

Ergebnisse der Studie

komm.weg

Kommunikationswege in
Erstaufnahmestellen für
AsylwerberInnen

eine Studie des Netzwerks SprachenRechte
mit Unterstützung des UNHCR
finanziert aus den Mitteln des EFF

verfasst von Verena Plutzar
unter Mitwirkung von Annika Bergunde, Elisabeth Freithofer,
Johanna Goldmann und Anna Ladurner

Oktober 2008

Inhaltsverzeichnis

1 Die Ausgangssituation	5
1. 1 Hintergrund	5
1. 2 Zielsetzung und Fragestellung	6
2 Methodik.....	7
2.1 Grundsätzliche Vorgehensweise	7
2.2 Datengewinnung	8
2.2.1 <i>Teilnehmende Beobachtungen</i>	8
2.2.2 <i>Problemzentrierte Leitfrageninterviews</i>	9
2.2.3 <i>Auswahl der InterviewpartnerInnen</i>	9
2.2.4 <i>Fixierung der Daten</i>	10
2.3 Auswertung der Daten	11
2.4 Validierung der Ergebnisse	11
3 Ergebnisse	12
3.1 AkteurInnen der Informationsweitergabe	12
3.1.1 <i>Die AsylwerberInnen</i>	12
3.1.2 <i>RechtsberaterInnen</i>	15
3.1.3 <i>DolmetscherInnen</i>	16
3.1.4 <i>ReferentInnen</i>	16
3.1.5 <i>SozialbetreuerInnen</i>	16
3.1.6 <i>Exekutive</i>	17
3.1.7 <i>Unabhängige RechtsvertreterInnen von NGOs</i>	17
3.2 Orte der Informationsweitergabe.....	17
3.2.1 <i>Haus 17 und der Warteraum</i>	17
3.2.2 <i>Info-Point</i>	19
3.2.3 <i>Haus der Frauen</i>	19
3.2.4 <i>Die Beratungsstelle von Diakonie und Caritas</i>	19
3.2.5 <i>Das Eingangstor</i>	20
3.3 Ablauf der Informationsweitergabe	20
3.3.1 <i>Beschreibung des (idealen) Ablaufs</i>	20
3.3.2 <i>Abweichungen vom Ablauf</i>	21
3.4 Einschätzung der Informationsweitergabe	24
3.4.1 <i>Einschätzung der Informationsweitergabe durch AsylwerberInnen</i>	25
3.4.2 <i>Einschätzung der Informationsweitergabe durch MitarbeiterInnen</i>	26
3.4.3 <i>Beobachtungen vor Ort</i>	28
3.4.4 <i>Informationen, die nicht gegeben werden</i>	28

3.5 Rahmenbedingungen	29
3.5.1 <i>Das Leben in der Betreuungsstelle</i>	29
3.5.2 <i>Ausbildungssituation, Vorbereitung auf die Tätigkeit und Fortbildungssituation</i>	30
3.5.3 <i>Arbeitssituation</i>	31
3.6 Verbesserungsmöglichkeiten aus Sicht der Beteiligten.....	32
3.6.1 <i>Ablauf der Informationsweitergabe</i>	32
3.6.2 <i>Arbeitsbedingungen</i>	33
3.7 Am Informationsprozess beteiligte Personen: Selbst- und Fremdbilder	34
3.7.1 <i>AsylwerberInnen</i>	34
3.7.2 <i>Die RechtsberaterInnen</i>	35
3.7.3 <i>Die DolmetscherInnen</i>	37
3.7.4 <i>Die ReferentInnen</i>	39
3.7.5 <i>Die SozialbetreuerInnen</i>	41
3.7.6 <i>Die Exekutive</i>	42
3.7.7 <i>Die RechtsvertreterInnen</i>	43
3.7.8 <i>Das „Ärzte Haus“</i>	43
3.7.9 <i>EASt/Betreuungsstelle</i>	44
3.8 Beschreibung hindernder Faktoren	45
3.8.1 <i>Angst und Emotion</i>	45
3.8.2 <i>Bildungshintergrund und Vorwissen der AW</i>	46
3.8.3 <i>Fehlendes Wissen um Kommunikationsprozesse</i>	46
3.8.4 <i>Psychische Situation der AW</i>	46
3.8.5 <i>Räumliche Situation</i>	47
3.8.6 <i>Mangelnder Respekt</i>	47
3.8.7 <i>Stereotypisierungen</i>	48
3.8.8 <i>Vertrauen</i>	48
3.8.9 <i>Zeit</i>	51
3.9 Wichtige Aspekte der Informationsweitergabe.....	52
3.10 Zusammenhang zwischen Informiertheit und behindernden Faktoren	54
4 Zusammenfassende Darstellung	56
4.1 Die in der EASt zur Verfügung gestellten rechtlichen Informationen sind nicht verständlich	56
4.2 Zentraler Faktor der Informationsweitergabe im Zulassungsverfahren ist das Vertrauen und damit zusammenhängend die Zeit.....	57
4.3 Der kritische Zeitpunkt der Informationsweitergabe liegt vor der Erstbefragung	59

5 Empfehlungen.....	60
5.1 Empfehlungen auf der Ebene I	61
I/1 Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen	61
I/2 Zugang zu Informationsmedien sicherstellen	61
I/3 Orientierungshilfen in der EAST und in der Betreuungsstelle	61
I/4 Transparente Information über AnsprechpartnerInnen und Informationsstellen	62
I/5 Einsatz qualifizierter DolmetscherInnen	62
I/6 Schreibkräfte protokollieren die Einvernahmen	62
I/7 Die Ladung zu Einvernahmen besser planen	62
I/8 Verstärkter Einsatz von DolmetscherInnen	63
I/9 Vereinheitlichung des Aufgabenbereichs der RechtsberaterInnen	63
I/10 Aushändigung der Mitteilungen und Ladungen durch geschultes Personal.....	63
I/11 Ausweitung der Bereitstellung schriftlicher Informationen in den Sprachen der AsylwerberInnen	63
I/12 Angebot von Gruppeninformationen	64
I/13 Einsatz einer Ombudsstelle.....	64
I/14 Verzicht auf Kontrollgänge durch uniformierte Personen.....	64
I/15 Angebot von Supervision.....	65
5.2 Empfehlungen auf Ebene II	65
II/1 Ausreichendes Angebot an Rechtsberatung	65
II/2 Ausbildung für „Sprachkundige“ und professionelle Begleitung für alle DolmetscherInnen.....	65
II/3 Fortbildungen zu den Themen Kommunikation, Stereotypenbildung und Stressbewältigung.....	66
II/4 Umgestaltung der Räume	66
II/5 Neugestaltung der Informationsmedien	67
II/6 Vernetzungen der einzelnen Stellen und Vertrauen untereinander fördern	67
5.3 Empfehlungen auf Stufe III	68
III/1 Einsatz von MittlerInnen	68
III/2 Schaffung einer zentralen Informationsstelle nach Beispiel des Hauses der Frauen	68
III/1 Änderung des Verfahrensablaufes.....	69
III/4 Verstärkte Informationen bereits in den Herkunfts- und Transitländern	69
Anhang	70
A Klärung der Begrifflichkeiten und Abkürzungen	70
B Plan der Betreuungsstelle Traiskirchen.....	71
C Kommentierung des Films.....	72
Hintergrund des Films.....	72
Kurze Beschreibung und Analyse wesentlicher Merkmale des Films.....	72
Verbesserungsvorschläge.....	73

1 Die Ausgangssituation

1. 1 Hintergrund

Durch die Asylgesetznovelle Nov 2003 ist seit dem 1.5.2004 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. Die Stellung eines Asylantrages ist nämlich unzulässig, wenn

- der Asylwerber in einem anderen Staat Schutz vor Verfolgung finden kann (Drittstaatsicherheit) oder
- ein anderer Staat zur inhaltlichen Prüfung des Asylantrags vertraglich verpflichtet ist. Insbesondere weil er nach der Dublin II-Verordnung zuständig ist.

In solchen Fällen wird der Asylantrag ohne Prüfung der Asylgründe als unzulässig zurückgewiesen. Die Zuständigkeitsregeln haben für das Asylverfahren hohe Relevanz, da Österreich auf dem Landweg nur entweder über sichere Drittstaaten oder über Mitgliedstaaten der Europäischen Union, in welchen die Dublin II-Verordnung Anwendung findet, erreichbar ist.“¹

Für das Zulassungsverfahren wurde eine eigene Organisationseinheit, die Erstaufnahmestellen (EASt) gegründet. Davon befindet sich eine in Traiskirchen (EASt-Ost) und eine in Thalham (EASt-West). In den EASt wird der Fluchtweg ermittelt und Fluchtgründe erfasst. Es wird festgestellt, ob es Gründe für eine Zurückweisung des Asylantrages gibt, das wäre der Fall, wenn der AW aus einem sicheren Drittstaat kommt, über ein EU-Land eingereist ist (Dublin II-Verordnung) oder sein Antrag bereits rechtskräftig negativ entschieden wurde. In eindeutigen und einfachen Fällen kann es bereits in den EASt zu inhaltlichen Entscheidungen des Verfahrens kommen. Wenn der Fall jedoch komplexer ist, sodass es weiterer Prüfungen bedarf, werden die AsylwerberInnen, sofern keine Gründe für eine Zurückweisung vorliegen, zum Verfahren zugelassen und an eine der Außenstellen des BAA, die für das weitere Asylverfahren zuständig sind, weiter geleitet.

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 nicht bei „Dublin-Fällen“, bei denen das Zulassungsverfahren auch deutlich länger dauern kann.

Der Gesetzgeber hat das Bundesasylamt verpflichtet im Zulassungsverfahren, die AsylwerberInnen über ihre Rechte und Pflichten sowie das Verfahren zu informieren, damit ihre Handlungsfähigkeit gewährleistet ist. Dafür sieht das Asylgesetz in § 17 Abs. 9 die Überreichung eines *Merkblattes*, in dem die den AsylwerberInnen obliegenden Rechte

¹ Schumacher, Sebastian/ Peyrl, Johannes (2007): Fremdenrecht. ÖGB Verlag. Wien, 194.

und Pflichten festgehalten sind, vor sowie in § 29 Abs. 1 die Übergabe einer *Orientierungsinformation* und einer *Erstinformation* über das Asylverfahren in einer den AsylwerberInnen verständlichen Sprache. Diese Informationen wurden in schriftliche Form gebracht und, wie auch das Merkblatt, in 39 Sprachen übersetzt. Im Folgenden werden sie gemeinsam mit dem Merkblatt als „Informationsblätter“ bezeichnet. Außerdem wird nach § 24 Abs. 4 und §§ 64, 65 den AsylwerberInnen ein Rechtsberater zur Seite gestellt.

2004 wurden die Informationsblätter im Auftrag des Netzwerks SprachenRechte verschiedenen Gutachten unterzogen. Ein sprachwissenschaftliches Gutachten (Dr. Florian Menz), ein psychiatrisches Gutachten (Prof. Dr. Alexander Friedmann), ein psychotherapeutisches Gutachten (Dr. Ruth Kronsteiner) und ein ethnologisches Gutachten (Dr. Ruth Kronsteiner) stellten die Unverständlichkeit der Informationsblätter für AsylwerberInnen fest². Die Überarbeitung der Informationsblätter durch das BAA im Jahr 2006 konnte die grundlegenden Kritikpunkte nicht aus dem Weg räumen³. Eine kommunikationswissenschaftliche Analyse von Johanna Goldmann (2007) bestätigte diese Einschätzung⁴.

1.2 Zielsetzung und Fragestellung

Nachdem Analysen der Erstinformations- und Merkblätter im Jahr 2004, 2006 und 2007 bereits festgestellt haben, dass diese für AsylwerberInnen nicht verständlich sind, und keine wesentlichen Änderungen erfolgten, erscheint es vorerst nicht sinnvoll, diese weiter zu bearbeiten. **Vielmehr geht es darum, einen Weg zu finden, die Aufklärung über das Asylverfahren in einer für AsylwerberInnen verständlichen Form zu gestalten. Ziel des Projekts war es daher, die Bedingungen der Informationsweitergabe und Kommunikationssituation in der EAST zu beschreiben und zu analysieren, um daraus folgend Empfehlungen für eine Verbesserung der Informationsweitergabe zu formulieren.**

Um dieses Ziel zu erreichen, folgten wir folgenden Fragen, die den gesamten Forschungsprozess leiteten:

- Von wem bekommen die AsylwerberInnen welche Informationen und wann?
- Wie schätzen die an der Informationsweitergabe beteiligten Personen dessen Erfolg ein?

² Die Gutachten sind abrufbar unter http://www.sprachenrechte.at/cgi-bin/TCgi.cgi?target=home&P_Kat=7

³ vgl. 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_Informationenblaetter_1.pdf

⁴ Johanna Goldmann (2007): Informationsvermittlung im interkulturellen Kontext: eine Analyse des Informationsblattes des Bundesasylamtes hinsichtlich seiner kommunikativen Funktion für Asylwerbende. Unveröff. Diplomarbeit. Wien.

- Wie wird die Wirksamkeit der vor Ort zu 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?

Aufgrund der räumlichen Nähe zu Wien wurde als Ort der Untersuchung die EAST-Ost in der Betreuungsstelle Ost (Traiskirchen) ausgewählt. Die Ergebnisse beziehen sich daher in vorrangig auf diesen Ort. Viele der Ergebnisse haben jedoch grundsätzlichen Charakter und sind daher auch für andere Verfahrensstellen relevant.

2 Methodik

2.1 Grundsätzliche Vorgehensweise

Da sich der Untersuchungsgegenstand, die Informationsweitergabe und Kommunikationssituation in einer EAST, einer direkten Beobachtung entzieht, musste dieser durch die subjektive Wahrnehmung der daran Beteiligten rekonstruiert werden. Dazu wurden Interviews mit allen in der Betreuungsstelle Ost handelnden Personengruppen geführt: AsylwerberInnen, RechtsberaterInnen, DolmetscherInnen, ReferentInnen, SozialbetreuerInnen, MitarbeiterInnen der Exekutive und des Sicherheitsdienstes. Außerdem wurde auch ein unabhängiger Rechtsvertreter einer NGO interviewt. Die Daten der Interviews wurden durch Beobachtungen vor Ort ergänzt.

Die aus den Interviews rekonstruierte Beschreibung der Informationsweitergabe wurde in einem ersten Schritt mit dem gesetzlich vorgesehenen Ablauf verglichen und Abweichungen festgestellt. Um jedoch über diese beschreibende Ebene hinaus Zusammenhänge zu entdecken, wurden eine Interviewform und ein Auswertungsverfahren gewählt, die es ermöglichen, zu einem tieferen Verständnis der vorgefundenen Abläufe und ihrer Bedingungen zu kommen. Ein solch exploratives Vorgehen gewährleistet nicht nur, zu einem umfassenden Bild des Untersuchungsgegenstandes zu gelangen - in diesem Fall der Informationsweitergabe in der EAST-Ost. Es ermöglicht auch, dass nicht nur Antworten auf die gestellten Fragen gefunden werden, sondern vielmehr Neues und eventuell Richtung Weisendes entdeckt wird. Dieses Neue stellt den eigentlichen Mehrwert eines solchen Untersuchungsdesigns dar.

Festzuhalten ist, dass aufgrund der Unterstützung des UNHCR durch eine dem Team zur Seite gestellten Forscherin, weit mehr Interviews mit AsylwerberInnen geführt werden

konnten als ursprünglich geplant. Damit wurden Kapazitäten für die Befragung von MitarbeiterInnen der Betreuungsstelle frei und es konnte eine erheblich größere Datenmenge gewonnen werden, was die Aussagekraft der Studie erhöht. Dafür und auch für die Bereitstellung der für die Interviews mit den AsylwerberInnen notwendigen DolmetscherInnen sei an dieser Stelle Dr. Christoph Pinter, der diese Studie auch initiierte, herzlich gedankt.

Der leichte Zugang zu der EAST-Ost und der Betreuungsstelle Traiskirchen, aber auch die Vermittlung einiger InterviewpartnerInnen wäre ohne Hofrat Dr. Klaus Krainz, stv. Direktor des BAA, nicht möglich gewesen. Für die intensive Unterstützung der Studie möchten wir uns ebenfalls herzlichen bedanken.

Es muss an dieser Stelle noch explizit festgehalten werden, dass diese Studie nicht die rechtliche Situation, wie sie sein soll darstellt und analysiert, sondern aufzeigt, wie die Rechtswirklichkeit in der EAST-Ost ist. Ziel war es, durch einen Blick von außen zu erfassen, wie sich die Kommunikationsabläufe und die Informationsweitergabe tatsächlich gestalten.

Die Untersuchung wurde von einem Team von fünf Forscherinnen durchgeführt: Annika Bergunde, Elisabeth Freithofer, Johanna Goldmann, Anna Ladurner und Verena Plutzar. Die Fragestellungen wurden im Team gemeinsam erarbeitet. Die Durchführung und teilweise Auswertung der Interviews wurde zwischen den ForscherInnen aufgeteilt, wobei Annika Bergunde für die Befragung und Auswertung der AsylwerberInnen zuständig war und Elisabeth Freithofer, Johanna Goldmann und Anna Ladurner für die Interviews mit den MitarbeiterInnen der Betreuungsstelle. Diese wurden auch von Verena Plutzar ausgewertet, die auch für die Gesamtauswertung und -darstellung verantwortlich zeichnet. Sie leitete auch die Untersuchung.

2.2 Datengewinnung

2.2.1 Teilnehmende Beobachtungen

Während der Besuche der Betreuungsstelle wurden zwei für uns zugängliche Kommunikationsräume (der „Info-Point“ und der Warteraum der „Asylstraße“) an drei Tagen über mehrere Stunden beobachtet und die Beobachtungen protokolliert. Bei den einzelnen Besuchen in der Erstaufnahmestelle an fünf Tagen wurden Eindrücke und Beobachtungen in Form eines Log-Buches festgehalten.

2.2.2 Problemzentrierte Leitfrageninterviews

Es wurden insgesamt 60 Interviews mit 37 AsylwerberInnen und 23 MitarbeiterInnen geführt. Unter MitarbeiterInnen werden alle in der Betreuungsstelle Ost tätigen Personen verstanden, unabhängig von ihrem Dienstgeber und ihrem Beschäftigungsverhältnis: RechtsberaterInnen (RB), ReferentInnen (RF), DolmetscherInnen (D), SozialbetreuerInnen (SB) von „European Homecare“ (EHC) und dem Verein „Menschen Leben“ (ML), MitarbeiterInnen der Exekutive (EX) und MitarbeiterInnen des Sicherheitsdienstes (SI). Außerdem wurden unabhängige Rechtsvertreter von NGOs (RV), die AsylwerberInnen bei Einvernahmen begleiten, interviewt.

Die Interviews mit den AW fragten nach folgenden Themenbereichen:

- Beschreibung der ersten Tage in Traiskirchen
- Beschreibung der Informationsprozesses vor und durch die Einvernahme
- Bewertung der Aufklärungsunterlagen/ -methodik
- Beschreibung des Sprachgebrauchs in der Zusammenarbeit mit den MitarbeiterInnen
- Beschreibung des Kontakts zu den MitarbeiterInnen
- Wunschliste zur Verbesserung

Die Interviews mit den MitarbeiterInnen behandelten folgende Themenbereiche:

- Beschreibung des eigenen Aufgabenfeldes (Auftrag und tatsächliche Praxis)
- Beschreibung der Informationswege und der eigenen Funktion
- Beschreibung des Kontakts zu AW
- Wahrnehmung der AW und der anderen am Informationsprozess Beteiligten
- Stärken und Schwächen der Informationswege und der Kommunikation in Betreuungsstelle Ost
- Beschreibung der hindernden oder unterstützenden Rahmenbedingungen
- Verbesserungsmöglichkeiten

2.2.3 Auswahl der InterviewpartnerInnen

Die Mehrzahl der AW wurde zufällig auf dem Gelände der EAST angesprochen. Sie wurden kurz über das Projekt informiert und gefragt, ob sie am Gespräch teilhaben wollen. Bei Bereitswilligkeit der AW wurde das Interview geführt.

Die Auswahl der MitarbeiterInnen fand durch die Bereichsleitungen statt und richtete sich nach der zeitlichen und inhaltlichen Bereitschaft der InterviewpartnerInnen zu den Besuchsterminen des Forschungsteams. In wenigen Fällen wurden Termine direkt mit den InterviewpartnerInnen ausgemacht. In einem Fall wurde der Wunsch nach einem Interviewpartner mit einem bestimmten Sprachhintergrund geäußert.

Die Interviews wurden größtenteils in der Betreuungsstelle geführt. Es wurden aber auch AW, die ehemals in der Betreuungsstelle Ost untergebracht gewesen waren sowie RF, RB

und D außerhalb der Betreuungsstelle interviewt. Das Auswahlkriterium war die Bereitswilligkeit am Gespräch teilzunehmen.

2.2.4 Fixierung der Daten

Um ein möglichst ungezwungenes und offenes Gespräch bei den Interviews zu ermöglichen, wurde die Mehrzahl der Interviews nicht auf Tonträger aufgenommen, sondern anhand eines Protokolls festgehalten. Der größere Teil davon, 36 Interviews mit den AW wurde von einer Forscherin alleine zum Teil im Beisein eines Dolmetschers oder einer Dolmetscherin geführt. Ein Interview mit einem AW wurde aufgenommen.

20 Interviews mit MitarbeiterInnen wurden jeweils von zwei Forscherinnen durchgeführt, wobei eine das Gespräch führte und die andere protokollierte. Zwei Gespräche wurden aufgenommen. Drei Interviews wurden nur von einer Forscherin durchgeführt und aufgenommen und im Anschluss an die Gespräche mit Hilfe der Aufnahme protokolliert.

Direkt im Anschluss an alle Interviews wurden von den Forscherinnen Beobachtungen und Eindrücke systematisch festgehalten. Dadurch soll die Subjektivität der Forschungssituation transparent und bearbeitbar gemacht werden.

40 Interviews wurden auf Deutsch geführt, 30 Interviews in einer anderen Sprache und bei 20 Interviews war ein Dolmetsch bzw. eine Dolmetscherin anwesend.

In folgenden Sprachen wurden die Gespräche mit den AW geführt:

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

Die meisten Interviews (19) dauerten zwischen zwanzig und dreißig Minuten, elf dauerten zwischen zehn und zwanzig Minuten, eines nur fünf Minuten. Fünf Gespräche nahmen mehr als dreißig Minuten in Anspruch, wobei bei drei der fünf Gespräche drei AW gleichzeitig befragt wurden und daher das Interview insgesamt längere Zeit in Anspruch nahm. Ein Interview dauerte neunzig Minuten.

2.3 Auswertung der Daten

Die Auswertung der Daten erfolgte durch qualitative Inhaltsanalyse. Das heißt, dass die protokollierten Aussagen der befragten Personen in einem ersten Arbeitsschritt den (oben genannten) zentralen Frageblöcken zuordnet werden. Anschließend werden sie in zwei weiteren Schritten reduziert. Zuerst werden die Aussagen paraphrasiert, wobei die wesentlichen Inhalte wiedergeben und alle redundanten oder unwesentlichen Inhalte weglassen werden. Dieser Schritt sieht noch keine Interpretation oder Bewertung der Daten, sondern lediglich eine Reduktion vor. Anschließend werden die auf Paraphrasen reduzierten Aussagen wie auch die Beobachtungsprotokolle kodiert, das heißt die Aussagen und Beobachtungen werden einem Merkmal zugeordnet.

Kategorien werden gebildet, wenn Merkmale mehrmals vorkommen. Wir sind in dieser Untersuchung so vorgegangen, dass eine Paraphrase mehreren Kategorien zugeordnet werden konnte. Durch die Kategoriengenerierung mittels offenen Kodierens wird das Entdecken neuer Zusammenhänge ermöglicht. So wurden z.B. die zentralen Kategorien dieser Untersuchung („Angst“, „Vertrauen“ und „Zeit“) durch dieses Vorgehen gefunden, ohne nach ihnen gefragt zu haben.

2.4 Validierung der Ergebnisse

Interviews, die von zwei Forscherinnen geführt wurde, wurden von der Forscherin ausgewertet, die für die Protokollierung zuständig war. Die Auswertung wurde von der anderen Forscherin überprüft und gegebenenfalls korrigiert und ergänzt. Die meisten Interviews wurden ein zweites Mal von der Projektleitung, die auch die Gesamtauswertung und -darstellung durchgeführt hat, ausgewertet.

Die Interviews, die von nur einer Forscherin geführt wurden, wurden von dieser ausgewertet und die Ergebnisse im Rahmen der Gesamtauswertung und -darstellung überprüft.

Die Gesamtinterpretation, Zusammenführung und Darstellung aller Ergebnisse wurde von der Projektleitung durchgeführt und von den anderen überprüft.

Das Team hat sich in regelmäßigen Abständen getroffen und Eindrücke, Einschätzungen und Interpretationen ausgetauscht. Dabei konnten Interpretationen immer wieder überprüft und korrigiert werden.

3 Ergebnisse

In den Abschnitten 3.1 – 3.7 finden sich jene Ergebnisse, die Antwort auf die Forschungsfragen geben. Sie umfassen die Beschreibung der Akteure, der Orte, des Ablaufs und der Rahmenbedingungen der Informationsweitergabe und zeigen die Verbesserungsmöglichkeiten aus den Augen der Beteiligten auf. Ebenfalls Teil der Forschungsfrage war die gegenseitige Wahrnehmung der am Prozess der Informationsweitergabe beteiligten Personen. In der Regel wurden hier jene Antworten zusammengefasst, die auf die entsprechende Frage im Interview gegeben wurde. Vereinzelt wurden aber auch Aussagen aufgenommen, die an anderen Stellen der Interviews geäußert wurden.

Die Abschnitte 3.8 – 3.10 beinhalten Ergebnisse, die sich aus dem offenen Kodierungsprozess ergeben haben und z.T. neue Zusammenhänge herstellen bzw. zu einem tieferen Verständnis des Gelingens oder Misslingens der Informationsweitergabe führen.

Die Struktur der einzelnen Abschnitte sieht vor, dass jeweils zuerst die Aussagen der AW dargestellt werden und danach jene der MitarbeiterInnen.

3.1 AkteurInnen der Informationsweitergabe

Im Folgenden wird ein Überblick über die interviewten AsylwerberInnen gegeben. Sie stehen für die große Gruppe der BewohnerInnen der Betreuungsstelle in Traiskirchen.

Da den befragten MitarbeiterInnen absolute Anonymität zugesagt wurde, muss hier auf eine Darstellung dieser Gruppe verzichtet werden. Anstelle dessen sollen hier Funktionsbeschreibung und Anforderungsprofil der in der Betreuungsstelle Ost tätigen Stellen vorgestellt werden.

3.1.1 Die AsylwerberInnen

Von den 37 AW waren neun weiblich und 28 männlich.

27 Personen waren in der Betreuungsstelle Ost wohnhaft und wurden auch dort befragt. Neun Gespräche fanden außerhalb der Betreuungsstelle statt und wurden mit ehemaligen BewohnerInnen der Betreuungsstelle Ost geführt. Die Gespräche fanden in einem BFI in Wien statt und fünf Interviews in einem Caritas-Heim in Höflein an der Donau. Ein Gespräch wurde in einer Privatwohnung geführt.

3.1.1.1 Verweildauer in der Betreuungsstelle Ost

Derzeitige BewohnerInnen der Betreuungsstelle Ost

<i>Zeit in der Betreuungsstelle Ost / Geschlecht</i>	weiblich	männlich	Gesamt
keine Angabe			
weniger als einen 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

Ehemalige BewohnerInnen der Betreuungsstelle Ost

<i>Zeitraum in der Betreuungsstelle Ost / Geschlecht</i>	weiblich	männlich	Gesamt
2003 - 2005	2	3	5
2006 - 2008		5	5

<i>Zeit in der Betreuungsstelle Ost / Geschlecht</i>	weiblich	männlich	Gesamt
keine Angabe		1	1
weniger als einen Monat	1	5	6
1 Monat	1		1
2 Monate		1	1
mehr als 10 Monate		1	1

3.1.1.2 Demografische Angaben

Geschlecht und Alter

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.

<i>Geschlecht / Alter</i>	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

Herkunftsland bzw. Sprachraum

<i>Sprachraum / Herkunftsland</i>		<i>Anzahl der befragten Personen</i>
West- und Südafrika	Nigeria	4
	Gambia	1
	Guinea	1
	Simbabwe	1
	Sierra Leone	1
	Gesamt	8
Nord- und Ostafrika	Sudan	2
	Somalia	4
	Algerien	1
	Gesamt	7
Nahe Osten	Irak	1
	Iran	2
	Palästina	4
	Afghanistan	5
	Gesamt	12
GUS	Georgien	1
	Tschetschenien	6
	Armenien	2
	Russland	1
	Gesamt	10

Außerdem ist zu erwähnen, dass die meisten Flüchtlinge ohne Begleitung nach Österreich gekommen sind. Vor allem die unter 30-jährigen treffen allein in Österreich ein. Neun der befragten AW sind im Familienverband nach Österreich geflüchtet. Die AW kamen in diesen Fällen zumeist aus den GUS Staaten, in der Regel Tschetschenien, und aus dem Nahen Osten. Auffällig ist außerdem, dass nur drei der befragten Frauen allein nach Österreich gekommen sind.

3.1.1.3 Schulbildung und / bzw. ausgeübter Beruf

<i>Geschlecht / Schulbildung (letzter Abschluss)</i>	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
Matura		3	3
höherer Bildungsweg	1	6	7

Berufe folgender Bereiche wurden von den AW gelernt bzw. ausgeübt: Buchhaltung, Architektur, Wirtschaft, Lehramt, Elektronik und Maschinenbau.

3.1.2 RechtsberaterInnen

RechtsberaterInnen (RB) haben laut Gesetz die Aufgabe die AW „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 BAA Dolmetscher zur Verfügung zu stellen. Rechtsberater sind verpflichtet, an allen Einvernahmen zur Wahrung des Parteienghört im Zulassungsverfahren teilzunehmen.“ (§64 Abs. 4) Weiters übernehmen sie die Funktion eines gesetzlichen Vertreters bei unbegleiteten minderjährigen AsylwerberInnen (§64 Abs. 5).

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

3.1.3 DolmetscherInnen

DolmetscherInnen (D) sind bei allen Einvernahmen durch RF dabei und sind außerdem den RB für die Rechtsberatung vor der Einvernahme zur Wahrung des Parteienghört per Gesetz zur Seite gestellt (§64 Abs. 4). Sie sind, um Unabhängigkeit sicher zu stellen, über Werkverträge beschäftigt. Ihre Auswahl und Zuteilung der D erfolgt über ein Steuerungsbüro.

Bei der Auswahl der D werden - in der genannten Reihenfolge - die Qualifikation, der Wunsch der RF 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 D gereiht, an zweiter Stelle stehen ausgebildete D und an letzter Stelle, für den Fall, dass keine anderen D bereitstehen, werden die sog. „Sprachkundigen“ herangezogen. Unter „Sprachkundigen“ versteht man Personen, die keine Ausbildung genossen haben, aber aufgrund ihrer Kenntnisse der deutschen Sprache sowie einer anderen Sprache als kompetent eingeschätzt werden. Es gibt jedoch kein Verfahren, das Sprachkompetenzen evaluiert bzw. erhebt.

3.1.4 ReferentInnen

ReferentInnen (RF) führen im Auftrag des BAA die Einvernahmen durch und protokollieren. Sie entscheiden aufgrund der Ergebnisse der Erstbefragung, ihrer Einvernahmen und aufgrund von Länderrecherchen über Zulassung oder Zurückweisung. Die RF sind beim BAA beschäftigt. Die Mindestvoraussetzung, die RF im Moment noch erfüllen müssen, ist die Matura. Es gibt aber Bestrebungen seitens des BAA hier zunehmend Personen mit einem abgeschlossenen rechtswissenschaftlichen Studium einzusetzen. Viele der RF kommen aus dem polizeilichen Dienst.

3.1.5 SozialbetreuerInnen

European Homecare

Während des Aufenthalts in der Betreuungsstelle werden die AW von SozialbetreuerInnen (SB) der Firma „European Homecare“ (EHC) betreut. Sie begleiten, sofern genügend Zeit ist, die neu ankommenden AW vom Torposten zum Haus 17 und auch zu den anderen Stellen. Sie versorgen die AW mit Kleidern und Hygienemittel, zahlen das Taschengeld aus, führen Kontrollgänge durch (zum Teil mit den Mitarbeitern des Sicherheitsdienstes) und erklären den AW den Transfer. 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 SB den AW für Anfragen zu Verfügung stehen. Eine Mitarbeiterin von EHC arbeitet im Haus 17. Das Team von EHC ist mehrsprachig und die SB kommen aus unterschiedlichen Ländern. Das Ausbildungsprofil der SB ist unterschiedlich.

Menschen.Leben

Der Verein „Menschen.Leben“ führt zwei Einrichtungen:

Das „Haus der Frauen“, wo allein stehende Frauen mit oder ohne Kinder und weibliche Minderjährige untergebracht und betreut sind. Die Aufgabe der SB des Hauses der Frauen ist, die AW in allen Anliegen zu betreuen. Dafür werden Erstgespräche, juristische Beratung und psychologische Betreuung angeboten sowie die AW bei Behörden- und Arztwegen begleitet. Außerdem organisieren die SB laufend Informationsworkshops. Die SB 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 Mensch.Leben ist der seit 2004 existierende „Psychosoziale Dienst“. Er bietet psychosoziale, psychologische und psychotherapeutische Unterstützung für AW an. Es ist den AW freigestellt, die Angebote des Psychosozialen Dienstes in Anspruch zu nehmen.

3.1.6 Exekutive

ExekutivbeamtInnen (EX) erfassen gleich nach der Ankunft von AW in der EAST deren Daten und geben sie ins Asylwerber-Informationssystem (AIS) ein. Damit entsteht der faktische Abschiebeschutz. Anschließend untersuchen sie deren Gepäck und wickeln die „erkennungsdienstliche Behandlung“ ab. Dabei werden die Namen der Flüchtlinge registriert, vorhandene Dokumente begutachtet, Fotografien angefertigt und Fingerabdrücke genommen. Diese Fingerabdrücke werden über ein Datenbanksystem mit Fingerabdrücken in ganz Europa verglichen („EURODAC“). Anschließend führen sie die Erstbefragung durch, bei der Fluchtweg und Fluchtgründe in kurzer Form erfragt werden.

3.1.7 Unabhängige RechtsvertreterInnen von NGOs

Die Diakonie und die Caritas haben in der Betreuungsstelle Traiskirchen eine Beratungsstelle eingerichtet. Die MitarbeiterInnen führen Rechtsberatung und Rechtsvertretung durch und begleiten AW zu den Einvernahmen.

3.2 Orte der Informationsweitergabe

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

3.2.1 Haus 17 und der Warteraum

Das Haus 17 stellt die Örtlichkeit der Funktionseinheit EAST dar. Dort finden alle zulassungsrelevanten Verfahren statt: Die Erstbefragung durch die Exekutive, die Einvernahmen durch die RF wie auch die Rechtsberatung durch die RB. 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 AW unterschrieben werden muss und die Informationsblätter des BAA (Merkblatt, Orientierungsinformation und Erstinformation) ausgibt. Darüber hinaus stellt sie die Lagerkarte aus, die die AW als BewohnerInnen der Betreuungsstelle ausweist, aus und macht dafür die Fotos. Bei längerer Abwesenheit der AW meldet sie diese ab- bzw. wieder an. Die hierfür benötigte Meldung 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 AW unterschrieben werden müssen. Sie steht für alle Fragen der AW zu Verfügung, die zu auch zu ihr kommen, wenn sie keinen RB antreffen. Wir konnten beobachten, dass ihr Büro andauernd von AW, D und Schreibkräften aufgesucht wird.
- Die Räumlichkeiten der Exekutive für die „erkennungsdienstliche Behandlung“. In den 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. Von ihm führt eine kleine leere Kammer, die uns gegenüber als „Kinderzimmer“ bezeichnet wurde, weg.
- Ein großer Warteraum, zu dem ein langer Gang führt, der zwischen den Räumlichkeiten der Exekutive und dem Zimmer der EHC-Mitarbeiterin liegt. Die hier vorhandenen Stühle sind an einander und am Boden angekettet. In einem Regal liegen die Erstinformationsblätter in verschiedenen Sprachen auf. Hier befinden sich auch drei so genannte „Informatoren“, das sind Geräte, die interaktiv Informationen zum Ablauf der Asylantragstellung geben. Einer sieht aus wie Fahrkartenautomaten auf Bahnhöfen und ermöglicht, die Informationsblätter am Bildschirm interaktiv nach und nach „durch zu blättern“. Zwei andere erinnern an Informationsapparate bei oder in Sehenswürdigkeiten. Sie sind mit einem Hörer ausgestattet. Flaggen zeigen an, dass mittels Knopfdruck unterschiedliche Sprachen ausgewählt werden können. Diese beiden Geräte zeigen Filme, in denen der Ablauf der Antragstellung und des weiteren Verfahrensverlaufs vorgeführt und in verschiedenen Sprachen erklärt wird.
- Die Räume, in denen RB 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 von jenen AW ausgestellt sind, die aufgrund unbekannter Meldeadresse nicht zugestellt werden können.

Im ersten Stock des Haus 17 befinden sich die Zimmer der RF des BAA.

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.

3.2.2 Info-Point

Am sog. „Info-Point“ arbeiten die SB von EHC. Dort werden AW 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. Es stehen darin ein Kaffeeautomat, mehrere Tische und Stühle. Der Info-Point ist so gestaltet, dass sich die SB 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.

Es gibt zwei Informationstafeln. Auf einer hängen Postinformationen, Informationen über die psychologische Beratungsstelle in Traiskirchen, Hinweise zur Kleiderkammer, Informationen zur Rechtsberatung der Diakonie, Informationen zum Transfer. Diese sind auf Deutsch, Russisch und Englisch verfasst. Auf der anderen 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“, einem Raum, in dem Fitnessgeräte aufgestellt sind, und wo sich auch ein Fernsehapparat befindet. Die Fernbedienung für den Apparat bekommen die AW am Info-Point.

3.2.3 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 Fa. 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 Darstellung von erlaubtem bzw. erwünschtem Verhalten und dessen Gegenteil veranschaulichen.

3.2.4 Die Beratungsstelle von Diakonie und Caritas

Die Beratungsstelle ist 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.

3.2.5 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 - den PassantInnen zugewandte - ist mit einem geräumigen Fenster sowie einen PC, an dem die Lagerkarten der AW in das System eingelesen werden, versehen. Im hinteren der beiden Räume befinden sich mehrere Bildschirme, auf denen die Übertragungen von im Lager aufgestellten Überwachungskameras verfolgt werden können.

3.3 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, wie sie sich aus den Aussagen der Befragten für uns gezeigt haben. Als Abweichung vom üblichen Ablauf wird dabei auch das „Haus der Frauen“ beschrieben, das, so wie es sich aus den Aussagen rekonstruieren lässt, ein Ort guter Praxis zu sein scheint.

3.3.1 Beschreibung des (idealen) Ablaufs

Gleich nach der Ankunft der AW in der Betreuungsstelle findet eine „erkennungsdienstliche Behandlung“ und eine Erstbefragung durch Exekutivbeamte statt (vgl. 3.1.6), bei der ein/e D anwesend ist. Davor erhalten die AW die Informationsblätter, die über den Ablauf des Zulassungsverfahrens sowie die Rechte und Pflichten von AW informieren und eine erste Orientierung geben sollen. Damit wird der gesetzlichen Informationspflicht nachgekommen. Ausgehändigt werden sie von einer Mitarbeiterin von EHC im Haus 17 oder, wenn diese nicht da ist, von einem oder einer Exekutivbeamten/in. Sie liegen im Warteraum der „Asylstraße“ auf (vgl. 3.2.1) und sind so den AW im Falle eines Verlusts zugänglich. Dort stehen auch Informatoren, die jenen AW, die nicht lesen und schreiben können, Informationen über das Asylverfahren in filmischer Form anbieten (vgl. ebda.). In den ersten Tagen findet außerdem eine ärztliche Untersuchung statt.

Falls es, um ein Dublin-Verfahren einzuleiten oder aber um den AW zum Verfahren zuzulassen, seitens des BAA notwendig ist, noch ergänzende Informationen zum Fluchtweg einzuholen, kommt es zu einer Einvernahme durch einen ein/e/n. Bei dieser Einvernahme ist ein/e D, aber kein/e RB anwesend.

Bei einer zurückweisenden Entscheidung kommt es zur zweiten Einvernahme zur Wahrung des Parteiengehörs. Sie muss im Beisein eines/r RB stattfinden, der verpflichtet ist, AW über den Ablauf des Asylverfahrens sowie über ihre Chancen auf Anerkennung als Asylberechtigte zu informieren (vgl. 3.1.2).

Die Information über die Zulassung bekommen AW 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 AW untertauchen könnte, wird von der Fremdenpolizei Schubhaft verhängt, die ebenfalls schriftlich mitgeteilt wird.

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

Nach Zulassung zum Verfahren werden die AW in die Grundversorgungsstellen der Bundesländer transferiert. Eine Außenstelle des BAA ist dann für das weitere Verfahren zuständig. Die in der Betreuungsstelle Ost lebenden AW sind entweder noch im Zulassungsverfahren, oder sind zugelassen und wurden aber (noch) nicht in die Grundversorgung der Bundesländer aufgenommen oder aber ihr Asylverfahren wird von der Außenstelle Traiskirchen, die sich ebenfalls in der Betreuungsstelle befindet, geführt.

3.3.2 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.

3.3.2.1 Die Erstinformationsblätter werden nicht ausgegeben

Zwölf AW gaben an, dass sie nie Informationsblätter bekommen hätten. Es konnte darüber hinaus nicht ermittelt werden, wann genau die AW die Informationsbroschüren erhalten. Viele AW konnten sich an dieses Detail nicht erinnern. Fünf AW konnten allerdings explizit sagen, dass sie die Informationsblätter erst nach der Erstbefragung durch die Exekutive bekommen hätten. Ein AW erklärte, die Informationsbroschüren schon am Flughafen erhalten zu haben, eine andere AW, dass sie die Schreiben beim BAA in Wien bekommen habe.

Abgesehen davon, dass unserer Einschätzung nach der Grund für die mangelhafte Weitergabe der Informationsblätter daran liegt, dass die Verantwortung dafür bei Personen bzw. Stellen liegt, die nicht im Auftrag des BAA 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 AW diese Informationsblätter auch lesen und verstehen. Sowohl den Aussagen der AW als auch den Aussagen von Mitarbeitern ist zu entnehmen, dass es den meisten der AW nicht möglich ist, die in dieser Form gegebenen Informationen aufzunehmen (vgl. 3.4.1 und 3.4.2).

Des Weiteren soll hier bereits festgehalten werden, dass demnach die allermeisten AW uninformiert in die Erstbefragung gehen.

3.3.2.2 Die Erstinformationen sind unverständlich

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

Die Informatoren wurden von nur fünf der befragten AW zur Informationseinholung genutzt. Sie schätzen diese Form der Informationsweitergabe als sehr hilfreich ein, da sie die Informationen der Informationsblätter besser verdeutlicht hätten. Andere AW meinten, nur aus Langeweile einen kurzen Blick in den Film gemacht zu haben.

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

Der größere Teil der AW erklärte, die Informatoren nicht genutzt zu haben. Auch hier spielte die Information anderer AW, dass die Informatoren nicht wirklich hilfreich seien, eine wesentliche Rolle. Als Grund wurde auch genannt, 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 überein stimmten. Die Maschinen werden außerdem als fehlende Bereitschaft, sich mit den AW 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 es D gibt, die angeben, die Informationsblätter zu übersetzen, kennen andere diese gar nicht. Eine Überforderung der AW durch die Informationsblätter wird von manchen wahrgenommen oder auch nur angenommen und von anderen Stellen jedoch negiert. Einigkeit herrscht hingegen darüber, dass die Blätter nicht für AnalphabetInnen geeignet sind. Auf die Frage, ob die Informationsblätter gelesen werden, wurde eher mit nein geantwortet, niemand hat diese Frage eindeutig mit ja beantwortet. Tendenziell wird aber eher angenommen, dass die AW die Informationsblätter nicht verstehen.

Es wurde auch geäußert, dass es ohnehin nicht relevant sei, dass die AW verstehen, da die Informationen für diese nicht wichtig sind. Die Informationsblätter dienen vielmehr der Absicherung des BAA gegenüber negativen Bescheiden.

Zuletzt ist festzuhalten, dass nach Aussagen der AW und Beobachtungen vor Ort, die Informationsblätter des Öfteren nicht in allen Sprachen zugänglich sind. Bei einer Beobachtung lagen beispielsweise gar keine Informationsblätter auf und zu keinem Beobachtungszeitpunkt waren alle Sprachen vollständig vorhanden. Die Informatoren haben bei vier Beobachtungen zu unterschiedlichen Zeitpunkten nur einmal funktioniert.

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

Es gibt Hinweise darauf, dass bei der Datenerfassung durch die Exekutive in der Regel keine D dabei sind. Da scheint nicht unproblematisch zu sein, denn hier kann es durch falsche Erfassung von Namen und Orten aufgrund unterschiedlicher Schriftsysteme zu Fehlern kommen, die sich eventuell später nachteilig für die AW auswirken können.

3.3.2.4 Die Mitteilungen und Ladungen sind unverständlich

Die Mitteilungen und Ladungen werden von Schreibkräften und nur manchmal in Anwesenheit von D ausgehändigt. Die AW geben 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 D vorhanden sind, werden auch diese nicht immer als hilfreich empfunden, da es für sie auch nicht immer möglich sei, die Inhalte verständlich zu erklären. Mehrmals wird von MitarbeiterInnen darauf hingewiesen, dass besonders die Dublin-Regelung schwer zu vermitteln sei. Hier komme es nach Aussagen von AW und MitarbeiterInnen immer wieder zu Missverständnissen, die für AW mit großem Schrecken behaftet seien.

3.3.2.5 Zugang zu Informationen und zu Rechtsberatung für Externe

Der Zugang zu Informationen und Rechtsberatung von außerhalb wohnenden AW wird durch die Regelung erschwert, dass diese nur am Vormittag ins Lager dürften. Zu dieser Zeit stehen aber aufgrund ihres Einsatzes bei Einvernahmen weder RB noch ausreichend D zu Verfügung.

3.3.2.6 Das Haus der Frauen als Ort eines anderen Informationsablaufes

Im Haus der Frauen scheint die Informationsweitergabe grundsätzlich anders geregelt. Vorgesehen ist, in einem Erstgespräch ausführliche Erstinformationen an die AW weiterzugeben. Dazu gehörten auch - unabhängig von der Rechtsberatung - generelle

Infos über das Asylverfahren. Weiters würden die AW informiert, wie es im Lager aussieht und wie es in Österreich weitergeht, über Unterkünfte und Transfer und schließlich über weitere Beratungsmöglichkeiten, wozu die Rechtsberatung ebenso gehört wie die psychologische Beratung im Haus der Frauen oder der Psychosozialen Dienst. Bemerkenswert ist unseres Erachtens nach, dass in diesem Erstgespräch nicht nur *Informationen gegeben*, sondern auch Informationen über die Befindlichkeit der AW *eingeholt* werden. Des Weiteren scheint herausragend, dass hier das Asylverfahren solange erklärt würde, bis die AW es verstünden. 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 hier eine Vielzahl von Optionen anbietet: Gespräche und Beratungen für rechtliche, alltägliche und psychologische Probleme, in denen AW bei ihren individuellen Fragen begegnet werden kann. Workshops für Gruppen sollen mehrere AW gleichzeitig informieren und unterstützen den Austausch und das Lernen untereinander in „supervidiertes“ Form. Im Haus der Frauen wird auch an Informationsblättern gearbeitet, die dem Leseverhalten der AW entgegenkommen. Sie sind aber, und das muss hier deutlich gesagt werden, niemals *alleinige* Informationsquelle. Das Wichtige an der Vielfalt der Informationsweitergabe ist, dass den AW dadurch ermöglicht wird, immer wieder die gleichen Fragen beantwortet zu bekommen und Gelegenheit gegeben wird, Antworten zu finden, wenn sie gesucht werden. Das Besondere an der Informationsweitergabe im Haus der Frauen, ist demnach, dass *während des gesamten Aufenthalts der AW Informationen auf unterschiedliche Weise und in redundanter Form gegeben* und damit unterschiedliche Lerntypen und auch unterschiedliche kulturelle Orientierungsmuster berücksichtigt werden.

3.3.2.7 Bei der ärztlichen Untersuchung fehlen DolmetscherInnen

Die ärztliche Untersuchung stellt für einige AW einen wichtigen Punkt in der ersten Zeit in Österreich dar, sie wird häufig genannt. Hier kommt es aufgrund von fehlender D immer wieder zu Schwierigkeiten für die AW. Sie klagen außerdem über lange Wartezeiten. Obwohl dieser Punkt nicht direkt mit der Informationsweitergabe zu tun hat, ist er doch für die Kommunikationssituation in der Betreuungsstelle signifikant.

3.4 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, die nach Einschätzung der Befragten nicht oder zuwenig an die AW weiter gegeben werden, angeführt.

3.4.1 Einschätzung der Informationsweitergabe durch AsylwerberInnen

13 der 37 befragten AW fühlten sich generell gut informiert und erklärten das auch damit, dass sie sich selbst darum gekümmert hätten. Es wurde allgemein festgestellt, dass man in Österreich viel Eigeninitiative zeigen müsse. Ein AW wies darauf hin, dass viele AW aber nicht wüssten, bei welchen Stellen Informationen einzuholen wären und daher nicht gut informiert seien. Es muss an dieser Stelle erwähnt werden, dass sich bei zwei der 13 „gut informierten“ AW während oder nach dem Gespräch herausstellte, dass sie doch nicht so gut informiert waren, wie zuvor angegeben. So hatte z.B. eine AW die Informationen zum Transfer nicht richtig verstanden.

24 der 37 AW fühlten sich hingegen nicht ausreichend informiert und gaben an, orientierungslos zu sein. 22 AW äußerten, dass sie in Österreich mit ihren Problemen allein gelassen seien und nicht wüssten, wo sie ihre Fragen stellen könnten. Drei AW erklärten dass sie zu Beginn keine Ahnung gehabt hätten, worum es bei all diesen Untersuchungen in den verschiedenen Abteilungen eigentlich geht. Sie hätten keine Orientierung und viele offene Fragen gehabt. Die AW schienen keine Ansprechpartner in der Betreuungsstelle zu haben. Die meisten AW zeigten zudem kein Wissen über NGOs. Von vielen wurde der Wunsch geäußert, dass man die AW von Anfang an besser informieren solle.

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

Es ließ sich leider nur schwer ermitteln, von welchen Stellen die AW die Informationen zu den Hintergründen des Verfahrensablaufes bekommen hatten. Nur vier Personen konnten explizite Angaben machen. Zwei AW wurden im Haus der Frauen informiert und zwei weitere durch einen RB.

Über 30 der befragten 37 AW holten nach eigenen Angaben, die meisten Informationen von anderen AW ein – überwiegend von der eigenen Volksgruppe. Mehr als 20 Befragte erklärten, dass das die einzige Informationsquelle für sie sei und vor allem auch eine der sie Vertrauen schenken könnten.

14 AW gaben an, die RB im Haus 17 schon einmal um Hilfe gebeten zu haben. In acht Fällen wurde die Arbeit der RB jedoch als nicht besonders hilfreich eingestuft. Nur fünf AW sahen die durch die RB erhaltenen Informationen als nützlich an. RB würden, wenn überhaupt, bei rechtlichen Problemen aufgesucht und das wären Fragen zum Transfer, zum Dublin-Verfahren, zur Schubhaft und zu Fragen zur Alters- und Herkunftsfeststellung

durch das BAA. Drei AW erzählten, dass sie versucht hätten, die Hilfe der RB in Anspruch zu nehmen, jedoch keine anwesend gewesen wären. Zwei weitere AW sahen bisher auch keine Notwendigkeit einen RB aufzusuchen. Fünf weitere AW erklärten, nichts über die Arbeit der RB im Haus 17 zu wissen.

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

3.4.1.1 Einsatz von DolmetscherInnen an den verschiedenen Stellen aus der Erfahrung der AsylwerberInnen

Während der Einvernahmen sind immer D anwesend und auch während der polizeilichen Erstbefragung durch die Exekutive scheinen, mit Ausnahme der Datenerfassung (vgl. 3.2.3.3) in der Regel D anwesend zu sein. Auch das „Haus der Frauen“ nutzt laut Aussagen der AW regelmäßig D. Für die Rechtsberatung außerhalb der gesetzlichen Vorgabe würden nur selten D hinzugezogen. Die MitarbeiterInnen von EHC würden keine D einsetzen, da sie selbst mehrsprachig sind. Am „Ärztehaus“ wurde kritisiert, dass es zu wenige D gäbe. Zu Stellen, wie dem „Psychosozialen Dienst“ und den unabhängigen RV durch NGOs, haben sich die AW nur wenig geäußert. Hier scheint es jedoch nicht immer möglich zu sein, in der Muttersprache zu kommunizieren.

Bei acht der befragten AW wurde der Wunsch nach mehr frei zur Verfügung stehenden D geäußert.

3.4.2 Einschätzung der Informationsweitergabe durch MitarbeiterInnen

Ob die AW genügend informiert seien oder nicht, wird unterschiedlich und durchaus widersprüchlich wahrgenommen. Einige Mitarbeiter waren der Meinung, das „ausreichend Informationen vorhanden“ seien, andere wiederum meinten, dass es zu wenig Informationen gäbe. Auffallend ist, dass die Behörden die Informationsweitergabe eher positiv einschätzten, während hingegen RB und SB dieser eher kritisch gegenüber standen. Es gab aber in jeder Gruppe je eine Ausnahme (einen SB, der die Informationsweitergabe positiv einschätzte, einen RF, der die Informationsweitergabe kritisch sah).

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

gebracht. Einige MitarbeiterInnen sahen demnach oftmals Nachfragen als Hinweis auf den mangelnden Verstehenswillen gesehen. Den fehlenden Willen erklärten sie durch die Tatsache, dass die vorgefundene Situation nicht mit den Erwartungen der AW übereinstimme.

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

Befragte mit einer kritischen Position erklärten, dass es einen Unterschied zwischen dem formulierten Recht auf Information über das Asylverfahren und dessen realer Umsetzung gebe. Es wurde mehrmals betont, dass die schriftliche Informationsweitergabe nicht ausreichend sei und dass die Informationen in einer muttersprachlichen Beratung weitergegeben werden sollten. Mehrmals wurde darauf hingewiesen, dass die AW sich in einer schwierigen Situation befänden und damit in ihrer Möglichkeit der Informationsaufnahme beeinträchtigt seien. Oftmaliges Nachfragen seitens der AW wurde von dieser Position aus damit erklärt, dass während des Verfahrensprozesses immer neue Zusammenhänge deutlich würden und sich daher Fragen aufs Neue stellten.

Als problematisch wurde außerdem eingeschätzt, dass AW bei der Informationsweitergabe von der Bereitschaft und dem Engagement der MitarbeiterInnen der Betreuungsstelle abhängen würden. Das fehlende Wissen führe außerdem dazu, dass AW auch nicht wüssten, dass sie sich Informationen holen sollten.

Als unzureichend 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 noch um keine Abschiebung handle.

Tendenziell herrschte Einigkeit darüber, dass AW mit wenig Bildungshintergrund durch die schriftliche Informationsweitergabe benachteiligt werden (vgl. 3.8.2).

Auch die MitarbeiterInnen schätzen die Informationsweitergabe unter den AW als wichtig ein, nennen aber noch öfter die RB als erste Informationsquelle. Die Wahrnehmungen der Rolle der RB durch MitarbeiterInnen und durch AW zeigen hier also deutlich Unterschiede (vgl. 3.7.2). Auch die Präsenz der SB von EHC wird von den MitarbeiterInnen deutlich stärker wahrgenommen als von den AW selbst. Übereinstimmend ist hingegen die Wahrnehmung der RV. Sowohl von den AW als auch den MitarbeiterInnen wurden die RV kaum als Informationsquelle genannt.

Die Tatsache, dass AW von anderen AW informiert werden, wurde sowohl positiv als auch negativ bewertet. Die positiven Bewertungen rekurrierten auf die dadurch gewährleistete Schließung von Lücken in Beratung und Betreuung, vor allem für AW mit wenig Bildungshintergrund. Die negativen Bewertungen beruhten auf der Wahrnehmung, dass AW 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 AW anhielten, ihre Dokumente nicht vorzuzeigen, was aber im Verfahren als Zeichen fehlender Mitwirkung nachteilige Auswirkungen für die AW haben könne. Als weitere Gründe für die negative Bewertung der Informationsweitergabe unter AW wurden eine mögliche Veränderung der Aussagen und damit verbunden eine Beeinflussung des Verfahrens genannt. Schlepper und andere AW brächten AW dazu, nicht die Wahrheit zu sagen, sondern „G´schichten“ zu erzählen.

3.4.3 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 AW um sich Informationen zu holen, die Informationsweitergabe beschränkte sich auf aushändigen von schriftlichen Informationen und kurze Gespräche. Das hat unserer Beobachtung nach damit zu tun, dass das Sprechen durch die Glaswand sehr schwierig ist. Sie baut schon von vornherein eine Barriere zwischen den AW und den SB auf. Die geringe Frequentierung des Info-Point bringt mit sich, dass auch die in den Informationskästen zu Verfügung gestellten Informationen kaum wahrgenommen werden. So stellte sich heraus, dass beispielsweise die hier gegebene Information über die in der Betreuungsstelle vertretenen NGOs von AW nicht zur Kenntnis genommen wird.

Auch konnte außerdem nicht beobachtet werden, dass die Informationsquellen im Warteraum, das heißt die Erstinformationsblätter und Informatoren benützt werden (ausführlich vgl. dazu 3.4.3).

3.4.4 Informationen, die nicht gegeben werden

Laut Aussagen der Befragten gibt es aber auch Informationen, die nicht oder nicht ausreichend gegeben würden. Dazu gehörten Informationen über Regeln und Verhalten in Österreich, über Konsequenzen krimineller Handlungen und die Bedeutung von Schubhaft.

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

Wie schon festgestellt, konnten wir außerdem beobachten, dass es sowohl bei den AW als auch bei den MitarbeiterInnen nur wenige Informationen über die unabhängige Rechtsberatung durch Diakonie und Caritas gibt.

3.5 Rahmenbedingungen

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

Für AW definieren wir die Rahmenbedingungen durch das Leben in einem Lager nach der Flucht. Für die MitarbeiterInnen stellen in unserer Betrachtung die Ausbildung, die Vorbereitung auf die Tätigkeit und die Arbeitssituation vor Ort die Rahmenbedingungen dar.

3.5.1 Das Leben in der Betreuungsstelle

Das Leben in einem Lager ist allgemein durch Warten, Abhängigkeit, Kontrolle und Untätigkeit bestimmt. Diese Feststellung trifft auch auf die Betreuungsstelle zu, was die nun folgenden Ergebnisse zeigen.

Vorausgeschickt soll hier aber sein, dass die erste Zeit der AW in der Betreuungsstelle durch Erschöpfung und Überforderung gekennzeichnet zu sein scheint. Das machen Aussagen von AW aber auch von MitarbeiterInnen deutlich. AW müssten zu Beginn viele Eindrücke verarbeiten und sich in der neuen Situation orientieren.

Als besondere und enorme psychische aber auch physische Belastung für die AW wurde mehrmals die Wartesituation vor der Einvernahme genannt. Weil die AW wüssten, dass es eine nachteilige Wirkung haben könnte, wenn sie bei Aufrufen nicht anwesend sind, trauten sie sich nicht den Warteraum zu verlassen. Das führe dazu, dass sie den ganzen Tag über ohne Essen und Bewegung blieben. Wir konnten tatsächlich beobachten, dass AW lediglich zweimal aufgerufen werden und nicht vor der Türe nach ihnen gesucht wird. 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 AW äußert sich auch in den reglementierten Essenzeiten und der sog. „48-Stunden-Regelung“, die eine über 48 Stunden dauernde Abwesenheit untersagt (vgl. 3.8.9).

Ein weiterer Aspekt, der die Situation der AW beeinflusst, ist die Abhängigkeit. So wurde erwähnt, dass die AW 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, mit der MitarbeiterInnen den AW entgegentreten, wider. Mehrmals wurde geäußert, dass die AW „wie Kinder“ seien bzw. man sie wie solche behandeln müsste. In diese Richtung weisen auch Attribuierungen wie „meine“ AW. Diese Abhängigkeit äußert sich bei den AW selbst als Gefühl der Hilflosigkeit.

Des Weiteren für das Leben in der Betreuungsstelle kennzeichnend ist die Kontrolle. Laufend werden Kontrollen durchgeführt: Standeskontrollen, Zimmerkontrollen, nächtliche Kontrollen, Kontrollen der Einkäufe und Kontrollen der Abwesenheit. Häufig werden diese Kontrollen durch Uniformierte durchgeführt, was bei AW Angst auslösen kann.

Zuletzt soll noch die Beobachtung genannt werden, dass die Untätigkeit aber auch der Verlust gewohnter (Beziehungs)Strukturen zu aggressivem Verhalten von AW führen kann. Mehrmals wurde erwähnt, dass es notwendig wäre, verstärkt Arbeitsmöglichkeiten zu schaffen. Jene AW, die in der Quartiermeisterei Remunerantentätigkeiten ausführten, zeigten sich auch mit ihrer Situation in der Betreuungsstelle deutlich zufriedener.

3.5.2 Ausbildungssituation, Vorbereitung auf die Tätigkeit und Fortbildungssituation

Betrachtet man nun die Qualifikation der MitarbeiterInnen so fällt auf, dass keine/r der von uns befragten D zu den gerichtlich beeideten D gehört und nur wenige gaben an, „ad-hoc“ beeidete zu sein. Mehr als die Hälfte gehört der Gruppe der „Sprachkundigen“ an. Die meisten der befragten RF haben kein juristisches Studium abgeschlossen, sondern bringen Erfahrungen aus der Arbeit in der Exekutive mit. Und schließlich bringen mehrere der von uns befragten RB brachten keine Praxis im Asylbereich mit.

Was die Vorbereitung auf die Tätigkeit betrifft, so würden die RB werden vor Ort von KollegInnen eingeschult, was dann problematisch scheint, wenn sie keine Erfahrungen im Asylbereich haben. Ob sie damit ausreichend auf die Tätigkeit vorbereitet sind, wird von den Befragten unterschiedlich bewertet. Auch die D würden nicht auf die Tätigkeit vorbereitet. Ein D erwähnte das Handbuch „Dolmetschen im Asylverfahren“⁵ und äußerte seine Skepsis, ob alle in der EAST tätigen D dieses auch gelesen hätten. Die RF bekämen eine Einschulung durch das BAA. Folgende Themen wurden von ihnen erwähnt: Glaubwürdigkeitsprüfung, Einvernahmetechnik, Aktenführung, Ausstellung von Bescheiden und Umgang mit „vulnerable groups“. Außerdem würden sie am Arbeitsplatz eingeschult. Es gebe ein MentorInnensystem, bei dem erfahrene RF den neu eingesetzten zur Seite stünden. Außerdem gebe es die Möglichkeiten Fortbildungen zu besuchen, zum Teil auch verpflichtend.

⁵ *Handbuch Dolmetschen im Asylverfahren (2006)*. Hrsg. 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.

Bei den SB war kein spezielles Ausbildungsprofil erkennbar. Die Einschulungen fänden am Arbeitsplatz direkt statt.

Es wurden auffallend wenige Fortbildungswünsche geäußert, was, zumindest was das die RF betrifft, mit dem vorhandenen Fortbildungsangebot des BAA zu erklären ist. Unseres Erachtens nach, lässt sich daraus aber auch auf ein geringe selbstkritische Reflexion und mangelndes Bewusstsein für die Notwendigkeit einer professionellen Weiterentwicklung schließen. Lediglich im Bereich der Länderkunde, der Kultur/Sozialstruktur der Herkunftsländer von AW wurde von RF, RB und D mehrfach Interesse an Fortbildungen geäußert.

Überraschend war für uns, dass, trotz deutlicher Belastung, das Angebot der Supervision für RF von diesen nicht genutzt wird. Das entspricht nicht einer professionellen Praxis in Arbeitsfeldern mit Menschen, die unter großen Belastungen stehen (vgl. 3.5.3). Es äußerte auch nur ein Mitarbeiter explizit den Wunsch nach Team-Supervision, der jedoch nicht in einem Angestelltenverhältnis arbeitet und dessen Wunsch daher nicht über den Arbeitgeber realisierbar ist. Problematisch ist unseres Erachtens, dass die Supervision bei EHC hatte zum Zeitpunkt der Befragung bereits seit vier Monaten nicht stattgefunden hatte.

3.5.3 Arbeitssituation

Obwohl viele der Befragten sich positiv zu ihrer Arbeit äußerten und feststellten, dass sie diese gerne machten, lassen sich doch etliche Hinweise darauf finden, dass die Arbeitssituation in der EAST und der Betreuungsstelle allgemein als sehr belastend empfunden wird. Zuallererst sei hier der des Öfteren genannte Druck durch mangelnde Zeit angeführt. Vor allem dadurch wurde die Arbeitsbelastung allgemein von den MitarbeiterInnen als sehr hoch eingeschätzt (vgl. 3.8.9). Mehrfach wurde genannt, dass es nicht möglich sei, sich die Zeit zu nehmen, die eigentlich notwendig wäre. Außerdem wurde die schwierige Kommunikationssituation hingewiesen. Sie resultiere aus dem Fehlen kompetenter D, aber auch aus dem andauernden Kommunizieren über D, das als strapaziös beschrieben wurde.

Dort, wo eine Diskrepanz zwischen dem offiziellen Auftrag und den tatsächlichen Anforderungen vor Ort festgestellt wurde, wird diese als belastend empfunden. Daraus entstehende Unstimmigkeiten könnten aufgrund von fehlender Supervision nicht gelöst werden. Auch arbeitsrechtliche Situationen werden als bedrückend empfunden.

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

Wir konnten feststellen, dass D unter hohem Leistungsdruck stehen: Korrekturen bzw. Nachfragen würden von Seiten mancher RF, aber auch im Selbstverständnis mancher D, als Zeichen der Inkompetenz gewertet. Hinzu kommt, dass D in einer Atmosphäre der Einschüchterung arbeiten würden. Während der Einvernahmen werde respektloses Verhalten gegenüber AW von D aufgrund ihrer Funktion „mit“erlebt. Für D, vor allem für jene, die selbst Flüchtlinge waren, scheinen außerdem die Geschichten der AW belastend zu sein. Beobachtbar war auch, dass D einer deutlichen „sozialen“ Kontrolle zu unterliegen scheinen, so sei ihnen der Kontakt zu AW untersagt, auch der Kontakt mit RB werde laut Aussagen nicht gerne gesehen. Dagegen gab es aber Hinweise auf als „amical“ beschriebene Kontakte zwischen D und RF.

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

3.6 Verbesserungsmöglichkeiten aus Sicht der Beteiligten

Im Folgenden werden nun jene Aussagen 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.

3.6.1 Ablauf der Informationsweitergabe

Der größte Teil der AW wünschte sich mehr Unterstützung und Aufklärung. Vor allem zu Beginn würden sie mehr Informationen zum Asylverfahren und zum Leben in Österreich benötigen. Eine Person sprach in diesem Zusammenhang auch eine feste Bezugsperson an, der sie alle Fragen stellen könnte. Sieben AW äußerten den Wunsch nach mehr D, die den AW frei zur Verfügung stehen sollten. Außerdem sollten die verschiedenen Einladungen und Bescheide in verständlichen Sprachen verfasst sein. Nur so wären, laut der befragten AW, Fehler zu vermeiden.

Ein AW gab explizit an, dass er von einem Mitarbeiter von EHC zu den verschiedenen Stellen begleitet wurde und das für ihn sehr hilfreich gewesen sei. Eine solche Begleitung und engere Betreuung vor allem zu Beginn wurde von mehreren AW gewünscht. Ein Vorschlag eines AW war, zu Beginn Gruppen von gleichsprachigen AW zu bilden und so über das Asylverfahren in Österreich zu informieren. Das gäbe auch die Möglichkeit, auf Fragen einzugehen.

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

Die MitarbeiterInnen sahen ein wichtiges Verbesserungspotential in der Rücksichtnahme auf die sprachlichen, kulturellen und Bildungshintergründe der AW. Demnach sollten verstärkt mündliche Beratungen in der Muttersprache angeboten und durchgeführt werden. Damit auf die unterschiedlichen Informationsbedürfnisse der AW eingegangen werden könne, bräuchte es jedoch mehr Zeit als die momentan zu Verfügung stehende. Als Personen, die diese Beratungen durchführen sollten, werden sowohl die SB als auch die RB genannt. So wurde auch vorgeschlagen, dass auch SB Rechtsberatung machen sollten und der Wunsch geäußert, verstärkt mehrsprachige RB einzusetzen. Außerdem sollten mehr RB zu Verfügung stehen, damit AW jederzeit Zugang zu Rechtsberatung hätten. Zur Unterstützung der RB sollten mehr D beschäftigt werden, das wäre vor allem vor den Einvernahmen wichtig. Weiters wäre es sinnvoll, dass AW auch nach der Zulassung Rechtsberatung in Anspruch nehmen könnten.

Mehrere Seiten äußerten die Notwendigkeit, die Vorgehensweise der RB zu vereinheitlichen bzw. klarer zu gestalten.

Die Informationsblätter betreffend, wurde die Verbesserungswürdigkeit der Erklärung der Dublin-Regelung mehrfach genannt und angeregt, auch praktische Informationen, wie beispielsweise über die Krankenversicherung und die Grundversorgung in den Informationsblättern zu geben. Wie bereits erwähnt, wurde zu den Informationsblättern hauptsächlich angemerkt, dass sie alleine nicht ausreichend seien.

3.6.2 Arbeitsbedingungen

Es wurde immer wieder der Wunsch geäußert, etwas am Zeitdruck und der dadurch entstehenden Arbeitsbelastung zu ändern bzw. mehr für die Burn-Out-Prävention zu tun. Ein Vorschlag zur Entlastung der RF war, die Schreibkräfte bei den Einvernahmen für das Schreiben 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 AW abgewiesen würden. Eine Veränderung des Kommunikationsverhaltens mancher RF könnte dazu beitragen (vgl. 3.4.2). Es wäre, so eine Befragte, nicht notwendig, die Menschen „zu quälen“, vor allem dann, wenn schon klar sei, dass der oder die AW keine Chance auf Zulassung hat.

Den AW sollten mehr D zu Verfügung stehen. Es fehle überhaupt an Vermittlern zwischen AW und Behörden.

Mehr Ordnung und Disziplin unter den AW erschien einem Befragten als anstrebenswert. Nicht nur in diesem Zusammenhang wurde angeregt, mehr Arbeits- und Beschäftigungsmöglichkeiten zu schaffen, da sie Streit und Depression bei den AW verhindern könnten.

Es wurde außerdem der Wunsch nach bessere Arbeitsbedingungen und Supervision für RB geäußert.

Des Weiteren sollten den RB bessere Räumlichkeiten zu Verfügung gestellt werden, denn manchmal würden sie in „einer Abstellkammer“ beraten. Die Räumlichkeiten betreffend wurde auch das Bedürfnis nach einem Rückzugsort für D artikuliert.

Außerdem wurde der Wunsch nach Vernetzung mit anderen Einrichtungen geäußert.

3.7 Am Informationsprozess beteiligte Personen: Selbst- und Fremdbilder

Selbst- und Fremdbilder tragen wesentlich zur Bereitschaft bei, sich auf die Kommunikation mit einem oder einer anderen einzulassen und beeinflussen dadurch, zumeist unbemerkt, wesentlich das Gelingen oder Misslingen von Kommunikation. Auch für die Informationsweitergabe erscheint daher eine Analyse der Selbst- und Fremdbilder der beteiligten Personen als lohnend.

In diesem Abschnitt werden nun jene Aussagen zusammengefasst, die auf die Frage nach der Wahrnehmung der AW und der „anderen am Informationsweitergabeprozess Beteiligten“ gegeben wurden. Und wiederum fließen hier - 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.

3.7.1 AsylwerberInnen

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

Von elf der befragten MitarbeiterInnen wurden die AW als schlecht informiert, orientierungslos und ohne Verständnis für das, was Asyl bedeute und was in der EAST passiere, wahrgenommen. Fünf hingegen schätzten die AW als gut informiert ein und meinten, diese wüssten genau, worum es gehe. Acht Befragte betrachteten die AW als

unglaublich oder auch als hinterhältig. Unter anderem auch, weil sie anderen AW falsche Informationen weitergeben würden.

Dass sich die AW in einer schwierigen Situation befinden würden, beschrieben sieben der Befragten und meinten damit entweder die Situation in den Herkunftsländern, die Einvernahmesituation, bei der die AW unter großen Druck geraten würden oder aber die Lebenssituation in der Betreuungsstelle, die aufgrund von mangelnder Tagesstruktur und psychischer Belastung auch zu aggressiven Äußerungen führen könne. Autoaggressive Äußerungen wurden aber auch von einem Befragten als Druckmittel der AW eingeschätzt. Die psychische Belastung, unter der AW stünden, wurde von drei der Befragten wahrgenommen. Dass AW ängstlich seien, und gerade zu Beginn überfordert, bemerkten fünf der befragten MitarbeiterInnen. Beobachtet wurde auch, dass der Transfer in eine andere Betreuungseinrichtung und die Verhängung der Schubhaft Stress und Verunsicherungen auslösen würden.

Auffallend war das Bedürfnis, die AW in „richtige“ und „falsche“ oder auch in „gute“ und „schlechte“ einzuteilen. Dabei wurden verschiedenen Erkennungsmerkmale genannt: Herkunft, Alter, Religionszugehörigkeit, Engagement, Kooperationsbereitschaft, Arroganz, Unauffälligkeit, Disziplin und Höflichkeit, Arbeitswilligkeit und der Umgang mit Informationsblättern (vgl. 3.8.7). In Bezug auf letztere wurde die widersprüchliche Wahrnehmung der AW besonders deutlich. Während ein Befragter „falsche“ AW daran zu erkennen meint, dass sie die Informationsblätter wegwerfen würden, erklärte eine andere Befragte diesen Umgang mit den Informationsblättern damit, dass diese durch die unverständlichen Informationen überfordert seien.

3.7.2 Die RechtsberaterInnen

Das Selbstverständnis eines befragten RB ist, „die richtigen Informationen“ über das Verfahren zu geben und ein „faires Verfahren“ zu sichern, wobei gleichzeitig relativiert wurde, dass das nicht von allen RB so gesehen werde. Mehrfach wurde von Seiten der RB geäußert, dass es nicht zu deren Aufgaben gehöre, die AW dabei zu unterstützen einen positiven Asylbescheid zu bekommen, sondern ihnen lediglich zu verdeutlichen, dass sie die Wahrheit sagen sollten. Das immer verständlich zu machen, sei jedoch ein zeitliches und ein kulturelles Problem. Es ginge darum, einen Zugang zu den AW zu bekommen und Vertrauen aufzubauen. Außerdem wäre notwendig, nicht nur Informationen zu geben, sondern auch zu erklären, warum welche Entscheidungen fallen würden. Dafür bräuchten die RB jedoch mehr Zeit, als ihnen in der Regel zur Verfügung stehe. Die Unmöglichkeit diese Ansprüche zu erfüllen stellten die Diskrepanz zwischen Auftrag und Anforderungen dar (vgl. 3.8.9).

Innerhalb der Gruppe der RB unterschieden diese selbst zwischen engagierten und weniger engagierten unterschieden. Ein Merkmal dafür sei wiederum die Zeit, die sich ein

RB für die Beratung nimmt. 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 sei die räumliche Zugänglichkeit. Manche RB hielten sich in Räumen auf, die für AW leicht erreichbar sind, andere zögen sich zurück.

Ob die Rechtsberatung als erfolgreich anzusehen sei, wurde unterschiedlich eingeschätzt. Manche RB gaben an, sich unverstanden zu fühlen und waren der Auffassung, die wirklich wichtigen Informationen über das Asylverfahren nicht transportieren zu können. Andere wiederum meinten, dass sich „ihre“ AW gut beraten fühlen würden.

Es zeigte sich, dass es RB gibt, die sich auch über die Beratung hinaus für betreuende und vermittelnde Aufgaben zuständig fühlen, da die AW mit vielen Anliegen zu ihnen kämen. So würden sie zum Beispiel jenen AW, die nicht lesen und schreiben können, beim Ausfüllen von Formularen unterstützen. Manche AW kämen immer wieder und mit allen möglichen Problemen.

Abgesehen davon, dass viele AW die RB gar nicht als Informationsquelle wahrnehmen (vgl. 3.4.1) kritisierten AW vor allem, dass die RB selten schnell handeln würden. Meistens würden sie lediglich die Daten der AW aufnehmen und diese bitten abzuwarten. Zwei AW drückten aus, dass die RB die AW und ihre Probleme nicht wirklich wahrnehmen. Ein weiterer AW wurde von dem RB enttäuscht, da dieser ihm gleich mitgeteilt hätte, dass er keine Chance auf ein Asylverfahren in Österreich habe. Neun AW äußerten, dass sie nie die RB aufzusuchen werden, weil andere AW ihnen davon abgeraten hätten. Des Weiteren meinten einige AW, dass die RB für den Staat arbeiten würden und sie deshalb nie zu ihnen Vertrauen aufbauen könnten. Demgegenüber berichtete ein AW, dass sein Freund trotz Hilfe eines RB abgeschoben worden sei. Seiner Meinung nach wären die RB gegenüber dem Staat Österreich hilflos.

Die Wahrnehmung der RB durch andere MitarbeiterInnen war durchaus zwiespältig. Einerseits würden die RB den AW verständliche Informationen weitergeben und auch durch ihre Anwesenheit die Atmosphäre während der Einvernahme positiv beeinflussen. Andererseits wurden die unterschiedlichen Auffassungen seitens der RB darüber, was zu ihrem Aufgabenfeld gehöre, kritisch gesehen. Es wurden zwei Typen von RB beschrieben, solche die realitätsnah beraten würden und andere die Hoffnungen machten. Die Unterschiede in der Wahrnehmung der Aufgaben, wurden mit persönlichem Engagement in Verbindung gebracht und nicht immer positiv bewertet, da es dem Grundsatz der Anforderung der Nicht-Parteilichkeit widerspräche. So konnten wir feststellen, dass es durchaus mit Skepsis beobachtet wird, wenn RB eine Stunde lang beraten, denn es wäre nicht einsichtig, wozu diese Zeit benötigt werde (vgl. 3.8.9). Außerdem wurde auch von anderen MitarbeiterInnen die unterschiedliche räumliche Zugänglichkeit am Nachmittag wahrgenommen.

3.7.3 Die DolmetscherInnen

3.7.3.1 DolmetscherInnen als Informationsquelle

Keine/r der befragten D sah sich als Informationsquelle. Alle verwiesen darauf, dass den D ein Kontakt außerhalb ihres Dolmetschdienstes untersagt sei und sie sich auch daran halten würden. Es wurde aber erzählt, dass AW durchaus den Kontakt zu den D suchen würden.

Auch AW gaben D in der Regel nicht als Informationsquelle an. Acht der befragten AW erklärten, bei Fragen die D aus Haus 17 aufzusuchen, wobei sie in den meisten Fällen Hilfe bei Übersetzungen brauchten. Die Mehrzahl der AW stellte jedoch fest, dass die D dabei aber nicht besonders hilfreich seien, da sie nicht in der Lage wären, die Informationen verständlicher zu erläutern. Einige AW erzählten auch in diesem Zusammenhang von Verständigungsproblemen aufgrund der verschiedenen Dialekte einer Sprache (zum Beispiel Farsi und Dari). Andere kritisierten, dass die D nie Zeit hätten oder sie die AW mit ihren Problemen nicht wirklich wahrnehmen würden. Vier AW sprachen auch an, dass es zu wenig D vor Ort gäbe. Oft müssten sie einen Tag warten, bis ein D zur Verfügung stünde

Auch von den MitarbeiterInnen der Betreuungsstelle wurde angemerkt, dass es zu wenig D gebe. Vor allem beim Parteienverkehr und bei den RB außerhalb der Einvernahmen wurde ein Mangel an kompetenten D festgestellt. Das sei insofern problematisch, als ohne sie eigentlich keine Akteneinsicht möglich wäre. Auch seitens der MitarbeiterInnen wurde bemerkt, dass aufgrund der Komplexität der Materie die Informationsweitergabe im Rahmen des Parteienverkehrs trotz Übersetzung durch D nicht funktioniere.

Die Tatsache, dass D der Kontakt zu AW untersagt ist, verweist darauf, dass von Seiten der Behörden befürchtet wird, dass D den AW als Informationsquelle dienen und das Verfahren damit beeinflussen könnten.

3.7.3.2 DolmetscherInnen als SprachmittlerInnen

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

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

Mehrmals wurde geäußert, dass die Befragungen als belastend empfunden würden. Einerseits, weil die Atmosphäre so angespannt sei und respektloses Verhalten der RF von ihnen direkt „miterlebt“ würde, andererseits, weil die D selbst Fluchterfahrung haben.

Eine befragte D, die als Sprachkundige eingesetzt wird, äußerte den Wunsch nach einem Kurs, um ihr Deutsch zu verbessern.

20 AW erklärten, dass „ihre“ D eine gute und solide Übersetzung gemacht haben. Fünf AW bemängelten hingegen die Arbeit der D. Vor allem in den Verhandlungen würden die D Handlungen setzen, die über ihre normale Dolmetschertätigkeit hinausgehen. Sie versuchten beispielsweise, die AW zu beeinflussen, bezichtigten diese des Lügens oder beschimpften sie. Oftmals würden auch die „falschen“ Dolmetscher eingesetzt: Durch minimale Unterschiede im Dialekt könne es schon zu Verständigungsproblemen kommen.

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

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

Besonders kritisch wurde die Rolle der „Sprachkundigen“ gesehen (vgl. 3.1.3). Sie hätten entweder Mängel im Deutschen oder in der jeweils anderen Sprache. Letzteres betreffe Personen, die in Österreich aufgewachsen sind und die Sprache ihrer Eltern aufgrund ihrer sprachlichen Sozialisation nicht ausreichend beherrschten, um in vielfältigen regionalen Varianten der Sprache zu mitteln. Die Dolmetschleistungen dieser Personen seien fehlerhaft, aber nicht überprüfbar, was dazu führt, dass die Sprachkundigen weiterhin beschäftigt würden. Auf Unverständnis stößt, dass Sprachkundige den gleichen Honorarsatz bezahlt bekämen, wie ausgebildete D.

Als ebenso problematisch wird das Dolmetschen in der Zweitsprache eingeschätzt. Weniger die D selbst, als andere am Prozess Beteiligten verwiesen auf beobachtbare Missverständnisse und Fehler. Schwierigkeiten tauchten sowohl dann auf, wenn AW in einer Zweitsprache einvernommen werden, als auch dann, wenn Sprachkundige in eine ihnen nicht geläufige Zweitsprache übersetzen. Es wurde außerdem von einer Befragten auch festgestellt, dass man seine Gefühle nur schwer in der Zweitsprache erklären könne, weswegen es für AW immer besser sei, in der Muttersprache einvernommen zu werden.

Eine wichtige Rolle spielten D, wenn sie in kritischen Situationen, wie bei einer Trennung der Familie durch Schubhaft, erklärend beistehen könnten. In solchen Fällen sei auch das Dolmetschen in der Zweitsprache ausreichend.

Es wurde mehrmals erwähnt, dass es für AW wichtig sei, woher ein D komme. So fragten diese zu Beginn gleich nach. In den meisten Fällen würde es von den AW als positiv eingeschätzt, wenn der D aus der gleichen ethnischen Gruppe käme. Positiv würde auf jeden Fall gesehen, wenn die D in der Muttersprache der AW dolmetschen könnten.

D wurden mehrfach als parteiisch beschrieben, wobei sowohl geäußert wurde, dass sie entweder den RF gegenüber loyal wären als auch, dass sie auf der Seite der AW stehen würden.

Ihre Beziehung zu den RF wurde mehrfach als korrekt beschrieben, aber auch auf mögliche Abhängigkeitsverhältnisse hingewiesen. Mehrmals wurde erwähnt, dass Korrekturen der Rückübersetzung als Zeichen für Inkompetenz der D betrachtet würden und dazu führen könnten, dass D nicht mehr eingesetzt würden. Außerdem könnten sich D nur schwer gegen rassistische und abwertende Äußerungen von RF gegenüber AW, von denen sie oft auch selbst betroffen seien, wehren. Sie müssten fürchten, nicht mehr bestellt zu werden. Es gab auch mehrere Hinweise auf amicale Verbindungen zwischen RF und D.

3.7.4 Die ReferentInnen

Die befragten RF gaben an, ihre Tätigkeit als interessant zu erleben, erwähnten jedoch eine große Arbeitsbelastung, die durch das Arbeiten unter Zeitdruck entstünde. Bemerkte wurde auch, dass die Arbeit mit „Fremden“ und die Kommunikation mittels D belastend seien. Demgegenüber gab es jedoch auch Aussagen, die die indirekte Kommunikation mittels D als positiv einschätzten, da diese dabei helfen würden, eine ruhige Gesprächssituation herzustellen. Genannt wird auch, dass die Hintergründe der AW emotional belastend seien und man als RF emotional gefestigt sein sollte.

AW berichteten von RF, die sich korrekt verhielten, die versuchten die Informationen genau zu erfassen, Verständnis gegenüber Bedürfnissen der AW zu zeigen (wenn diese weinen oder trinken wollen) und in einer ruhigen und sachlichen Art mit den AW

kommunizierten. Eine AW erzählte, dass sie die Atmosphäre als sehr angenehm erlebt hätte und die RF und die D sehr nett gewesen seien und sie sich dadurch beruhigen habe können.

Eine größere Anzahl von AW berichtete jedoch von unkorrektem Verhalten. RF würden AW beschimpfen und Unterstellungen äußern. So habe ein RF beispielsweise gemeint, dass alle „Schwarzen“ doch „eh“ aus Italien kämen, oder dass der einvernommene Flüchtling ja noch genug Geld gehabt hätte, um nach Österreich zu kommen und es ihm deshalb ja nicht so schlecht gehen könne. Außerdem erzählten zwei Flüchtlinge, dass der RF während der Verhandlung laut geschrien und auf den Tisch geschlagen habe.

Über das emotionale Verhalten von RF wird auch von MitarbeiterInnen mehrfach berichtet. RF würden auch körperlich bedrohlich Posen einnehmen, indem sie beispielsweise die Hände in die Seiten stemmten und die AW anbrüllten. Wie bei den RB gäbe es auch unter den RF solche, die über ihren Auftrag hinaus handelten und die Einvernahmen über das notwendige Ausmaß hinaus führten, indem sie Vorhaltungen zu Wortgefechten werden lassen. Damit würden Einvernahmen über das notwendige Ausmaß hinaus geführt, was auch eine zeitliche Belastung aller Beteiligten bedeuten würde. So wurde von einem Fall berichtet, bei denen ein AW den ganzen Tag ohne Pause einvernommen wurde ohne Getränke und Essen angeboten zu bekommen. Seine Familie hätte ebenfalls den ganzen Tag ohne Essen und Trinken vor der Türe gewartet. Erschwerend wäre in diesem Fall dazu gekommen, dass der RF dabei andauernd geraucht hätte.

Weiters wurde berichtet, dass es RF gäbe, die sich während der Kommunikation nicht den AW oder den D zuwenden, sondern „in den Computer hinein“ sprächen, sodass die gestellten Fragen auch für die D unverständlich seien. Auf Rückfragen, auch seitens der D, würden RF dann „nervös“, also harsch und abweisend, reagieren, sodass sich D und AW nicht mehr trauten, Fragen zu stellen. Eine D erzählte, dass sie, um den RF nicht zu verärgern, versucht habe, die Fragen vom Computer abzulesen.

Es wurde darüber hinaus auch angemerkt, dass es RF gebe, die in den Einvernahmen durch Fangfragen den AW Fallen stellten.

Zu der Frage, ob die RF das Einvernahmeprotokoll schreiben würden oder eine begleitende Schreibkraft, gab es widersprüchliche Aussagen. Mehrheitlich wird jedoch festgestellt, dass die RF selbst schrieben. Es darauf hingewiesen, dass auch durch Fehler beim Mitschreiben der RF Missverständnisse entstehen könnten.

3.7.5 Die SozialbetreuerInnen

3.7.5.1 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 AW zufrieden zu stellen, und dazu gehöre, so wurde explizit festgestellt, dass, sofern es Zeit gebe, die AW an die verschiedenen Stellen der Betreuungsstelle begleitet würden und die MitarbeiterInnen ihre Sprachkenntnisse im Haus 17 für Übersetzungen zu Verfügung stellten.

15 der 37 AW erläutern ihre Erfahrungen mit dem Info-Point. Die Hälfte dieser Personen stufte die Hilfe der MitarbeiterInnen von EHC als sehr hilfreich ein. Die Informationen seien ihrer Meinung nach immer verständlich vermittelt worden. Sie gaben auch an, dass die MitarbeiterInnen freundlich und aufgeschlossen seien. Zwei der MitarbeiterInnen wurden dabei besonders oft erwähnt. Könnte der Info-Point Fragen der AW nicht beantworten, dann - so erläutern die AW - würden sie diese zu den richtigen Stellen weiter verwiesen.

Sieben andere AW berichteten jedoch, dass der Info-Point ihnen nicht hilfreich zur Seite stünde. Die MitarbeiterInnen seien oft unfreundlich, nähmen die Probleme der AW nicht ernst und hätten kein Verständnis für ihre schwierige Situation. Vier somalische AW (zwei AW im Interview) erläuterten außerdem, dass Arabisch sprechende MitarbeiterInnen verweigert hätten, mit ihnen Arabisch zu sprechen und führten das darauf zurück, dass sie nicht als „richtige“ Araber wahrgenommen werden würden. Ein weiterer AW meinte außerdem, dass zu manchen Zeitpunkten auch sehr wenige MitarbeiterInnen vor Ort seien.

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

Die meisten jener AW, die den Info-Point nutzen, tun dies bei alltäglichen Fragen. Außerdem bekämen sie dort ihre Essenskarten. Zwei AW erklärten, dass sie den Info Point auch nutzen, wenn sie Schriftstücke (Ladungen etc.) nicht genau verstünden. Die Mitarbeiter übersetzten ihnen dann verschiedene Schreiben.

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

D zu Verfügung stünden. Das beträfe im Moment vor allem die Sprache Russisch. Aber auch bei der Rechtsberatung scheinen MitarbeiterInnen des EHC zu unterstützen. In diesem Zusammenhang wurde der Wunsch nach mehr Unterstützung durch die SozialarbeiterInnen geäußert. Dass diese keine Rechtsberatung durchführen (können), wurde als Schwachstelle des Systems genannt. Außerdem gab es die Beobachtung, dass AW den MitarbeiterInnen von EHC nicht vertrauten und daher andere Stellen mit Betreuungsarbeiten konfrontiert seien.

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

3.7.5.2 Menschen.Leben: Haus der Frauen und Psychosozialer Dienst

Wir konnten den Eindruck gewinnen, dass die Mitarbeiterinnen des Hauses der Frauen bemüht sind, die Betreuungsarbeit persönlich zu gestalten. Besonders auffallend für uns war, dass dort Reihe von Beratungsangeboten geschaffen wurden, die den Bedürfnissen der AW zu entsprechen scheinen (vgl. 3.3.2.6).

So erzählten vier der neun befragten weiblichen AW, 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 AW erklärten außerdem, dass die dort erhaltenen Informationen für sie sehr hilfreich seien. Die Mitarbeiterinnen wurden als sehr freundlich beschrieben.

Die MitarbeiterInnen des „Psychosozialen Dienstes“ berichteten, dass die AW mit unterschiedlichsten Anliegen zu ihnen kämen und nicht immer zwischen psychologischer Betreuung und Gutachtertätigkeit trennen könnten. Sie erwähnten auch, dass der Psychosozialen Dienstes für manche AW die erste Stelle zu sein scheint, wo ihnen zugehört werde.

Von anderen MitarbeiterInnen wurde das Haus der Frauen - im Gegensatz zu den AW - nur selten als Informationsstelle genannt. Der Psychosoziale Dienst wurde nicht erwähnt.

3.7.6 Die Exekutive

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

Die EX wurden als korrekt und freundlich wahrgenommen, die auch versuchen verängstigte AW zu beruhigen. Es wurde aber auch von rassistischen Kommentaren den AW gegenüber berichtet.

3.7.7 Die RechtsvertreterInnen

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

Nur vier der befragten 37 AW gaben an, schon um Hilfe bei den RV im Haus 2 gefragt zu haben. Diese betrafen dann zumeist alltägliche und rechtliche Fragen. Drei der vier Personen beschrieben die Unterstützung dann auch als sehr hilfreich. Nur eine Person beschwerte sich, dass auch die Diakonie ihn nur wieder auf einen späteren Zeitpunkt vertröstet habe.

Von jenen AW, die noch keinen Kontakt zu den RV hatten, gaben zwei an, nicht zur Diakonie zu gehen, weil sie von schlechten Erfahrungen anderer AW mit diesen Stellen gehört hätten. Neun AW erklärten, bisher noch nichts von einer solchen Unterstützung seitens RV gehört zu haben.

Auch von den MitarbeiterInnen wurden die RV, die in einer entlegenen Ecke des Areals untergebracht sind, kaum erwähnt. Manche wussten gar nicht, wo sie sich befinden. Es wurde auch erwähnt, dass viele AW nicht von den RV wüssten. Ein Befragter äußerte, dass die RV nicht bekannt werden wollten, da sie sonst völlig überlastet wären. Nicht immer sei ihre Arbeit eine Unterstützung für die AW, beispielsweise würden sie nicht bei der Akteneinsicht helfen.

Sie wurden als parteiische Vertreter beschrieben, dabei aber auch darauf hingewiesen, dass es zwischen Caritas und Diakonie Unterschiede gebe. Es wurde auch angemerkt, dass RV wie auch andere NGOs den AW rieten, sich als traumatisiert darzustellen.

3.7.8 Das „Ärzte Haus“

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

Das „Ärzte Haus“ werde vor allem bei medizinischen Fragen aufgesucht. Fünf der 37 AW, erwähnten das „Ärzte Haus“. Zwei AW erklärten, dass die medizinischen Informationen nicht ausreichend verständlich und hilfreich erklärt würden. Es seien auch fast nie D vor Ort. Außerdem beanstandeten drei AW die langen Wartezeiten. Eine AW meinte auch, dass die Ärzte den AW sowieso nicht helfen wollten, da sie keine ihrer Krankheiten vor Gericht bestätigten.

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

3.7.9 EAST/Betreuungsstelle

Eine große Gruppe der befragten AW drückte aus, dass die MitarbeiterInnen sehr freundlich und hilfsbereit wären. Eine Frau betonte, sich von Anfang an gut aufgehoben gefühlt zu haben und meinte, dass eine solche Freundlichkeit und Offenheit bei solch einer schwierigen Arbeit nicht immer selbstverständlich sei. Mehrmals wurde das „Haus der Frauen“ positiv erwähnt. Die dort untergebrachten weiblichen AW scheinen den MitarbeiterInnen dieser Stelle viel Vertrauen entgegenzubringen.

Es gibt aber auch Gruppe von AW, die die MitarbeiterInnen der Betreuungsstelle Ost anders wahrnimmt. Sie äußerten ihr Misstrauen jenen gegenüber, wie sie auch dem gesamten Staat Österreich zu misstrauen scheinen (vgl.3.8.8). Unmut konnten wir mitunter auch gegenüber den RB, Ärzten und EHC-MitarbeiterInnen feststellen. Oftmals wurde erwähnt, dass diese Personen sowieso nie da oder nicht wirklich hilfsbereit seien.

Immer wieder wurden auch die langen Wartezeiten vor den Einvernahmen bemängelt. Die AW müssten oft den ganzen Tag – auch ohne Essen – auf ihre Verhandlungen warten. Ein mittlerweile anerkannter Flüchtling erzählte, dass seine Einvernahme ständig auf einen anderen Tag verschoben worden war.

Die Wahrnehmung der Betreuungsstelle und der EAST durch die MitarbeiterInnen ist ebenfalls zweiseitig. Einerseits wurde die gute Organisation gelobt, andererseits wurde auf schlechte Zeitstrukturen hingewiesen. Dazu gehöre, dass es an D fehle, dass die AW vor den Einvernahmen lange warten müssten und die Akteneinsicht für AW erschwert sei. Letzteres resultiere daraus, dass die Akteneinsicht an die Anwesenheit der Schreibkräfte am Vormittag gebunden sei und zu dieser Zeit die D jedoch im Einsatz bei Einvernahmen seien.

Erwähnt wurde auch, dass die Männer gegenüber den Frauen, Kinder und Jugendlichen in der Betreuung benachteiligt seien. Wir verstehen das auch als eine implizite Bestätigung der guten Betreuung der Frauen im Haus der Frauen.

Es gibt MitarbeiterInnen, die den Umgang untereinander als korrekt bezeichneten. Eine Befragte erzählte, wie schockiert sie zu Beginn über die unhöflichen Umgangsformen gewesen sei. Auch eine andere Person verwies auf mangelnden Respekt im Umgang. Mehrmals wurde darauf hingewiesen, dass die Reduzierung der Schubhaft eine Verbesserung der Atmosphäre darstelle.

3.8 Beschreibung hindernder Faktoren

Im Folgenden werden nun jene Faktoren beschrieben, die sich durch die Analyse der Daten als jene heraus kristallisierten, die die Informationsweitergabe behindern. In der Aufzählung werden neue Aspekte genannt, die sich aus dem offenen Kodierungsprozess ergeben haben (vgl. 2.3), als auch Faktoren beschrieben, die aus den Fragestellungen erarbeitet wurden. Der Vollständigkeit halber sind sie hier nochmals zusammengefasst. In diesem Teil werden die Aussagen der einzelnen Gruppen nicht immer von einander getrennt dargestellt, sondern gemeinsam und sich ergänzend. Die Aufzählung der Faktoren erfolgt in alphabetischer Reihenfolge.

3.8.1 Angst und Emotion

AW haben nach eigenen Aussagen und nach Beobachtungen der MitarbeiterInnen Sorgen und Ängste. Vor allem zu Beginn des Verfahrens seien sie unsicher. Es liegen mehrere Erzählungen vor, die von der Angst vor den Einvernahmen zeugen.

Es wird von emotionalen Äußerungen während den Einvernahmen berichtet: AW weinten, ringen nach Worten. Für sie sei es oft schwer ihre Emotionen in einer Zweitsprache auszudrücken. Das einschüchternde Vorgehen der RF und der D mache Angst. Aus Angst, wiesen die AW nicht darauf hin, wenn sie etwas nicht verstehen oder der/die D sie zurechtweist und meint, sie sollten nicht lügen. Aufgrund der Angst unterschrieben sie Protokolle, die ihnen vorgelegt werden, auch wenn diese nicht korrekt sind. Angst und Unsicherheit bringe AW auch dahin, falsche Informationen weiterzugeben. Sie bekämen Angst, wenn sie länger als 20 Tage in der EAST bleiben müssen. AW hätten Angst die Einvernahme zu versäumen und verzichteten deswegen auf das Essen, wenn sie den ganzen Tag warten müssen.

Die Schubhaft löse Angst und Verzweiflung aus, vor allem dann, wenn Männer von Familien getrennt werden. Besonders schlimm sei es, wenn niemand erklärt, warum jemand in Schubhaft kommt oder auch nicht ganz klar ist, was Schubhaft ist. AW äußerten des Öfteren, dass sie sich in der Betreuungsstelle nicht sicher fühlten, ständig Angst vor 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 sind diese auch noch auf Deutsch und damit völlig unverständlich, so vermuten die AW das Schlimmste. Die Unverständlichkeit erleben AW als Angst einflößend.

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

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

Es fällt auf, dass die emotionale Belastung durch die Schicksale der AW, außer von den D und einem weiteren Befragten, von MitarbeiterInnen nicht erwähnt wurden. Sie blieben von einer großen Mehrheit ausgeklammert.

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

3.8.2 Bildungshintergrund und Vorwissen der AW

Von einem großen Teil der Befragten wurde die geringe Schulbildung als große Hürde für das Verstehen der Informationen genannt. Hier ist es vor allem die Schriftlichkeit der Informationsweitergabe, die eine Barriere darstellt. Mehrfach wurde auch darauf hingewiesen, dass die AW nicht wüssten, wo sie sich eigentlich befänden, was Asyl bedeute und wie dieses System funktioniere, und das, obwohl sie schon viel von anderen AW gehört hätten. Erwähnt wurde auch öfters die Tatsache, dass AW von Schleppern und anderen AW falsch informiert würden.

3.8.3 Fehlendes Wissen um Kommunikationsprozesse

Aus mehreren Äußerungen ist zu entnehmen, dass die Weitergabe bzw. Bereitstellung von Information mit dem Verstehen der Information gleichgesetzt wird (vgl. 3.4.2). Verstehen wird als Willensakt gesehen und als Holschuld betrachtet. „Verstehen hängt von der Bereitschaft ab sich zu informieren“, äußerte einer der Befragten. Gleichzeitig gibt es auch Feststellungen, dass es für die AW schwierig sei, sich Informationen zu holen, da sie ja nicht wüssten, welche Informationen vorhanden seien. Auch eine Aussage in einem anderen Kontext verweist auf dieses eingeschränkte Verstehenskonzept: eine Befragte äußerte, dass sie deswegen keine Fortbildungen brauche, weil sie sich ja ohnehin alle Informationen aus dem Netz holen könne.

3.8.4 Psychische Situation der AW

Viele Aussagen verweisen darauf, dass die Situation der AW belastet ist, wobei hier unterschiedliche Gründe eine Rolle spielen: die Flucht, die Erlebnisse in den Herkunftsländern, das untätige Leben in einem Lager und der Verlust gewohnter Strukturen, aber auch die Enttäuschung über nicht eintretende Erwartungen und Hoffnungen. Einige MitarbeiterInnen erklären mit dieser belasteten Situation die Beobachtung, dass AW die Informationen nicht aufnehmen können oder wollen und daher immer wieder die gleichen Fragen stellen. AW sprechen auch direkt aus, dass sie nur wenig aufnahmefähig waren, als sie in der Betreuungsstelle angekommen waren. Sie wären müde und erschöpft gewesen und hätten viele neue Eindrücke zu verarbeiten gehabt. Ein AW hatte sich zu Beginn allein und überfordert gefühlt. Ein anderer AW erzählte, wie ihn die Situation der Erstbefragung durch die Exekutive in einen Zustand versetzt habe, der ihn die Umgebung und was mit ihm passierte nur mehr wie durch

einen Nebelschleier wahrnehmen ließ. Für ihn wäre schwierig gewesen, dass niemand seine Leidensgeschichte hören wollte, weder der Exekutivbeamte, noch die RF. Er habe unter Schlafstörungen gelitten, wie viele andere auch, die er während seines Aufenthalts in der Betreuungsstelle beobachten habe können. Vor allem in der Nacht, meinte er, wäre es gut, wenn es jemanden gäbe, mit dem man sprechen könnte.

Dazu kommt, dass, wie oben dargestellt, das Leben in der Betreuungsstelle allgemein eine große Herausforderung an die AW darstellt (vgl. 3.5.1). Orientierungslosigkeit und Unsicherheit verstärken diese schwierige Lebenssituation noch.

3.8.5 Räumliche Situation

Die Informationsweitergabe findet an verschiedenen Orten und nicht zentral statt. Die Ausnahme dazu bildet das Haus der Frauen. Die AW wissen daher nicht immer, wohin sie gehen müssen. Die Orte der Informationsweitergabe sind alle von kühler und abweisender Atmosphäre (der Warteraum der Asylstraße, der Info-Point, der Beratungsraum der RB). Sie signalisieren, dass sich die Behörden vor AW schützen müssen (Glaswand des Info-Points, angekettete Sessel im Warteraum). Zu diesem Signal gehört auch, dass der erste Kontakt mit den AW über Exekutive verläuft.

Hindernd ist auch die Tatsache, dass nicht alle Räume der RB leicht für AW zugänglich sind, sodass nur wenige RB außerhalb der gesetzlich vorgeschriebenen Beratung vor der Einvernahme zur Wahrung des Parteienghört zu Verfügung stehen.

Es gibt auch Hinweise darauf, dass es für AW, die außerhalb der Betreuungsstelle wohnen, schwierig sei, Rechtsberatung in Anspruch zu nehmen, da deren Zutritt ins Lager reglementiert ist.

3.8.6 Mangelnder Respekt

Des Öfteren wird die respektlose Atmosphäre in der EAST erwähnt. Im Folgenden werden nun jene Aspekte aufgezählt, die unseres Erachtens eine respektlose Haltung AW gegenüber widerspiegeln. Hierzu gehört die Wartesituation vor den Einvernahmen, durch die AW gezwungen werden ihre Grundbedürfnisse nach Nahrung und Bewegung aus Angst vor einer nachteiligen Wirkung im Verfahren zurückzustellen und sich völlig nach den Behörden zu richten. Dazu gehört ein Kommunikationsverhalten der RF, das nicht dem AW zugewandt ist, ebenso wie ein einschüchterndes Kommunikationsverhalten, wenn RF die AW anbrüllen oder auf den Tisch klopfen. Abwertende Bemerkungen im Nebenbei, auch wenn die AW sie nicht verstehen, sind als respektlos anzusehen. Dass sich die Mitarbeiter der EAST eines mangelnden Respekts zumeist nicht bewusst sind, zeigte die Beobachtung in einer Forschungssituation: Bei einer Führung durch die Asylstraße nahm ein Mitarbeiter einem wartenden AW ohne Vorwarnung die Papiere aus der Hand, um sie zu zeigen. Er blätterte auch in dessen Protokoll der Erstbefragung und las eine Passage daraus vor und gab sie dann mit kurzem Dank dem AW zurück.

3.8.7 Stereotypisierungen

Es gibt eine deutlich beobachtbare Tendenz bei VerterInnen aller Stellen (RF, RB, D und FB) die AW in „richtige“ und „falsche“, „gute“ und „schlechte“ einzuteilen. Dafür werden verschiedene Erkennungsmerkmale herangezogen: Herkunft, Alter, Religionszugehörigkeit, Engagement, Kooperationsbereitschaft, Arroganz, Unauffälligkeit, diszipliniertes oder höfliches Verhalten, Arbeitswilligkeit, Umgang mit Informationsblättern. Außerdem wird die Informiertheit der AW mit der Zugehörigkeit zu einer ethnischen Gruppe in Verbindung gebracht. Die Gruppe der Tschetschenen ist in besonderem Maße Ziel von Stereotypisierungen, das betrifft sowohl die AW als auch die D. Aber auch AW aus Afrika werden mit stereotypen Zuschreibungen konfrontiert, so unterstellen RF in Einvernahmen, dass alle „Schwarzen“ über Italien nach Österreich kommen würden.

Solch stereotype Zuordnung haben den Vorteil einer schnellen Orientierung, stehen aber einer Wahrnehmung des einzelnen Menschen und seiner Geschichte im Weg. Außerdem wird dabei von den meisten MitarbeiterInnen übersehen, unter welchem enormen psychischen Druck die AW stehen, der sich aus den Erlebnissen, die zur Flucht geführt haben, aus der Fluchterfahrung und aus den Umständen der Ankunft in Europa ergeben. Zu letzteren gehört auch für viele die Erfahrung, dass nichts von dem, was sie geglaubt hatten, stimmt. Alles zusammen kann zu einem solchen Verhalten führen, wie es von einigen der Befragten als „unwillig“, „falsch“ und „schlecht“ interpretiert wird.

3.8.8 Vertrauen

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 AW RICHTIGE Informationen bekommen und zwar von jemandem, dem sie vertrauen.

Es gibt MitarbeiterInnen, die versuchen zu den AW ein Vertrauensverhältnis herzustellen. Ein SB äußerte, dass er, um das zu erreichen, den AW signalisiere, dass sie mit allen Fragen zu ihnen kommen könnten. Auch befragte RB gaben an, sich um das Vertrauen der AW zu bemühen. Einer nannte als Mittel dafür das Herstellen von Transparenz. Ein RB meinte, dass sich „seine“ AW bei ihnen gut aufgehoben fühlen würden. Andere aber äußerten sich skeptisch und meinten, dass es meist nicht gelinge, eine Vertrauensperson zu werden. Dafür wurden mangelnde Zeit und beschränkte sprachliche Möglichkeiten ins Treffen geführt. Einige meinten, dass die AW ihnen kein Vertrauen schenken könnten, da sie als „behördennah“ wahrgenommen würden. Sie sehen sich hier in Konkurrenz gegen Schlepper, denen die AW ihr Leben anvertraut haben.

Obwohl es AW gibt, die angeben, sich gut vom RB beraten gefühlt zu haben, äußerten tatsächlich mehrere AW, kein Vertrauen zu RB zu haben (vgl. 3.7.2). Sie erklärten, dass RB ihnen nicht helfen würden bzw. könnten und viele von ihnen trotz Rechtsberatung

abgeschoben würden. Sie äußerten ihren Verdacht, dass die RB für den Staat arbeiteten und alle Informationen an diesen weiterleiteten.

Die Vertrauenswürdigkeit der MitarbeiterInnen von EHC wurde von den AW unterschiedlich eingeschätzt. So gab es AW, die einzelne MitarbeiterInnen von EHC dezidiert als Vertrauenspersonen nannten. Viele AW äußerten jedoch, den MitarbeiterInnen am Info-Point nicht zu vertrauen (vgl. 3.7.5.).

AW scheinen vor allem den anderen AW eigener Herkunft zu vertrauen (vgl. 3.4.1 und 3.7.1). Aussagen, dass AW Kontakt zu D aus den eigenen Communities suchen würden, weisen ebenfalls in die Richtung, dass Mitglieder der eigenen Gruppe am ehesten als Vertrauenspersonen ausgewählt werden.

Ebenfalls in die Kategorie Vertrauen fällt, dass die AW in ihrem Vertrauen zu dem österreichischen Staat mehrmals enttäuscht werden. Viele unterschreiben kurz nach der Ankunft das Protokoll der Erstbefragung, in dem steht, dass sie die Informationsblätter bekommen hätten, obwohl das nicht zutrifft. Darüber hinaus kann es auch vorkommen, dass AW beim Protokoll der Einvernahmen etwas unterschreiben, was nicht stimmt. Als Begründungen dafür wurden Unsicherheit und Unwissenheit über die Konsequenzen ins Treffen geführt (vgl. 3.8.1). Eine AW äußerte explizit ihr Misstrauen dem Protokoll gegenüber. Sie hätte bei der Rückübersetzung einige Verbesserungen vornehmen müssen und bis heute vertraue sie nicht darauf, dass im Protokoll alles so stehe, wie sie es gesagt hätte.

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

Tatsächlich verweisen viele Äußerungen der AW auf ein Misstrauen gegenüber den MitarbeiterInnen der Betreuungsstelle aber auch dem gesamten österreichischen Staat. Ein AW ortete hinter der unzureichenden Informationsweitergabe in den europäischen Staaten eine Taktik, die dazu führen sollte, dass AW möglichst viele Fehler machten. Viele Äußerungen spiegeln aber auch das Gefühl wieder, allein gelassen zu sein und keine AnsprechpartnerInnen in der Betreuungsstelle zu haben und geben den Eindruck von AW wieder, dass sie als Fälle schnell abgehandelt würden und nicht auf ihre individuelle Situation eingegangen werde. Auch das Gefühl, nicht wahrgenommen zu werden, wird in vielen Äußerungen ausgedrückt. Folgende Äußerungen sollen der Illustration dienen: „mein Fall wurde wahnsinnig schnell abgehandelt und auf meine Situation wurde wenig Rücksicht genommen“ oder „ich vertraue keiner einzigen Person in Traiskirchen“ oder „die Dinge nehmen sowieso ihren eigenen Lauf nehmen und ich habe darauf keinen Einfluss“ oder „ich traute mich nicht, den Referenten darauf aufmerksam zu machen“ oder „RB und Dolmetscher nehmen uns einfach nicht wahr“ oder „das ist typisch für Österreich, da

stellen sie den AW lieber Maschinen hin, als das man sich persönlich mit ihnen auseinandersetzt“ oder „nur weil man aus Afrika kommt, muss man ja nicht die schlimmsten Krankheiten mit nach Europa bringen“ oder „die RB arbeiten ohnedies alle für den Staat“ oder „die europäischen Staaten beabsichtigen die AW uninformiert zu lassen, damit Fehler passieren und sie die AW so schneller abschieben können“ oder „ich möchte wissen, in welchem europäischen Land man AW nicht wie Verbrecher behandelt.“ Ein AW meinte auch, dass es ihm nichts gebracht hätte, die Wahrheit zu sagen, denn nun würde er nach Griechenland abgeschoben werden.

Aber es seien an dieser Stelle auch Vertrauen erweckende Erfahrungen von AW erwähnt. Die MitarbeiterInnen des Hauses der Frauen wurden des Öfteren als vertrauenswürdig eingeschätzt (vgl. 3.2.3, 3.3.2.8, 3.4.1 und 3.8.9). Ein AW meinte, dass ihm sein RB alles gut erklärt und ihn ermutigt habe. Eine AW erzählte, dass die Atmosphäre bei der Einvernahme durch die Freundlichkeit der RF und der D sehr angenehm gewesen sei und sie sich schnell entspannt habe. Mehrere AW berichtete von sehr freundlichen MitarbeiterInnen.

Umgekehrt lässt sich bei einigen der befragten MitarbeiterInnen auch Misstrauen den AW gegenüber feststellen. So wird das Verhalten der AW häufig als Taktik interpretiert, wobei auch grundsätzlich normalen Verhaltens misstrauisch betrachtet wird, wie beispielsweise die Beobachtung, dass sich AW in der Einvernahmesituation anders verhielten als bei Gutachtern oder im Supermarkt. Als Verwirrungstaktik wurde eingeschätzt, dass AW Fehler im Protokoll beanstandeten, auch wenn es während der Einvernahme keine Verständnisprobleme gegeben hätte. Der Wunsch das Protokoll der Einvernahme einzusehen, wurde als Strategie verstanden, die Aussagen auswendig zu lernen. Aber auch abnormes Verhalten, wie zum Beispiel Autoaggression, wurde nicht als authentische Äußerung von Verzweiflung, sondern als Druckmittel gedeutet. Genannt wurde auch, dass AW Krankheiten simulierten und Traumatisierungen vortäuschten. Einer Äußerung ist auch zu entnehmen, dass der Aussage mancher AW, dass sie nicht lesen und schreiben könnten, nicht immer Glauben geschenkt wird.

Abgesehen vom Misstrauensverhältnis zwischen AW und den MitarbeiterInnen bzw. dem österreichischen Staat, sind auch die Misstrauensverhältnisse unter den in der EAST Tätigen feststellbar: RF scheinen RB nicht zu vertrauen, denn diese bräuchten zu lange für die Rechtsberatung und es sei für RF nicht einsichtig, warum das so sein müsse. RF scheinen auch den unabhängigen RV durch NGOs nicht zu vertrauen, denn diese würden die AW bei Täuschungsmanövern unterstützen. Dazu wurde sogar das Bild einer Duell-Situation benutzt, bei der das Asylverfahren ein Spiel zwischen den RF und den RV sei, während die AW der Spielball darstellten.

Auch D scheinen mit dem Misstrauen von Seiten der RF rechnen zu müssen. Deutlich wird das durch die Darstellung, dass Hinweise auf Fehler im Protokoll als Zeichen für die

Inkompetenz seitens der D gewertet würden. Daraus folge, dass D solche Hinweise vermeiden würden. Auch das Nachfragen durch D würde als mangelnde Kompetenz ausgelegt (vgl. 3.7.3.2).

3.8.9 Zeit

Wie beim Faktor „Vertrauen“ spielt 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 Zeit die Beziehungsverhältnisse und Machtstrukturen in der Betreuungsstelle wider.

Durch Zeit wird über die AW verfügt. Sie müssen kurz nach der 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 und dann werden sie nach Hause geschickt um am nächsten Tag zu kommen), warten auf Bescheide oder auf die Zulassung. Gleichzeitig ist die Zeit der AW reglementiert: sie können nur zu bestimmten Zeiten Essen zu sich nehmen und sie müssen An- und Abwesenheitszeiten einhalten (48 Stunden-Regelung für das Verlassen des Lagers). Nicht Einhalten der Zeiten kann für den AW fatale Konsequenzen zeigen: das Nichteinhalten des Einvernahmetermins kann sich nachteilig auf das Verfahren auswirken; das Nichteinhalten der 48-Stundenregelung kann zum Verlust der Grundversorgung führen; das Nichteinhalten der Essenszeit führt dazu, dass die AW nichts zu essen bekommen.

Durch dieses Zeitregime wird deutlich signalisiert, dass die AW sich nach den Behörden zu richten haben. Das zeigt sich auch darin, dass die RF die Einvernahmen solange ausdehnen können, wie sie es für notwendig erachten. Es gibt Angaben, dass Einvernahme maximal drei Stunden bräuchten, aber auch Erzählungen von Einvernahmen, die länger dauerten. Diese Verfügbarkeit und Reglementierung beeinflusst auch die Arbeit der RB. Die gängige Praxis die Rechtsberatung, kurz vor der zweiten Einvernahme durchzuführen, setzt diese unter Zeitdruck und limitiert ihre Möglichkeiten. Auch hieran wird deutlich, dass sich die Interessen der AW und der RB jenen der RF unterzuordnen haben.

Auch die Möglichkeit der AW an Informationen zu kommen ist zeitlich strukturiert. So sind RB zeitlich nicht immer verfügbar, die Akteneinsicht nur am Vormittag möglich, wenn weder RB noch D zu Verfügung stehen. Der Zugang zur Betreuungsstelle ist für AW, 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 RF, dass sie sich für die Einvernahmen soviel Zeit nehmen würden, wie notwendig wäre, um alle für sie relevanten Informationen zu bekommen (während auf der anderen Seite die Zeit der RB beschränkt wird) und RB

äußerten, dass sie mehr Zeit bräuchten um das Asylverfahren und die Chancen der AW zu erklären und um Frustrationen abzubauen. Sie würden deutlich mehr Zeit brauchen, um Vertrauen herzustellen (vgl. 3.8.8). Auch im Haus der Frauen wurde über mangelnde Zeit für ausführliche Erstinformationsgespräche geklagt. Dort ist die Zeitnot der Geldknappheit geschuldet.

Das Geben von Zeit wird als Zeichen des Verständnisses und Empathie betrachtet, so äußerte eine Befragte, dass RF durch das Geben von Zeit für Trinken und Weinen Verständnis zeigten. Ein solches Vorgehen seitens der RF wird als positiv bewertet. Wenn sich hingegen ein RB Zeit nimmt, wird dies von RF und anderen RB kritisiert. Es kann demnach festgestellt werden, dass sich das Misstrauensverhältnis zwischen RF und RB über Zeit ausdrückt.

Die mangelnde Zeit äußert sich in einem mehrfach beklagten *Zeitdruck*. Dieser würde sich, so stellten mehrere Befragte fest, nachteilig auf die Qualität der Arbeit auswirken. RB könnten mit mehr Zeit für besser informierte AW sorgen. Ein RF meinte, dass aufgrund des Zeitdrucks mehr Verfahren zugelassen würden, als eigentlich angemessen wären.

3.9 Wichtige Aspekte der Informationsweitergabe

In diesem Teil werden nun Beobachtungen angeführt, die während der Gesamtauswertung der Daten gemacht wurden und Gedanken festgehalten, die sich aus diesen Beobachtungen ergeben. Sie sollen zu weiteren Überlegungen führen. Einige davon wurden im bisherigen Text schon genannt und sollen an dieser Stelle noch einmal verdeutlicht werden. Die Beobachtungen werden, im Gegensatz zur bisherigen Darstellung, mit Zitaten aus den Interviews belegt.

- ⇒ Voraussetzung dafür, dass ich mir Informationen holen kann, ist, dass ich weiß, dass es sie gibt.
- ⇒ Informationen über den Inhalt der Einvernahme (durch das Protokoll) stehen AW nur mündlich zu Verfügung. Sie unterschreiben etwas, was sie nicht überprüfen können.
- ⇒ Die Unterschrift dient rechtlich als Symbol des Einverständnisses - des „Verstehens“. Das wird jedoch durch folgende Aussagen relativiert: „Sie unterschreiben vieles, was sie nicht verstehen.“ Ein AW erzählt auf die Frage, warum er denn unterschrieben habe, dass er die Informationsblätter bekommen hätte, obwohl das gar nicht der Fall gewesen wäre, dass er das erst später im Protokoll gelesen habe. Er sagte auch, dass ihn die Situation der Befragung

aufgrund der Erinnerung an seine Erlebnisse in einen Zustand der Benommenheit versetzt habe, die ihm alles gleichgültig werden ließ: „In diesem Moment würde man auch sein eigenes Todesurteil unterschreiben.“

Bei der Unterschrift spielen die Faktoren „Angst“ und „Vertrauen“ eine wesentliche Rolle: „Sie unterschreiben das Protokoll aus Unsicherheit, auch wenn da etwas drinnen steht, was sie nicht gesagt haben.“ Aber bei einem zurückweisenden Bescheid verweigerten manche die Unterschrift: „Bescheide müssen unterschrieben werden. Wenn Asylwerber nicht verstehen, wollen sie nicht unterschreiben, z.B. die Somalier. Die unterschreiben NIE das Papier. Kommt eine Frau, dann kommen immer zwei Männer, die ein bisschen Englisch verstehen. Sie wollen nie unterschreiben, wenn sie nicht verstehen.“

- ⇒ Informationen, werden von jenen Menschen angenommen, denen man vertraut. Darum ist es wichtig, dass richtige Informationen von Personen weitergegeben werden, denen die AW vertrauen. Die Behörde als Informationsgeber tritt in Konkurrenz zu Schleppern, denen mehr vertraut wird als allen anderen. Ein RB formulierte das so: „Wieso sollen die Asylwerber mir glauben? Sie müssen den Schleppern glauben, denn ihnen haben sie ihr Leben anvertraut.“ Besonders fatal gleich zu Beginn ist die Fragen nach dem Vorhandensein und Vorzeigen von Dokumenten. Das wird im Verfahren als Mitwirkung der AW gewertet. Von Schleppern bekommen die AW jedoch die Information, die Dokumente nicht zu zeigen.
- ⇒ Dass die AW einer Person Vertrauen entgegenbringen, ist daran erkennbar, dass sie mit Fragen und Anliegen kommen. So ist beispielsweise die Tatsache, dass AW zu RB mit Fragen und Anliegen aufsuchen, die außerhalb deren gesetzlichen Auftrags liegen, als Zeichen zu interpretieren, dass die AW zu ihnen Vertrauen gefasst haben.
- ⇒ „Die Aufgabe der RB ist laut Gesetz die Information vorzubringen, er ist nicht dafür verantwortlich, ob sie auch verstanden wurde.“ - Wenn es keine Verantwortung dafür gibt, dass Informationen auch verstanden werden, ist die Gefahr, dass sie unverstanden bleiben, groß. Ist in dem gesetzliche Auftrag ist, über das Asylverfahren „zu beraten“ das Verstehen nicht mitgemeint?
- ⇒ Laut Gesetz ist es die Aufgabe der RB, über das Asylverfahren „zu beraten“. Gleichzeitig wird von den RB erwartet „unparteiisch“ zu sein. Ist das eigentlich möglich? Vor allem auch in Hinblick darauf, dass RB bei unbegleiteten minderjährigen Flüchtlingen „parteiisch“ sind, da sie hier die Funktion des gesetzlichen Vertreters übernehmen.

- ⇒ Das Nicht-Nachfragen wird von vielen MitarbeiterInnen als Zeichen für Verstehen genannt. Aber kaum ein AW fragt nach. Es wird aber von vielen MitarbeiterInnen gleichzeitig zugegeben, dass AW nicht verstehen würden und dass AW auch trotz Nicht-Verstehen nicht nachfragen würden. Dieses Verhalten ist sogar Gegenstand einer ethnischen Zuschreibung: „Darf ich Ihnen etwas zu meiner Volksgruppe erzählen? Bei uns ist das so, dass man nicht nachfragt oder sich beschwert, man würde also auch nicht nachfragen, wenn man etwas nicht verstanden hat. Das ist alles sehr kompliziert und gilt allgemein für alle Tschetschenen.“
Solche Erklärungsmuster befreien Informationsgeber von der Verantwortung, Verstehen zu sichern. Sie wird den Empfängern überantwortet. Aber ist das im Rahmen des Zulassungsverfahrens fair?
- ⇒ Das Nicht-Verstehen bzw. das Zeigen des Nicht-Verstehens kann fatale Auswirkungen auf die Position des D haben. In den Augen der RF, aber auch mancher D, weist das nämlich auf mangelnde Kompetenz hin. Das Zeigen von Nicht-Verstehen seitens des AW stellt damit eine potentielle Gefährdung für D dar. Es ist daher sehr im Sinne der D, wenn das nicht Nicht-Verstehen nicht thematisiert wird und versteckt bleibt.
- ⇒ Die AW können in der Regel nicht zwischen dem Zulassungsverfahren und dem inhaltlichen Asylverfahren unterscheiden. Die Aufenthaltsberechtigungskarte, ausgestellt bei der Zulassung zum Verfahren, wird als „magische Karte“ beschrieben, um die Freudentänze geführt werden. Das macht deutlich, dass die AW nicht verstanden haben, worum es in dem Zulassungsverfahren geht bzw. was es bedeutet, im Asylverfahren zu sein.
- ⇒ In der Argumentation der Behörden werden zwei Informationsinhalte vermischt: Die Tatsache, dass die AW „genau wissen, was sie sagen müssen“ dient als Argument, dass die AW „gut informiert“ seien und ohnehin alles wüssten. Dabei scheint das eine ohne dem anderen gut möglich. Eine Beobachtung eines estemen Falles macht ds deutlich: Ist ein Afrikaner, der „weiß“, dass er angeben soll, aus Tschetschenien zu kommen, wirklich gut informiert?

3.10 Zusammenhang zwischen Informiertheit und behindernden Faktoren⁶

Die deutlichen Hinweise darauf, dass die Faktoren „Vertrauen“ und „Angst“ die Informationsaufnahme beeinflussen, haben uns dazu bewogen, diesen Zusammenhang in einer quantitativen Auswertung zu überprüfen. Und tatsächlich weisen statistische

⁶ Die statistischen Auswertungen der Daten wurden von Annika Bergunde durchgeführt und berücksichtigt 36 der 37 Interviews mit AsylwerberInnen.

Auswertungen auf eine leichte Tendenz hin, dass es signifikante Korrelationen zwischen Aussagen zu „Vertrauen in Rechtlichkeit“, „Gefühl von Angst“ sowie „Gefühl allein zu sein“ und Aussagen zu „Gefühl genügend informiert zu sein“ geben könnte. Dieser statistische Trend würde eine These unterstützen, der zufolge eine Informationsweitergabe nur dann erfolgreich sein kann, wenn sie auf einer vertrauensvollen Beziehung beruht und nicht durch Gefühle der Angst und des Allein-gelassen-seins behindert wird. Menschen müssten sich demnach sicher und geborgen fühlen, um Informationen aufnehmen und verstehen zu können.

Bei der Betrachtung des verschwindend geringen statistischen Zusammenhangs muss jedoch berücksichtigt werden, dass die Stichprobengröße ($n = 36$)⁷ für statistische Verhältnisse sehr gering ist. Um zu klareren Ergebnisse zu kommen, müsste die Stichprobenzahl weitaus größer sein.

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

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

Gefühl genügend informiert zu sein

		Keine Angabe	Ja	Nein	Gesamt
Gefühl von Angst	Keine Angabe		6	9	15
	Ja		4	14	18
	Nein		3		3
	Gesamt		13	23	36

($r=-.124$; $p=.472$)

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

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

⁷ siehe Fußnote 3.

4 Zusammenfassende Darstellung

Von den vielen Teilergebnissen der Studie sollen in diesem Abschnitt nur die unsers Erachtens wichtigsten zusammengefasst werden.

Die Informationssituation im Zulassungsverfahren stellt sich nach der Durchführung der Untersuchung folgendermaßen dar:

1. Die in der EAST zur Verfügung gestellten rechtlichen Informationen sind nicht verständlich und nicht ausreichend.

2. Zentraler Faktor der Informationsweitergabe im Zulassungsverfahren ist das Vertrauen und damit zusammenhängend die Zeit.

3. Der entscheidende Zeitpunkt der Informationsweitergabe liegt vor der Erstbefragung.

4.1 Die in der EAST zur Verfügung gestellten rechtlichen Informationen sind nicht verständlich und nicht ausreichend

Es konnte im Rahmen dieser Untersuchung gezeigt werden, dass die Informationsblätter des BAA von dem größeren Teil der AW nicht gelesen werden, entweder weil sie diese nie bekommen haben oder aber, weil sie durch diese aufgrund ihrer sprachlichen und inhaltlichen Komplexität überfordert waren. Abgesehen davon wurde festgestellt, dass die Informationsblätter zumeist nicht in allen Sprachen zugänglich sind. Die außerdem für die Informationsweitergabe zu Verfügung stehenden Informatoren, die für bildungsferne AW das Verfahren erklären sollen, sind oft außer Funktion und scheinen zu diesem Zweck auch wenig geeignet (vgl. Anhang B).

Auch bei der Rechtsberatung, die von Seiten der MitarbeiterInnen als für die Informationsweitergabe zentral eingeschätzt wird, konnten Hindernisse festgestellt werden. Dazu gehören mangelnde Zeit, eine mangelnde Zugänglichkeit für AW, mangelnde Verständigungsmöglichkeiten aufgrund fehlender kompetenter D, mangelndes Vertrauen, das den RB entgegengebracht wird und der unklare gesetzliche Auftrag bzw. die unklare Aufgabenstellung.

Laut Gesetz hat der RB die Aufgabe, die AW über das Asylverfahren zu beraten und über die Chancen der AW zu informieren. Durch die Praxis, dass die AW die RB erst kurz vor der zweiten Einvernahme sehen, findet die Rechtsberatung oft unter großem Zeitdruck

statt. Den RB ist es unter diesen Umständen nicht möglich auf die AW und deren spezifischen Verstehensbedürfnisse einzugehen und die Informationen der RB bleiben oft unverstanden. Abgesehen davon fehlt den AW aufgrund des Zeitdrucks die Möglichkeit die Informationen zu verarbeiten und sich auf die Einvernahme einzustellen.

Außerhalb der gesetzlich vorgeschriebenen Rechtsberatung sind nur wenige RB bereit, auch am Nachmittag Rechtsberatungen durchzuführen. Die meisten RB halten sich in dieser Zeit in für AW unzugänglichen Räumen auf. Den RB, die für Beratungen zu Verfügung stehen, fehlen zumeist D zur Unterstützung. Da hier kein gesetzlicher Auftrag vorliegt, wird auch nicht dafür gesorgt, dass hier ausreichend D vorhanden sind. Damit stoßen RB schnell an Grenzen ihrer Beratungsmöglichkeiten. So wurde auch in der Untersuchung festgestellt, dass AW, die das Haus 17 in der Hoffnung aufsuchen, Antwort auf rechtliche Fragen zu bekommen, zumeist enttäuscht werden. Das trägt, unter anderem, dazu bei, dass AW zu RB kein Vertrauen aufbauen können

Des Weiteren wurde festgestellt, dass der Prozess der Informationsweitergabe durch nicht entsprechend ausgebildete D wesentlich gestört wird. Die Ergebnisse der Studie legen nahe, anzunehmen, dass die meisten in der EAST-Ost beschäftigten D nicht gerichtlich beeidet sind und außergewöhnlich viele „Sprachkundige“ eingesetzt werden. Diese sind, als einfache Sprecherinnen der Sprache, jedoch nicht in der Lage die Funktion eines D kompetent und verlässlich auszuführen. Als besonders problematisch ist unter diesen Umständen einzuschätzen, dass die D keinerlei Vorbereitung auf ihre Tätigkeit in der EAST-Ost erhalten. Aber auch für qualifizierte D ist die mangelnde Vorbereitung auf die Arbeit in diesem doch sehr speziellen Kontext kritikwürdig. Das Dolmetschen im Asylverfahren stellt aufgrund der Lebenssituation der AW, den Spannungen, die in einer Einvernahme entstehen können und nicht zuletzt auch wegen der existentiellen Bedeutung des Verfahrens für die AW eine große Belastung für die D dar, die wahrscheinlich nur mit wenigen anderen Dolmetschsituationen vergleichbar ist. Gerade hier ist es von enormer Bedeutung, sehr gut qualifizierte und entsprechend vorbereitete Personen einzusetzen.

4.2 Zentraler Faktor der Informationsweitergabe im Zulassungsverfahren ist das Vertrauen und damit zusammenhängend die Zeit

Die Studie konnte sichtbar machen, dass eine gelungene Informationsaufnahme der AW nur auf der Grundlage von Vertrauen stattfinden kann (vgl. 3.8.8).

Das ist für die Informationsweitergabe in den EAST insofern relevant, als festgestellt werden konnte, dass nicht nur die zu Verfügung gestellten Informationsmaterialien nicht verständlich sind, sondern auch die RB ihre beratende und aufklärende Aufgabe nicht erfüllen können, da ihnen von den AW kein Vertrauen entgegengebracht wird. Sie werden

von den AW als wenig hilfreich und behördennah wahrgenommen. Die mangelnde Zeit für das Aufbauen eines Vertrauensverhältnisses spielt dabei eine entscheidende Rolle.

Eine Mehrzahl der befragten AW äußerte, dass sie nicht nur den RB, sondern dem Asylverfahren, wie auch dem ganzen Österreichischen Staat kein Vertrauen entgegenbringen würden (vgl. 3.8.8). Am meisten vertrauten sie anderen AW, wobei hier allem jene genannt wurden, die aus der eigenen Ethnie stammen und die am besten schon länger in Österreich leben. Sie stellen daher auch weitaus die wichtigste Informationsquelle für AW dar. Im Zusammenhang mit dem Asylverfahren ist an dieser Tatsache problematisch, dass nicht immer die richtigen Informationen durch AW weitergeben werden. Und das ist umso problematischer je schlechter die offizielle Informationsweitergabe funktioniert. In der vorgefundenen Informationssituation in der EAST Ost bleiben die falschen Informationen unwidersprochen. Es kann aber angenommen werden, dass den AW die Diskrepanz zwischen den unter den AW weitergegebenen Informationen und den vorgefundenen Tatsachen bewusst zu sein scheint, denn die Mehrheit der befragten AW gibt an, sich nicht ausreichend informiert zu fühlen. Ebenso äußert eine überwiegende Mehrheit das Gefühl, allein gelassen zu sein.

RB wird aber nicht nur von AW kein Vertrauen entgegengebracht, auch KollegInnen und andere MitarbeiterInnen äußern Misstrauen gegenüber manchen RB. Es konnte gezeigt werden, dass sich dieses Misstrauen über den Faktor Zeit ausdrückt (vgl. 3.8.8, 3.8.9). Da die RB für die Erfüllung ihrer Aufgaben Zeit brauchen, kann festgestellt werden, dass die RB durch die Praxis, die Rechtsberatung kurz vor der Einvernahme zur Wahrung des Parteienghört durchzuführen, verunmöglicht wird, ein Vertrauensverhältnis zu den AW aufzubauen. Wir sehen diese Praxis nicht nur dem Zeitdruck geschuldet, der sich aus der Menge der durchzuführenden Verfahren ergibt, sondern interpretieren sie auch als Ausdruck des Misstrauens, das den RB von Seiten der Behörde entgegengebracht wird. Berücksichtigt man den Zusammenhang von „Vertrauen in Rechtlichkeit“ und dem „Gefühl informiert zu sein“, bedeutet diese zeitliche Einschränkung der Rechtsberatung durch die Behörde zugleich auch, dass eine erfolgreiche Informationsweitergabe an die AW verhindert wird.

Das Misstrauen, das den RB von beiden Seiten entgegen gebracht wird, begründet sich unter anderem in der unklaren Definition der Arbeitsaufgaben durch das Gesetz, die einen breiten Interpretationsspielraum zulässt. Es herrscht Unklarheit, ob die RB die AW lediglich „zu informieren“ hätten, was im Verständnis vieler MitarbeiterInnen der EAST bedeutet, die Information einfach nur auszusprechen, oder aber ob sie auch dafür zu sorgen hätten, dass die AW ihre Situation auch verstünden. Umfang und Qualität der Rechtsberatung dürfte auf dem Engagement der RB beruhen. Hier sei auch festgehalten, dass es schwierig zu sein scheint, einerseits bei Jugendlichen die Rolle eines Rechtsvertreters annehmen und einem Anwalt gleich Partei zu ergreifen und andererseits bei erwachsenen AW der Forderung zu genügen, „unparteiisch“ zu sein.

4.3 Der kritische Zeitpunkt der Informationsweitergabe liegt vor der Erstbefragung

Tatsache, und für das weitere Asylverfahren von höchster Relevanz, ist, dass sich AW nicht nur nicht ausreichend informiert fühlen, sondern auch tatsächlich nicht ausreichend informiert sind. Unbestritten, und von einigen der Befragten auch ausgesprochen, ist, dass der Großteil der AW mit falschen Informationen durch Schlepper nach Europa gelangt und aufgrund der nicht ausreichenden behördlichen Informationsweitergabe mit völlig falschen Informationen und Vorstellungen in das Asylverfahren geht. Diese falschen Vorstellungen betreffen sowohl ihre Chancen als auch die Form, wie sie ihr Ziel erreichen können, und führen dazu, dass die AW falsche bzw. nicht vollständige Aussagen machen. Hier kann es zu schwerwiegenden Widersprüchen zu den Erwartungen seitens der Österreichischen Behörden kommen. So wird zum Beispielen AW von den Schleppern gesagt, dass sie ihre Dokumente nicht zeigen sollten, und auf der Seite der Behörde gilt die Vorlage der Dokumente als Zeichen einer im § 15 AsylG festgelegten „Mitwirkungspflicht“. Es steht außer Frage, dass es AW gibt, die Behörden täuschen wollen. Aber wie frei gewählt ist dieses Verhalten, wenn es unter falschen Prämissen und Voraussetzungen passiert, wie in dem Fall, wenn AW über die Gewährung von Asyl, das Verfahren und ihre Möglichkeiten falsch informiert sind?

Die Untersuchung konnte nachweisen, dass die AW während des Zulassungsverfahrens keine ernsthafte Chance bekommen hatten, diese Vorstellungen anhand richtiger Informationen zu korrigieren. Die Ausnahme hierzu stellen die durch das Haus der Frauen betreuten AW dar.

Zusammengefasst bedeutet das:

Die AW gehen durch Schlepper und andere AW oft falsch informiert in die Erstbefragung und damit in das Zulassungsverfahren und bleiben es während des gesamten Ablaufs, weil die von den Behörden zu Verfügung gestellten Informationen zwar den gesetzlichen Auftrag nicht aber ihren Zweck erfüllen. Ein deutlicher Hinweis darauf, dass die AW das Asylverfahren und damit den Kontext ihres Handelns nicht verstehen, ist die mehrfach dargestellte Beobachtung, dass AW zwischen Zulassungsverfahren und inhaltlichem Asylverfahren nicht unterscheiden können.

Alle Ergebnisse der Untersuchung verweisen auf die Notwendigkeit AW bereits vor der ersten Befragung und Einvernahme entsprechend darüber zu informieren, was sie in Ö erwartet, was Asyl bedeutet, wie das Verfahren abläuft und unter welchen Umständen sie welche Chance haben.

Um das zu leisten, wird es jedoch notwendig sein, den Ablauf des Verfahrens etwas zu verändern und Personen einzusetzen, bzw. vorhandene Personen zu stärken, die in der

Lage sind, ein Vertrauensverhältnis zu den AW aufzubauen. Damit sie den AW die richtigen Informationen in einer Form geben können, die von den AW verstanden wird, ist ihnen ausreichend Zeit zu geben. Diese Aufgabe ist nicht leicht, und ist kaum innerhalb einer Stunde zu leisten, denn immerhin treten diese Personen in Konkurrenzverhältnis zu den Schleppern, denen die AW bereits ihr Leben anvertraut haben.

Es wird auch notwendig sein, etwas Zeit zu Verfügung zu stellen, damit die AW sich von den Strapazen der Flucht erholen können, die neuen Eindrücke und Informationen verarbeiten und ihre Situation zu verstehen. Ein solches Vorgehen würde dazu führen, dass AW gut informiert und erholt in die Einvernahme gehen. Es würde nicht garantieren, dass manche AW nicht weiterhin die Geschichten der Schlepper erzählen oder vielleicht sogar andere, die sie in der Zwischenzeit von anderen AW gehört haben. Aber das tun viele von ihnen in den momentan gegebenen Umständen bereits ohnehin. Der Unterschied wäre nur, dass sie zuvor die Chance bekommen haben, aufgrund richtiger, verständlicher und ausreichender Informationen ihre Situation in Österreich zu verstehen und sich in Anbetracht dessen entscheiden konnten, ihre Geschichte oder eine Geschichte zu erzählen.

5 Empfehlungen

Im Folgenden werden Empfehlungen ausgesprochen, die sich für uns aus der Untersuchung ergeben. Die Empfehlungen werden auf drei Stufen formuliert:

Die Stufe I

betrifft Maßnahmen, die sofort bis in einem halben Jahr realisierbar sind und auf jeden Fall umgesetzt werden sollten. Sie erleichtern die Orientierung für AsylwerberInnen in der Betreuungsstelle und sind für die Gewährleistung eines Informationsflusses notwendig.

Die Stufe II

betrifft Maßnahmen, die einige Veränderungen voraussetzen und innerhalb von einem Jahr realisiert werden können. Sie werden als notwendig erachtet, um ein faires Verfahren zu ermöglichen.

Die Stufe III

betrifft Maßnahmen, die weit reichende Veränderungen mit sich brächten und innerhalb von zwei Jahren realisiert werden können. Sie sind notwendig, um ein faires Verfahren sicher zu stellen.

5.1 Empfehlungen auf der Ebene I

I/1 Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen

Den AW müssen die Informationsblätter ausgehändigt werden auch wenn diese, wie hier nochmals dezidiert festgehalten werden muss, nur einen geringen Beitrag zur Erreichung des Ziels, die AW über das Asylverfahren zu informieren, leisten.

Des Weiteren ist sicherzustellen, dass eine Akteneinsicht für die AW problemlos möglich ist und gegebenenfalls sind D dafür bereitzustellen.

I/2 Zugang zu Informationsmedien sicherstellen

Es sollte darauf geachtet werden, dass die Erstinformationsblätter immer in ausreichender Zahl und in allen Sprachen aufliegen. Außerdem sollten die Informatoren regelmäßig auf ihre Funktionstüchtigkeit hin überprüft und gewartet werden. Damit die AW beide Medien als Informationsquelle erkennen und benutzen, wäre es sinnvoll, Hinweisschilder anzubringen und im Falle der Informatoren auch eine Bedienungsanleitung in allen Sprachen anzubringen. Die Aufbewahrung der Erstinformationsblätter in Schutzhüllen würde diese vor Beschädigungen, vor allem durch wartende Kinder, schützen.

I/3 Orientierungshilfen in der EAST und in der Betreuungsstelle

Nirgends ist ein Plan der Betreuungsstelle angebracht, der eine Orientierung auf dem Gelände erleichtert und ein Auffinden der einzelnen Stellen ermöglicht. 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 Hausnummer, sondern auch mit Namen oder Funktionsbezeichnungen angeschrieben werden (z.B. „Info-Point“ oder „Ärztelhaus“), die in die Sprachen Englisch, Französisch, Russisch, Farsi und Dari und Arabisch übersetzt sind. Eventuell können hier auch die Namen der MitarbeiterInnen angeführt werden. Im Haus der Frauen sind beispielsweise auch Fotos bei den Namen angebracht, eine in unseren Augen nachahmenswerte Initiative.

Im Haus 17 wäre es ebenfalls angebracht, Orientierungsschilder anzubringen, um die räumlich-organisatorische Struktur des Hauses transparent zu machen. Dazu gehört auch, dass an den Türen der MitarbeiterInnen, vor allem der RB und der Mitarbeiterin von EHC, Schilder angebracht sind, auf denen die Sprechstunden angeführt sind. Wenn dann die Räume kurzfristig unbesetzt sind, sollte ein Schild auf baldige Rückkehr hinweisen. Mit diesen Maßnahmen soll vermieden werden, dass AW, wie öfters beobachtet, ratlos vor verschlossenen Türen stehen.

I/4 Transparente Information über AnsprechpartnerInnen und Informationsstellen

Informationen über Anwesenheiten von RB, SB, D und RV sollten inklusive der gesprochenen Sprachen ausgehängt und damit transparent gemacht werden. Orte dafür können der Info-Point und das Haus 17 sein. Das ermöglicht den AW zu wissen, wann Ansprechpersonen für sie anwesend sind. Vor allem die Beratungszeiten der RB am Nachmittag und auch die Anwesenheiten der MitarbeiterInnen von EHC am Info-Point sollten sichtbar gemacht werden.

I/5 Einsatz qualifizierter DolmetscherInnen

Um Fehler in der Informationsweitergabe zwischen Behörden und AW zu vermeiden, ist es von hoher Wichtigkeit, professionelle und kompetente D einzusetzen. Das gilt sowohl für die sprachliche Ebene und betrifft das Deutsche wie auch die jeweils zweite Sprache als auch für die Handlungsebene. Der Einsatz von qualifizierten DolmetscherInnen, dazu zählen in erster Linie gerichtlich beeidete D, sollte unbedingte Priorität vor anderen Auswahlkriterien eingeräumt werden. Die beobachtete Praxis des überwiegenden Einsatzes von „Sprachkundigen“ ist unbedingt zu verändern. Im Rahmen der Studie wurde deutlich, dass ihr Einsatz verstärkt zu Fehlern und Missverständnissen bei der Informationsweitergabe führen und daher durch ihre Übersetzungsleistungen kein faires Verfahren gewährleisten werden kann.

I/6 Schreibkräfte protokollieren die Einvernahmen

Um eine angemessene Kommunikation zwischen RF und AW zu ermöglichen, ist es unerlässlich, dass diese sich den AW zuwenden und sich auf das Gespräch konzentrieren. Das gleichzeitige Verfassen eines Protokolls ist äußerst anstrengend und darüber hinaus bei der oftmals genannten Arbeitsbelastung enorm fehleranfällig. Außerdem lässt sich bei diesem Vorgehen schwer Vertrauen seitens der AW aufbauen. Es ist daher unbedingt sicher zu stellen, dass die RF nicht selbst das Protokoll schreiben, sondern dabei von Schreibkräften unterstützt werden.

I/7 Die Ladung zu Einvernahmen besser planen

Es erscheint unbedingt notwendig, die Einvernahmen besser zu planen und damit für AW die Wartesituation vor der Einvernahme zu verändern. Sie ist in ihrer jetzigen Form für die AW psychisch und physisch sehr belastend und kann dazu führen, dass AW völlig erschöpft in die Einvernahme gehen. Anstatt alle AW in der Früh zu laden und sie den ganzen Tag warten zu lassen, sollten Termine vergeben werden. Dabei könnte der Erfahrungswert einer durchschnittlichen Einvernahmehauer als Richtwert gelten.

Ein solches Vorgehen könnte auch zu einem bedachterem Umgang mit Zeit führen, zu einer Versachlichung der Einvernahmen beitragen und damit verhindern, dass sich die

Situation zwischen RF und AW emotional in eine Richtung entwickeln kann, die für beide Seiten ausgesprochen belastend und dem Verfahren nicht dienlich ist.

I/8 Verstärkter Einsatz von DolmetscherInnen

Sowohl im Bereich der Rechtsberatung, dem Parteienverkehr und bei der ärztlichen Versorgung herrscht massiver Mangel an kompetenten D. Dieser sollte möglichst rasch behoben werden.

I/9 Vereinheitlichung des Aufgabenbereichs der RechtsberaterInnen

Eine Klärung und Vereinheitlichung des Aufgabenbereichs der RB erscheint dringend notwendig. Es sollte eine transparente und realistische Arbeitsplatzbeschreibung geschaffen werden, die den beobachteten Tendenzen des Misstrauens gegenüber den RB auf der einen Seite und der Überforderung durch die Diskrepanzen zwischen Auftrag und Anforderungen entgegenwirkt. Deutlich wurde, dass die Aufgaben der RB über die rechtliche Beratung direkt vor der Einvernahme hinausgehen sollten. Es ist dabei darauf zu achten, dass den RB ausreichend Zeit und ausreichend Unterstützung durch D zu Verfügung gestellt werden.

Es scheint aber darüber hinaus auch notwendig die Rolle des RB noch einmal zu überdenken und zu überprüfen, ob manche RB in der gegenwärtigen Situation nicht Leerstellen zu füllen versuchen, die durch mangelnde umfassende Betreuung und Beratung entstehen (vgl. Empfehlungen III/1 und III/2).

I/10 Aushändigung der Mitteilungen und Ladungen durch geschultes Personal

Mitteilungen und Ladungen sollten von Personen ausgehändigt werden, die in der Lage sind, die ausgehändigten Mitteilungen und Ladungen zu erklären und auch mit den durch die Information hervorgerufenen Emotionen der AW beruhigend umgehen zu können. In einem wie in Empfehlung III/2 beschriebenen Modell wäre das leicht möglich. Schreibkräfte sind für diese Tätigkeit nicht entsprechend ausgebildet und sollten von dieser Aufgabe auf jeden Fall befreit werden. Auf keinen Fall sollten beispielsweise Dublin-Bescheide von einer Schreibkraft und dann nur auf Deutsch ausgehändigt werden. Es wurde aber auch deutlich, dass auch D mit der Erklärung dieser Inhalte überfordert sind. Hier sollte unbedingt begleitende kompetente Beratung durch eine RB angeboten werden. Hierzu ist es aber notwendig, dass RB und D ausreichend für diese Aufgabe zu Verfügung stehen.

I/11 Ausweitung der Bereitstellung schriftlicher Informationen in den Sprachen der AsylwerberInnen

Ladungen und Mitteilungen sollten zunehmend auch in den Sprachen der AW bereitgestellt werden. Die in der Regel formalisierten Texte sollten in den Sprachen der

AW übermittelt werden, sodass die AW nicht auf D angewiesen sind bzw. auch in der Lage sind, die Informationen alleine nachzulesen. Eine solche Vorgehensweise würde auch D von der Aufgabe entledigen, die Mitteilungen erklären zu müssen. Diese Aufgabe sollte durch RB übernommen werden (vgl. Empfehlungen I/8 und II/1). In einem unter Empfehlung III/2 genannten Modell könnten auch SB dafür verantwortlich sein.

Um den AW den Zugang zu den lediglich auf Deutsch vorliegenden Protokollen zu erleichtern, ist es notwendig den Zugang zu diesen zu erleichtern und Beratungsstunden anzubieten. Dazu müssen ausreichend D zu Verfügung stehen. Um mögliche Fehler und Missverständnisse im Protokoll sichtbar werden zu lassen, sollten dafür andere D eingesetzt werden als in den Einvernahmen tätig waren.

I/12 Angebot von Gruppeninformationen

Wie im Haus der Frauen sollten laufende Gruppeninformationen für AW angeboten werden. Sie können aktuelle Fragen das Asylverfahren betreffen (zum Beispiel Schubhaft, Unterschied zwischen Zulassung zum Verfahren und Asylgewährung, Rückkehrberatung), ausgewählten Themen des Lebens in Österreich behandeln (zum Beispiel Konfliktregelung, Rolle von Behörden, Überblick über 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 AW Möglichkeit haben, ihre aktuellen Fragen einzubringen und Fragen auch immer wieder zu stellen. Aufgrund der Orientierungslosigkeit vieler AW und der psychischen Belastung muss die Informationsweitergabe redundant sein.

I/13 Einsatz einer Ombudsstelle

Es erscheint notwendig, eine Stelle einzurichten, an die sich AW aber auch MitarbeiterInnen wenden können, wenn sie diskriminierendes, rassistisches oder auch einfach respektloses Verhalten erleben oder beobachten. Eine solche Ombudsstelle könnte von einer unabhängigen Einrichtung, wie dem UNHCR, oder aber von in diesem Bereich erfahrenen Stellen, wie ZARA, besetzt werden.

Mit dem Einsatz von wie in der Empfehlung III/1 genannten MittlerInnen, könnte diese Aufgabe von diesen Personen übernommen werden.

I/14 Verzicht auf Kontrollgänge durch uniformierte Personen

Es wäre gut, wenn bei den Kontrollgängen durch die Lager auf das Tragen von Uniformen verzichtet werden könnte, da Uniformen für viele AW, vor allem für Kinder, angstbesetzt sind und großen Schrecken einjagen. Darauf sollte vor allem in der Nacht geachtet werden.

I/15 Angebot von Supervision

Zur Entlastung der Teams erscheint es sehr sinnvoll für alle MitarbeiterInnen, nicht nur für RF, Supervision anzubieten und möglich zu machen. Das gilt vor allem für RB, SB und D.

5.2 Empfehlungen auf Ebene II

II/1 Ausreichendes Angebot an Rechtsberatung

Alle RB sollten auch außerhalb des gesetzlich vorgeschriebenen Rahmens für Fragen zu Verfügung stehen und in geregelten Zeiten Rechtsberatung anbieten. Ihre Aufgaben sollten gesetzlich und vertraglich klar geregelt, transparent und entsprechend entlohnt sein. Ihre Entlastung durch rechtliche Beratung durch SB und Unterstützung durch ausreichend vorhandene D ist dabei notwendig.

II/2 Ausbildung für „Sprachkundige“ und professionelle Begleitung für alle DolmetscherInnen

In vielen der im Asylverfahren benützten Sprachen fehlt es an der Möglichkeit eines regulären Dolmetschstudiums an österreichischen Universitäten. Deswegen sollte besonders beim Einsatz von Sprachmittlern in diesen Sprachen konsequent auf die bereits vorhandenen Empfehlungen, Instrumente und Ausbildungsgänge zurückgegriffen und gesichert werden, dass diese auch zur Anwendung gelangen⁸. Besonders universitäre Ausbildungsgänge für die Qualifizierung von „Sprachkundigen“ zu D im Asylverfahren sollten laufend angeboten werden und deren Abschluss Voraussetzung für den Einsatz als DolmetscherIn im Asylverfahren sein.

Auf die Tatsache der überdurchschnittlichen emotionalen Belastung der D durch die spezifischen Inhalte des zu mittelnden Gesprächs ist sowohl in Ausbildungen wie auch in der laufenden Praxis Rücksicht zu nehmen. Besonders wenn D aus den Communities stammen und als „Sprachkunde“ oft selbst Fluchterfahrung haben, ist diese Situation höchst belastend, was eine hohe Fehleranfälligkeit in sich birgt. Das sollte durch begleitende Angebote (Supervision, Intervision) aufgefangen werden.

⁸ Dazu gehören:

- *Prozedurale Mindeststandards für den Einsatz von DolmetscherInnen im Asylverfahren (2005)*. Hrsg. Netzwerk SprachenRechte/ Institut für Theoretische und Angewandte Translationswissenschaft der Universität Graz/ Österreichischer Verband der Gerichtsdolmetscher/ Zentrum für Translationswissenschaften der Universität Wien.
- *Handbuch Dolmetschen im Asylverfahren (2006)*. Hrsg. 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.
- *Universitätslehrgang Kommundolmetschen* der Karl-Franzens-Universität Graz

II/3 Fortbildungen zu den Themen Kommunikation, Stereotypenbildung und Stressbewältigung

Es musste festgestellt werden, dass bei den meisten in der EAST und in der Betreuungsstelle Tätigen kein Bewusstsein und Wissen um Kommunikationsprozesse im Allgemeinen und Verstehensprozesse im Besonderen vorhanden sind. So wird zum Beispiel fast durchgängig angenommen, dass der Vorgang des Informierens sich in dem Aushändigen von Texten oder Aussprechen von Sätzen 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 können. Für eine Verbesserung der Kommunikation scheint es auch sehr sinnvoll, dass alle MitarbeiterInnen in allen Bereichen mit Entstehung und Funktion von Stereotypen auseinandersetzen. Zuletzt erscheint es auch sinnvoll, Fortbildungsangebote im Bereich der Stressbewältigung zu schaffen.

Wir empfehlen außerdem, das Fortbildungsangebot für alle in der Betreuungsstelle Tätigen zu öffnen (RF, RB, D, SB und EX). Damit wird ein Erfahrungsaustausch untereinander gefördert und zur Vernetzung der einzelnen Stellen beigetragen.

II/4 Umgestaltung der Räume

Es gibt zwei Räume in der Betreuungsstelle, die als öffentliche Kommunikations- und Informationsräume genutzt werden. Das erste ist der Warteraum in der Asylstraße, in dem die Erstinformationsblätter aufliegen und die Informatoren stehen. Dort verbringen die AW oft viele Stunden, wenn sie auf ihre Einvernahmen warten. Dieser Raum ist Teil der Kommunikation zwischen Behörden und AW. Er repräsentiert das BAA und signalisiert wie die Behörden den AW entgegenzutreten. Auch hier kann Vertrauen aufgebaut werden. Dafür sollte eine beruhigende Atmosphäre geschaffen werden. Es könnte zum Beispiel eine Kinderecke eingerichtet werden. Zumindest sollte ein Wasserspender aufgestellt werden, damit die notwendigste Versorgung während der Wartezeit gewährleistet ist. Solange sich die Wartesituation jedoch nicht ändert (vgl. Empfehlung I/7), sollte nach Möglichkeit darauf geachtet werden, dass Personen, die den ganzen Tag warten, mit Essen und Getränken versorgt werden. Wir konnten beobachten, dass das bereits durch MitarbeiterInnen von EHC ermöglicht wurde. Dieses Vorgehen sollte fortgeführt und gewährleistet werden.

Außerdem sollten das Vorhandensein von ausreichendem Informationsmaterial und die Funktionstüchtigkeit der Informatoren regelmäßig überprüft werden, sodass es hier zu keinen vermeidbaren Lücken in der Informationsweitergabe kommt.

Der Info-Point wird in seiner gegenwärtigen Gestaltung nicht als Ort der Kommunikation genutzt, die hier angebotenen Informationen gehen verloren. Hier wäre eine räumliche Umgestaltung notwendig. An aller erster Stelle sollte die Glaswand beseitigt werden, denn der Zugang zu den SB sollte offen und Vertrauen erweckend gestaltet sein. Ein Wasserspender, ein Samowar oder kostenloser Kaffee könnten hierbei hilfreich sein.

Verbesserungswürdig ist auch die räumliche Situation der RB. Es sollten funktionstüchtige Räume geben, die mit jenen technischen Hilfsmitteln, die sie zur Beratung brauchen, ausgestattet sind. Sie sollten aber auch atmosphärisch Vertrauen schaffen. Diese Räume sollten für AW leicht auffindbar und zugänglich sein.

II/5 Neugestaltung der Informationsmedien

Um den Verstehensprozess zu unterstützen können schriftliche und bildliche Informationsquellen eine wichtige Rolle spielen. Betont sei hier wiederum, dass mündliche Beratungsgespräche jedoch nicht zu ersetzen sind. Die momentane Form der Informationsblätter ist für die meisten der AW nicht hilfreich und sie sollten unbedingt umgestaltet werden. Dasselbe gilt auch für den Film. Es erscheint hierbei äußerst sinnvoll, **die Erklärung des Verfahrens und die rechtliche Belehrung, die der Absicherung des Verfahrens dient, voneinander zu trennen**. Konkrete Vorschläge für die Umgestaltung der Medien waren nicht Teil der Studie und sollten Gegenstand von weiteren Projekten sein.

II/6 Vernetzungen der einzelnen Stellen und Vertrauen untereinander fördern

In der gegenwärtigen Situation ist die Informationsweitergabe auf verschiedene Stellen aufgeteilt, die einander nicht zu vertrauen scheinen. Es erscheint daher sinnvoll, dass diese Stellen miteinander in Kontakt sind, sich austauschen und auch miteinander kooperieren. Auch das Unterstützen von Vertrauen bildenden Maßnahmen wäre von Vorteil. Bei der gegenwärtigen Organisationsform der Betreuungsstellen und der EAST ist das eine Herausforderung, die einer detaillierten Analyse von kompetenter Seite bedürfte. Immerhin wirken acht Organisationen vor Ort (BAA, Exekutive, ÖIF, EHC, Menschen.Leben, SIWACHT, Diakonie, Caritas). Darüber hinaus sind zwei zentrale Stellen (D und RB) nur über freie Dienstverträge bzw. Werkverträge beschäftigt. Hierbei sei auf die Empfehlung für die Umsetzung der zentralen Informationsstelle (vgl. Empfehlung III/2) und auch auf die wichtige Rolle von gemeinsamen Fortbildungen verwiesen (vgl. Empfehlungen II/3).

Außerdem könnten Spannungen zwischen den einzelnen Stellen, die aufgrund von unklaren Aufgabenbereichen und zeitlichen Überforderungen entstehen, durch strukturelle Veränderungen entgegen gewirkt werden (vgl. Empfehlungen I/9, I/15 und II/1). Eine angemessene Qualifizierung aller Tätigen würde Misstrauensverhältnisse, die mangelnde Kompetenzen unterstellen, aus dem Weg räumen (vgl. Empfehlung II/2).

5.3 Empfehlungen auf Stufe III

III/1 Einsatz von MittlerInnen

Es ist notwendig, dass die Informationen über Asyl, über den Ablauf des Asylverfahrens und über Europa von Personen gegeben werden, die in der Lage sind, ein Vertrauensverhältnis zu AW aufzubauen. In der Regel sind das Personen aus den eigenen Communities. Ob diese Personen selbst Fluchterfahrung haben sollen, hängt von den Rahmenbedingungen ab. Falls diese Personen nicht in ein professionelles Netz mit Super- und Intervision eingebunden sind, ist vom Einsatz ehemaliger Flüchtlinge in diesem Bereich abzuraten.

Die MittlerInnen sind von überparteilichen und unabhängigen Organisationen ausgebildet (z.B. Universität) und entsandt (z.B. UNHCR oder Rotes Kreuz). Ihre Aufgabe ist vor allem in den ersten Tagen den AW erklärend und beratend zur Seite zu stehen und sicherzustellen, dass die Information in sachlich richtiger, aber gleichzeitig auch in vertrauenswürdiger Form an die AW weitergegeben wird. Sie stellen eventuell die Verbindung zu NGO's her und vermitteln zw. AW und Behörden. Sie entlasten damit die RB. Sie nehmen auch an den Gruppeninformationen teil. Ihr Einsatz müsste sich nicht nur auf die EAST-Ost beschränken. Eine entsprechende Ausbildung könnte im Rahmen eines Folgeprojekts entwickelt werden.

III/2 Schaffung einer zentralen Informationsstelle nach Beispiel des Hauses der Frauen

Es sollte eine zentrale Stelle eingerichtet werden, die für alle Fragen und Belange der AW zuständig ist und wo Betreuung und Beratung nicht voneinander getrennt sind. Wie im Haus der Frauen wird dort ein Erstgespräch durchgeführt, bei dem den AW eine erste Orientierung über die Situation in Österreich, das Leben in der Betreuungsstelle und die nächsten Schritte im Verfahren bekommen. Gegenstand des Gesprächs ist ebenso die Befindlichkeit der AW. An diesem Ort haben die AW die Möglichkeit ihre Geschichte zu erzählen und, wenn notwendig, psychologische Unterstützung zu bekommen. Es ist dabei entscheidend, dass die PsychologInnen Teil des Teams sind und nicht eine eigene, außerhalb gelegene Stelle, an die verwiesen wird. An dieser Stelle wird auch auf die Möglichkeit von Rechtsberatung und Beratung durch NGO's hingewiesen. Die Gespräche finden in den Erstsprachen der AW statt. Schriftliches und bildliches Informationsmaterial dienen hier lediglich zur Unterstützung eines mündlichen Beratungsgesprächs. Gruppeninformationen (vgl. 3.3.2.6) ermöglichen die gemeinsame Klärung offener Fragen ebenso, wie in die Weitergabe von falschen Informationen einzugreifen und wichtigem Hintergrundwissen für AW zu vermitteln. Der Zugang zu RB ist trotzdem weiterhin offen und wird bei Bedarf hergestellt.

III/3 Änderung des Verfahrensablaufes

Bevor AW Informationen über ihren Fluchtweg und Fluchtgründe an Behörden weitergeben, sollten diese in einer Form über das Asylverfahren informiert worden sein, die eine Informationsaufnahme auch möglich macht. Dazu sind folgende Voraussetzungen zu schaffen:

- Vor einer ersten Befragung oder Einvernahme brauchen AW Zeit, um sich von den Strapazen der Flucht zu erholen, ihre Eindrücke zu ordnen und zu realisieren, wo sie sich befinden.
- Verschiedene Informationsangebote, vor allem aber Gespräche mit MittlerInnen (vgl. Empfehlung III/1), sollen den AW die Möglichkeit geben, zu verstehen in welcher Situation sie sich befinden und in welchem Kontext sie handeln. **Dabei ist es notwendig allgemeine Aufklärung zur Orientierung und rechtliche Absicherung durch die Behörde zu trennen.**
- Die MittlerInnen müssen durch verschiedene andere Informationsangebote unterstützt werden (vgl. Empfehlungen III/2).
- RB stehen für rechtliche Beratung zu Verfügung.

All das bedarf eines angemessenen Zeitrahmens. Es sollten nicht weniger als 72 Stunden vor der Erstbefragung vergehen. Das scheint auch unter den gegebenen gesetzlichen Rahmenbedingungen möglich.

Wenn die AW nach dieser Zeit zur Erstbefragung kommen, sollten sie ihre Situation verstanden haben und handlungsfähig sein. Eine rechtliche Belehrung zu diesem oder einem anderen Zeitpunkt, die zur Absicherung der Behörden dient, trifft unter diesen Umständen auf eine handlungsfähige Person. Traumatisierte Personen bleiben hier natürlich weiterhin ausgenommen.

Ein solches Vorgehen würde gleichzeitig bedeuten, dass die Exekutive keine Erstbefragung gleich nach der Ankunft der AW mehr durchführt, denn zu diesem Zeitpunkt sind diese ja noch nicht ausreichend informiert und tätigen ihre Aussagen unter falschen Prämissen. Die Exekutive würde zu Beginn ausschließlich für die EURODAC-Untersuchung (Fingerabdrücke) zuständig sein.

III/4 Verstärkte Informationen bereits in den Herkunfts- und Transitländern

Letztendlich erscheint es sinnvoll, möglichst früh in den Informationsfluss einzugreifen um unrealistischen Vorstellungen entgegenzuwirken. Dafür haben wir jedoch im Rahmen dieses Projekts keine konkreten Vorschläge entwickelt.

Anhang

A Klärung der Begrifflichkeiten und Abkürzungen

EASt meint sowohl den räumlichen Bereich des Haus 17 als auch die Erstaufnahmestelle in ihrer Funktion.

Betreuungsstelle meint entweder das gesamte Areal oder die Gesamtheit der in der Betreuungsstelle Ost tätigen Stellen.

Unter MitarbeiterInnen werden im Gegensatz zu den AsylwerberInnen jene Personen gemeint, die in der Betreuungsstelle tätig sind und zwar unabhängig von ihrem Dienstverhältnis und Arbeitgeber. Das sind ReferentInnen, DolmetscherInnen, RechtsberaterInnen, ExekutivbeamtInnen, SozialbetreuerInnen, PsychologInnen und Mitarbeiter des Sicherheitsdienstes.

AW = Asylweber, Asylwerberin, AsylwerberInnen

BAA = Bundesasylamt

D = Dolmetscher, Dolmetscherin, DolmetscherInnen

EASt= Erstaufnahmestelle des BAA

EHC = European Homecare

ML = Menschen.Leben

EX = Exekutivbeamter, Exekutivbeamtin, ExekutivbamtInnen

ÖIF = Österreichischer Integrationsfonds

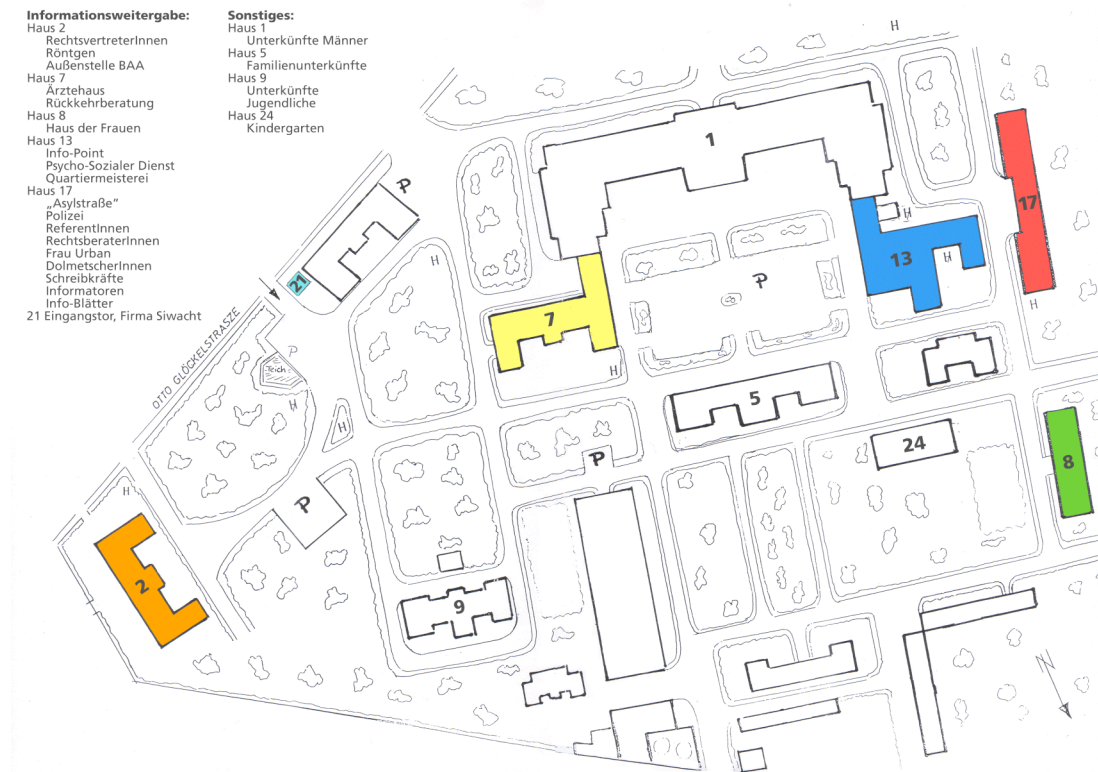
RB = Rechtsberater, Rechtsberaterin, RechtsberaterInnen

RF = Referent, Referentin, ReferentInnen

RV = unabhängige RechtsvertreterInnen (Diakonie, Caritas)

SB = SozialbetreuerInnen (EHC, ML)

B Plan der Betreuungsstelle Traiskirchen⁹



⁹ Der Lageplan wurde von dem Leiter der Betreuungsstelle Traiskirchen RR Franz Schabhüttl zu Verfügung gestellt und von Anna Ladurner bearbeitet.

C 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 Films¹⁰

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.

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.

¹⁰ Die Informationen beruhen auf einem Gespräch mit Karl-Heinz Larcher, Autor des Films, am 4.8.2008.

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.