der Informationspflicht eingesetzten Mittel – die Informationsblätter und die Rechtsberatung – ihre Funktion nicht erfüllen und die Kommunikations- und Informationsrechte von AsylwerberInnen im Zulassungsverfahren in der EAST-Ost nicht gewährleistet werden. Die mangelnde Wahrung der Informations- und Kommunikationsrechte bringt mit sich, dass AsylwerberInnen im Zulassungsverfahren nicht als Rechtspersonlichkeiten wahrgenommen und konstituiert werden (2.4.1)³⁵ und das Zulassungsverfahren in der EAST-Ost daher nicht als fair bezeichnet werden kann.

³⁵ Dieses Ergebnis korrespondiert mit Scheffers Beschreibung der „Eigenmächtigkeit“ des Asylverfahrens in Abschnitt 2.2.2 (vgl. Scheffer 2001, 18)

6.5 „Neue“ Erkenntnisse zur Kommunikation im Asylverfahren

In diesem Abschnitt werden zwei Aspekte beschrieben, die sich für das Verstehen der komplexen Kommunikationsbedingungen im Asylverfahren als zentral erwiesen haben und die in der bisherigen Forschung noch nicht bzw. nicht ausreichend beschrieben wurden. Sie stellen die „neuen Erkenntnisse“ der vorliegenden Untersuchung dar.

6.5.1 Die Verstehensfiktion

Die Frage, wie überprüft werde, ob die AsylwerberInnen die Informationen verstanden hätten, wurde am häufigsten mit: „Wenn sie nicht weiter nachfragen.“ beantwortet. Gleichzeitig gaben viele der Befragten an, beobachtet zu haben, dass die AsylwerberInnen, obwohl sie die rechtlichen Informationen nicht verstünden, nicht nachfragten (vgl. 4.5.2). Analog zu der von Scheffer (2001) beschriebenen „Postboten-Fiktion“ (40ff, vgl. 2.3.4) kann hier von einer „*Verstehensfiktion*“ gesprochen werden. Sie hat, ebenso wie die Postboten-Fiktion die Funktion, das Verfahren trotz massiver Gefährdung durch Missverständnisse bzw. trotz faktischen Missverstehens aufrecht zu erhalten.

Die Haltung der BehördenvertreterInnen und vieler SozialbetreuerInnen ist von der Verstehensfiktion bestimmt und entledigt sie der Verpflichtung, weitere Anstrengungen für die Überbrückung von Verständnislücken zu unternehmen. Diese Fiktion wird durch einen unklaren gesetzlichen Auftrag hinsichtlich der Erfüllung von Informationspflichten unterstützt, den ein Befragter so umschrieb: „Die Aufgabe der RechtsberaterInnen ist laut Gesetz, die Information vorzubringen, er ist nicht dafür verantwortlich, ob sie auch verstanden wurde.“³⁶ Solche Erklärungsmuster befreien die Behörde von der Verantwortung, das Verstehen zu sichern, und überantworten sie den AsylwerberInnen.

Die meisten Behördenvertreter und viele SozialarbeiterInnen gehen davon aus, dass die vorhandenen Informationen ausreichend sind und AsylwerberInnen die Informationen selbst einholen bzw. erfragen müssen, wenn diese sie nicht verstehen. Sie betrachten das Verstehen als eine Bringschuld bzw. die Informationen als eine Holschuld der AsylwerberInnen (vgl. 4.5.2). Abgesehen davon, dass diese Informationen oft nicht zugänglich sind, stellt sich die Frage, wie AsylwerberInnen Informationen einholen sollen, von denen sie gar nicht wissen, dass sie existieren bzw. ob sie für sie relevant sind.

³⁶ Wortwörtliches Zitat aus einem Interviewprotokoll.

Maryns (2006) Ansatz, die Asylanhörung als Modell Translokaler Kommunikation zu betrachten (vgl. 2.3.3) hilft zu verstehen, weshalb die Informationsweitergabe im Asylverfahren häufig nicht funktioniert. Aufgrund der großen pretextuellen Unterschiede, die AsylwerberInnen und Behörden in die Kommunikation mitbringen, fallen die raren Informationsleistungen der Behörde in einen *prexual gap*, eine (Vor)Verständnislücke. Das heißt, dass Behörden zwar Informationen geben können, die AsylwerberInnen diese aber nicht wahrnehmen oder gar verstehen müssen. Wenn Informationen in diese Lücken fallen, können AsylwerberInnen gar nicht wissen, dass ihnen wichtige Informationen entgangen sind bzw. dass es wichtige Informationen gibt, die es zu holen gilt.

Fatal in diesem Zusammenhang ist, dass sich AsylwerberInnen nach für sie erfolglosen Kontakten mit der Behörde, in denen sie deren Informationen als unverständlich und unzugänglich erleben, an andere AsylwerberInnen wenden und von diesen oft falsch informiert werden (4.7.1).

Die Verstehensfiktion wird durch die DolmetscherInnen gestützt, in deren Interesse es ist, dass die Kommunikation reibungslos abläuft. Es kann nämlich negative Auswirkungen für ihre weitere Beschäftigung haben, wenn sie etwas nicht verstehen bzw. *zeigen*, dass sie es nicht verstehen (vgl. 4.7.3.2). In den Augen der ReferentInnen, aber auch mancher DolmetscherInnen, weisen offen gezeigte Missverständnisse auf deren mangelnde Kompetenz hin (zu ähnlichen Ergebnissen in anderen Studien siehe 2.3.4). Jedes Zeigen von Nicht-Verstehen seitens der AsylwerberInnen stellt damit eine potentielle Gefährdung für die DolmetscherInnen dar, und es ist daher sehr in ihrem Sinne, wenn das Nicht-Verstehen nicht thematisiert wird, sondern versteckt bleibt.

Ebenfalls unterstützt wird die Verstehensfiktion durch die *Unterschrift* als rechtsverbindliches Symbol des Einverständnisses, das Verstehen voraussetzt. Davon kann aber bei AsylwerberInnen nicht ausgegangen werden, wie eine Mitarbeiterin feststellte: „Sie unterschreiben vieles, was sie nicht verstehen.“³⁷ Sie müssen Texte unterschreiben, die in einer ihnen unverständlichen Sprache vorliegen, vor allem die Protokolle, die sie nur durch eine mündliche Rückübersetzung durch die DolmetscherInnen am Ende der Einvernahme kennen, aber nicht lesen können. Bei der Unterschrift spielen jedoch auch Angst und Unwissenheit eine wesentliche Rolle, da ihre Konsequenzen nicht bekannt sind: „Sie unterschreiben das Protokoll aus Unsicherheit, auch wenn da etwas drinnen steht, was sie nicht gesagt haben.“ Der Grund liegt nach Scheffer (2001) darin, dass die AsylwerberInnen/sie sich kooperativ

³⁷ Wortwörtliches Zitat aus einem Interviewprotokoll.

zeigen müssen, wenn sie ihre Aussicht auf Asyl nicht verlieren wollen (Scheffer 2001, 153 und 2.3.5).

Die Unterschrift kann aber auch aufgrund einer psychischen Beeinträchtigung, die sich aus den Bedingungen der Flucht ergibt. Ein Asylwerber erzählte auf die Frage, warum er denn unterschrieben habe, dass er die Informationsblätter bekommen hätte, obwohl das gar stimmte, dass er das zunächst gar nicht bemerkt, sondern erst später im Protokoll gelesen habe. Er konnte sich nach der Einvernahme durch den Exekutivbeamten nicht auf das Protokoll konzentrieren, da die Situation der Befragung/die Verhör-Situation die Erinnerung an die Erlebnisse vor seiner Flucht/, die zur Flucht geführt hatten, wieder wachgerufen und ihn in einen Zustand der Benommenheit versetzt hatte, der ihm alles gleichgültig werden ließ: „In diesem Moment würde man auch sein eigenes Todesurteil unterschreiben.“³⁸

Die Verstehensfiktion wird schließlich von Seiten mit der Behörden mit der Argumentation gestützt, dass die AsylwerberInnen „genau wissen, was sie sagen müssen“ (vgl. 4.7.1), womit bewiesen sei, dass sie „gut informiert“ seien und gar keine weiteren Informationen bräuchten. In dieser Argumentation werden unterschiedliche Informationsgehalte verwechselt. Ein Flüchtling aus Afrika, dem gesagt wurde, seine Chancen auf Asyl würden steigen, wenn er angebe, aus Tschetschenien zu kommen, kann wohl kaum als „gut informiert“ im Sinne des gesetzlichen Auftrags gelten. Wenn AsylwerberInnen Behauptungen aufstellen, die offensichtlich nicht zutreffen können, deutet das im Behördenverständnis auf deren Unglaubwürdigkeit hin und bestärkt die Behörden darin, durch Verhörtechniken die „Wahrheit“ zu erkunden (vgl. 2.2.1), um die Asylsuchenden begründet zurück- oder abzuweisen. Im Rahmen der Fragestellungen der vorliegenden Arbeit lassen solche Äußerungen jedoch eher darauf schließen, dass der Betroffene nicht ausreichend und verständlich über das Asylverfahren aufgeklärt wurde, denn er scheint kaum zu wissen, worum es dabei geht, bzw. er hat seine Informationen aus unverlässlicher Quelle bezogen. Die Auswirkungen für ihn sind fatal. Er wird gar nicht dazu kommen, seine Fluchtgründe darzulegen, da ihm nicht weiter Gehör geschenkt wird.

Im erweiterten Kontextverständnis des Asylverfahrens (vgl. 2.3.3) gehören falsche Informationen zu Pretexten, die zum Entstehen von pretextuellen Lücken beitragen. Sie bewirken, dass Informationen nicht wahrgenommen bzw. nicht als „wahr“ angenommen werden. Die mangelnde Informationsweitergabe der Behörde ist nicht in der Lage diese Lücke auszugleichen. Ganz im Gegenteil, sie lässt die AsylwerberInnen falsch informiert. So gesehen

³⁸ Wortwörtliches Zitat aus einem auf Deutsch geführten und auf Tonband fixierten Interviews am 29.9.08.

trägt das Nicht-Erfüllen der Informationspflichten durch die Behörde wesentlich dazu bei, dass die Chancen von AsylwerberInnen auf rechtliches Gehör schwinden.

Pretextuelle Unterschiede, die aufgrund der Institutionalität, Interkulturalität und Translokalität der Kommunikation im Asylverfahren zu Verständnishindernissen führen, können nur durch größere Anstrengung bzw. durch Kooperation überwunden werden (vgl. 2.3.3 und 2.5). In der EAST ist das Haus der Frauen der einzige Ort, wo solche Ausgleichshandlungen beobachtet werden konnten (vgl. 4.4.2.4.6). Nur dort werden die notwendigen Informationen in unterschiedlicher und redundanter Form vermittelt. Dazu dienen Beratungsgesprächen und Gruppeninformationen. Jene RechtsberaterInnen, die sich darum bemühen, das Verständnis zu sichern und sich die dafür notwendige Zeit nehmen, werden dafür kritisiert und sie stehen in Verdacht, den Asylsuchenden zu rechtswidrig zu einem positiven Bescheid verhelfen zu wollen (vgl. 4.2.7). Abgesehen vom Haus der Frauen und einigen RechtsberaterInnen fehlen in der EAST-Ost jegliche Anstrengungen, verfahrensrelevante Informationen in verständlicher Form weiterzugeben.

In diesem Zusammenhang soll auch noch einmal auf die problematische Rolle der DolmetscherInnen hingewiesen werden. Die Ergebnisse der Studie legen nahe, dass die meisten in der EAST-Ost beschäftigten DolmetscherInnen nicht gerichtlich beeideten sind und außergewöhnlich viele LaiendolmetscherInnen als „Sprachkundige“ eingesetzt werden (vgl. 4.7.3). Diese sind, als einfache Sprecherinnen der Sprache, jedoch nicht in der Lage, die Funktion eines Dolmetschers kompetent und verlässlich zu erfüllen, zumal das Dolmetschen im Asylverfahren besonders hohe Anforderungen stellt. Als besonders fragwürdig ist unter diesen Umständen einzuschätzen, dass diese DolmetscherInnen keinerlei Vorbereitung auf ihre Tätigkeit in der EAST-Ost erhalten, was schon für qualifizierte DolmetscherInnen für die Arbeit in diesem doch sehr speziellen Kontext höchst problematisch ist. Das Dolmetschen im Asylverfahren stellt aufgrund der Lebenssituation der AsylwerberInnen, der Spannungen, die in einer Einvernahme entstehen können und nicht zuletzt auch wegen der existentiellen Bedeutung des Verfahrens für die AsylwerberInnen eine große Belastung für DolmetscherInnen dar (vgl. auch 5.1 und 5.7), die wahrscheinlich nur mit wenigen anderen Dolmetschsituationen vergleichbar ist. Gerade hier ist es von enormer Bedeutung, sehr gut qualifizierte und entsprechend vorbereitete Personen einzusetzen.

6.5.2 Die Rolle des Vertrauens bei der Informationsweitergabe

Der zweite „neue“ Befund ist, dass Misstrauen ein Hindernis für das Verstehen darstellt und daher Vertrauen ein zentraler Faktor für das Funktionieren der Informationsweitergabe ist. Vertrauen und dessen Gegenteil das Misstrauen sind höchst relevante Pretexte im Kontext des Asylverfahrens (vgl. 2.3.3). Diese Feststellung beruht auf der Beobachtung im Rahmen der vorliegenden Studie, dass Asylsuchende Informationen nur von jenen Menschen annehmen, denen sie vertrauen (vgl. 4.7).

AsylwerberInnen vertrauen den SchlepperInnen weit mehr als den österreichischen Behörden, wie ein Befragter feststellte: „Wieso sollen die Asylwerber mir glauben? Sie müssen den Schleppern glauben, denn ihnen haben sie ihr Leben anvertraut.“³⁹ Die Arbeit unter Zeitdruck (vgl. 4.7.2) macht es VertreterInnen der Behörde auch schwer, ein Vertrauensverhältnis aufzubauen und die Informationen so zu gestalten, dass sie von den Asylsuchenden auch angenommen werden können.

Die meisten AsylwerberInnen schenken ihr Vertrauen während der Zeit des Verfahrens am ehesten anderen AsylwerberInnen und holen sich von diesen auch ihre Informationen (4.7.1), wobei hier vor allem jene genannt wurden, die aus der eigenen Ethnie stammen und am besten schon länger in Österreich leben. Es gab mehrere Aussagen, die nahe legen, dass sich die Behörden bzw. das System auch auf diese Art der Informationsweitergabe verlassen (vgl. 4.5.2). Im Zusammenhang mit dem Asylverfahren erscheint das jedoch problematisch, da durch andere Flüchtlinge nicht immer die richtigen Informationen weitergegeben werden, und das ist umso problematischer, je schlechter die offizielle Informationsweitergabe funktioniert (vgl. 6.1-6.4). Falsche Informationen bleiben dadurch unwidersprochen.

Wenn die Mehrheit der befragten AsylwerberInnen angab, sich nicht ausreichend informiert zu fühlen, dann weist das darauf hin, dass ihnen die Informationen von den anderen Flüchtlingen nicht ausreichen und sie eine Diskrepanz zwischen den untereinander weitergegebenen Informationen und den vorgefundenen Tatsachen erleben. Die überwiegende Mehrheit äußerte das Gefühl, allein gelassen zu sein und dem gesamten österreichischen Staat kein Vertrauen entgegenzubringen (vgl. 5.8).

³⁹ Wortwörtliches Zitat aus einem Interviewprotokoll.

Die deutlichen Hinweise darauf, dass das Vertrauen die Aufnahme von Information beeinflusst, haben uns dazu bewogen, diesen Zusammenhang in einer quantitativen Auswertung zu überprüfen. Und tatsächlich weisen statistische Auswertungen auf zwar schwache, aber doch signifikante Korrelationen hin, die sich zwischen den Aussagen zum „Vertrauen in (die) Rechtlichkeit“ und dem „Gefühl, allein zu sein“ und den Aussagen zum „Gefühl, genügend informiert zu sein“ zeigt⁴⁰. Diese statistische Tendenz würde die These unterstützen, dass eine Informationsweitergabe nur dann erfolgreich sein kann, wenn sie auf einer vertrauensvollen Beziehung beruht und nicht durch das Gefühl des Allein-Gelassen-Seins behindert wird. Menschen müssten sich demnach sicher fühlen, um Informationen aufnehmen und verstehen zu können.⁴¹

		Gefühl genügend informiert zu sein			
		keine Angabe	Ja	Nein	Gesamt
Vertrauen in Rechtlichkeit	keine Angabe		2	7	9
	Ja		8	1	9
	Nein		3	15	18
	gesamt		13	23	36

($r=.16$; $p=.361$)

Abbildung 10: Kategorie „Gefühl genügend informiert zu sein“ in Relation zur Kategorie „Vertrauen in Rechtlichkeit“

⁴⁰ Die statistischen Auswertungen der Daten wurden von Annika Bergunde durchgeführt und berücksichtigt 36 der 37 Interviews mit AsylwerberInnen.

⁴¹ Bei der Betrachtung des schwachen statistischen Zusammenhangs muss jedoch berücksichtigt werden, dass die Stichprobengröße ($n = 36$) sehr gering ist. Um zu eindeutigeren Ergebnissen zu kommen, müsste die Stichprobengröße weitaus größer sein.

		Gefühl genügend informiert zu sein			
		keine Angabe	Ja	Nein	Gesamt
Gefühl allein zu sein	keine Angabe		5	6	11
	Ja		3	16	19
	Nein		5	1	6
	gesamt		13	23	36

($r=-.098$; $p=.570$)

Abbildung 11: Kategorie „Gefühl genügend informiert zu sein“ in Relation zur Kategorie „Gefühl allein zu sein“

Doch nicht nur die AsylwerberInnen hegen Misstrauen. Aus den Daten ist auch ersichtlich, dass das Misstrauen der MitarbeiterInnen untereinander groß ist. Die RechtsberaterInnen vertrauen einander nicht, und auch von anderen MitarbeiterInnen wird den RechtsberaterInnen Misstrauen entgegengebracht, wenn sie sich für die Beratung der AsylwerberInnen viel Zeit nehmen (vgl. 5.8, 5.9). Die Praxis, ihnen nur wenig Zeit für ihre Gespräche zu lassen (6.3) wird mit dem Zeitdruck erklärt⁴², spiegelt jedoch deutlich das Misstrauen der ReferentInnen den RechtsberaterInnen gegenüber (vgl. 5.8).

Das Misstrauen, das den RechtsberaterInnen von beiden Seiten – von den AsylwerberInnen wie auch von den ReferentInnen – entgegen gebracht wird, ist unter anderem auf die unklare Definition ihrer Aufgaben durch das Gesetz zurückzuführen, die einen breiten Interpretationsspielraum zulässt. Es herrscht Unsicherheit, wie weit die Informationspflicht der RechtsberaterInnen geht bzw. gehen soll. „Informieren“ wird im Rechtsverständnis der Befragten offensichtlich nicht selbstverständlich als etwas betrachtet, das „Verstehen“ mit einschließt, und es scheint eigentlich nicht erwünscht zu sein, dass die „Beratung“ dafür sorgt, dass die AsylwerberInnen ihre Situation auch verstehen (vgl. auch 6.1.1).

⁴² Gespräch mit dem stellvertretenden Direktor des Bundesasylamts am 12.8.08.

7 Schlussfolgerungen und Empfehlungen für eine veränderte Praxis

Es scheint den meisten MitarbeiterInnen und vor allem den ReferentInnen des Bundesasylamts klar zu sein, dass der Großteil der AsylwerberInnen durch Schlepper mit völlig falschen Informationen nach Europa gelangt und deshalb mit ebenso falschen Vorstellungen in das Asylverfahren geht (vgl. 4.5.2). Diese Illusionen betreffen sowohl ihre Chancen als auch die Strategien, mit denen sie ihr Ziel erreichen können, und führen dazu, dass sie falsche bzw. nicht vollständige Aussagen machen. Hier kann es zu schwerwiegenden Widersprüchen zu den Erwartungen der österreichischen Behörden kommen. So wird AsylwerberInnen zum Beispiel von den Schleppern gesagt, dass sie ihre Dokumente nicht zeigen sollen, während die Behörde die Vorlage der Dokumente als Erfüllung der im § 15 AsylG festgelegten „Mitwirkungspflicht“ sieht.

Auch wenn außer Frage steht, dass es AsylwerberInnen gibt, die Behörden täuschen wollen bzw. ihren Fluchtweg verschleiern müssen, um ihr Recht auf Asyl geltend machen zu können (vgl. 2.2), wurde im Rahmen der vorliegenden Studie doch deutlich, dass solchen falschen Informationen und auch falschen Vorstellungen von Seiten der Behörden keine verständlichen und zugänglichen Informationen entgegengesetzt werden.

Die beobachtete Praxis, dass bereits die Exekutive Angaben zu den Fluchtgründen aufnimmt, *obwohl sie dazu keinen gesetzlichen Auftrag hat*, bringt mit sich, dass die AsylwerberInnen bereits kurz nach ihrer Ankunft Teile ihrer Geschichte erzählen müssen und damit den inhaltlichen Ausgangspunkt für das gesamte weitere Verfahren zu einem Zeitpunkt liefern, zu dem sie noch in keiner Form informiert wurden. In der weiteren Folge kommt es zur ersten Einvernahme, die lediglich dazu dienen sollte, die Erstbefragung zu ergänzen (vgl. 4.4.1), und auch sie findet in der Regel statt, ohne dass die AsylwerberInnen informiert wären, da sie die dafür vorgesehen Informationsblätter entweder nicht bekommen oder nicht verstanden haben (vgl. 4.4.2.1 und 4.4.2.2). Erst die zweite Einvernahme, die eigentlich schon die dritte ist, dient der Wahrung des Parteiengehörs und findet in Erfüllung der prozeduralen Fürsorgepflicht mit der Begleitung durch RechtsberaterInnen statt (vgl. 2.4.1.2). Deren Auftrag, die AsylwerberInnen in einer Form über das Asylverfahren aufzuklären, die ihnen auch verständlich ist, ist jedoch nicht klar festgelegt bzw. es gibt eindeutige Hinweise darauf, dass

sie diese Aufgabe möglichst nicht erfüllen soll (vgl. 6.2), umso mehr als sie auch durch den engen zeitlichen Rahmen der Verfahrensgestaltung dabei behindert werden (vgl. 4.7.2).

AsylwerberInnen gehen also oft durch SchlepperInnen und andere AsylwerberInnen falsch informiert in die Erstbefragung und damit in das Zulassungsverfahren und das Asylverfahren und bleiben es während des gesamten Ablaufs, weil die von den Behörden zur Verfügung gestellten Informationen zwar die Vorgaben des Gesetzes, nicht aber ihren Zweck erfüllen. Weder die Informationsblätter noch die Einrichtung der Rechtsberatung leisten in der gegebenen Form die notwendigen Anstrengungen, um das rechtliche Gleichgewicht wieder herzustellen (vgl. 2.4.1.2).

Alle Ergebnisse der Untersuchung verweisen auf die Notwendigkeit, AsylwerberInnen bereits vor der ersten Befragung und Einvernahme umfassend darüber zu informieren, was sie in Österreich erwartet, und dazu gehört eine Aufklärung darüber, was Asyl bedeutet, wie das Verfahren abläuft und unter welchen Umständen sie welche Chancen haben. Diese Aufklärung muss jedoch auf die besonderen Bedingungen der Kommunikation im Asylverfahren Rücksicht nehmen (vgl. 2.3), und die Behörden müssen bereit sein, in kooperativer Form, so lange und so vielfältig zu informieren, bis das Asylverfahren auch tatsächlich verstanden wird.

Um das zu leisten, müsste der Ablauf des Zulassungsverfahrens verändert und Personen für die Informationsweitergabe eingesetzt werden, die in der Lage sind, ein Vertrauensverhältnis zu den AsylwerberInnen aufzubauen. Damit sie ihnen die richtigen Informationen in verständlicher Form vermitteln können, ist ausreichend Zeit zur Verfügung zu stellen. Für eine Veränderung des zeitlichen Ablaufs spricht auch, dass es notwendig scheint, den AsylwerberInnen etwas Zeit zu lassen, damit sie sich von den Strapazen der Flucht erholen (vgl. 4.6.1 und 6.3), die neuen Eindrücke und Informationen verarbeiten und ihre Situation verstehen können.

Die Ergebnisse der vorliegenden Arbeit legen nahe, jene Aspekte zu berücksichtigen, die unter 7.1 – Berücksichtigung der Kommunikations- und Informationsrechte – genannt sind, wenn das Ziel ist, die AsylwerberInnen in einer Form zu informieren, die sicherstellt, dass sie als Rechtspersonlichkeiten anerkannt werden und Handlungsfähigkeit erlangen.

Sollen die AsylwerberInnen dabei unterstützt werden, sich unter der Vielzahl der Stellen zurechtzufinden, die im Rahmen des Verfahrens und des Lebens in der Betreuungsstelle eine Rolle spielen, dann sollen die unter 7.2 – Orientierungshilfen – genannten Vorschläge umgesetzt werden.

Unter 7.3 werden Maßnahmen genannt, die Respekt vor den AsylwerberInnen zum Ausdruck bringen, indem man auf die psychische Situation von Flüchtlingen Rücksicht nimmt. 7.4 zeigt auf, was außerdem getan werden kann, um die ungleichen Machtverhältnisse im Rahmen des Zulassungsverfahrens auszugleichen. Unter 7.5 werden Aspekte angeführt, die den MitarbeiterInnen in der EAST und der Betreuungsstelle in ihrer ausgesprochen schwierigen Arbeitssituation dienlich sein und damit wesentlich zur Verbesserung der Informations- und Kommunikationssituation beitragen können. 7.6 entwirft schließlich ein Format des Zulassungsverfahrens, wie es sich konsequenterweise als Nutzanwendung der Ergebnisse dieser Studie ergeben würde.

7.1 Berücksichtigung der Kommunikations- und Informationsrechte

Da die Informationsblätter in der aktuellen Form von den meisten befragten AsylwerberInnen nicht als hilfreich eingeschätzt wurden (vgl. 4.5.1), sollten sie unbedingt umgestaltet und dabei die Ergebnisse bereits vorhandener Analysen (Goldmann 2007) berücksichtigt werden. Sie können mündliche Beratungsgespräche durch Personen, denen AsylwerberInnen vertrauen (vgl. 5.8) jedoch nicht ersetzen, sondern sie lediglich unterstützen (vgl. 2.3.1). Hierbei erscheint es äußerst sinnvoll, die Erklärung des Verfahrens und die *Rechtsbelehrung* (vgl. 2.3.3.2), die vor allem der Absicherung der Rechtmäßigkeit des Verfahrens dient, voneinander zu trennen.

Die Informationsblätter müssen verlässlich ausgehändigt werden, und es wäre darauf zu achten, dass sie immer in ausreichender Zahl und in allen Sprachen aufliegen (vgl. 7.3). Außerdem sollten die Informatoren regelmäßig auf ihre Funktionstüchtigkeit überprüft und gewartet werden (4.5.3). Damit die AsylwerberInnen beide Medien als Informationsquellen erkennen und benutzen, wäre es sinnvoll, Hinweisschilder und im Falle der Informatoren auch eine Bedienungsanleitung in allen Sprachen anzubringen.

Die RechtsberaterInnen sollten auch außerhalb der gesetzlich vorgeschriebenen einmaligen Beratung für Fragen zur Verfügung stehen (vgl. 2.4.3) und zu geregelten Zeiten Rechtsberatung anbieten.

Des Weiteren ist sicherzustellen, dass die Akteneinsicht für die AsylwerberInnen problemlos möglich ist, und gegebenenfalls sind DolmetscherInnen dafür bereitzustellen (vgl. 4.7.3.1,

4.7.9. und 5.9). Auch der massive Mangel an kompetenten DolmetscherInnen im Rahmen der Rechtsberatung und im Parteienverkehr müsste behoben werden (vgl. 4.5.1.1, 4.6.1, 4.7.2)

Um Fehler in der Informationsweitergabe zwischen Behörden und AsylwerberInnen zu vermeiden, ist es entscheidend, professionelle und kompetente DolmetscherInnen einzusetzen (vgl. 2.3.4 und 4.7.3). Der Qualifikation, die in erster Linie wohl ausgebildete und gerichtlich beeidete DolmetscherInnen mitbringen, sollte unbedingte Priorität vor anderen Auswahlkriterien eingeräumt werden. Die beobachtete Praxis, überwiegend LaiendolmetscherInnen als „Sprachkundige“ einzusetzen, ist unbedingt zu verändern (vgl. 4.5.3.2), da ihre Übersetzungsleistungen verstärkt zu Fehlern und Missverständnissen bei der Informationsweitergabe führen (vgl. 2.3.4) und dadurch die Durchführung eines fairen Verfahrens gefährden können (vgl. 2.3.5).

Mitteilungen und Ladungen sollten von Personen ausgehändigt werden, die in der Lage sind, sie zu erklären und auch beruhigend auf die Ängste der AsylwerberInnen einzugehen, die sie auslösen (vgl. 5.1). Schreibkräfte sind für diese Aufgabe nicht entsprechend ausgebildet und sollten auf jeden Fall davon befreit werden. Auf keinen Fall sollten beispielsweise Dublin-Bescheide von einer Schreibkraft und noch dazu nur auf Deutsch ausgehändigt werden. Da aber deutlich wurde, dass auch DolmetscherInnen mit der Erklärung dieser Inhalte überfordert sind (vgl. 4.5.1.1), sollte hier unbedingt eine begleitende kompetente Beratung durch RechtsberaterInnen angeboten werden. Das heißt, dass auch für diesen Bereich genügend RechtsberaterInnen und DolmetscherInnen zur Verfügung stehen sollten.

Ladungen und Mitteilungen sollten zunehmend auch in den Sprachen der AsylwerberInnen ausgestellt werden, damit sie nicht auf DolmetscherInnen angewiesen bzw. auch in der Lage sind, die Informationen allein nachzulesen. Eine solche Vorgehensweise würde auch DolmetscherInnen der Aufgabe entledigen, die Mitteilungen zu erklären (vgl. 4.5.1.1), was dann die RechtsberaterInnen oder auch die SozialbetreuerInnen übernehmen könnten (4.6.1).

Der Zugang zu den lediglich auf Deutsch vorliegenden Protokollen muss für die AsylwerberInnen erleichtert werden. Dazu müssten wiederum DolmetscherInnen zur Verfügung stehen. Um mögliche Fehler und Missverständnisse im Protokoll sichtbar zu machen, sollten dafür andere DolmetscherInnen eingesetzt werden als in den Einvernahmen (vgl. 2.3.4).

Um die großen pretextuellen Lücken des Asylverfahrens zu überwinden (vgl. 2.3.3), erscheint es sinnvoll, nach dem Vorbild des Hauses der Frauen (vgl. 4.4.2.6) laufend Gruppeninformationsveranstaltungen für die AsylwerberInnen anzubieten. Sie können aktuelle Fragen das Asylverfahren betreffen (zum Beispiel die Schubhaft, den Unterschied zwischen einer Zulassung zum Verfahren und der Asylgewährung, Rückkehrberatung), ausgewählte Themen des Lebens in Österreich behandeln (zum Beispiel Konfliktregelung, die Rolle von Behörden, einen Überblick über die NGOs) und das Leben in der Betreuungsstelle thematisieren (zum Beispiel Kontrollen, Konflikte, Transferregelungen). Wichtig ist, dass die Angebote so flexibel und zielgruppenorientiert sind, dass die AsylwerberInnen die Möglichkeit haben, ihre aktuellen Probleme einzubringen und ihre Fragen auch immer wieder zu stellen. Aufgrund der Orientierungslosigkeit vieler AsylwerberInnen (vgl. 4.7.1) und der psychischen Belastung durch die Bedingungen der Flucht und das Leben in der Betreuungsstelle (vgl. 5.4) muss die Informationsweitergabe redundant sein (vgl. 2.3.3).

7.2 Orientierungshilfen

Im Rahmen unserer Besuche mussten wir feststellen, dass es nirgends einen Plan der Betreuungsstelle gibt, der eine Orientierung auf dem Gelände erleichtern und das Auffinden der einzelnen Stellen ermöglichen würde. Es wäre sinnvoll, an verschiedenen Orten solche Orientierungspläne anzubringen, auf jeden Fall im Bereich des Eingangstores und bei den einzelnen Wohnhäusern. Darauf sollten die Institutionen nicht nur mit den Häusernnummern, sondern auch mit den Namen oder Funktionsbezeichnungen (z.B. „Info-Point“ oder „Ärztehaus“), inklusive ihrer Übersetzungen in die Sprachen Englisch, Französisch, Russisch, Farsi, Dari und Arabisch angeschrieben werden. Eventuell könnten hier auch die Namen der MitarbeiterInnen angeführt werden. Im Haus der Frauen sind beispielsweise die Namen auch mit Fotos versehen (vgl. 4.2.3).

Im Haus 17 wäre es ebenfalls angebracht, die räumlich-organisatorische Struktur des Hauses mit Orientierungsschildern transparent zu machen. Dazu gehört auch, an den Türen der MitarbeiterInnen, vor allem der RechtsberaterInnen und der Mitarbeiterin von EHC, Schilder anzubringen, auf denen die Sprechstunden angeführt sind (vgl. 4.2.1), um zu vermeiden, dass die AsylwerberInnen, wie öfters beobachtet, ratlos vor verschlossenen Türen stehen.

Informationen über die Anwesenheitszeiten der RechtsberaterInnen, SozialbetreuerInnen, DolmetscherInnen und RechtsvertreterInnen und über die Sprachen, in denen sie sich verständigen können, sollten ausgehängt und damit transparent gemacht werden. Orte dafür können der Info-Point und das Haus 17 sein. Vor allem die Beratungszeiten der RechtsberaterInnen am Nachmittag und auch der MitarbeiterInnen von EHC am Info-Point sollten sichtbar gemacht werden, damit die AsylwerberInnen wissen, wann Ansprechpersonen für sie anwesend sind.

7.3 Maßnahmen, die Respekt zeigen

Es erscheint unbedingt notwendig, die Einvernahmen besser zu planen und damit den AsylwerberInnen das Warten vor der Einvernahme zu ersparen (vgl. 5.9), das in seiner jetzigen Form für die AsylwerberInnen psychisch und physisch sehr belastend ist und dazu führen kann, dass sie völlig erschöpft in die Einvernahme gehen. Statt alle AsylwerberInnen in der Früh zu laden und dann den ganzen Tag warten zu lassen, sollten Termine vergeben werden. Dabei könnte der Erfahrungswert der durchschnittlichen Dauer einer Einvernahme als Richtwert dienen.

Ein solches Vorgehen könnte auch zu einem bedachteren Umgang mit der Zeit führen, zu einer Versachlichung der Einvernahmen beitragen und damit verhindern, dass sich die Situation zwischen ReferentInnen und AsylwerberInnen emotional in eine Richtung entwickelt, die für beide Seiten ausgesprochen belastend und dem Verfahren nicht dienlich ist (vgl. 5.1).

Es wäre gut, bei den Kontrollgängen durch die Lager auf das Tragen von Uniformen zu verzichten, da sie für viele AsylwerberInnen, vor allem für Kinder, angstbesetzt sind und ihnen großen Schrecken einjagen (vgl. 5.1). Darauf sollte vor allem in der Nacht geachtet werden.

Die Räume, die als öffentliche Kommunikations- und Informationsräume genützt werden, sollten umgestaltet werden. Im Warteraum (vgl. 4.2.1) in der Asylstraße, in dem die Erstinformationsblätter aufliegen und die Informatoren stehen, verbringen die AsylwerberInnen oft viele Stunden, wenn sie auf ihre Einvernahmen warten (4.5.3). Dieser Raum ist Teil der Kommunikation zwischen Behörden und AsylwerberInnen. Er repräsentiert das Bundesasylamt und signalisiert, wie die Behörden den AsylwerberInnen entgegenreten (vgl. 2.3.1.1). Auch hier kann Vertrauen aufgebaut werden, und dafür sollte eine beruhigende Atmosphäre geschaffen werden. Man könnte zum Beispiel eine Kinderecke einrichten, zumindest sollte

aber ein Wasserspender aufgestellt werden, damit die notwendigste Versorgung während der Wartezeit gewährleistet ist. Solange sich die derzeitige Situation jedoch nicht ändert, sollte nach Möglichkeit darauf geachtet werden, dass Personen, die den ganzen Tag warten, mit Essen und Getränken versorgt werden. Wir konnten beobachten, dass sich MitarbeiterInnen von EHC bereits fallweise darum kümmern. Dieses Vorgehen sollte fortgeführt und zur Regel gemacht werden. Auch das Vorhandensein von ausreichendem Informationsmaterial und die Funktionstüchtigkeit der Informatoren stellt ein Zeichen des Respekts den Asylsuchenden gegenüber dar.

Der Info-Point (4.2.2) wird in seiner gegenwärtigen Gestaltung nicht als Ort der Kommunikation genutzt, die hier angebotenen Informationen gehen daher verloren. Deshalb wäre eine räumliche Umgestaltung notwendig, wobei an allererster Stelle die Glaswand beseitigt werden sollte, um den Zugang zu den SozialbetreuerInnen offen und Vertrauen erweckend zu gestalten. Ein Wasserspender, ein Samowar oder kostenloser Kaffee könnten hierbei ebenfalls hilfreich sein.

Verbesserungswürdig ist auch die räumliche Situation der RechtsberaterInnen. Sie brauchen funktionstüchtige Räume, die mit jenen technischen Hilfsmitteln ausgestattet sind, die sie zur Beratung brauchen, die aber auch atmosphärisch Vertrauen schaffen (vgl. 5.5) und gleichzeitig für die AsylwerberInnen leicht auffindbar und zugänglich sein sollten (vgl. 4.2.1).

7.4 Maßnahmen zum Ausgleich ungleicher Machtverhältnisse

Die ReferentInnen sollten nicht für das Verfassen des Protokolls zuständig sein, denn dafür hat es eine zu wichtige Bedeutung für den Verfahrensverlauf. Erstens ist es äußerst anstrengend und darüber hinaus bei der oftmals genannten Arbeitsbelastung (vgl. 4.7.4) enorm fehleranfällig, gleichzeitig das Gespräch zu führen und ein Protokoll zu verfassen. Und zweitens gewinnen die ReferentInnen durch das Verfassen des Protokolls die entscheidende Darstellungsmacht, sodass es den AsylwerberInnen kaum möglich ist, im Nachhinein Kommunikationsprobleme nachzuweisen (vgl. 2.3.5). Deswegen sollten den ReferentInnen während der Einvernahmen Schreibkräfte zur Seite gestellt werden. Das würde außerdem eine angemessene Kommunikation zwischen ReferentInnen und AsylwerberInnen ermöglichen, denn sie könnten sich den AsylwerberInnen zuwenden und sich auf das Gespräch konzentrieren (vgl. 4.7.4). Nur so lässt sich das Vertrauen der AsylwerberInnen aufbauen (vgl. 5.8).

Um das Ungleichgewicht rund um das Protokoll, das aus der Fehleranfälligkeit durch die doppelte Belastung der ReferentInnen, aus Übersetzungsfehlern und anderen sprachlichen Missverständnissen aufgrund mangelhafter Dolmetschung entsteht, möglichst gering zu halten, und um den Entscheidungsfindungsprozess im Rahmen des Asylverfahrens transparent zu gestalten, müssten die Asylanörungen auf Tonträger aufgenommen werden, denn nur so können mögliche Missverständnisse zurückverfolgt werden (vgl. 2.5)

Es erscheint notwendig, eine Stelle einzurichten, an die sich AsylwerberInnen aber auch MitarbeiterInnen wenden können, wenn sie diskriminierendes, rassistisches oder auch einfach nur respektloses Verhalten erleben oder beobachten (vgl. 4.7.4, 4.7.6, 5.1, 5.6, 5.7). Eine solche Ombudsstelle könnte von einer unabhängigen Einrichtung, wie dem UNHCR, oder aber von in diesem Bereich erfahrenen Organisationen, wie ZARA, besetzt werden.

7.5 Maßnahmen, die MitarbeiterInnen unterstützen

Dringend notwendig erscheint eine Klärung und Vereinheitlichung des Aufgabenbereichs der RechtsberaterInnen (vgl. 4.6.1, 4.7.2). Dazu sollte eine transparente und realistische Arbeitsplatzbeschreibung geschaffen werden, die sowohl den beobachteten Tendenzen des Misstrauens gegenüber den RechtsberaterInnen (vgl. 5.8) wie auch der Überforderung durch die Diskrepanzen zwischen Auftrag und Anforderungen entgegenwirkt (vgl. 4.7.2). Deutlich wurde auch, dass die Aufgaben der RechtsberaterInnen über die gesetzlich vorgeschriebene Beratung direkt vor der Einvernahme hinausgehen sollten. Dabei sollte darauf geachtet werden, dass die RechtsberaterInnen ausreichend Zeit (5.9) zur Verfügung haben, und bei Rechtsberatungen außerhalb der gesetzlich vorgeschriebenen Beratung sollten ihnen Dolmetscherinnen zur Seite gestellt werden (vgl. 4.5.1.1). Eine weitere Entlastung der RechtsberaterInnen würde eine Unterstützung durch SozialbetreuerInnen darstellen. Es scheint aber darüber hinaus auch notwendig, ihre Rolle noch einmal zu überdenken und zu überprüfen, ob manche RechtsberaterInnen in der gegenwärtigen Situation nicht Leerstellen zu füllen versuchen, die durch die fehlende umfassende Betreuung und Beratung entstehen.

Sowohl ReferentInnen als auch RechtsberaterInnen und DolmetscherInnen klagen über eine hohe Arbeitsbelastung (vgl. 4.7.4, 4.7.2, 4.7.3). Auch wenn nur von den Dolmetscherinnen die Belastung aufgrund der schwierigen Lebenssituation der Flüchtlinge genannt wurde (vgl. 4.7.3, 5.1), ist davon auszugehen, dass diese auch den ReferentInnen und RechtsberaterInnen zu

schaffen macht, obwohl sie sich dessen nicht bewusst zu sein scheinen – umso gesundheitsleistungs- und qualitätsgefährdender könnte sie sein. Zur Entlastung der Teams erscheint es sehr sinnvoll, für alle MitarbeiterInnen, nicht nur für ReferentInnen, Supervision anzubieten. Für die ReferentInnen müsste sie verpflichtend sein.

Eine wichtige Unterstützung bekämen vor allem die „Sprachkundigen“ aber auch die qualifizierten DolmetscherInnen durch eine entsprechende Vorbereitung auf die Arbeit im Asylverfahren. Dabei sollte konsequent auf die bereits vorhandenen Ausbildungsgänge zurückgegriffen und gesichert werden, dass die Empfehlungen, und Instrumente, die dort entwickelt wurden, auch zur Anwendung gelangen. Dazu gehören die vom Netzwerk SprachenRechte gemeinsam mit dem Institut für Theoretische und Angewandte Translationswissenschaft der Universität Graz, dem Österreichischen Verband der Gerichtsdolmetscher und dem Zentrum für Translationswissenschaften der Universität Wien definierten „Prozedurale Mindeststandards für den Einsatz von DolmetscherInnen im Asylverfahren“ (Netzwerk SprachenRechte et al. 2005), das in Zusammenarbeit mit dem Institut für Theoretische und Angewandte Translationswissenschaft der Universität Graz entwickelte „Handbuch zum Dolmetschen im Asylverfahren“ (Bundesministerium für Inneres et. al 2006) und der Universitätslehrgang Kommundolmetschen der Karl-Franzens-Universität Graz. Besonders universitäre Ausbildungsgänge für die Qualifizierung von „Sprachkundigen“ zu DolmetscherInnen im Asylverfahren sollten laufend angeboten und ausgebaut werden und ihr Abschluss die Voraussetzung für den Einsatz als DolmetscherIn im Asylverfahren sein.

Auf das Problem der überdurchschnittlichen emotionalen Belastung der DolmetscherInnen durch die spezifischen Inhalte der zu mittelnden Gespräche (5.2) ist sowohl in Ausbildungen wie auch in der laufenden Praxis Rücksicht zu nehmen. Besonders wenn die DolmetscherInnen aus denselben „Communities“ stammen wie die AsylwerberInnen und oft selbst Fluchterfahrung haben, ist diese Situation höchst belastend (5.2), was die Fehleranfälligkeit weiter erhöht und deshalb durch begleitende Angebote wie Supervision oder Intervention aufgefangen werden sollte.

Es musste festgestellt werden, dass bei den meisten in der EAST und in der Betreuungsstelle Tätigen kaum Bewusstsein und Wissen um Kommunikationsprozesse im Allgemeinen und Verstehensprozesse im Besonderen vorhanden ist (vgl. 4.5.2 und 6.4). So wird zum Beispiel fast durchgängig angenommen, dass der Vorgang des Informierens sich im Aushändigen von Texten oder Aussprechen bestimmter Sätze erschöpft. Verstehen wird als Willensakt bzw. als Holschuld des Informationsempfängers betrachtet. Es gibt auch wenig Sensibilität dafür, dass Menschen nach einer Flucht spezielle Kommunikationsbedürfnisse haben und die

Kommunikationssituation im Asylverfahren durch verschiedene Aspekte bestimmt ist, die es auszugleichen gilt (vgl. 2.3, 5.4 und 6.5.1). Für eine Verbesserung der Kommunikation erscheint es auch sehr sinnvoll, dass sich MitarbeiterInnen in allen Bereichen mit der Entstehung und Funktion von Stereotypen und ihrer hindernden Wirkung im Kommunikationsprozess auseinandersetzen (vgl. 4.7 und 5.7). Zuletzt erscheint auch es auch notwendig, Fortbildungsangebote im Bereich der Stressbewältigung zu schaffen (vgl. 4.6.2 und 4.7.4).

Die Tatsache, dass acht Organisationen vor Ort wirken (Bundesasylamt, Exekutive, Österreichischer Integrationsfond, EHC, Menschen.Leben, SIWACHT, Diakonie und Caritas) stellt für die Informationsweitergabe durchaus einen Nachteil dar. So sind entweder MitarbeiterInnen von EHC oder die Exekutive mit der Aufgabe betraut, den AsylwerberInnen die Informationsblätter zu überreichen (vgl. 4.2.5, 4.4.2.4, und 4.4.1). In der gegenwärtigen Situation ist damit die Informationsweitergabe auf verschiedene Stellen aufgeteilt, die einander nicht zu vertrauen scheinen. Es erscheint daher sinnvoll, sie in engeren Kontakt miteinander zu bringen, damit sie sich austauschen und auch kooperieren. Eine Öffnung des vom Bundesasylamt für seine ReferentInnen gestalteten Fortbildungsangebots für alle in der Betreuungsstelle Tätigen oder auch die Organisation gemeinsamer Fortbildungsveranstaltungen für die MitarbeiterInnen würde den Erfahrungsaustausch untereinander fördern, zur Vernetzung der einzelnen Stellen beitragen und damit auch das gegenseitige Misstrauen abbauen helfen.

7.6 Ein möglicher fairer Ablauf des Zulassungsverfahrens

Bevor die AsylwerberInnen Informationen über ihren Fluchtweg und die Fluchtgründe an die Exekutive oder die Behörden weitergeben müssen, sollten sie in einer den speziellen Kommunikationsbedingen im Asylverfahren angemessenen Form über das Verfahren und ihren Beitrag dazu informiert worden sein. Dazu sind folgende Voraussetzungen zu schaffen:

Vor einer ersten Befragung oder Einvernahme brauchen die AsylwerberInnen Zeit, um sich von den Strapazen der Flucht zu erholen, ihre Eindrücke zu ordnen und zu realisieren, wo sie sich befinden (vgl. 4.6.1, 5.5, 5.9 und 6.3).

Verschiedene Informationsangebote, vor allem Beratungsgespräche mit Personen, zu denen sie Vertrauen haben oder entwickeln können (vgl. 5.8), sollen den AsylwerberInnen die Möglichkeit geben, zu verstehen, in welcher Situation sie sind und in welchem Kontext sie handeln. Um das sicherzustellen, sind die Informationen in möglichst vielfältiger Form und so

lange anzubieten, bis sie verstanden werden (vgl. 4.4.2.6). Dabei ist es notwendig, die allgemeine Aufklärung zur Orientierung und die rechtliche Absicherung der Behörde gegen mögliche Berufungen der AsylwerberInnen wegen Verfahrensfehler zu trennen.

Diese Beratungsgespräche müssen durch verschiedene andere Informationsangebote unterstützt werden (vgl. 4.4.2.6).

Die RechtsberaterInnen stehen jederzeit und nicht nur einmal für rechtliche Beratungen zur Verfügung und werden immer von DolmetscherInnen unterstützt.

Es ist durchaus denkbar, sich weiterhin am derzeitigen gesetzlichen Zeitrahmen von 72 Stunden für die Erstbefragung zu orientieren, er sollte aber nicht den maximalen sondern den minimalen zeitlichen Abstand zwischen der Ankunft und der Erstbefragung darstellen, allerdings unter der Voraussetzung, dass dabei tatsächlich noch keine Fluchtgründe erhoben werden und zuvor bereits Informationsgespräche stattgefunden haben. Eine Überschreitung dieser Frist sollte aber möglich sein, wenn dies aufgrund von Traumatisierungen angebracht scheint.

Für die Beratungs- und Informationsgespräche sollten Personen eingesetzt werden, die in der Lage sind, das Asylverfahren in einer für die AsylwerberInnen verständlichen, d.h. nachvollziehbaren Form zu erklären. Die Voraussetzung dafür ist, dass diese Personen möglichst viel Vorverständnis mit den AsylwerberInnen teilen und dadurch die pretextuellen Lücken kleiner werden. Außerdem müssen sie sehr gut über die Bedingungen der Kommunikation im Asylverfahren Bescheid wissen und in der Lage sein, pretextuelle Lücken zu erkennen und zu überbrücken, und entweder selbst die Erst- bzw. Familiensprachen der AsylwerberInnen sprechen oder zumindest in der Arbeit mit KommundolmetscherInnen geschult sind. Die hier, wie auch bei den Einvernahmen und Befragungen eingesetzten Die DolmetscherInnen sollen auf die Sprachmittlung im Asylverfahren vorbereitet sein und die BeraterInnen ausreichend Zeit haben, ein Vertrauensverhältnis zu den AsylwerberInnen aufzubauen. Ob die BeraterInnen aus den „Communities“ der AsylwerberInnen kommen sollen oder nicht, kann nicht allgemein festgelegt werden.

Die BeraterInnen müssen ebenfalls auf ihre Arbeit vorbereitet werden und sollten von überparteilichen und unabhängigen Organisationen ausgebildet (z.B. Universität) und entsandt (z.B. UNHCR oder Rotes Kreuz) werden. Ihre Aufgabe wäre, den AsylwerberInnen vor allem in den ersten Tagen erklärend und beratend zur Seite zu stehen und sicherzustellen, dass die Informationen, die sie benötigen, in sachlich richtiger, gleichzeitig aber auch vertrauenswürdiger Form an die AsylwerberInnen weitergegeben werden. Sie stellen eventuell

die Verbindung zu NGOs her und vermitteln zwischen AsylwerberInnen und Behörden. Sie nehmen auch an den Gruppeninformationen teil und entlasten damit die RechtsberaterInnen..

Schließlich sollte eine zentrale Stelle eingerichtet werden, die für alle Fragen und Belange der AsylwerberInnen zuständig ist und Betreuung und Beratung nicht voneinander trennt. Analog zu der im Haus der Frauen schon jetzt geübten Praxis (vgl. 4.4.2.6) wird dort ein Erstgespräch durchgeführt, in dem die AsylwerberInnen eine erste Orientierung über die Situation in Österreich, das Leben in der Betreuungsstelle und die nächsten Schritte im Verfahren bekommen und auch die Befindlichkeit der AsylwerberInnen nicht ausgespart wird. An diesem Ort haben sie die Möglichkeit, ihre Geschichte zu erzählen und, wenn notwendig, psychologische Unterstützung zu bekommen. Dabei ist entscheidend, dass die PsychologInnen Teil des Teams sind und nicht eine eigene, außerhalb gelegene Stelle, an die verwiesen wird. Die AsylwerberInnen werden auch auf die Möglichkeit von Rechtsberatung und Beratung durch NGOs aufmerksam gemacht. Die Gespräche finden in den Erst- bzw. Familiensprachen der AsylwerberInnen statt, und schriftliches und bildliches Informationsmaterial dient lediglich zur Unterstützung. Gruppeninformationen (vgl. 4.4.2.6) ermöglichen es ebenso, offene Fragen gemeinsam zu klären, wie in die Weitergabe von falschen Informationen einzugreifen und wichtiges Hintergrundwissen zu vermitteln. Der Zugang zu den RechtsberaterInnen ist trotzdem weiterhin offen und wird bei Bedarf hergestellt.

Ein solches Vorgehen würde dazu führen, dass AsylwerberInnen informiert und erholt in die Einvernahmen gehen. Es würde nicht garantieren, dass nicht manche von ihnen weiterhin die Geschichten der Schlepper wiederholen oder vielleicht auch andere erzählen, die sie in der Zwischenzeit von anderen AsylwerberInnen gehört haben. Aber das tun viele unter den momentan gegebenen Umständen ohnehin jetzt schon. Der Unterschied wäre nur, dass sie zuvor die Chance bekommen hätten, aufgrund richtiger, verständlicher und ausreichender Informationen ihre Situation in Österreich zu verstehen und sich in Anbetracht dessen entscheiden konnten, eine Geschichte oder ihre eigene Geschichte zu erzählen.

8 Schlussbemerkungen

Der im Rahmen dieser Arbeit unternommene Versuch, die Frage zu beantworten, ob und unter welchen Bedingungen die Weitergabe rechtlicher Informationen an AsylwerberInnen im Asylverfahren funktionieren kann, bedeutete eine theoretische und eine empirische Auseinandersetzung mit den Kommunikationsbedingungen im Asylverfahren. Das war ohne die Berücksichtigung der gesetzlichen Rahmenbedingungen nicht möglich, die wiederum von zwei – durchaus widerstrebende – Aspekten bestimmt sind: Einerseits ist das die europäische und die nationale Migrationspolitik und andererseits sind das rechtsstaatliche Prinzipien, wie Richtigkeit und Fairness, denen ein Rechtsstaat wie Österreich entsprechen muss. Diese beiden Aspekte beeinflussen die konkrete Ausgestaltung des Asylgesetzes, stehen jedoch in einem Spannungsverhältnis zueinander, denn es soll den Staat vor illegaler Zuwanderung schützen und zugleich sicherstellen, dass verfolgte Menschen in diesem Staat Schutz finden.

Da das österreichische Asylgesetz dem Verwaltungsrecht zugeordnet ist, dessen Verfahrensgarantien nicht verfassungsrechtlich verankert sind, können sich alle Bestrebungen, den Staat zu schützen, nahezu ungehindert entfalten. Die Ausgestaltung des Asylgesetzes wie auch die Rechtspraxis kann – von menschenrechtlichen Einschränkungen weitgehend unbehelligt- vor allem dem Ziel der Migrationskontrolle dienen, indem die Asylverfahren eine Form annehmen, die es nur mehr wenigen Menschen ermöglicht, Schutz in Österreich (und Europa) zu finden. Um trotzdem rechtsstaatlichen Prinzipien zu genügen, muss das Bundesasylamt grundlegende Kommunikations- und Informationsrechte der Asylsuchenden wahren und dafür einer Informationspflicht nachkommen. Gesetzlich sind dafür Informationsblätter in den AsylwerberInnen verständlichen Sprachen wie auch der Einsatz von RechtsberaterInnen vorgeschrieben.

Die Ergebnisse des empirischen Teils der Arbeit konnten in der Rechtspraxis der Erstaufnahmestellen Ost zeigen, dass die vom Gesetzgeber vorgesehenen Ausgleichsmechanismen – der Einsatz von Informationsblättern und von Rechtsberatung – nicht wirksam sind. Die insgesamt 60 Interviews mit AsylwerberInnen und MitarbeiterInnen der Erstaufnahmestelle und Betreuungsstelle in Traiskirchen machten deutlich, dass die Informationsblätter nicht an alle AsylwerberInnen ausgehändigt werden und von den meisten weder verstanden werden, noch in ihrer informativen Funktion wahrgenommen werden.

Die Wahrung der Kommunikations- und Informationsrechte geht jedoch weit über das Aushändigen von Informationsblättern hinaus. Bereits vorhandene Untersuchungen zur Kommunikation im Asylverfahren aus Deutschland, Belgien und Österreich konnten zeigen, dass die Interaktion im Asylverfahren durch die Aspekte der Institutionalität und Interkulturalität bzw. Translokalität bestimmt ist. Die institutionellen Rahmenbedingungen schaffen ein kommunikatives Ungleichgewicht zugunsten der Behörden, die weitgehend Kontrolle über die Interaktion und damit über die inhaltliche Gestaltung des Verfahrens haben. Die Interkulturalität und Translokalität des Verfahrens bringt Missverständnisse und Verstehenslücken, die selbst durch die eingesetzten DolmetscherInnen kaum überbrückt werden. Sie sind oft nicht in der Lage auf die vielfältigen sprachlichen Anforderungen, die sich aus der Mehrsprachigkeit der AsylwerberInnen ergeben, adäquat zu reagieren. Ganz im Gegenteil: Eingespant in das Machtungleichgewicht zwischen Behörden und AsylwerberInnen verstärken sie dieses und die Fehlleistungen in der Dolmetschung können sich zuungunsten der Asylsuchenden auswirken. Dass sehr häufig nicht ausgebildete LaiendolmetscherInnen zum Einsatz kommen, ist eine weitere gravierende Schwäche in dem Bedingungsgefüge von Institutionalität und Translokalität.

Die Studie in der Erstaufnahmestelle Ost zeigte, dass auch der Einsatz der RechtsberaterInnen nicht geeignet ist, das institutionelle und kommunikative Ungleichgewicht zugunsten der Asylsuchenden aufzuheben. Sie kommen im zeitlichen Ablauf des Verfahrens zu spät zum Einsatz und darüber hinaus sind ihre Aufgaben im Verfahren nicht eindeutig definiert, ihre Arbeit wird zeitlich beschränkt.

Insgesamt muss also festgestellt werden, dass die angebotenen Informationen dem Informationsbedarf der AsylwerberInnen nicht gerecht werden. Da dieser von offizieller Seite unbefriedigt bleibt, holen sich die AsylwerberInnen ihre Informationen von anderen Flüchtlingen zumeist aus den eigenen Communities und laufen dabei Gefahr, falsch bzw. zu ihrem Nachteil informiert zu werden. In Bezug auf die zentrale Frage, ob und unter welchen Bedingungen die Weitergabe rechtlicher Informationen an AsylwerberInnen im Asylverfahren funktioniert, konnten außerdem zentrale Faktoren beobachtet werden, die das Verstehen beeinträchtigen: Dazu gehört, dass die Angst der AsylwerberInnen und die Emotionen aller Beteiligten, auch der ReferentInnen, keinen geeigneten Platz finden und gebührende Aufmerksamkeit bekommen. Auch die psychische Situation der AsylwerberInnen, das fehlende Bewusstsein der MitarbeiterInnen in Bezug auf Kommunikation und Verstehensprozesse, ihr Hang zu Stereotypisierungen sowie ihr mangelnder Respekt den AsylwerberInnen gegenüber wirken sich nachteilig aus. Weitere Faktoren sind die Dezentralisierung der

Informationsweitergabe und vor allem die zeitliche Ausgestaltung des Verfahrens. Sie bringen es mit sich, dass die Informationen nicht von den AsylwerberInnen aufgenommen werden können. Als bedeutendster Faktor hat sich schließlich das Misstrauen gezeigt: AsylwerberInnen wie auch ReferentInnen misstrauen den RechtsberaterInnen, ReferentInnen wie auch AsylwerberInnen misstrauen den DolmetscherInnen. In einer solchen Atmosphäre des Misstrauens ist es schwer Informationen zu geben bzw. anzunehmen und das bedeutet vor allem, dass sich die AsylwerberInnen erneut den Mitgliedern der eigenen Communities zuwenden, denen sie mehr vertrauen als den Behörden.

Die Ergebnisse dieser Untersuchung zeigen nicht nur die Grenzen, die jeglichem Verfahren innewohnen: Komplexität, zeitliche Beschränkung, standardisierter, regelgeleiteter Ablauf und spezifischer Sprachgebrauch. Sie zeigen auch auf, dass diese Grenzen unter interkulturellen bzw. translokalen Kommunikationsbedingungen, wie sie aus der Entwurzelung der Asylsuchenden entstehen, nicht mit dafür vorgesehenen rechtlichen Mitteln, sondern nur unter der Aufwendung besonderer Anstrengungen überwunden werden können. Das Verfahren selbst, das eigentlich Gerechtigkeit herstellen soll, entpuppt sich im Kontext der Asylgewährung als Hindernis. Gerech ist es nur für jene, die in der Lage sind, am Verfahren teilzuhaben, für die anderen stellt es ein höchstwirksames Ausschlussmittel dar.

Innerhalb dieser Einschränkungen gibt es jedoch Möglichkeiten der Ausgestaltung des Verfahrens, die dazu beitragen können, dass Asylsuchende trotz ihrer Entwurzelung in die Lage versetzt werden, am Verfahren teilzuhaben. Um diese Potentiale zu nutzen, müsste vor allem der zeitliche Ablauf des Verfahrens verändert sowie die Informationsweitergabe intensiviert werden. Unumgänglich ist dabei der Einsatz von Personen, die in der Lage sind eine Mittlerfunktion zwischen Behörden und den Asylsuchenden zu übernehmen und die das Vertrauen der AsylwerberInnen, aber auch das der Behörden, genießen. Sie könnten eine Schlüsselrolle im Informationsprozess spielen, was aber die anderen Beteiligten nicht aus ihrer Verantwortung nimmt. Trotzdem dürfte nicht auf eine Bewusstseinsbildung Seitens der Behörden in Bezug auf Verstehensprozesse und auf den Einsatz qualifizierter Dolmetscher verzichtet werden. Erst das Zusammenspiel von Vertrauen, ausreichender Zeit und fachlich wie kommunikativ geschultem Personal in allen Einsatzbereichen kann in dem komplexen wie spannungsreichen und für die Asylsuchenden lebensentscheidenden Asylverfahren zur Schaffung von fairen Bedingungen führen.

Literaturverzeichnis

- ALLPORT, GORDON W. (1971), Die Natur des Vorurteils, Köln: Kiepenheuer & Witsch.
- ASYLKOORDINATION (2005), Weniger Asyl – mehr Versorgung? Studie zu den Änderungen in der Bundesbetreuung. Wien. Abrufbar unter: http://www.asyl.at/fakten_2/studie_aenderungen_bundesbetreuung.pdf (8.12.09)
- BARSKY, ROBERT (1994), Constructing a Productive Other: Discourse Theory and the Convention Refugee Hearing, Amsterdam and Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- BAUSCH, KARL-RICHARD/HERBERT CHRIST/HANS-JÜRGEN KRUMM (Hrsg.) (1995), Handbuch Fremdsprachenunterricht, 3. überarbeitete und erweiterte Auflage, Tübingen und Basel: Francke.
- BERGUNDE, ANNIKA (2009), Das Bild eines Asylwerbers in den Medien. Wie stereotyp ist der Asylwerber besetzt?, Diplomarbeit eingereicht an der Universität Potsdam, Departement Psychologie.
- BLOMMAERT, JAN (2005), Discourse, Cambridge: University Press.
- BLOMMAERT, JAN (2001), Investigating narrative inequality: African asylum seekers' stories in Belgium, in: Discourse & Society Vol. 12 (4), 413-449.
- BLOMMAERT, JAN (1998), Different approaches to intercultural communication: A critical survey. Internetquelle ohne Seitenzahl. Abrufbar unter: <http://www.flwi.ugent.be/cie/CIE/blommaert1.htm> (8.12.09)
- BUNDESMINISTERIUM FÜR INNERES (2008), Asylstatistik, Dezember 2008. Abrufbar unter: http://www.bmi.gv.at/cms/BMI_Asylwesen/statistik/files/Asyl_Monatsstatistik_Dezember_2008.pdf (8.12.09)
- BUNDESMINISTERIUM FÜR INNERES DER REPUBLIK ÖSTERREICH/ UN-FLÜCHTLINGSHOCHKOMMISSARIAT UNHCR ÖSTERREICH/ ÖSTERREICHISCHER VERBAND DER ALLGEMEINEN BEEIDETEN UND GERICHTLICH ZERTIFIZIERTEN DOLMETSCHER/ INSTITUT FÜR THEORETISCHE UND ANGEWANDTE TRANSLATIONSWISSENSCHAFT DER KARL-FRANZENS-UNIVERSITÄT GRAZ (Hrsg.) (2006), Dolmetschen im Asylverfahren. Handbuch. Abrufbar unter: http://www.bmi.gv.at/cms/BMI_Asylwesen/statistik/files/Handbuch_Dolmetschen_im_Asylverfahren_20060420.pdf (8.12.09)
- BOSSWICK, WOLFGANG (1997), Asylum policy in Germany, in: Philip Muus (ed.), Exclusion and inclusion of refugees in contemporary Europe. Comparative Studies in Migration and Ethnic Relations 3, Utrecht: ERCOMER, 53-78.
- BOURDIEU, PIERRE (2005), Was heißt sprechen? Zur Ökonomie des sprachlichen Tausches, 2. erweiterte und überarbeitete Auflage, Wien: Braumüller.

- BURKE, KENNETH (1969), *A Grammar of Motives*, Berkeley/Los Angeles: University of California Press.
- CHADWICK, NICOLA (1996), *Immigration Interpreting Schake-Up*“, in: *Language International* 8/4, 14-15.
- DITTMANN, JÜRGEN (1979), *Institution und sprachliches Handeln*, in: Jürgen Dittmann (Hrsg.), *Arbeiten zur Konversationsanalyse*, Tübingen: Niemeyer, 198-234.
- DOUGLAS, JACK D. (1976), *Investigative social research*, Beverly Hills: Sage.
- EHlich, KONRAD/ JOCHEN REHBEIN (1980), *Sprache in Institutionen*, in: Althaus, Hans Peter/ Helmut Henne/ Herbert E. Wiegand (Hrsg.), *Lexikon der germanistischen Linguistik*, Tübingen: Niemeyer, 338-345.
- FLICK, UWE (2005 a), *Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung*, Hamburg: Rowohlt.
- FLICK, UWE (2005b), *Triangulation in der qualitativen Forschung*, in: Uwe Flick/Ernst von Kardorff/Ines Steinke (Hrsg.), a.a.O., 309-318.
- FLICK, UWE (2006), *Qualitative Evaluationsforschung zwischen Methodik und Pragmatik – Einleitung und Überblick*, in: ders. (Hrsg.), *Qualitative Evaluationsforschung. Konzepte. Methoden. Umsetzungen*, Hamburg: Rowohlt, 9-29.
- FLICK, UWE/ERNST VON KARDORFF/INES STEINKE (Hrsg.) (2005), *Qualitative Forschung. Ein Handbuch*, Hamburg: Rowohlt.
- FISCHER, SUE (1984), *Institutional Authority and the Structure of Discourse*, in: *Discourse Processes* 7, 201-224.
- FORUM ASYL (2006), *Wahrnehmungsbericht 2006. Auswirkungen des Fremdenrechtspakets 2005 auf den Asylbereich*, Dezember.
- FOUCAULT, MICHEL (1977), *Überwachen und Strafen. Die Geburt des Gefängnisses*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- FRIEDMANN, ALEXANDER (2004), *Kommentar zur „Erstinformation über das Asylverfahren“* (Vs. März 2004). Abrufbar unter: http://www.sprachenrechte.at/_TCgi/Images/sprachenrechte/20050106190755_stellgn_friedmann_1.pdf (8.12.09)
- FURNHAM, ADRIAN/STEVEN BOCHNER (1986), *Culture Shock: Psychological reactions to unfamiliar environments*, London: Methuen.
- GEBAUER, GUNTER/CHRISTOPH WULF (1992), *Mimesis: Kultur, Kunst, Gesellschaft*, Reinbek: Rowohlt.
- GRIESBECK, MICHAEL (1997), *Asyl für politisch Verfolgte und die Eindämmung von Asylrechtsmißbrauch*, in: *Aus Politik und Zeitgeschichte B 46/ 97*, 3-10.
- GOFFMAN, ERVING (1974), *Das Individuum im öffentlichen Austausch. Mikrostudien zur öffentlichen Ordnung*, Frankfurt am Main: Suhrkamp.

- GOLDMANN, JOHANNA (2007), Informationsvermittlung im interkulturellen Kontext: eine Analyse des Informationsblattes des Bundesasylamtes hinsichtlich seiner kommunikativen Funktion für Asylwerbende, unveröffentlichte Diplomarbeit, Wien.
- GROTJAHN RÜDIGER (2003), Konzepte für die Erforschung des Lehrens und Lernens fremder Sprachen: Forschungsmethodologischer Überblick, in: Karl-Richard Bausch/Herbert Christ/Hans-Jürgen Krumm, a.a.O., 493-498.
- HABERMAS, JÜRGEN (1984), Wahrheitstheorien, in: ders., Vorstudien und Ergänzungen zur Theorie des kommunikativen Handelns, Frankfurt am Main: Suhrkamp, 127-183.
- HALL, EDWARD/MILDRED HALL (1990), Understanding cultural differences, Yarmouth: Intercultural Press.
- HINNENKAMP, VOLKER (1991), Talking a person into interethnic distinction: a discourse analytic case study, in: Blommaert, Jan/Jef Verschueren (Ed.), The pragmatics of intercultural and international communication, Selected papers of the International Pragmatic Conference, Antwerp, August 17-22, 1987 (Volume III) and the Tent Symposium on Intercultural Communication, Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, 91-109.
- HINNENKAMP, VOLKER (1985), Zwangskommunikative Interaktion zwischen Gastarbeitern und deutscher Behörde, in: Jochen Rehbein (Hrsg.), a.a.O., 276-298.
- HOFER, KONRAD (2006), Gestrandet. Aus dem Alltag von AsylwerberInnen, Wien: Löcker.
- HOFFMANN, ROLAND (1992), Verfahrensgerechtigkeit. Studien zu einer Theorie prozeduraler Gerechtigkeit, Paderborn: Schöningh.
- HOLZER, THOMAS/GERALD SCHNEIDER (2002), Asylpolitik auf Abwegen. Nationalstaatliche und europäische Reaktionen auf die Globalisierung der Flüchtlingsströme, Opladen: Leske + Budrich.
- HOPF, CHRISTEL (2005), Forschungsethik und qualitative Forschung, in: Uwe Flick/Ernst von Kardoff/Ines Steineke (Hrsg.), a.a.O., 589-599.
- HOFSTEDE, GEERT (1980), Culture's Consequences – International Differences in Work Related Values, Newbury Park/London/ Neu Delhi 1980.
- JELLINEK, ANDREA/WOLF SZYMANSKI (Hrsg.) (1998), Fremdengesetz 1997, Asylgesetz 1997, Bosniengesetz samt Gesetzesmaterialien und Durchführungsverordnungen, Wien: Manz.
- KÄLIN, WALTER (1986), Troubled Communication: Cross-Cultural Misunderstandings in the Asylum-Hearing, in: International Migration Review 20/2, 230-241.
- KALTHOFF, HERBERT (2008), Einleitung: Zur Dialektik von qualitativer Forschung und soziologischer Theoriebildung, in: Herbert Kalthoff/Stefan Hirschauer/Gesa Lindemann (Hrsg.), a.a.O., 8-32.

- KALTHOFF, HERBERT/ STEFAN HIRSCHAUER/GESA LINDEMANN (Hrsg.) (2008), Theoretische Empirie. Zur Relevanz qualitativer Forschung, Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- KIRK, JERMOME L./MARK MILLER (1986), Reliability and Validity in qualitative Research, Beverly Hills: Sage.
- KNOBLAUCH, HUBERT (2008), Sinn und Subjektivität in der qualitativen Forschung, in: Herbert Kalthoff/Stefan Hirschauer/Gesa Lindemann (Hrsg.), a.a.O. 210-233.
- KOSER, KAHLID (1997), Negotiating entry into ‚fortress Europe‘: the migration strategies of ‚spontaneous‘ asylum seekers, in: Philip Muss (Ed.), Exclusion and inclusion of refugees in contemporary Europe. Comparative Studies in Migration and Ethnic Relations, Utrecht, 157-171.
- KRONSTEINER, RUTH (2004a), Fachliche Stellungnahme zu den Informationsblättern (Erstinformation über das Asylverfahren, Merkblatt über Pflichten und Rechte von Asylwerbern, Orientierungsinformation, Belehrung zu Dublin II, Information zu EURODAC-VO) des Bundesasylamt entsprechend dem Asylgesetz 2003 §24 Abs.3 und §26 aus psychotherapeutischer Sicht. Abrufbar unter: http://www.sprachenrechte.at/ TCgi Images/sprachenrechte/20050106204841_stellgn_psych_kronsteiner_1.pdf (8.12.09)
- KRONSTEINER RUTH (2004b), Fachliche Stellungnahme zu den Informationsblättern (Erstinformation über das Asylverfahren, Merkblatt über Pflichten und Rechte von Asylwerbern, Orientierungsinformation, Belehrung zu Dublin II, Information zu EURODAC-VO) des Bundesasylamt entsprechend dem Asylgesetz 2003 §24 Abs.3 und §26 aus ethnologischer Sicht. Abrufbar unter: http://www.sprachenrechte.at/ TCgi Images/sprachenrechte/20050106190629_stellgn_ethno_kronsteiner_1.pdf (8.12.09)
- KRZYZANOWSKI, MICHAŁ/ RUTH WODAK (2008), The politics of exclusion. Debating migration in Austria, New Brunswick et al: Transaction Publishing.
- LEGEWIE, HEINER (1987), Interpretation and Validierung biographischer Interviews, in: Andreas Böhm/Andreas Muhr/Thomas Mengel (Hrsg.), Texte verstehen: Konzepte, Methoden, Werkzeuge, Konstanz: Universitätsverlag, 100-114.
- LUEGER-SCHUSTER, BRIGITTE (Hrsg.) (1996), Leben im Transit. Über die psychosoziale Situation von Flüchtlingen und Vertriebenen, Wien: WUV-Universitätsverlag.
- LUHMANN, NIKLAS (1983), Legitimation durch Verfahren, Frankfurt am Main: Suhrkamp
- MARYNS, KATRIJN (2006), The Asylum Speaker. Language in the Belgian Asylum Procedure, Manchester, UK/Northampton, USA: St. Jerome Publishing.
- MAYRING, PHILIPP (2003), Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken, Weinheim.
- MENZ, FLORIAN (2004), Stellungnahme zur Verständlichkeit der Informationsblätter des

- Bundesasylamtes aus linguistischer Perspektive. Abrufbar unter:
http://www.sprachenrechte.at/_TCgi/Images/sprachenrechte/20050106190908_stellgn_menz_1.pdf (8.12.09)
- MILBORN, CORINNA (2006), Gestürmte Festung Europa. Einwanderung zwischen Stacheldraht und Ghetto. Das Schwarzbuch, Wien/Graz/Klagenfurt: Styria.
- MILES B. MATTHEW/ HUBERMANN A. MICHAEL (1994), Qualitative Data Analyses – An Expanded Sourcebook. London/ New Dehli: Sage.
- MONNIER, MICHEL-ACATL (1995), The Hidden Part of Asylum Seekers' Interviews in Geneva, Switzerland: Some Observations about the Socio-political Construction of Interviews between Gatekeepers and the Powerless, in: Journal of Refugee Studies Vol. 8, No. 3, 305-325.
- NETZWERK SPRACHENRECHTE (2006), Stellungnahme zu den Erstinformationsblättern BAA "Erstinformation über das Asylverfahren", „Merkblatt über Pflichten und Rechte von Asylwerbern“ und „Orientierungsinformation für die Erstaufnahmestelle“. Abrufbar unter:
http://www.sprachenrechte.at/_TCgi/Images/sprachenrechte/20070212123514_Stellungnahme_Informationsblaetter_1.pdf (8.12.09)
- NETZWERK SPRACHENRECHTE/ INSTITUT FÜR THEORETISCHE UND ANGEWANDTE TRANSLATIONSWISSENSCHAFT DER UNIVERSITÄT GRAZ/ ÖSTERREICHISCHER VERBAND DER GERICHTSDOLMETSCHER/ ZENTRUM FÜR TRANSLATIONSWISSENSCHAFTEN DER UNIVERSITÄT WIEN (2005), Prozedurale Mindeststandards für den Einsatz von DolmetscherInnen im Asylverfahren, Jänner 2005. Abrufbar unter:
http://www.sprachenrechte.at/_TCgi/Images/sprachenrechte/20050108164618_prozeduraleMindeststandardsDolmetsch_1.pdf (8.12.09)
- OBERG, KALVERO (1960), Cultural shock: adjustment to vew cultura environments, in: Practical Anthopology, 177-182.
- PÖLLABAUER, SONJA/SEBASTIAN SCHUMACHER (2004), Kommunikationsprobleme und Neuerungsverbot im Asylverfahren, in: Migralex 1/2 2004, 20-28.
- PÖLLABAUER, SONJA (2005), „I don't understand your English, Miss.“ Dolmetschen bei Asylanhörungen, Tübingen: Gunter Narr.
- PLUTZAR, VERENA (2008), Ergebnisse der Studie komm.weg. Kommunikationswege in Erstaufnahmestellen für AsylwerberInnen. Eine Studie des Netzwerk SprachenRechte mit Unterstützung des UNHCR finanziert aus den Mitteln des EFF, unter Mitwirkung von Annika Bergunde, Elisabeth Freithofer, Johanna Goldmann und Anna Ladurner, Oktober 2008. Abrufbar unter:

http://www.sprachenrechte.at/TCgi/Images/sprachenrechte/20090316115827_Studien_ergebnisse.komm.weg.Oktober%202008_1.pdf (8.12.09)

- REHBEIN, JOCHEN (1980), Medizinische Beratung türkischer Eltern, in: ders. (Hrsg.), a.a.O., 349-419.
- REHBEIN, JOCHEN (Hrsg.) (1980), Interkulturelle Kommunikation, Tübingen: Gunter Narr Verlag
- RICCER, PAUL (1981), Zeit und Erzählung (Bd. 1), München: Fink.
- REISIGL, MARTIN (2003), Wie man eine Nation herbeiredet. Eine diskursanalytische Untersuchung zur sprachlichen Konstruktion der österreichischen Nation und österreichischen Identität in politischen Fest- und Gedenkreden, Zwei Bände, Dissertationsschrift, Universität Wien.
- SARANGI, SIKRANT/STEFAN SLEMBROUCK (1996), Language, Bureaucracy and Social Control, London and New York: Longman.
- SCHEFFER, THOMAS (2001), Asylgewährung. Eine ethnographische Verfahrensanalyse, Stuttgart: Lucius & Lucius.
- SCHÄFER, BERND/BERND SIX (1978), Sozialpsychologie des Vorurteils, Stuttgart: Kolhammer.
- SCHNEIDER, WOLFGANG L. (1996), Die Komplementarität von Sprachakttheorie und systemtheoretischer Kommunikationstheorie. Ein hermeneutischer Beitrag zur Methodologie von Theorievergleichen, in: Zeitschrift für Soziologie, Jg. 25, Heft 4, 263-277.
- SCHÜTZ, ALFRED (1960), Der sinnhafte Aufbau der sozialen Welt, Wien: Springer.
- SCHULZ VON THUN, FRIEDMANN (1981), Miteinander Reden, Hamburg: Reinbeck.
- SCHUMACHER, SEBASTIAN (2006), Das Prinzip des rechtsstaatlichen Verwaltungsverfahrens, Dissertation, Rechtswissenschaftliche Fakultät der Universität Wien.
- SCHUMACHER, SEBASTIAN/JOHANNES PEYRL (2007/ 2003), Fremdenrecht. Asyl. Ausländerbeschäftigung. Einbürgerung. Einwanderung. Verwaltungsverfahren, 3. Auflage, Wien: ÖGB Verlag.
- STEINKE, INES (2005), Gütekriterien qualitativer Forschung, in: Uwe Flick/Ernst von Kadorff/Ines Steinke (Hrsg.), a.a.O., 319-33.
- UNHCR (2008a), Asyl in Österreich: Immer weniger Tschetschenen anerkannt, Pressemeldung veröffentlicht am: 23.10.2008. Abrufbar unter: <http://www.unhcr.at/statistiken/einzelansicht/article/11/asyl-in-oesterreich-immer-mehr-antraege-von-irakern.html> (8.12.09)
- UNHCR (2008b), 2007 Global Trends: Refugees, Asylum-seekers, Returnees, Internally Displaced and Stateless Persons, June 2008. Abrufbar unter: http://www.unhcr.at/uploads/media/2007_Global_Trends_v3_hq.pdf (8.12.09)

- UNHCR (1979), Handbuch über Verfahren und Kriterien zur Feststellung der Flüchtlingseigenschaft gemäß dem Abkommen von 1951 und dem Protokoll von 1967 über die Rechtsstellung der Flüchtlinge, Neuauflage 2003, Genf: UNHCR Österreich. Abrufbar unter: http://www.unhcr.at/fileadmin/unhcr_data/pdfs/rechtsinformationen/1_International/1_Voelkerrechtliche_Dokumente/02_UNHCR-Handbuch/417.pdf (8.12.09)
- UNHCR (1995), Befragung von Asylsuchenden, Trainingsbaustein TB 4., Ausbildung durch das Amt des UNHCR. Abrufbar unter: http://www.unhcr.at/fileadmin/unhcr_data/pdfs/publikationen/502.pdf (8.12.09)
- WAHRNEHMUNGSBERICHT (2004), Evaluierung der Erstaufnahmestellen. Asylgesetz-Novelle 2003. Wahrnehmungsbericht Forum Asyl, verfasst von amnesty international Österreich, asylkoordination Österreich, Caritas Österreich, Diakonie Österreich, SOS-Menschenrechte, Verein Integrationshaus, Volkshilfe Österreich, Dezember 2004. Abrufbar unter: http://www.asyl.at/fakten_1/wahrnehmungsbericht.pdf (8.12.09)
- VOGEL, DIETRICH/SEPP KÖRBL /ALEXANDER MAYER (1993), Flüchtlings- und Asylpolitik in Deutschland. Arbeitskreis Ethnische Minderheiten, Fürth.
- WODAK, RUTH/RICK IEDEMA (2005), Communication in Institutions/ Kommunikation in Institutionen, in: Ammon, Ulrich/Norbert Dittmar/Klaus J. Mattheier/Peter Trudgill (Ed.), Sociolinguistics. Soziolinguistik. An international Handbook of the Science of Language and Society, 2nd completely revised and extended edition. Volume 2, Berlin/New York: Walter de Gruyter.

Abbildungsverzeichnis

<i>Anhang A: Leitfaden für die Interviews mit den MitarbeiterInnen</i>	187
<i>Anhang B: Vorlage für die Protokollierung der Interviews mit MitarbeiterInnen</i>	191
<i>Anhang C: Beobachtungsbogen für die Interviews mit MitarbeiterInnen</i>	192
<i>Anhang D: Leitfaden für die Interviews mit AsylwerberInnen</i>	194
<i>Anhang E: Beobachtungsbogen für den Info-Point</i>	197
<i>Anhang F: Leitfaden und Beobachtungsbogen für die Asylstraßen und den Warteraum</i>	199
<i>Anhang G: Auswertungsbogen für Interviews mit den MitarbeiterInnen</i>	201
<i>Anhang H: Richtlinien zum Auswertungsverfahren</i>	204
<i>Anhang I: Lageplan der Betreuungsstelle Traiskirchen</i>	206
<i>Anhang J: Kommentierung des Films der Informatoren</i>	207

Anhang A: Leitfaden für die Interviews mit den MitarbeiterInnen

Gesprächsführung	
InterviewpartnerIn:	Datum:
Gesprächsführung:	
Protokollierung:	
Vorbereitung: Informationen zur interviewten Person (Funktion, Tätigkeitsbereich, Anrede, Titel,...)	
⇒ <i>Gesprächseröffnung</i>	
Vorstellung der Forscherinnen	
Einleitende Fragestellungen zur Person und ihrer Funktion in Traiskirchen	
⇒ <i>Erklärung des Projekts und Informationen zur Gesprächsführung</i>	
Erklärungen zum Projekt – wer sind wir, was machen wir...(Kurzbeschreibung des Projekts)	
Erklärung des Ablaufs des Interviews und der Rollenverteilung (Gesprächsführung und Protokoll)	
Angaben zur ungefähren Dauer des Gesprächs	
Datenschutz und Erklärung zur Anonymität	

⇒ *Beschreibung des Aufgabenfeldes der befragten Person*

- ☐ Erzählen Sie bitte, welche Funktion Sie hier in der EAST einnehmen? Was ist Ihre genaue Tätigkeit?
- ☐ Wie lange üben Sie diese Tätigkeit schon aus und wie wurden Sie darauf vorbereitet?
- ☐ Was ist Ihr professioneller Hintergrund? (Welche Berufserfahrungen haben Sie? Welche Ausbildung haben Sie?)
- ☐ Welche Informationen sind es denn, die Sie an die AsylwerberInnen weitergeben? Wie machen Sie das?
- ☐ Welche Sprachen verwenden Sie?
- ☐ Wann kommen die AsylwerberInnen zu Ihnen?
- ☐ Sind diese Informationen für den weiteren Verlauf des Asylverfahrens relevant?
- ☐ Wie viel Zeit steht ihnen für die Weitergabe von Informationen / Gespräche mit den AsylwerberInnen zur Verfügung?
- ☐ Machen Sie das ganz alleine oder gibt es jemanden, der Sie dabei unterstützt?
- ☐ Wie ist das denn eigentlich wenn Sie krank sind? Werden Sie dann vertreten?
- ☐

⇒ *Beschreibung des Kontakts des/der InterviewpartnerIn zu den AsylwerberInnen*

- ☐ Wie verhalten sich die AsylwerberInnen (in der Situation der Informationsweitergabe) Ihnen gegenüber?
- ☐ Wie werden die Informationen, die Sie weitergeben, von den AsylwerberInnen aufgenommen?
- ☐ Wie sieht es eigentlich mit dem Verständnis der AsylwerberInnen aus? Wie gut werden Sie Ihrer Einschätzung nach von den AsylwerberInnen verstanden?
- ☐ Welche Möglichkeiten haben Sie sicher zu stellen, dass die AsylwerberInnen Sie verstanden haben?
- ☐

⇒ *Wahrnehmung der AsylwerberInnen und der anderen am Informationsprozess beteiligten Personen durch die interviewte Person*

- ☐ Wie erleben Sie die AsylwerberInnen hier in Traiskirchen?
- ☐ Wie verhalten sich die AsylwerberInnen in Traiskirchen?
- ☐ Wie zufrieden sind Sie mit dem Kontakt zu den AsylwerberInnen?
- ☐ Kennen Sie die weiteren Personen, die Informationen an die AsylwerberInnen weitergeben?
- ☐ Stehen Sie mit diesen Personen in Kontakt? Wie würden Sie diesen Kontakt beschreiben? Könnte man daran noch etwas verbessern? Wenn ja – was und wie?
- ☐ Gibt es gegenseitige Unterstützung / Austausch mit diesen KollegInnen?

⇒ *Beschreibung der Informationswege*

Können Sie bitte den Ablauf der ersten Tage, den AsylwerberInnen in der EAST verbringen beschreiben? Welche Wege müssen sie zurücklegen? Was passiert wenn sie ankommen – und wie geht es weiter? Welche „Stationen“ müssen sie durchlaufen?

Wo erhalten die AsylwerberInnen die Informationen, die für ihr Verfahren wichtig sind (bzw. die Informationen die für sie mit Konsequenzen verbunden sind?)

Es gibt eine gesetzliche Vorschrift, die das Recht der AsylwerberInnen auf Information über das Verfahren, das ihnen bevorsteht, festschreibt. Wissen Sie, wie dieser Vorschrift nachgekommen wird?

Wer (außer ihnen) gibt hier in der EAST noch Informationen an AsylwerberInnen weiter?

Wie finden sich AsylwerberInnen in den ersten Tagen hier in der EAST zurecht?

Wo können AsylwerberInnen nachfragen, wenn sie etwas nicht verstehen oder allgemeine bzw. spezifische Fragen haben?

Lesen die AsylwerberInnen die Infoblätter, die im Warteraum aufliegen?

Machen die AsylwerberInnen von den Informatoren Gebrauch?

Glauben Sie, dass die AsylwerberInnen auch untereinander Informationen weitergeben?

Als wie wichtig schätzen Sie die informelle Weitergabe von Information von einem Asylwerber / einer Asylwerberin zum / zur anderen ein?

⇒ *Stärken und Schwächen der Informationsweitergabe in der EAST*
Beschreibung der hindernden und unterstützenden Rahmenbedingungen

Wenn Sie versuchen, den gesamten Prozess der Informationsweitergabe an die Flüchtlinge in der EAST zu betrachten – wie würden Sie diese einschätzen? Was funktioniert gut? Was funktioniert Ihrer Ansicht nach weniger gut? Gibt es irgendwo Verbesserungsmöglichkeiten?

⇒ *Verbesserungsmöglichkeiten der Informationsweitergabe*

Gibt es etwas, das Ihnen bei der Ausübung Ihrer Arbeit helfen würde?

Würden Sie gerne etwas verändern? Wenn ja – was?

Gibt es für ihren Tätigkeitsbereich Fortbildungsangebote? Wenn ja – helfen die Ihnen weiter? Wenn nein – welche würden Sie gut finden?

Wie könnte man Ihrer Ansicht nach die Informationsweitergabe in der (gesamten) EAST verbessern?

Stellen Sie sich vor, Sie sind der / die Chefin der EAST und können – neben vielen anderen Aufgaben – den Prozess der Informationsweitergabe an die AsylwerberInnen organisieren. Wie würden sie das machen? Wie würde für Sie ein optimaler Ablauf aussehen?

⇒ *Personendaten:*

<input type="checkbox"/>	Position in der EAST?
<input type="checkbox"/>	Alter?
<input type="checkbox"/>	Berufsbezeichnung?
<input type="checkbox"/>	Ausbildung?
<input type="checkbox"/>	Wie lange sind Sie insgesamt schon in Traiskirchen tätig?
<input type="checkbox"/>	Haben Sie in Traiskirchen schon eine andere Funktion gehabt?
<input type="checkbox"/>	Was haben Sie gemacht, bevor Sie nach Traiskirchen gekommen sind?
<input type="checkbox"/>	

⇒ *Abschluss des Gesprächs:*

<input type="checkbox"/>	„Rollentausch“: Gibt es noch etwas, das sich für die Protokollantin ergeben hat? (Hast du noch Fragen?)
<input type="checkbox"/>	Danke für das Gespräch
<input type="checkbox"/>	Wir lassen Ihnen die Ergebnisse unseres Forschungsprojektes gerne zukommen E-Mail, Postadresse
<input type="checkbox"/>	

Leitfaden - notwendige Adaptionen:

Anhang B: Vorlage für die Protokollierung der Interviews mit MitarbeiterInnen

Protokoll	
InterviewpartnerIn: Gesprächsführung: Protokollierung:	Datum:
⇒ Interviewkontext	
Uhrzeit	von _____ bis _____
Gesprächsdauer	
Ort / Raum	
Beteiligte Personen	Gesprächsführung Protokoll Sonstige
Störungen / Unterbrechungen	
⇒ Text Protokoll	

Anhang C: Beobachtungsbogen für die Interviews mit MitarbeiterInnen

Beobachtungen	
(Notizen zur Gesprächsatmosphäre; nach dem Interview von beiden Forscherinnen individuell auszufüllen)	
<div><div>Name:</div><div>Datum:</div><div>InterviewpartnerIn:</div><div><input type="checkbox"/> Gesprächsführung:</div><div><input type="checkbox"/> Protokollierung:</div></div>	
<div>⇒ <i>Erster Eindruck des Gesprächs</i></div>	
<div>⇒ <i>subjektive Wahrnehmung des Gesprächsverlaufs</i></div>	
Fakten (Was ist geschehen?)	Subjektive Eindrücke (Wie habe ich das erlebt?)

<i>⇒ Mimik / Körpersprache des Interviewpartners / der Interviewpartnerin</i>	
Körpersprache	
Mimik	
Sprachliche Auffälligkeiten (starker Dialekt,...)	
<i>⇒ Gesamteindruck des Gesprächs</i>	
Wie habe ich die interviewte Person erlebt? Wie habe ich das Gespräch erlebt? Was löst das bei mir aus?	
<i>⇒ Notizen zur Evaluierung</i>	
Auffällige Stellen im Gespräch; was bei mir hängen geblieben ist; was für die Interpretation wichtig sein könnte;	

INTERVIEWLEITFADEN für AsylwerberInnen

Vorspann: Vorstellung des Interviewers und Vorstellung des Projekts

Ich bin Mitarbeiterin in einem Projekt vom Netzwerk Sprachenrechte, welches außerdem vom UNHCR unterstützt wird. Ich würde in diesem Zusammenhang gerne ein Interview mit Ihnen führen, um ein besseres Bild von Ihren ersten Tagen hier in Österreich in der Erstaufnahmestelle Traiskirchen zu bekommen. Dabei möchten wir vor allem die Kommunikationssituation in der Erstaufnahmestelle genauer betrachten. Wir würden uns freuen, wenn Sie uns beispielsweise genauer beschreiben, was Sie bei Ihrer Ankunft hier für Informationen bekommen haben. Wer Ihnen in den ersten Tagen geholfen hat? Weiters möchte ich natürlich wissen, wie Sie die Weitergabe von rechtlichen Informationen empfanden.

Im Rahmen des Projektes befragen wir eine Reihe von Leuten. Denn wir hoffen, dass wir durch eine große Anzahl an mitwirkenden AsylwerberInnen einen besseren Blick auf Ihre Situation bekommen.

Die Ergebnisse dieser Studie werden anonym veröffentlicht, d.h. Ihr Name wird nirgendwo erscheinen und niemand wird nachvollziehen können, dass das Ihre Aussagen waren. Eine Veröffentlichung halten wir für nötig, da auch andere Leute über die Situation von AsylwerberInnen und Flüchtlingen speziell in den Erstaufnahmestellen, mit all den damit verbunden Problemen und Schwierigkeiten, erfahren sollen. Darüber hinaus wollen wir die Ergebnisse nutzen um eventuelle Verbesserungsvorschläge auszuarbeiten und zu präsentieren.

Außerdem ist es mir wichtig vor unserem Gespräch zu erwähnen, dass ich mich sehr freue und ich möchte mich auch bedanken, dass Sie sich bereit erklärt haben an unserem Projekt mitzuwirken. Wenn Sie einige Fragen, die ich ihnen jetzt stellen werde, nicht verstehen, dann sagen sie es bitte. Wenn sie Anmerkungen machen wollen, dann dürfen Sie das gerne tun. Aus Gründen der Genauigkeit habe ich mich entschlossen, dass ich während der zahlreichen Gespräche auch Notizen machen. Ich hoffe, dass sie nichts dagegen haben.

Sie können ganz offen und ohne Bedenken mit mir sprechen. Ich versichere ihnen, dass alles, was Sie sagen, ausschließlich unserem Projekt dient. Sie müssen sich keine Sorgen machen, dass unser Gespräch an eine Behörde weitergeleitet wird, da wir mit solchen Einrichtungen nichts zu tun haben.

Ich stelle mir vor, etwa eine halbe oder bis zu einer Stunde mit Ihnen zusammen zu sein.

Interview: (Zwecks Auswertung, bereits in Kategorien angeordnet. D.h. Fragen sind während des Gesprächs, je nach Verlauf, individuell anzuordnen)

(1) Informationswege

Können Sie mir Schritt für Schritt beschreiben, was nach Ihrer Ankunft hier in Traiskirchen passiert ist. Welche verschiedenen Stellen / Abteilungen mussten Sie passieren?

Haben Sie Informationen zum Aufnahmeprozedere in Traiskirchen erhalten? D.h. wussten Sie, was Sie in den ersten Tagen erwartet? Welche Untersuchungen und Interviews nach und nach auf Sie zu kommen? Welche Personen / Abteilungen Sie aufsuchen müssen?

Konnten die beteiligten Mitarbeiter diese Informationen verständlich erläutern? Haben Sie immer alles verstanden? Wenn nein, wen haben Sie dann gefragt?

In welcher Sprache wurde erläutert? War ein Dolmetsch vorhanden?

Wo / von wem haben Sie wichtige Informationen bekommen? Auch von anderen AsylwerberInnen?

Wurden Ihnen Informationsblätter zum Aufnahmeprozedere und zum Asylverfahren in Österreich gereicht?

Haben Sie mit den Informatoren im Haus 17 gearbeitet?

(2) Einvernahme

Waren sie über den Grund / den Ablauf der Einvernahme informiert?

Haben Sie auch durch / während der Einvernahme relevante Informationen erhalten? Wenn ja, welche?

Hatten Sie vorher die Möglichkeit mit einem Rechtsberater zu sprechen? Wenn ja, haben Sie diesen verstanden? Haben Sie sich gut über Ihre Rechte informiert gefühlt?

War ein Dolmetsch anwesend?

(3) Aufklärungsunterlagen/-methodik

Wie sind Sie an relevante Informationen gekommen?

Haben Sie Informationsblätter zum Aufnahmeprozedere und zum Asylverfahren in Österreich erhalten? Wenn ja, welche? In welcher Sprache? Haben Sie diese verstanden? Wie müssten die Informationsblätter gestaltet sein, damit Sie diese besser verstehen.

Haben Sie die Informatoren im Haus 17 genutzt? War diese Art der visuellen und akustischen Informationsweitergabe hilfreich.

Suchen Sie des Öfteren den Info Point auf? Bei welchen Fragen / Angelegenheiten?

Wurden Sie durch diese alle diese Möglichkeiten genügend über Ihre Rechte informiert?

(4) Sprache

Welche Sprache sprechen Sie? Können Sie lesen bzw. schreiben?

In welcher Sprache wurden Gespräche seitens des Personals mit Ihnen geführt? Haben Sie die Mitarbeiter verstanden?

Stand Ihnen ein Dolmetsch zur Verfügung? Haben Sie diesen verstanden? Hat der Dolmetsch eine Sprache verwendet, die Ihnen am geläufigsten ist? Wie ist die Kommunikation mit dem Dolmetsch verlaufen? Hat er das übersetzt, was Sie gesagt hatten, oder konnten Sie Unstimmigkeiten ausmachen?

(5) Kontakte zu Mitarbeitern

Waren die Informationen, die Ihnen die Mitarbeiter in den ersten Tagen in Traiskirchen gegeben haben, hilfreich?

Haben Sie eine Person, an die Sie sich bei Fragen wenden können? Tun Sie das dann auch? Ja bzw. nein, warum? Haben Sie eine feste Bezugsperson? Würde eine solche Person hilfreich sein?

(6) Wunschliste

Vielleicht haben Sie Vorstellungen, Wünsche, wie man die Informationsweitergabe hier in Traiskirchen insgesamt besser gestalten könnte? Bzw. wie sollte es ablaufen? Würden Sie mir ein paar Dinge aufzählen?

Wie, glauben Sie, könnte man dies erreichen?

(7) Demographische Fragen

Wir würden gerne am Schluss noch ein paar Fragen stellen, damit wir unsere Interviewpartner auch als Personen ein wenig beschreiben können. Sie müssen keine dieser Fragen beantworten, wenn Sie nicht möchten.

Wie alt sind Sie?

Aus welchem Land kommen Sie?

Wie lange sind Sie schon in Traiskirchen?

Bildungshintergrund: Welche Schule haben Sie besucht? Welchen Beruf haben Sie ausgeübt?

Abschluss:

Dankesworte.

Rückmeldung der Interviewten erfassen → Wie empfanden Sie das Gespräch?

Basisdaten:

Uhrzeit, Dauer und Ort des Interviews, Beteiligte, Störungen

Anhang E: Beobachtungsbogen für den Info-Point

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Beobachtungsfeld / Ort: Info Point</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">Datum/ Uhrzeit:</div>			
PERSONENVERKEHR			
	Wartend oder zum Zeitvertreib im Bereich des Info Point	Zur Einholung von Informationen im Bereich des Info Point	Den Bereich passierend
Männer			
Frauen			
Kinder			
Anmerkungen:			
ALLGEMEINE BEOBACHTUNGEN			
(1) Raumnutzung			
(2) Kommunikation im Raum			
(3) Informationsweitergabe			

INFORMATIONSTAFELN

	Informatoren aus Neugier bzw. Langeweile angeschaut	Gebrauch zur Informationsgewinnung
Männer		
Frauen		
Kinder		

Anmerkungen:

Anhang F: Leitfaden und Beobachtungsbogen für die Asylstraßen und den Warteraum

BEOBACHTUNGSLEITFADEN Erstaufnahmestelle Traiskirchen

→ Beobachtung wird am Info Point und im Warteraum des Haus 17 („Asylstraße“) durchgeführt.

Info Point

- Aktivität am Info Point. Anzahl der Menschen? (Strichliste über Beobachtungszeitraum)
- Wer nutzt den Raum? (Alter, Geschlecht, Staatsangehörigkeit)
- Wie wird der Raum genutzt? Nur zur Informationseinholung? Informations- oder Aufenthaltsraum? Wissen der Leute über Raum? Wie viele Menschen gehen nur kurz hinein und dann gleich wieder raus? Führen Sie Gespräche untereinander oder mit Mitarbeitern?
- Welche Arten von Informationen werden weitergegeben? (gegebenenfalls bei Mitarbeitern und Asylwerbern erfragen)
- Kommunikationsabläufe im Raum. Kommunikation zwischen Asylwerber und Mitarbeiter und zwischen Asylwerber und Asylwerber. (Wer spricht? Wie viel wird gesprochen? Mit Gestik? Ist man bemüht? In welcher Sprache?)
- Was steht auf den Informationstafeln? Sind die Leute interessiert am Inhalt der Tafeln? Werden die Tafeln genutzt?

Warteraum

- Aktivität im Warteraum. Anzahl der Menschen? (Strichliste über Beobachtungszeitraum)
- Wer befindet sich im Raum? (Neuankömmlinge? Asylwerber vor Einvernahme?)
- Wie wird Raum genutzt? Warte- oder Aufenthaltsraum?
- Kommunikationsabläufe im Raum. Kommunikation zwischen Asylwerber und Mitarbeiter und zwischen Asylwerber und Asylwerber. (Wer spricht? Wie viel wird gesprochen? Mit Gestik? Ist man bemüht? In welcher Sprache?)
- Welche Arten von Gesprächen werden geführt?
- Werden die Informanten genutzt? Wer nutzt die Informanten? (Alter, Geschlecht, Staatsangehörigkeit) Scheint man mit dem Umgang vertraut zu sein? Wird abgebrochen während einer Vorführung? Scheinen die Informationen verstanden zu werden?

Beobachtungsfeld / Ort: Warteraum, Haus 17, EAST Traiskirchen

Datum / Uhrzeit:

PERSONENVERKEHR

	Wartend im Warteraum	Den Warteraum durchlaufend	Den Rechtsberater aufsuchend	Allg. um Informationen einzuholen (z. B. bei Frau Urban)
Männer				
Frauen				
Kinder				

Anmerkungen:

ALLGEMEINE BEOBACHTUNGEN

(1) Raumnutzung

(2) Kommunikation im Raum

(3) Informationsweitergabe

InterviewpartnerIn: Dauer: Protokollierung durch:	Datum:		
1. Codierung			
A Beschreibung des Aufgabenfeldes der befragten Person			
Protokoll	Paraphrase	Kategorie	Kommentar
B Beschreibung des Kontakts des/der InterviewpartnerIn zu den AsylwerberInnen			
Protokoll	Paraphrase	Kategorie	Kommentar

C Wahrnehmung der AsylwerberInnen und der anderen am Informationsprozess beteiligten Personen durch die interviewte Person

Protokoll	Paraphrase	Kategorie	Kommentar

D Beschreibung der Informationswege

Protokoll	Paraphrase	Kategorie	Kommentar

E Stärken und Schwächen der Informationsweitergabe in der EAST; Beschreibung der hindernden und unterstützenden Rahmenbedingungen

Protokoll	Paraphrase	Kategorie	Kommentar

F Verbesserungsmöglichkeiten der Informationsweitergabe

Protokoll	Paraphrase	Kategorie	Kommentar

G Personendaten

Protokoll	Paraphrase	Kategorie	Kommentar

H Sonstiges			
Protokoll	Paraphrase	Kategorie	Kommentar
I Kommentare – Beobachtungen			
Protokoll	Paraphrase	Kategorie	Kommentar
2 Zusammenfassung 2.1 Nach Frage- und Themenkomplexen 2.2 Nach Kategorien 3 Zusammenfassende Interpretation			
Beispiel für Paraphrasierung und Codierung			
Protokoll Der Dolmetscher ist wichtig, weil AW ja sonst behaupten könnte, „das hab ich so nicht gesagt“ und dann – Mangelhaftigkeit im Verfahren. Damit würde er (Fassl) dem AW eine „offene“ Stelle bieten, die dieser im Verfahren nutzen könnte.	Paraphrase Der Dolmetscher dient der Absicherung, dass Verfahren keine Mängel aufgrund Kommunikationsprobleme („das habe ich so nicht gesagt“) aufweist. Mängel im Verfahren würden von AW genutzt und dafür muss man sich schützen.	Kategorie Rolle der Dolmetscher Vertrauen Kommunikation	Kommentar „offene Stelle“ --> Assoziation mit Kampf, Wunde;

AUSWERTUNGSKRITERIEN

in den Fragekomplexen sind vorhanden:

- Verantwortlichkeit für die Informationsweitergabe
- Transparenz des Informationsweges
- Rekonstruktion der Infoweitergabe
- zentrale Menschen/Stellen / Rolle der Dolmetscher
- Nutzung der Informatoren
- Nutzung der Merkblätter
- Einschätzung der Effizienz/Verständlichkeit
- Verbesserungspotential

Selbst- und Fremdbild

- Wahrnehmung der eigenen Rolle
- Wahrnehmung des jeweils anderen (Asylwerber/Personal)

Kriterien, die sich bis jetzt als relevant herausgestellt haben:

- Vertrauen
- Information / Verstehen / Verständnis / Kommunikation
- kulturelle Zuschreibungen
- Geschlechterspezifik
- Rekonstruktion des Informationsweges

Kriterien, die im Text gefunden werden

-

VORGEHEN:

Auswertungsschritte:

1. Schritt: Niederschrift
2. Schritt: Gegen-check und Kommentierung derjenigen, die das Interview geführt hat
3. Schritt: Zuordnung von Antworten zu Fragekomplexen
4. Schritt: Kategorisierung
5. Schritt: Überprüfung und zusätzliche Auswertung durch die andere

Interpretationsschritte:

6. Interpretation der Inhalte nach Fragenkomplexen
7. Interpretation der Inhalte nach Kriterien

Diskussion

anhand der Fragestellung und wissenschaftlicher Ergebnisse

KENNZEICHNUNG DER TEXTE BZW. TEXTSTELLEN

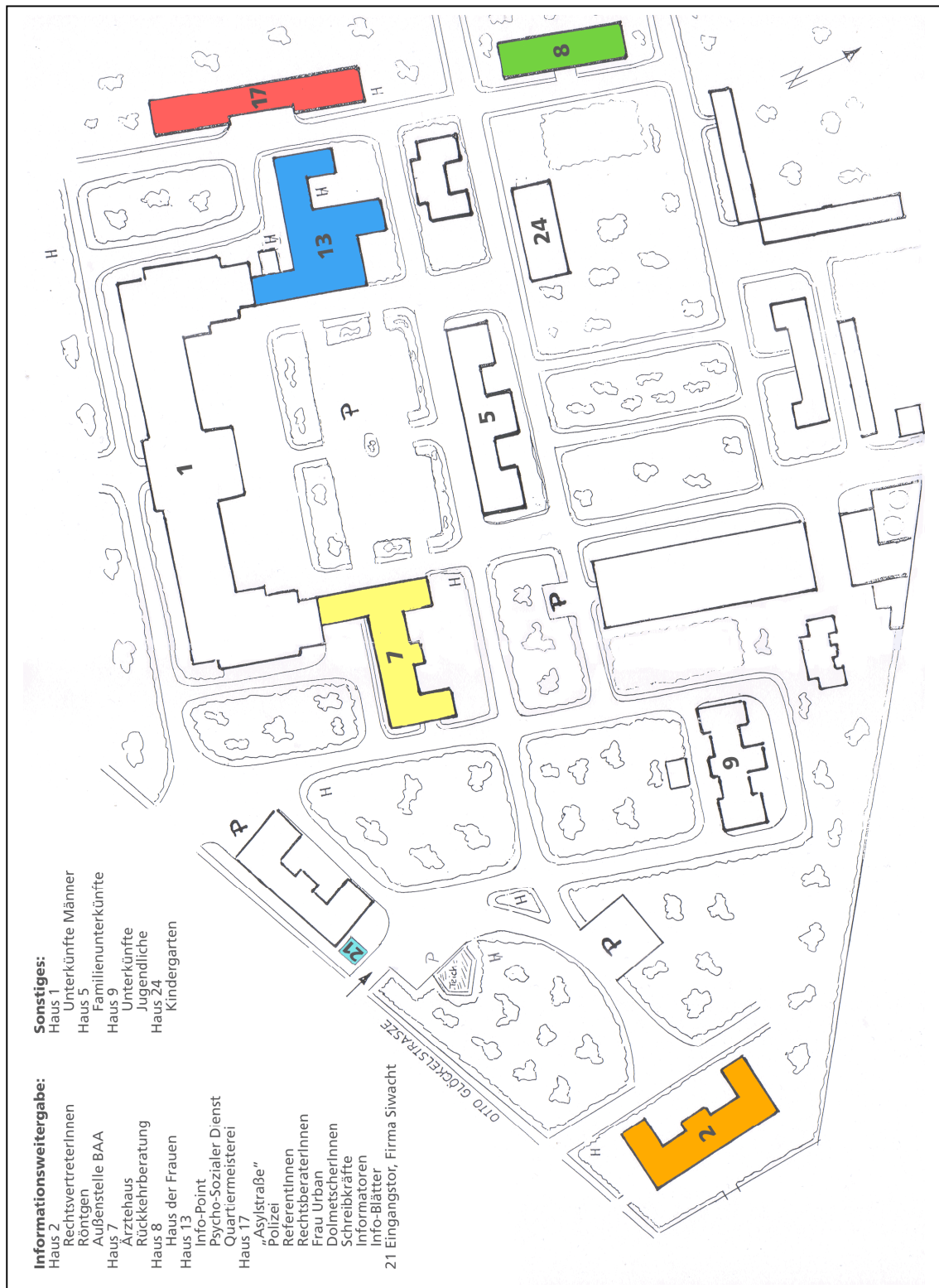
Text hat ein Kürzel, das in der Kopfzeile vermerkt wird:

AW	AsylwerberIn
P	PolizistIn
SI	Mitarbeiter der Fa. SIWACHT (Torposten)
RF	ReferentIn
RB	RechtsberaterIn
ML	Mitarbeiterin des Vereins Menschen.leben
EHC	MitarbeiterIn des Vereins European Homecare
RV	RechtsvertreterIn
DK	MitarbeiterIn der Diakonie

AUSWERTUNG DER BEOBACHTUNGEN

Zu den einzelnen Interviews anfügen unter ***I Beobachtungen und Kommentare.***

Anhang I: Lageplan der Betreuungsstelle Traiskirchen



Anhang J: Kommentierung des Films der Informatoren

Kommentierung des Films

An dieser Stelle soll der Film, der von den Informatoren gezeigt wird, kurz kommentiert werden. Eine ausführliche Analyse war im Rahmen dieser Untersuchung leider nicht möglich.

Hintergrund des Films*

Ausgangspunkt war der Wunsch, die Informationsweitergabe zu verbessern und die Idee, die Dokumente in Form eines Apparates nach Vorbild der Touchscreens der ÖBB zu Verfügung zu stellen. Die technische Robustheit wurde dabei als größte Herausforderung betrachtet. Erst parallel zu der Auseinandersetzung mit den technischen Möglichkeiten entstand die Idee, nicht nur die Dokumente verfügbar zu machen, sondern auch einen Film zu gestalten. Damit wollte man vor allem auch Personen mit geringer Schulbildung ansprechen.

Anforderungen an die Gestaltung des Filmes waren, dass er die Informationen über das Asylverfahren authentisch vermitteln und die Gesetzesänderungen überleben.

Das Drehbuch zum Film wurde von Mag. Karl-Heinz Larcher, Leiter der Außenstelle Innsbruck, verfasst und Kollegen zur Ansicht gegeben. Weder das Drehbuch noch der Film wurde an der Zielgruppe selbst getestet. Einer der Laienschauspieler, der den AW spielt, hatte selbst das Asylverfahren verlaufen und stellte damit eine „Gewährsperson“ dar.

Der Film wurde in der Außenstelle Salzburg von einer professionellen Produktionsfirma gedreht. Die MitarbeiterInnen der Außenstelle fungierten dabei als LaiendarstellerInnen. Der Film wurde in 12 Sprachen übersetzt.

An eine Evaluation des Filmes war nie gedacht worden.

* Die Informationen beruhen auf einem Gespräch mit Karl-Heinz Larcher, Autor des Films, am 4.8.2008

Kurze Beschreibung und Analyse wesentlicher Merkmale des Films

Von Beginn an begleitet den Film fröhliche klassische Musik.

Der Ablauf des Asylverfahrens wird durch eine Stimme aus dem Off erzählt, wobei die gleiche komplexe und rechtlich ausgerichtete Sprache verwendet wird, wie in den Informationsblättern.

Man sieht während des Filmes einen Mann, der verschiedene Menschen trifft, denen er die Hand schüttelt und denen er gegenüber sitzt oder steht und mit denen er spricht. Die Menschen wechseln, die Orte sind sich ähnlich: Räume mit Tischen, hinter denen die Menschen sitzen. Auch der Arztbesuch ist als Gespräch dargestellt.

Während die wesentlichen Informationen gesprochen werden, sind die Bilder wenig aussagekräftig und stellen immer gleiche Situationen dar. Die BetrachterInnen werden zu BeobachterInnen relativ reizarmer Szenen, deren Zusammenhang mit den gesprochenen Informationen nicht deutlich wird. Manchmal überschneiden sich auch Bilder und Informationen, das heißt sie sind nicht rhythmisch geschnitten, was eine Verständlichkeit zusätzlich erschwert. Es lässt sich also eine sog. „Bild-Text-Schere“ feststellen, sodass die intendierten Informationen nicht vermittelt werden, da beim Betrachter Irritationen hervorgerufen werden.

Es muss also angenommen werden, dass der Film in der gegenwärtigen Form von AW wenig und von Personen mit geringer Schulbildung schlecht verstanden werden kann. Diese Einschätzung wird durch die Studienergebnisse (vgl. 3.4) bestätigt.

Verbesserungsvorschläge

Es könnte eine Person geben, die sich direkt in die BetrachterInnen wendet und durch den Film führt. Sinnvoll scheint es den Film in Frage-Antwort-Sequenzen aufzubauen. Es wird auch empfohlen, die Bildlichkeit des Mediums stärker zu nutzen und aussagekräftigere Bilder zu schaffen bzw. einzusetzen. Dafür erscheint es sinnvoll professionelle FilmemacherInnen mit dem Drehbuch und der Abwicklung des Films zu beauftragen. Es ist auch dringend anzuraten, Testphasen einzelner Sequenzen mit AsylwerberInnen noch vor Fertigstellung des Films durchzuführen.

Kurzfassung

Wer in Österreich oder in einem anderen Land der europäischen Union um Asyl ansuchen will, muss ein Zulassungsverfahren durchlaufen, in dem überprüft wird, ob der- oder diejenige auch dazu berechtigt ist, oder ob nicht vielmehr ein anderes europäisches Land für die Behandlung des Asylantrags zuständig ist. Die Überprüfung findet in dafür extra vom Bundesasylamt geschaffenen Erstaufnahmestellen statt und muss innerhalb von 28 Tagen erfolgen. Damit AsylwerberInnen in diesem extrem verkürzten Verfahren handlungsfähig werden, ist das Bundesasylamt verpflichtet, die AsylwerberInnen über den Ablauf des Verfahrens sowie deren Rechte und Pflichten zu informieren. Dafür sieht der Gesetzgeber die Aushändigung von Informationsblättern in einer den Asylsuchenden verständlichen Sprache zu Beginn des Verfahrens vor. Außerdem wird ihnen für den Fall, dass ihnen eine Zurückweisung droht, eine Rechtsberatung zur Seite gestellt.

Ausgehend von der Annahme, dass die vorliegenden Informationsblätter des Bundesasylamts alleine den Zweck der ausreichenden Information nicht erfüllen können, wurde im Rahmen der vorliegenden Arbeit versucht zu klären, wie und unter welchen Kommunikationsbedingungen eine Weitergabe rechtlicher Informationen an Asylsuchende funktionieren kann. Dafür wurden zwei sich ergänzende Zugänge gewählt: Einerseits die Auseinandersetzung mit vorhandener Forschungsliteratur zu Kommunikation im Asylverfahren und andererseits eine empirische Untersuchung der Rechtspraxis in einer Erstaufnahmestelle des Bundesasylamts.

Die Forschungsliteratur zeigte, dass die Interaktion im Asylverfahren durch die Aspekte der Institutionalität und der Interkulturalität bzw. der Translokalität bestimmt ist. Die institutionellen Rahmenbedingungen schaffen ein kommunikatives Ungleichgewicht zugunsten der Behörden, die weitgehend Kontrolle über die Interaktion und damit über die inhaltliche Gestaltung des Verfahrens haben. Die Interkulturalität und Translokalität des Verfahrens bringt Missverständnisse und Verstehenslücken, die selbst durch die eingesetzten DolmetscherInnen kaum überbrückt werden. Ganz im Gegenteil: Eingespannt in das Machtungleichgewicht zwischen Behörden und AsylwerberInnen verstärken sie dieses und die Fehlleistungen in der Dolmetschung können sich zuungunsten der Asylsuchenden auswirken. Dass sehr häufig nicht ausgebildete LaiendolmetscherInnen zum Einsatz kommen, ist eine weitere gravierende Schwäche in dem Bedingungsgefüge von Institutionalität und Translokalität.

Dem institutionellen Ungleichgewicht innerhalb des Verfahrens müsste jedoch in einem rechtsstaatlichen Verfahren entgegengewirkt werden, denn der Rechtsstaat räumt den Verfahrensparteien grundlegende Kommunikations- und Informationsrechte ein. Dazu gehört die Informationspflicht ebenso wie ein zeitlicher Ablauf, der eine Vorbereitung auf die Einvernahmen ermöglicht wie auch eine „prozedurale Fürsorge“, die Personen mit geringem institutionellen Wissen während des Verfahrens unterstützt. Die Rechtsberatung kann diese Funktion übernehmen. Im Asylverfahren müssten diese Mittel jedoch den translokalen Bedingungen der Kommunikation angepasst werden, um die Informationen verständlich zu machen, was von Seiten der Behörden besondere Anstrengungen erfordern würde.

Die empirische Untersuchung zeigte, dass in der Rechtspraxis weder die grundlegenden Kommunikations- und Informationsrechte der AsylwerberInnen gewahrt werden, noch dass besondere Anstrengungen zur Überwindung von Verstehenslücken und Missverständnissen geleistet werden. Die insgesamt 60 Interviews mit AsylwerberInnen und MitarbeiterInnen der Erstaufnahmestelle Ost machten deutlich, dass nicht alle AsylwerberInnen die Informationsblätter bekommen und dass diese auch meist nicht von allen verstanden bzw. in ihrer informativen Funktion wahrgenommen werden. Und auch der Einsatz der RechtsberaterInnen ist in der gegebenen Form nicht geeignet, das institutionelle und kommunikative Ungleichgewicht zugunsten der Asylsuchenden aufzuheben, da die Rechtsberatung erst zur zweiten Einvernahme angeboten wird, wenn die Vorentscheidung zur Zurückweisung des Antrags bereits gefallen ist und die RechtsberaterInnen außerdem nicht als unabhängig wahrgenommen werden. Die Konsequenz dieser verfehlten Informationsweitergabe ist, dass unter den gegenwärtigen Bedingungen der Informationsbedarf der AsylwerberInnen nicht von offizieller Seite, sondern durch andere Flüchtlinge gedeckt wird, mit der Konsequenz, dass die meisten AsylwerberInnen falsch oder uninformiert in das Verfahren gehen.

Um diese Situation zu verbessern, wäre die Etablierung eines Systems notwendig, das Asylsuchende wirklich zu Beginn des Verfahrens in einer für sie verständlichen Form informiert. Dafür müssten die schriftlichen Informationen vereinfacht und durch Beratungen in Gruppen und durch Personen, denen sie Vertrauen entgegenbringen können, ergänzt werden. Außerdem müsste Information vor der ersten Einvernahme gegeben werden. Als Personen des Vertrauens könnten dafür qualifizierte und extra ausgebildete Personen aus den Communities eingesetzt und von einer vom Innenministerium unabhängigen Stelle finanziert werden.

Summary

Because of the increasing regulation of national legal requirements the grant of asylum has become more and more difficult. If somebody looks for asylum in Austria, or in another European country, an admission procedure has to check for another countries responsibility. The Federal Asylum Office has established Initial Reception Centres where the admission procedure has to be done in 28 days.

To ensure the action-ability of asylum-seekers within this process the Federal Asylum Office is legally obligated to inform them about the procedure and their rights and duties.

Therefore the law demands that the Federal Asylum Office has to provide and hand out information sheets in languages of the asylum-seekers at the beginning of the admission procedure and to offer legal advice if a *refoulement* is announced.

Under the assumption that these information sheets are not suitable for this purposes the starting point of this study was to find alternatives how asylum-seekers could be informed in an appropriate way that makes them really capable to act. Two approaches have been chosen: the examination of the outcomes in the field of communication within the asylum-seeking process on one hand and on the other hand an empirical research of the legal praxis in one of the Initial Reception Centres of the Federal Asylum Office.

The results show that the interaction within the asylum seeking process is characterised by the institutional framework, which accounts for an communicative imbalance in favour for the authorities. Misinterpretations and comprehension gaps, caused by interculturality and translocality, lead to disadvantages for the asylum-seekers, especially under the given power relations. Interpreters are not always able to balance because often they take the side of the authorities or it might happen that they are not competent enough to communicate in the various languages asylum-seekers use. The fact that very often not qualified interpreters are employed is another weak point in the communication structure of the asylum seeking process.

On the basis of a jurisprudential survey it was shown that a constitutional start provides fundamental rights of communication and information for all participants within a legal procedure to adjust the institutional imbalance in every step.

The duty to inform the participants well is one aspect, another is the lapse of time to allow the participants to prepare for the hearing and a third one is a „procedural care“ that helps participants with less institutional knowledge to follow the procedure. The offer of legal advice

could be such a „procedural care“. In the context of the asylum seeking procedures these instruments must be adapted to the translocal preconditions of the communication. This means to give more time for information and to make more efforts to make the information comprehensible.

The survey in the Initial Reception Camp in Traiskirchen shows that the fundamental communication and information rights of the asylum-seekers are not respected. Either the information sheets are not handed out, or they are not understood in their purpose to inform and are not comprehensible at all. Almost no efforts by the authorities to make the information more comprehensible were observed. The employment of legal advisers is not effective too, because it is offered to late in the procedure and furthermore the asylum-seekers see them on the side of the authorities and therefore don't trust them. Because of the lack of official information and the lack of trust in the authorities asylums-seekers ask other refugees to get answers. The consequence is that most asylum-seekers act with none or wrong information during the procedure .

To change this situation, which is not convenient for a constitutional state, extensive changes in the Initial Reception Camps are necessary. A system has to be established that allows the asylum-seekers to be well informed before they make their testimonies.

Consequently the information sheets need to be adapted, moreover they must be completed by group information and information given by persons of trust. (Da weiß ich nicht genau was du mit group information meinst, hoffe aber es passt so). These persons should be members of the asylum-seekers communities, well qualified for this mission and financed by an institution, which is independent of the Ministry of Inner Affairs.

Lebenslauf

Universitäre Ausbildungen

Dezember 2002 – November 2004

Universitätslehrgang „Interkulturelle Kompetenzen“ (MA), *Donau-Universität Krems*

Sprachen: Deutsch und Englisch

Masterthese bei Prof. Klaus-Börge Boeckmann: „Mitgebrachte Lernkultur? Erfahrungen von Lernenden in Kursen für Deutsch als Zweitsprache in Österreich. Eine Untersuchung zu kulturellen Aspekten im Sprachunterricht.“

Oktober 1988 – Februar 2000

Deutsche Philologie, Kunstgeschichte (Magistra), *Universität Wien*

Diplomarbeit bei Prof. Hans-Jürgen Krumm: „Das Bild deutschsprachiger Länder im chinesischen Lehrwerk Grundstudium Deutsch“

Arbeitserfahrungen

Oktober 2008 – Oktober 2009

Leitung des Forschungsprojekts „komm.weg. Kommunikationswege in der Erstaufnahmestelle Ost des Bundesanwalts.“

im Auftrag des Netzwerk SprachenRechte, finanziert durch den EFF unterstützt vom UNHCR

April 2009 – Februar 2011

Leitung und wissenschaftliche Begleitung des Lehrgang „Sprache und Kultur. Mehrsprachigkeit und Interkulturalität im Kontext von Migration und Integration. Ein berufsbegleitender Lehrgang für PädagogInnen“

in Zusammenarbeit mit dem Interkulturellen Zentrum, finanziert vom Bundesministerium für Unterricht, Kunst und Kultur

Seit März 2007

Assistentin am Institut für Germanistik/Deutsch als Fremd- und Zweitsprache

Sept. 2006 - Apr. 2008

Mitarbeit bei der Arbeitsgruppe „Language Integration of Adult Migrants“

Europarat, Language Division

Mai 2005 – Apr. 2007

Leitung eines *EQUAL-Projektes: LEUCHTTURM*

Lehrgang für MigrantInnen und Flüchtlinge als Berufsorientierungs-TrainerInnen und BildungsberaterInnen mit Schwerpunkt auf Arbeit mit MigrantInnen (1440 Stunden)

September 2002 – August 2005

Leitung eines *EQUAL-Projektes: Entwicklung und Erprobung des Sprachen- und Qualifikationsportfolios für MigrantInnen und Flüchtlinge*

Jänner 2002 – Juli 2003

interne Leitung des Sprachbereichs des Verein Projekt Integrationshaus

Jänner 2000 – Dezember 2002

Koordination der Sprachkurse im Verein Projekt Integrationshaus gefördert von der Stadt Wien

Nov. 2000 – Nov. 2001

Mitteilung des Arbeitskreises „Integration“ des NGO-UNHCR-Forums

Apr. 1999 – Nov. 2002

Koordination von Deutsch- und Integrationskursen für anerkannte Flüchtlinge
im Auftrag des Bundesministeriums für Inneres

Organisatorische und koordinierende Tätigkeit

Febr. 2008

Organisation der Fachtagung „Nachhaltige Sprachförderung“ veranstaltet vom Netzwerk
SprachenRechte in Kooperation mit der Universität Wien, verbal und ÖDaF
In Zusammenarbeit mit Nadja Kerschhofer-Puhalo

seit Jänner 2003

Koordination des Netzwerks „SprachenRechte“

interdisziplinäre Vernetzung zwischen universitären Instituten und MigrantInnenorganisationen.

Februar 2002

Organisation des Fachsymposiums „Sprache und Integration“

In Kooperation mit Rudi de Cillia an der VHS Favoriten mit nationalen und internationalen ExpertInnen
(u.a. Rainer Bauböck, Harald Weinrauch, Hans-Jürgen Krumm)

Lehr- und Trainingserfahrungen

seit Oktober 2009

Lehrbeauftragte des Instituts für Germanistik, Universität Innsbruck: Deutsch als Zweitsprache
im Kontext von Integration und Migration

seit Oktober 2007

Lehrbeauftragte der Abteilung für Slawische Sprachen, Wirtschaftsuniversität Wien:
Interkulturelles Training für die USA

seit Oktober 2005

Lehrbeauftragte des Instituts für Germanistik/ Lehrstuhl Deutsch als Fremdsprache, Universität
Wien: Sprache und Integration, Sprachlernbedürfnisse und Sprachlernbedarf erwachsener
MigrantInnen, Interkulturelles Praktikum

Oktober 2002 – 2008

Central College Vienna Study Program (Sitz Ihowa): Deutsch auf B1 Niveau

August 1991 – Dez. 2001

Wiener Volkshochschulen, Verein *Projekt Integrationshaus*: Deutsch auf A1 – B2 Niveau;
Schreibwerkstatt, Sprachlernberatung.

September 1996 – Februar 1997

Deutschabteilung der Universität Peking/China: Deutsch auf A1 Niveau

Oktober 1996 – Jänner 1997

Goethe-Institut Peking: Deutsch fürs Hotel

November 1995 – Juni 1996

Landesverteidigungsakademie Wien: Deutsch für den 14. Generalstabskurs

Vorträge, Workshops, Teilnahme an Arbeitsgruppen (Auswahl)

August 09

Leitung der Sektion „Deutsch als Zweitsprache im Kontext von Migration und Integration“
XIV. Internationale Deutschlehrertagung, 3.-7. August, Jena

Dezember 08

Vortrag „Ich bin mehr als die Summe meiner Sprachen. Das Sprachen- und Qualifikationsportfolio und das Potential eines biografischen Ansatzes im Zweitspracheunterricht“

Workshop „Sprachbiografische Zugänge in der Sprachwissenschaft“ organisiert von Brigitta Busch, Hans-Jürgen Krumm und der Forschungsgruppe Spracherleben, Österreichische Linguistiktagung 5.- 9. Dezember, Wien.

Dezember 08

Vortrag „Von ‚Angst‘ bis ‚Zeit‘. Ergebnisse des Studie komm.weg“

verbal-Workshop „Sprache und Migration“ organisiert von Klaus-Börge Boeckmann, Katharine Brizic und Rudolf de Cillia, Österreichische Linguistiktagung 5.- 9. Dezember, Wien.

Dezember 08

Vortrag und Workshop „Sprache in der Elternarbeit“

Ausbildung zu Interkulturellen MitarbeiterInnen in Kindergärten der Niederösterreichischen Landesregierung, St. Pölten.

Februar 08

Vortrag „Qualifizierung von Unterrichtenden im außerschulischen Bereich“ Fachtagung

„Nachhaltige Sprachförderung“, veranstaltet vom Netzwerk SprachenRechte in Zusammenarbeit mit der Universität Wien, verbal und ÖDaF, 28.-29. Februar, Wien.

Juli 2007

Impulsvortrag: Lehren (in) der Zweitsprache Deutsch – Herausforderungen an die Ausbildung von Unterrichtenden

Fachtagung "Hochschule in der Zuwanderungsgesellschaft: Sprachliche Bildung und Integration" in Jena, organisiert vom Bundesamt für Migration und Flüchtlingen (D) und der Universität Jena

Dezember 2006

Teilnahme an einem Podium zum Thema: „Pausenlos Deutsch? Zum Umgang mit Mehrsprachigkeit in der schulischen Kommunikation“

„Mehrsprachigkeit und Migration. Integration mit oder ohne Herkunftssprache?“ verbal-Workshop im Rahmen der Österreichischen Linguistiktagung 2006, Universität Klagenfurt.

Publikationen (Auswahl)

Bücher

2009 mit Nadja Kerschhofer-Puhalo (Hrsg.), Nachhaltige Sprachförderung. Zur veränderten Aufgabe des Bildungswesens in einer Zuwanderergesellschaft. Innsbruck/Wien/Bozen: Studienverlag.

2005 mit Ilse Haslinger, Sprachen und Qualifikationsportfolio für MigrantInnen und Flüchtlinge, Handbuch und CD-Rom, Wien: Verein Projekt Integrationshaus, online abrufbar unter www.integrationshaust.at/portfolio/

Artikel in Büchern

Im Erscheinen Zuwanderung und Sprachenpolitik der deutschsprachigen Ländern, in: Krumm, Hans-Jürgen/Christian Fandrych, Britta Hufeisen, Claudia Riemer (Hrsg.), Deutsch als Fremd- und Zweitsprache. Ein internationales Handbuch – Reihe Handbücher zur Sprach- und Kommunikationswissenschaft (HSK), Berlin/New York: Walter De Gruyter.

Im Erscheinen Sprache als Schlüssel zur Integration? Eine kritische Annäherung an die österreichische Sprachenpolitik im Kontext von Migration, in: Herbert Langthaler (Hrsg.), Integration in Österreich. Sozialwissenschaftliche Befunde, Innsbruck/Wien/Bozen: Studienverlag

2009 Aus- und Weiterbildung für PädagogInnen im außerschulischen Bereich, in: Plutzar, Verena/Nadja Kerschhofer-Puhalo (Hrsg.) Nachhaltige Sprachförderung. Zur veränderten Aufgabe des Bildungswesens in einer Zuwanderergesellschaft. Innsbruck/Wien/Bozen: Studienverlag, 115-135.

2003 mit Klaus-Börge Boeckmann/ Ulrike Eder/ Elisabeth Furch, Sprich Deutsch und du gehörst zu uns! Deutsch als Zweitsprache bei der Integration von MigrantInnen und in der LehrerInnenaus- und -fortbildung, in: Brigitta Busch/Rudolf de Cillia (Hrsg.), Sprachenpolitik in Österreich. Eine Bestandsaufnahme, Frankfurt am Main: Peter Lang, 43-52.

Artikel in Zeitschriften

2007 Lernen der Zweitsprache – Lernen in der Zweitsprache. Herausforderungen für Unterrichtende, in: Deutsch als Zweitsprache, Heft 3/2007, 9-15.

2006 Ich bin mehr als die Sprachen, die ich spreche. Das Sprachen- und Qualifikationsportfolio für MigrantInnen und Flüchtlinge, in: ÖdaF-Mitteilungen 2006/1, 87 – 97.

2005 Recht auf Sprache statt Deutsch als Pflicht. Das Netzwerk SprachenRechte, in: Perspektiven. Sonderheft der ÖdaF-Mitteilungen anlässlich der XIII. Internationalen Tagung der Deutschlehrerinnen und Deutschlehrer in Graz.

2002 mit Susanna Buttaroni, Welche Mehrsprachigkeit fördert Europa?, in: Deutsch als Zweitsprache, Heft 3/2002, 18-26

Online-Artikel

2008 mit Hans-Jürgen Krumm, Tailoring language provision and requirements to the needs and capacities of adult migrants, in: Thematic Studies prepared for the Seminar „The linguistic integration of adult migrants“, 26-27 June 2008, Strasbourg.
http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/MigrantsSemin08_ListDocs_EN.asp#TopOfPage

2008 mit Monika Ritter, Language learning in the context of migration and integration – Challenges and options for adult learners, in: Case Studies prepared for the Seminar „The linguistic integration of adult migrants“, 26-27 June 2008, Strasbourg
http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/MigrantsSemin08_ListDocs_EN.asp

2008 Sprachliche Bildung erwachsener MigrantInnen als Aufgabe der Erwachsenenbildung, in: MAGAZIN erwachsenenbildung.at. Das Fachmedium für Forschung, Praxis und Diskurs, Ausgabe 5, 2008. Online im Internet: <http://www.erwachsenenbildung.at/magazin/08-5/meb08-5.pdf>.
ISSN 1993-6818. Erscheinungsort: Wien. Veröffentlicht Oktober 2008.

2001 Sprachanalysen – Sprachmacht und Ohnmacht. Über die Unzulänglichkeit und Undurchsichtigkeit einer sich etablierenden Begutachtungspraxis, in: asylkoordination aktuell 4/2001.

http://www.asyl.at/fakten_1/asyl_2001_02.htm

Artikel in Lexika

Im Erscheinen Einträge: Arbeitsmigrant/in, Arbeitsmigration, Assimilation, Ausländerrecht, Integration, Integrationsvereinbarung, Migrant/in, Migration, Selbstkonzept, Sprachenrecht – in: Barkowski, Hans/Hans-Jürgen Krumm (Hrsg.), Fachlexikon Deutsch als Fremd- und Zweitsprache, Tübingen/Basel: A. Francke Verlag.

Eidesstattliche Erklärung

Ich erkläre hiermit, dass ich die vorliegende Arbeit selbständig verfasst und ausschließlich die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt habe.

Wien, am 21.12.09

Verena Plutzar