



universität
wien

MASTERARBEIT / MASTER'S THESIS

Titel der Masterarbeit / Title of the Master's Thesis

Die Rolle der DolmetscherInnen an den
europäischen Außengrenzen.

verfasst von / submitted by

Giuditta Salvina Cirello

angestrebter akademischer Grad / in partial fulfilment of the requirements for the degree of
Master of Arts (MA)

Wien, 2017 / Vienna 2017

Studienkennzahl lt. Studienblatt /
degree programme code as it appears on
the student record sheet:

A 065 331 345

Studienrichtung lt. Studienblatt /
degree programme as it appears on
the student record sheet:

Masterstudium Dolmetschen

Betreut von / Supervisor:

Univ.-Prof. Mag. Dr. Mira Kadrić-Scheiber

Inhaltsverzeichnis

0.	Einleitung	1
1.	Asyl und Einwanderung in der Europäischen Union	2
1.1	Ausgangslage	3
1.1.1	Überblick zur Einwanderungsgeschichte Europas	3
1.1.2	Entwicklung der Asylanträge in Europa	3
1.2	Definitionen	5
1.2.1	Flüchtling	5
1.2.2	Asyl	6
1.2.3	Grenzen	7
1.3	EU-Richtlinien zum Schutz der Außengrenzen	8
1.4	Institutionen und Organisationen an den Außengrenzen	13
1.4.1	Frontex	13
1.4.2	UNHCR	14
1.4.3	IOM	15
2.	Außerordentlicher Bereich des Dolmetschens: das Hotspot-Dolmetschen	16
2.1.	Eigenschaften des Asyldolmetschens	17
2.1.1.	Asyldolmetschen in der Dolmetschwissenschaft	18
2.1.2.	KommunikationsteilnehmerInnen	19
2.1.3.	Potenzielle sprachliche Kommunikationshindernisse	21
2.1.4.	Die Barriere des gesetzlichen Systems und die daraus entstehende Asymmetrie	22
2.1.5.	Mangel an schriftlichen Beweisen und die Glaubwürdigkeit von Flüchtlingen	23
2.1.6.	Spezialfall Italien: die KulturvermittlerInnen	25
2.2	Eigenschaften des Polizeidolmetschens	27
2.2.1	Entstehung eines kommunikativen Ungleichgewichts	29
2.2.2	Die Befragten als Kommunikationsfremde	30

2.2.3 Sprachliche und kulturelle Barrieren	31
2.3 Das Hotspot-Dolmetschen	34
2.4 Rolle der DolmetscherInnen	35
2.4.1 Ansehen, Erwartungen und erforderliche Kompetenzen	35
2.4.2 Rollenüberblick.....	39
2.4.2.1.1 DolmetscherInnen als SprachmittlerInnen.....	41
2.4.2.2 DolmetscherInnen als Sprach- und KulturexpertInnen.....	42
2.4.2.3 DolmetscherInnen als aktive Gesprächsparteien	45
2.5 Wie beeinflusst die aktuelle Flüchtlingssituation die Arbeit der DolmetscherInnen?	49
2.5.1 Professionelle DolmetscherInnen und LaiendolmetscherInnen	50
2.5.2 Probleme beim Einsatz von LaiendolmetscherInnen	51
2.5.3 Sichtweise der InstitutionsvertreterInnen	53
2.5.4 Der Mangel an Ausbildungsmöglichkeiten und die fehlende Anerkennung des Berufsstands	54
2.5.5 Laien als Realität in der Alltagspraxis.....	57
3. Die Praxis des Hotspot-Dolmetschens	60
3.1 Forschungsmethode	61
3.2 Struktur der Interviews	63
3.3 Analyse der Interviews	65
3.3.1 Arbeitsbedingungen an den europäischen Grenzen	65
3.3.2 Die Kommunikationssituation	70
3.3.3 Rolle der DolmetscherInnen	81
3.3.4 Qualifizierung der Hotspot-DolmetscherInnen.....	87
4. Schlusswort.....	93
Bibliographie	96
Anhang I	
Anhang II	
Anhang III	
Anhang IV	

Anhang V

Anhang VI

Anhang VII

0. Einleitung

Die vorliegende Masterarbeit beschäftigt sich mit der Rolle von DolmetscherInnen an den europäischen Außengrenzen. Die Migrationslage in Europa hat sich in den letzten Jahrzehnten stark verändert. Da täglich Flüchtlinge an den europäischen Grenzen ankommen, gibt es dort einen hohen Bedarf an Dolmetschleistungen, um die Migrationsströme steuern zu können.

Das erste Kapitel dieser Arbeit stellt die aktuelle Asyl- und Einwanderungssituation in der Europäischen Union dar. Dabei wird zunächst ein Einblick in die europäische Migrationsgeschichte gegeben und die Entwicklung der Asylanträge anhand von Statistiken skizziert. Anschließend werden in diesem Bereich wichtige Termini definiert. Nachdem das Wort „Flüchtling“ auf Basis der Genfer Flüchtlingskonvention definiert wird, wird im Anschluss eine Definition von „Asyl“ und anderen Formen von Schutz gegeben. Abschließend werden Begriffe wie z.B. „Hotspot“ geklärt, die sich auf die europäischen Grenzgebiete beziehen. Auf diesen Definitionen aufbauend werden dann die europäischen Richtlinien zum Schutz der Außengrenzen geschildert, da sie die Rahmenbedingungen der Arbeit von DolmetscherInnen in diesen Gebieten festlegen. Zum Schluss des Kapitels werden die wichtigsten Institutionen und internationalen Organisationen vorgestellt, die an den Außengrenzen tätig sind: Frontex, UNHCR und IOM.

Im Fokus des zweiten Kapitels steht die Darstellung dieses neuen Einsatzbereichs des Dolmetschens, der in der vorliegenden Masterarbeit als Hotspot-Dolmetschen bezeichnet wird. Das Hotspot-Dolmetschen weist Eigenschaften sowohl vom Asyldolmetschen als auch vom Polizeidolmetschen auf, da Hotspot-DolmetscherInnen mit Asylbehörden und mit Polizeikräften zusammenarbeiten.¹ Im ersten Schritt werden die Eigenschaften des Asyldolmetschens vorgestellt. Es wird erläutert, wer tatsächlich an der Kommunikation teilnimmt, welche Hindernisse in der Kommunikation vorkommen und warum die Glaubwürdigkeit der Flüchtlinge oft in Frage gestellt wird. Anschließend wird kurz auf den Fall Italiens eingegangen, wo sich im Asylbereich seit einigen Jahren KulturvermittlerInnen etabliert haben. Im zweiten Schritt werden die Eigenschaften des Polizeidolmetschens beschrieben. Dabei sind vor allem die Entstehung eines kommunikativen Ungleichgewichtes und einer sprachlichen und kulturellen Barriere von Bedeutung und die Tatsache, dass Befragten als Kommunikationsfremden bezeichnet werden. Abschließend wird vor dem Hintergrund dieser zwei Bereiche des Dolmetschens das Hotspot-Dolmetschen dargestellt.

¹ In diesem Zusammenhang muss darauf hingewiesen werden, dass Hotspot-DolmetscherInnen im Gegensatz zu DolmetscherInnen, die im Asyl- oder Polizeibereich tätig sind und sich oft mit Strafverfahren beschäftigen, ausschließlich in Verwaltungsverfahren (bei der Registrierung von MigrantInnen) zum Einsatz kommen.

In einem weiteren Unterkapitel steht die Rolle der DolmetscherInnen im Mittelpunkt. Dabei werden zunächst die Erwartungen der KommunikationsteilnehmerInnen betrachtet, da sie für die Arbeit der DolmetscherInnen von großer Bedeutung sind. Die zahlreichen Darstellungen in der Literatur hinsichtlich der Rolle von DolmetscherInnen werden in drei Gruppen zusammengefasst: DolmetscherInnen als SprachmittlerInnen, als Sprach- und KulturexpertInnen und als aktive Gesprächsparteien. Um ein klares Bild zu erhalten, wird jede Gruppierung eingehend vorgestellt.

Daran anschließend wird in diesem Kapitel untersucht, wie die aktuelle europäische Migrationssituation die Arbeit der DolmetscherInnen beeinflusst. Da DolmetscherInnen an bestimmten Orten und mit bestimmten Sprachkombinationen gebraucht werden, ist nicht immer gewährleistet, dass nur professionelle DolmetscherInnen zum Einsatz kommen. Daher wird auf den Unterschied zwischen professionellen und LaiendolmetscherInnen eingegangen sowie auf mögliche Probleme, die aus dem Einsatz von LaiendolmetscherInnen resultieren können. Da diese sowohl im Asylbereich als auch im Polizeibereich eingesetzt werden und um zu verstehen, worauf bei der Bestellung einer dolmetschenden Person geachtet wird, wird auch die Sichtweise von InstitutionsvertreterInnen auf die Dolmetschtätigkeit analysiert. Europaweit herrscht ein Mangel an Ausbildungsmöglichkeiten in diesem Bereich, was auch darauf zurückzuführen ist, dass diese spezifische Dolmetschtätigkeit noch keinen anerkannten Berufsstand erreicht hat.

Um ihre Arbeitspraxis angemessen beschreiben zu können, wurden sechs Interviews mit Hotspot-DolmetscherInnen geführt. Im letzten Kapitel wird die Methode der Datenerhebung erläutert und die Struktur der Interviews dargelegt. Anschließend werden die Interviews mithilfe der Fachliteratur analysiert, wobei auf vier Hauptthematiken eingegangen wird: Nachdem zunächst die Arbeitsbedingungen der Hotspot-DolmetscherInnen und die zu dolmetschende Kommunikationssituation analysiert werden, folgt eine Auswertung der Rolle der Hotspot-DolmetscherInnen anhand der obengenannten drei Gruppierungen. Abschließend wird die Qualifizierung der interviewten DolmetscherInnen im Fokus stehen, um zu überprüfen, ob sich die Dolmetschleistungen davon abhängig unterscheiden.

1. Asyl und Einwanderung in der Europäischen Union

Da der Einsatzbereich von DolmetscherInnen an den europäischen Außengrenzen sehr vielfältig ist, unterschiedliche Institutionen und Organisationen einbezieht und durch Gesetze, Konventionen und Verordnungen stark geregelt ist, soll im Folgenden zunächst die aktuelle Einwanderungssituation in der Europäischen Union skizziert werden. Um die Arbeitsbedingungen und Aufgaben der DolmetscherInnen nachvollziehen zu können, die an den Außengrenzen zum Einsatz kommen, ist es nötig, sich einen klaren und konkreten Überblick zu verschaffen. Dies geschieht mithilfe von Zahlen und Statistiken.

Anschließend werden wichtige Begriffe im Bereich Einwanderung und Asyl definiert. Da dieses Feld hochgradig institutionalisiert ist, ist es wichtig, die genauen Bedeutungen der Begriffe zu kennen, um Missverständnissen vorzubeugen. Im Anschluss werden die Verordnungen zur europäischen Asylpolitik, insbesondere im Bereich des Schutzes der Außengrenzen, erläutert. Dabei liegt ein Schwerpunkt auf der Bündelung der Kräfte: Alle Mitgliedstaaten sind unabhängig davon, ob sie an den Außengrenzen liegen oder nicht, für deren Schutz zuständig. Ein anderer wesentlicher Punkt ist der Informationsaustausch unter den Mitgliedstaaten. Zudem werden Verordnungen analysiert, die zur Schaffung von Registrierungsstellen an den Außengrenzen geführt haben und diese regeln. Hierzu zählt u.a. die Einrichtung eines Zentralsystems für die Speicherung der Daten der Flüchtlinge (EURODAC), welches der besseren Organisationen von Asylverfahren in der EU dient.

Zum Schluss werden die wichtigsten Organe der Europäischen Union – FRONTEX – und der UN – der Hohe Flüchtlingskommissar der Vereinten Nationen (UNHCR) und die Internationale Organisation für Migration (IOM) – vorgestellt, da sie im diskutierten Feld eine große Rolle spielen und die größten Arbeitgeber von DolmetscherInnen in den Hotspots sind.

1.1 Ausgangslage

Um die Ausgangslage besser verstehen zu können, wird im Folgenden kurz auf die Geschichte der europäischen Einwanderung eingegangen. Anschließend werden aktuelle Statistiken zur Entwicklung der Zahlen von Asylanträgen analysiert.

1.1.1 Überblick zur Einwanderungsgeschichte Europas

Europa hat im Bereich der Migration eine sehr lange Geschichte. Die Situation hat sich jedoch im Laufe der Zeit deutlich verändert, da es zuerst hauptsächlich ein Auswanderungskontinent war und dann zu einem Einwanderungskontinent wurde.

Von der Eroberung Amerikas ab 1492 bis zur Mitte des 20. Jahrhunderts war die Migration in Europa vor allem durch Auswanderung geprägt. Aufgrund einer veränderten wirtschaftlichen Lage und einer erhöhten Nachfrage nach Handarbeit nach dem Zweiten Weltkrieg hat sich dieser Trend jedoch umgekehrt (vgl. Bettin/Cela 2014: 8). So öffneten einige Länder „in the early 1960s [...] their labor market to foreign workers (the so-called ‚guest workers‘) through programs of active recruitment“ (Bettin/Cela 2014b: 40). Seitdem sind die Einwanderungsströme unabhängig von der wirtschaftlichen Entwicklung Europas fortlaufend gestiegen (vgl. Caruso/Venditto 2009: 1).

1.1.2 Entwicklung der Asylanträge in Europa

Die Zahl der AsylbewerberInnen hat sich im Laufe der Jahre sehr stark verändert, vor allem in den letzten drei Jahrzehnten. Dabei sind nicht nur die Zahlen gestiegen, sondern auch

die Herkunftsländer der AsylbewerberInnen sind weitgehend andere. Diese Aussagen sollen nun mithilfe von Statistiken belegt werden.

Eine erste Welle von Asylanträgen in EU-Staaten gab es Anfang der 1990er Jahre während des Jugoslawienkrieges. Der Spitzenwert wurde im Jahr 1992 erreicht: Es wurden 672 000 Asylanträge gestellt. 2001 lag die Zahl noch bei 424 000, in der Folge sank sie jedoch deutlich: 2006 wurden nur 200 000 Anträge gestellt. Zwischen 2006 und 2012 nahmen die Asylanträge wieder leicht zu. Danach kam es zu einem raschen Anstieg: 2013 wurden 435 000, 2014 627 000 und 2015 fast 1,3 Millionen Anträge gestellt (vgl. URL: eurostat 2017). 2016 kehrte sich die Tendenz erneut um: Laut der Internationalen Organisation für Migration (IOM) wurden 387 739 Ankünfte registriert. Im Jahr 2017 sind bis August bisher über 120 000 Menschen angekommen (vgl. URL: migration 2017).

Diese Schwankungen mit sehr hohen Spitzenwerten (z.B. Verdoppelung zwischen 2014 und 2015) haben wesentliche Auswirkungen auf unsere Gesellschaft und sind mitunter schwer zu analysieren. Im Folgenden werden daher nur Aspekte untersucht, die für die Arbeit der DolmetscherInnen eine Rolle spielen, wobei vor allem die Herkunfts- und die Ankunfts-länder der Asylbewerber zu nennen sind. Erstere sind im Hinblick auf die beim Dolmetschen gefragten Sprachen wichtig, letztere spielen eine wichtige Rolle, wenn es direkt an der EU-Außengrenze um die Erfassung der Personalien geht. Dabei kommen DolmetscherInnen zum Einsatz, um die Kommunikation zwischen Flüchtlingen und Asylbehörden bzw. Polizeikräften zu ermöglichen. Diese zwei Parameter bestimmen, welche Sprachkombinationen am meisten von DolmetscherInnen verlangt werden und wo deren Einsatz vor allem erforderlich ist.

Laut europäischen Statistiken wurden 2015 die meisten Asylanträge von SyrerInnen (knapp 29 %), AfghanInnen (14 %) und IrakerInnen (10 %) gestellt (vgl. URL: eurostat 2017). 2016 änderte sich dies: „Following the implementation of the EU-Turkey agreement, at the end of May, migrants from Syria, Iraq and Afghanistan made up 68.5% of arrivals, but by the end of December that number dropped to just 41%“ (URL: migration 2017). Demnach sind die Zahlen von Asylbewerbern aus diesen Staaten nach dem EU-Türkei-Abkommen deutlich gesunken, was auch dazu geführt hat, dass der Anteil der in Griechenland Ankommenden abgenommen hat.

Die meisten Asylbewerber sprechen Arabisch (Syrien und Irak) und Farsi (Afghanistan), sodass DolmetscherInnen gebraucht werden, die diese Sprachkombination vorweisen.

In Italien verhält es sich ein wenig anders: Laut Statistiken der italienischen Regierung sind 2016 vor allem NigerianerInnen (37 551), EritreerInnen (20 718) und GuineerInnen (13 342) an den italienischen Küsten angekommen (URL: libertaciviliimmigrazione 2017).

Sie sprechen vorwiegend Englisch (Amtssprache in Nigeria und in Eritrea), Arabisch (Eritrea) und Französisch (Amtssprache in Guinea).

Aus diesen Zahlen ergibt sich bereits der zweite wichtige Parameter für die Arbeit der DolmetscherInnen: Die Ankunftsländer der Flüchtlinge. Laut IOM erreichten fast alle Asylbewerber die EU in den letzten Jahren über das Mittelmeer,² wobei Italien und Griechenland die zwei wichtigsten Ankunftsländer sind (vgl. URL: migration 2017).

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass in Griechenland vor allem DolmetscherInnen mit Arabisch- und Farsikenntnissen und in Italien mit Englisch-, Arabisch- und Französischkenntnissen benötigt werden.

1.2 Definitionen

Diese Masterarbeit beschäftigt sich mit einem vieldiskutierten Thema. Daher ist es besonders wichtig, Begriffe genau zu definieren. Dabei wird vor allem den Begriffsbestimmungen der Europäischen Union gefolgt. Zuerst wird das Wort „Flüchtling“ dargelegt und vom Wort „MigrantIn“ unterschieden. Dies ist notwendig, da die beiden Gruppen nicht von denselben Rechten Gebrauch machen können. Weiterhin werden der Begriff „Asyl“ definiert und Termini erklärt, die sich auf die Grenzgebiete beziehen und die für die Flüchtlinge relevante Einrichtungen in diesen Gebieten bezeichnen.

1.2.1 Flüchtling

Das Wort „MigrantIn“ ist ein Oberbegriff und bezeichnet jemanden, „der in ein anderes Land, in eine andere Gegend, an einen anderen Ort abwandert“ (URL: duden 2017). Die Gründe für die Bewegung sind dabei vielfältig. Auch ein Flüchtling wechselt dauerhaft seinen Aufenthaltsort. Hinzukommt aber, dass dies aus bestimmten Gründen geschieht. Die noch heute gültige Standarddefinition, 1951 von der Genfer Flüchtlingskonvention festgelegt, besagt, dass ein Flüchtling jede Person ist, die sich

aus der begründeten Furcht vor Verfolgung wegen ihrer Rasse, Religion, Nationalität, Zugehörigkeit zu einer bestimmten sozialen Gruppe oder wegen ihrer politischen Überzeugung [...] außerhalb des Landes befindet, dessen Staatsangehörigkeit sie besitzt, und den Schutz dieses Landes nicht in Anspruch nehmen kann oder wegen dieser Befürchtungen nicht in Anspruch nehmen will. (Art. 1 Abs. A.2 Genfer Flüchtlingskonvention)

Flüchtlinge sind daher Menschen, die ihre Heimat verlassen müssen, weil sie dort in Gefahr sind. Sie haben oft eine schwierige Vergangenheit und treffen aufgrund der schweren Lebensbedingungen die Entscheidung, in einem anderen Land Zuflucht zu suchen. Sie befinden sich in einer anderen Lage als MigrantInnen: MigrantInnen „verlassen ihre Heimat zwar aus nachvollziehbaren Gründen, suchen aber zumeist aus eigenem Antrieb nach

² 2015: 1 046 599 Ankünfte, davon 1 011 712 über das Meer; 2016: 387 739 Ankünfte, davon 363 401 über das Meer; 2017 (Stand 08.03.2017): 20 126 Ankünfte, davon 19 576 über das Meer (URL: migration 2017).

Möglichkeiten ihre Lebenssituation zu verbessern“ (URL: unhcr 2017). In diesem Zusammenhang spricht man von Wirtschaftsflüchtlingen. Sie wären in ihrem Heimatstaat geschützt, möchten aber ihre wirtschaftliche Lage verbessern. Laut UNHCR gehört die Mehrheit der sogenannten „Boatpeople“ (AfrikanerInnen, die in Booten nach Europa kommen) zur Gruppe der MigrantInnen und nicht zu den Flüchtlingen (vgl. URL: unhcr 2017).

Es ist sehr wichtig, diese Kategorien zu unterscheiden, da MigrantInnen und Flüchtlinge unterschiedliche Rechte haben: Durch internationale Abkommen sind Staaten verpflichtet, Flüchtlingen Schutz zu bieten, während sie bei MigrantInnen mehr Entscheidungsfreiheit haben (vgl. URL: unhcr 2017).

Flüchtlinge sind in der Regel Drittstaatsangehörig. Dies sind laut der europäischen Verordnung Nr. 604/2013 alle Personen, „die nicht Bürger der Union im Sinne von Artikel 20 Absatz 1 des AEUV³ [sind]“ (Art. 2 Abs. a EU/604/2013).

Es wurde eine Darstellung der unterschiedlichen Gruppen von Menschen, die an den europäischen Grenzen ankommen, geschaffen, um klar zu stellen, wer mit den verschiedenen Begriffen gemeint ist.

1.2.2 Asyl

Wer seine Heimat verlässt, sich auf den Weg nach Europa macht und dabei eine gefährliche Reise unternimmt, sucht in der Regel Schutz. Die Genfer Flüchtlingskonvention und die Charta der Grundrechte der Europäischen Union regeln das Recht auf Asyl in Europa. Im Folgenden wird zunächst das Wort „Asyl“ definiert, bevor weitere Begriffe erklärt werden, die sich auf die in den europäischen Richtlinien enthaltenen Begriffsbestimmungen stützen: Asylantrag, AsylbewerberInnen, AntragstellerInnen, Asylbehörde.

Das Wort Asyl stammt vom Griechischen *ásylon*, was „Zufluchtsstätte“ bedeutet, und vom davon abgeleiteten Adjektiv *ásylos* – „unberaubt, sicher“ (vgl. Deutsches Etymologisches Wörterbuch, 1995). Diese Bedeutung hat sich kaum verändert: Der Duden definiert Asyl als „Aufnahme und Schutz [für Verfolgte], Zuflucht[sort]“ (URL: duden 2017). Asyl ist eine Form von Schutz, die „Menschen gewährt wird, die wegen ihrer Rasse, Religion, Nationalität, Zugehörigkeit zu einer bestimmten ethnischen oder sozialen Gruppe oder ihrer politischen Überzeugung verfolgt werden“ (URL: bfa 2017). Die Genfer Flüchtlingskonvention gilt als völkerrechtliche Grundlage des Asylrechts, das aber auch in der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte (Art. 14) und in der Charta der Grundrechte der Europäischen Union (Art. 18) bekräftigt wird.⁴

³ „Es wird eine Unionsbürgerschaft eingeführt. Unionsbürger ist, wer die Staatsangehörigkeit eines Mitgliedstaats besitzt. Die Unionsbürgerschaft tritt zur nationalen Staatsbürgerschaft hinzu, ersetzt sie aber nicht“ (Art. 20 des AEUV).

⁴ Die zwei Artikel werden in Abschnitt 1.3 analysiert.

Um Asyl zu bekommen, müssen Flüchtlinge einen Asylantrag stellen. Laut der europäischen Verordnung Nr. 343/2003 kann der Asylantrag „als Ersuchen um internationalen Schutz eines Mitgliedstaats im Sinne der Genfer Flüchtlingskonvention angesehen werden“ (Art. 2 Abs. c VO (EG) 343/2003). Der/Die AntragstellerIn wird als „AsylbewerberIn“ oder „AntragstellerIn“ bezeichnet. Ein Asylbewerber ist ein „Drittstaatsangehöriger, der einen Asylantrag eingereicht hat, über den noch nicht endgültig entschieden worden ist“ (Art. 2 Abs. d VO (EG) 343/2003). Die Asylanträge werden von einer Asylbehörde geprüft, wobei es sich um „jede gerichtsähnliche Behörde beziehungsweise jede Verwaltungsstelle eines Mitgliedstaats [handelt], die für die Prüfung von Anträgen auf internationalen Schutz zuständig und befugt ist, erstinstanzliche Entscheidungen über diese Anträge zu erlassen“ (Art. 1 Abs. f 2013/32/EU).

Die Begriffe ‚Asyl‘, ‚AsylbewerberIn‘, ‚Asylbehörde‘ und ‚Asylantrag‘ wurden definiert. Es sind noch weitere Begriffe bezüglich der europäischen Grenzen zu definieren, bevor die in diesem Gebiet geltenden Gesetze analysiert werden.

1.2.3 Grenzen

Da in dieser Masterarbeit die Rolle von DolmetscherInnen an den europäischen Außengrenzen untersucht wird, sind die Grenzgebiete und die damit zusammenhängende Terminologie von großer Bedeutung.

In dem Abkommen zwischen der EU und der Türkei beispielsweise wird Grenzgebiet folgendermaßen definiert:

Als „Grenzgebiet“ des ersuchenden Staates gelten eine höchstens 20 km breite Zone in seinem Hoheitsgebiet, gerechnet ab der Außengrenze des ersuchenden Staates – unabhängig davon, ob es sich dabei um eine gemeinsame Grenze von ersuchendem Staat und ersuchtem Staat handelt – sowie die Seehäfen, einschließlich Zollzonen, und die internationalen Flughäfen des ersuchenden Staates. (Art. 1 Abs. p Amtsblattes der Europäischen Union L134)

Das Schengener Abkommen und die aus ihm resultierende Freizügigkeit innerhalb der EU führen zu einer großen Bedeutung der EU-Außengrenzen. Diese sind definiert als

die Landgrenzen der Mitgliedstaaten, einschließlich der Fluss- und Binnenseegrenzen, der Seegrenzen und der Flughäfen sowie der Flussschiffahrts-, See- und Binnenseehäfen, auf die die Bestimmungen des Unionsrechts über das Überschreiten der Außengrenzen Anwendung finden. (Art. 2 Abs. a VO (EU) Nr. 515/2014)

Beim Überschreiten der Außengrenzen werden Kontrollen durch Grenzschutzbeamte durchgeführt; Drittstaatsangehörige unterliegen eingehenderen Kontrollen (vgl. Art. 7 VO (EG) Nr. 562/2006).

Die Verordnung (EG) Nr. 562/2006 schreibt ausführlich vor, wo die Außengrenzen überschritten werden dürfen. In diesem Sinne sind Grenzübergangsstelle „von den

zuständigen Behörden für das Überschreiten der Außengrenzen zugelassene[...] Ort[e] des Grenzübertritts“ (Art. 2 Abs. d VO (EU) Nr. 515/2014).

Als Reaktion auf die Spitzenwerte bei den Flüchtlingsankünften im Jahr 2015 wurden sogenannte „Hotspots“ (oder „Brennpunkte“) als Orte mit sehr hohem Migrationsdruck identifiziert. Es handelt sich um

ein Gebiet, in dem der Einsatzmitgliedstaat, die Kommission, die einschlägigen Agenturen der Union und die teilnehmenden Mitgliedstaaten mit dem Ziel der Bewältigung eines bestehenden oder potenziellen unverhältnismäßigen Migrationsdrucks, der durch einen erheblichen Anstieg der Zahl der an den Außengrenzen ankommenden MigrantInnen gekennzeichnet ist, zusammenarbeiten. (Art. 2 Abs. 10 VO (EU) 2016/1624)

Daher wurden hier Registrierungsstellen eingerichtet, um die Neuankömmlinge sofort empfangen, identifizieren und registrieren zu können (vgl. KOM (2015) 510 endgültig).

In diesem Unterkapitel wurden die wichtigsten Fachtermini im Bereich Flüchtlinge und Grenzschutz definiert. Im nächsten Absatz werden die Maßnahmen der EU beschrieben, die zur Entstehung des heutigen Migrationssystems und der Hotspots geführt haben.

1.3 EU-Richtlinien zum Schutz der Außengrenzen

Im Folgenden werden die Grundlagen des Asylrechts und die europäischen Richtlinien und Verordnungen in chronologischer Reihenfolge analysiert. Darüber hinaus werden die Anstrengungen der Europäischen Union für die Schaffung einer gemeinsamen Asylpolitik mit dem Fokus auf den Grenzschutz und den Austausch von Informationen zwischen den Mitgliedstaaten dargestellt. Zudem werden europäische Organe genannt, die an den Grenzen eine wichtige Rolle spielen. Abschließend wird die Entstehung der Hotspots erläutert.

Das Recht auf Asyl wurde 1948 in Art. 14 Abs. 1 der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte verankert. Darin heißt es: „Jeder hat das Recht, in anderen Ländern vor Verfolgung Asyl zu suchen und zu genießen.“ Ein Meilenstein in diesem Zusammenhang ist die Genfer Flüchtlingskonvention von 1951, die auch heute noch die rechtliche Grundlage im Bereich Asyl ist. Darin wurde erstmals definiert, wer als Flüchtling gilt und was dessen Rechte und Pflichten vor allem hinsichtlich Erwerbstätigkeit, Wohlfahrt und Verwaltungsmaßnahmen sind. Außerdem verpflichteten sich die vertragschließenden Länder zur Zusammenarbeit mit UNHCR (vgl. Art. 35 Genfer Flüchtlingskonvention).

Die EU hat das Recht auf Asyl im Jahr 2000 in ihrer Charta der Grundrechte verankert:

Das Recht auf Asyl wird nach Maßgabe des Genfer Abkommens vom 28. Juli 1951 und des Protokolls vom 31. Januar 1967 über die Rechtsstellung der Flüchtlinge sowie nach Maßgabe des Vertrags über die Europäische Union und des Vertrags über die Arbeitsweise der Europäischen Union (im Folgenden „die Verträge“) gewährleistet. (Art. 18 Charta der Grundrechte der Europäischen Union)

Demnach garantiert die EU das Recht auf Asyl gemäß der Genfer Flüchtlingskonvention. Die Verträge legen das Asylsystem Europas und die von den Mitgliedstaaten zu beachtende Vorgehensweise fest.

Bereits seit 1997 versucht die EU, eine gemeinsame Asylpolitik zu entwickeln, um Mindeststandards festlegen zu können. Diese Entwicklung hat mit dem Vertrag von Amsterdam angefangen. Eine solche gemeinsame Linie wurde vor allem seit dem Schengener Abkommen von 1985 immer dringlicher, welches ursprünglich von Belgien, Deutschland, Frankreich, Luxemburg und den Niederlanden unterzeichnet wurde und festlegte, dass „die Binnengrenzen⁵ an jeder Stelle ohne Personenkontrollen überschritten werden dürfen“ (Art. 2 Abs. 1 Übereinkommen zur Durchführung des Übereinkommens von Schengen). Inzwischen sind 26 Länder Teil des Schengen-Raums (vgl. URL: eu-info 2017). Mit der Abschaffung der Binnengrenzen ging von Beginn an auch ein Verweis auf die Kontrollen an den Außengrenzen einher. Während der Personenverkehr innerhalb der Mitgliedstaaten frei ist, ist das Überschreiten der Außengrenzen streng geregelt: Sie dürfen nur an Grenzübergangsstellen und zu festgelegten Zeiten überschritten werden (vgl. Art. 3 Übereinkommen zur Durchführung des Übereinkommens von Schengen).

Das Thema Grenzschutz ist mit dem der Flüchtlingsankünfte und daher auch mit dem der Asylpolitik eng verbunden, da Flüchtlinge an den Außengrenzen ankommen und dort registriert werden müssen. Um die Zusammenarbeit zwischen den Mitgliedstaaten an den Außengrenzen zu fördern, versucht die EU daher, eine gemeinsame Asylpolitik zu entwickeln. So wurde 2004 eine Agentur für einen gemeinsamen Grenzschutz, die später Frontex umbenannt wird, gegründet, die „auf einen integrierten Grenzschutz abzielt, der ein einheitliches und hohes Kontroll- und Überwachungsniveau gewährleistet“ (Punkt 1 VO (EG) Nr. 2007/2004). Dies führte zur Notwendigkeit, Vorschriften über Standards und Verfahren für die Durchführung der Kontrolle an den Außengrenzen zu entwickeln. Grundsätzlich sind die an den Außengrenzen liegenden Mitgliedstaaten für deren Kontrolle und Überwachung zuständig. Unabhängig von seiner geographischen Lage muss sich aber jeder Mitgliedstaat an dieser Aufgabe beteiligen (vgl. Punkte 4 und 5 VO (EG) Nr. 2007/2004). Daher wurde eine Agentur gegründet, die die Mitgliedstaaten an den Außengrenzen bei der Durchführung der Grenzschutzmaßnahmen unterstützt. Damit trägt die Agentur „zu einem wirksamen, hohen und einheitlichen Niveau der Personenkontrollen und der Überwachung der Außengrenzen der Mitgliedstaaten bei [...]“ (Art. 2 Abs. 2 VO (EG) Nr. 2007/2004). Diese Agentur gilt einerseits als europäische Antwort auf das Bedürfnis nach Zusammenarbeit des

⁵ Im Gegensatz zu den Außengrenzen sind die Binnengrenzen „die gemeinsamen Landgrenzen der Vertragsparteien sowie ihre Flughäfen für die Binnenflüge und ihre Seehäfen für die regelmäßigen Fährverbindungen ausschließlich von und nach dem Gebiet der Vertragsparteien ohne Fahrtunterbrechung in außerhalb des Gebiets gelegenen Häfen“ (Art. 1 Übereinkommen zur Durchführung des Übereinkommens von Schengen).

Grenzschatzes betreffend und andererseits als Unterstützungsmittel für die an den Außengrenzen liegenden Mitgliedstaaten.

Im Jahr 2008 wurde eine konsolidierte Fassung des Vertrags über die Europäische Union (Mitteilung 2008/C 115/01) veröffentlicht. Für das Thema dieser Masterarbeit sind daraus drei Punkte besonders relevant: der Schutz der Außengrenzen, die Schaffung und Konsolidierung einer gemeinsamen Asylpolitik und der Austausch von Informationen zwischen den Mitgliedstaaten.

Artikel 67 der Mitteilung legt fest, dass Europa ein Raum der Freiheit, der Sicherheit und des Rechts in Achtung von Rechtsordnung und -traditionen jedes Mitgliedstaates ist. Absatz 2 geht auf die Sicherheit an den Grenzen und die Asylpolitik ein. Dabei wird zum einen betont, dass Personen an den Binnengrenzen nicht kontrolliert werden. Zum anderen verpflichtet sich die EU, „eine gemeinsame Politik in den Bereichen Asyl, Einwanderung und Kontrollen an den Außengrenzen zu entwickeln, die sich auf die Solidarität der Mitgliedstaaten gründet und gegenüber Drittstaatsangehörigen angemessen ist“ (Art. 67 Abs. 2 Mitteilung 2008/C 115/01).

Um innerhalb Europa Sicherheit zu schaffen, müssen die Außengrenzen unter Beachtung der Rechte der Drittstaatsangehörigen gemeinsam (es wird oft auf die Solidarität zwischen den Mitgliedstaaten hingewiesen) geschützt werden.

Artikel 77 fordert bei Grenzübertritten Personenkontrolle und Überwachung. Zudem soll „ein integriertes Grenzschatzsystem an den Außengrenzen eingeführt werden“ (Art. 77 Abs. c Mitteilung 2008/C 115/01).

Artikel 78 betont die Notwendigkeit einer gemeinsamen Asylpolitik gemäß der Genfer Flüchtlingskonvention und dem New Yorker Protokoll vom 31. Januar 1967. Demnach sollen in der gesamten EU dieselben Asylrechte gelten. Konkret werden u.a. ein einheitlicher Asylstatus, ein einheitlicher subsidiärer Schutzstatus sowie eine gemeinsame Regelung für den vorübergehenden Schutz für Drittstaatsangehörige verlangt. Um dies zu erreichen, werden politische Zusammenarbeit zwischen den zuständigen Behörden der Mitgliedstaaten und der Austausch von Informationen gefordert (vgl. Art. 87 Mitteilung 2008/C 115/01).

Im September 2008 hat der Europäische Rat den Europäischen Pakt zu Einwanderungspolitik und Asyl abgeschlossen. Dieser enthält fünf Verpflichtungen Europas, wovon eine die Stärkung der Wirksamkeit der Außengrenzen und eine zweite die „Schaffung eines Europas des Asyls“ (ebd.) zum Ziel hat.⁶ Jeder Mitgliedstaat ist für die Kontrolle seiner Außengrenzen zuständig, um die Freizügigkeit innerhalb der Binnengrenzen zu gewahren. Diese Kontrolle soll „im Geiste der gemeinsam getragenen Verantwortung im Auftrag der gesamten Mitgliedstaaten ausgeübt“ werden (Punkt III Europäischer Pakt zu

⁶ Die anderen drei sind „die Gestaltung der legalen Einwanderung“, die Bekämpfung der illegalen Einwanderung und der Aufbau einer Partnerschaft mit den Herkunfts- und Transitländern“ (ebd.).

Einwanderungspolitik und Asyl). Für eine wirksamere Kontrolle sind die Länder aufgerufen, „alle ihnen zu Gebote stehenden Mittel einzusetzen“ (ebd.). Die EU wird Vorschriften zur Unterstützung dieser Länder abgeben, sodass sie genügend Mittel zur Durchführung der Kontrollen haben. Die Mitgliedstaaten sind zudem aufgefordert, dem für die Außengrenzenkontrollen zuständigen Personal Schulungen zu seinen Rechten und Pflichten anzubieten.

Unter Punkt IV werden die notwendigen Schritte für die „Schaffung eines Europas des Asyls“ aufgeführt. Diese sind die Einrichtung eines europäischen Unterstützungsbüros zum Austausch von Informationen zwischen den europäischen Ländern bis 2009, die Einführung eines einheitlichen Asylverfahrens mit gemeinsamen Garantien bis spätestens 2012 und die Einführung eines Unterstützungsprogramms für Länder, die mit einem massiven Zustrom von Asylbewerbern konfrontiert sind. Außerdem wird die Zusammenarbeit mit UNHCR betont.

Die Organisation der Außengrenzenkontrollen wurde im Laufe der Jahre immer mehr zentralisiert, um den Bedarf an Informationsaustausch zwischen den Mitgliedstaaten bezüglich der Personalien der Flüchtlinge zu decken und die Ankünfte in Europa zu regulieren. In diesem Sinne wurde 2013 eine Datenbank (Eurodac) erstellt, um Fingerabdrücke und Personenangaben zu registrieren. Jeder Mitgliedstaat ist dazu verpflichtet, den Abdruck aller Finger jeder einreisenden Person zu nehmen, die internationalen Schutz beantragt und mindestens 14 Jahre alt ist. Neben den Fingerabdrücken müssen auch die personenbezogenen Daten gespeichert werden (vgl. Art. 11 VO (EU) Nr. 603/2013). Diese Abspeicherung und der Austausch von Daten in Europa ist ein wichtiger Schritt hin zur Schaffung eines gemeinsamen und einheitlichen Asylverfahrens.

Die Richtlinie 2013/32/EU enthält weitere Bestimmungen in diese Richtung. So wird in Artikel 7 festgelegt, dass „die Mitgliedstaaten sicherstellen, dass jeder geschäftsfähige Erwachsene das Recht hat, im eigenen Namen einen Antrag auf internationalen Schutz zu stellen“. Darüber hinaus sind die Länder der Grenzübergangsstellen an den Außengrenzen verpflichtet, Drittstaatsangehörigen Informationen über die Möglichkeit zur Beantragung des internationalen Schutzes zu liefern. Zudem ist dabei die Anwesenheit von DolmetscherInnen vorgesehen: „Die Mitgliedstaaten treffen an diesen Grenzübergangsstellen Sprachmittlungsvorkehrungen, soweit dies notwendig ist, um die Inanspruchnahme des Asylverfahrens zu erleichtern“ (Art. 8 Abs. 1 Richtlinie 2013/32/EU).

In der Verordnung (EU) Nr. 515/2014 wird näher auf die Einführung eines integrierten Managementsystems für die Außengrenzen eingegangen. Demnach gelten Solidarität und verantwortungsbewusstes Handeln als Basis, um dieses System zu schaffen. Weiterhin wird „die Stärkung der Außengrenzkontrolle und Überwachungssysteme sowie der Zusammenarbeit zwischen Grenzschutz-, Zoll-, Migrations-, Asyl- und

Strafverfolgungsbehörden der Mitgliedstaaten an den Außengrenzen, einschließlich der Seegrenzgebiete“ (Art. 3 Abs. 3 lit. i VO (EU) Nr. 515/2014), gefordert.

Die EU setzt sich für die Entwicklung eines neuen „Brennpunkt“-Konzepts ein, nach dem EASO⁷, Frontex und Europol⁸ mit den an den Außengrenzen liegenden Mitgliedstaaten zusammenarbeiten, „um ankommende MigrantInnen rasch erkennungsdienstlich zu behandeln, zu registrieren und ihre Fingerabdrücke abzunehmen“ (Punkt II KOM(2015) 240 endgültig).

Alle Mitgliedstaaten sind dazu aufgerufen, das benötigte Personal und die technische Ausrüstung für die Hotspots bereitzustellen. Zudem sollen Supportteams zum Einsatz kommen, um Griechenland und Italien in der Migrationssteuerung zu unterstützen (vgl. KOM(2015) 510 endgültig Punkt II.1).

2015 wurde von der Kommission die Einsetzung einer europäischen Grenz- und Küstenwache vorgeschlagen, um den Schutz der Außengrenzen zu verstärken. Sie „wird sich aus einer aus Frontex hervorgehenden Europäischen Agentur für die Grenz- und Küstenwache und den für das Grenzmanagement zuständigen Behörden der Mitgliedstaaten zusammensetzen“ (Punkt 3.2 KOM(2015) 671 endgültig), wobei die Staaten weiterhin für ihre jeweiligen Außengrenzen zuständig bleiben. Frontex soll schnellstmöglich in eine solche Agentur umgewandelt werden, um an den Außengrenzen intervenieren zu können, wenn sofortiges Handeln geboten ist. Um dieses zügige Eingreifen gewährleisten zu können, muss zudem das Personal der Agentur verdoppelt werden (vgl. Punkt III.3 KOM(2016) 85 endgültig).

Zwischen 2015 und 2016 wurden drei Hotspots aktiviert: einer auf der griechischen Insel Lesbos und zwei in Italien, beide in der Region Sizilien, ein auf der Insel Lampedusa und ein in Pozzallo. Die Hotspots sollen „ein Element der Ordnung und der Verfahrensmäßigkeit [werden] in einer Situation, in der so viele Menschen wie nie zuvor in die EU flüchten“ (Punkt III.1 KOM(2016) 85 endgültig). Aus diesem Grund sollten sie so schnell wie möglich errichtet und eröffnet werden. Die Umsetzung der Maßnahmen geht aber langsamer als erwünscht voran. Inzwischen ist die Anzahl der aktiven Hotspots gestiegen: In Griechenland gibt es fünf (Lesbos, Chios, Samos, Leros und Kos) und in Italien vier (Lampedusa, Pozzallo, Taranto und Trapani) (vgl. URL: ec.europa 2017).

Um die europäischen Vorschriften für die Registrierung und Identifizierung effektiv und systematisch verfolgen zu können, müssen die Mitgliedstaaten die von Frontex und EASO

⁷ Das Europäische Unterstützungsbüro für Asylfragen (EASO) wurde 2010 eingerichtet mit dem Ziel, „zu einer besseren Umsetzung des gemeinsamen europäischen Asylsystems (GEAS) bei[z]utragen, die praktische Zusammenarbeit zwischen den Mitgliedstaaten im Asylbereich [zu] stärken und die Mitgliedstaaten [...] mit operativen Maßnahmen [zu] unterstützen und/oder eine solche Unterstützung [zu] koordinieren [...]“ (Art 1 VO (EU) Nr. 439/2010).

⁸ Europol ist die Strafverfolgungsbehörde der Europäischen Union (URL: europol 2017).

angeforderten Fachleute bereitstellen (vgl. Punkt III.1 KOM(2016) 85 endgültig). Die Europäische Union arbeitet intensiv daran, den Mitgliedstaaten Lösungen und Unterstützung anzubieten. Solidarität und Zusammenarbeit werden vor allem in den Brennpunkten gefordert.

Ziel dieses Kapitels war, den Entwurf und die Entstehung, die heutige Lage der Hotspots und die Rahmenbedingung der europäischen Einwanderungspolitik zu skizzieren. Diese Entwicklungen sind entscheidend für die Arbeitsbedingungen von DolmetscherInnen an den Außengrenzen.

1.4 Institutionen und Organisationen an den Außengrenzen

Das Arbeitsumfeld der DolmetscherInnen, die an den europäischen Außengrenzen zum Einsatz kommen, ist sehr vielfältig. Die Hotspots sind Gebiete, in denen unterschiedliche Institutionen und Fachkräfte aus verschiedenen Ländern zusammenarbeiten. Diese Institutionen sind durch europäische Richtlinien hoch institutionalisiert. Im Folgenden werden die Europäische Agentur für die Grenz- und Küstenwache (Frontex), der Hohe Flüchtlingskommissar der Vereinten Nationen (UNHCR) und die Internationale Organisation für Migration (IOM) vorgestellt und ihre jeweiligen Rollen und Aufgaben beschrieben.

1.4.1 Frontex

Frontex spielt an den Außengrenzen der EU eine wesentliche Rolle, da die Agentur u.a. mit der Registrierung und Identitätsfeststellung der Flüchtlinge beauftragt ist. Ihre MitarbeiterInnen stammen aus der gesamten EU, da jeder Mitgliedstaat aufgefordert wird, Fachpersonal für die Agentur bereitzustellen. Frontex wurde 2004 als Europäische Agentur für die operative Zusammenarbeit an den Außengrenzen der Mitgliedstaaten der Europäischen Union gemäß der Verordnung 2007/2004/EG des Europäischen Rates gegründet. Das Ziel der Agentur ist nicht die Kontrolle und Überwachung der Außengrenzen, deren Verantwortung weiterhin den Mitgliedstaaten obliegt, sondern „die Anwendung bestehender und künftiger Maßnahmen der Gemeinschaft im Zusammenhang mit dem Schutz der Außengrenzen [zu] erleichtern und ihre Wirksamkeit [zu] fördern“ (Art. 1 Abs. 2 VO 2007/2004/EG).

Zu den wesentlichen Aufgaben von Frontex zählen die „Koordinierung der operativen Zusammenarbeit der Mitgliedstaaten im Bereich des Schutzes der Außengrenzen“ (Art. 2 Abs. a VO 2007/2004/EG) und die „Unterstützung der Mitgliedstaaten in Situationen, die eine verstärkte technische und operative Unterstützung an den Außengrenzen erfordern“ (ebd.). Zudem unterstützt die Agentur Länder bei der Ausbildung von GrenzschutzbeamtenInnen, führt Risikoanalysen durch und hilft bei der Organisation von Rückführungsaktionen.

Die Migrationssituation in Europa – und damit auch die Bedürfnisse der Mitgliedstaaten an den Außengrenzen – hat sich in den vergangenen Jahren stark verändert (siehe Kapitel 1.1). 2015 hat der Europäische Rat daher zu „umfassenderen Anstrengungen für eine

Gesamtlösung des beispiellosen Migrationsstroms in Richtung des Unionsgebiets aufgerufen“ (Punkt 1 VO (EU) 2016/1624), um den Grenzschutz zu verstärken und die große Menge neu ankommender Flüchtlinge bewältigen zu können. Teil dieser Anstrengungen war die Schaffung einer Grenz- und Küstenwache, „die auf europäischer Ebene für eine integrierte Grenzverwaltung an den Außengrenzen sorgen soll, um das Überschreiten der Außengrenzen effizient zu steuern“ (Art. 1 VO (EU) 2016/1624). Diese Agentur ist jedoch nicht grundsätzlich neu, sondern es handelt sich vielmehr um eine Umbenennung der Europäischen Agentur für die operative Zusammenarbeit an den Außengrenzen der Mitgliedstaaten der Europäischen Union (vgl. Art. 6 Abs. 1 VO (EU) 2016/1624). Die Aufgaben der Agentur, die in Artikel 8 der obengenannten Verordnung ausführlich beschrieben sind, wurden teilweise geändert. Sie wird jedoch weiterhin Risikoanalysen durchführen, den Schutz der Außengrenzen überwachen und bei Rückführungsaktionen Unterstützung leisten. Zudem wird sie den Mitgliedstaaten bei der Koordinierung und Organisation gemeinsamer Aktionen in besonderen Situationen helfen und je nach Bedürfnissen technische und operative Unterstützung bieten (vgl. Art. 8 VO (EU) 2016/1624).

Für diese Arbeit ist Art. 8 Abs. i der Verordnung (EU) 2016/1624 von besonderer Bedeutung, da er festlegt, dass Teams zur Mithilfe der Migrationsverwaltung in Brennpunkte entsendet werden, die „zur Unterstützung bei der Personenüberprüfung, der Befragung, der Identitätsfeststellung und der Abnahme von Fingerabdrücken“ dienen. Zudem wurde in Zusammenarbeit mit dem EASO und nationalen Behörden ein Verfahren zur Vermittlung von Erstinformationen an Personen, die internationalen Schutz beantragen wollen, erstellt (vgl. Art. 8 Abs. i VO (EU) 2016/1624). Es sieht vor, dass Fachkräfte von Frontex Flüchtlingen in der Registrierungsphase Beistand leisten und mit Erstinformationen versorgen.

Die dargestellten Funktionen von Frontex sind wichtig, um die Arbeit von DolmetscherInnen im Dienst der Agentur verstehen zu können.

1.4.2 UNHCR

Die Organisation UNHCR ist weltweit überall dort tätig, wo es Flüchtlingskrisen gibt. Es ist eine Agentur der Vereinten Nationen und arbeitet mit der EU zusammen. Im Folgenden wird UNHCR, seine Geschichte und seine Arbeit vorgestellt, um seine Rolle an den Grenzen zu verstehen.

Das Amt des Hohen Kommissars der Vereinten Nationen für Flüchtlinge (United Nations High Commissioner for Refugees – UNHCR) wurde 1951 von der Generalversammlung der UN ins Leben gerufen. Seine Arbeit ist humanitär, sozial und unpolitisch. Das Mandat des UNHCR war zunächst auf drei Jahre beschränkt und ist seit 2004 unbefristet (vgl. Satzung UNHCR 1950: 2). Die Satzung von UNHCR fordert die Regierungen auf, mit der Organisation im Bereich Flüchtlinge zusammenzuarbeiten, den internationalen Konventionen zum Schutz von Flüchtlingen beizutreten, Maßnahmen zur

Verbesserung der Lage der Flüchtlinge durchzuführen und Flüchtlinge aufzunehmen (vgl. ebd.: 3). Weiterhin beauftragt sie den Hohen Kommissar, „unter der Schirmherrschaft der Vereinten Nationen für den internationalen Schutz der Flüchtlinge zu sorgen“ (ebd.: 4). Damit ist er für jede Person zuständig, die als Flüchtling gilt. Um den Schutz gewährleisten zu können, übernimmt UNHCR die Aufgabe, „den Abschluss und die Ratifizierung von internationalen Abkommen zum Schutz der Flüchtlinge [zu] fördern, ihre Ausführung [zu] überwachen und Verbesserungsvorschläge vor[zu]bringen“ (ebd.: 6).

Diese von UNHCR geforderte Zusammenarbeit spiegelt sich auch in den europäischen Richtlinien und Verordnungen wider. In der Entschließung des Europäischen Parlaments zum 50. Jahrestag der Gründung von UNHCR im Jahr 2000 wurde die Arbeit der Organisation gewürdigt und deren fortgesetzter Unterstützung zugestimmt. Sowohl die Europäische Kommission als auch die Mitgliedstaaten wurden zu einer effektiven Partnerschaft mit UNHCR aufgefordert (vgl. Amtsblatt C232/351).

In der Richtlinie 2013/32/EU zu gemeinsamen Verfahren für die Zuerkennung und Aberkennung des internationalen Schutzes wird die Rolle von UNHCR festgelegt. So wird AntragstellerInnen die Möglichkeit garantiert, mit UNHCR Verbindung aufzunehmen, um rechtlich beraten zu werden (vgl. Art. 12 Abs. 1 lit. c 2013/32/EU). Artikel 29 verpflichtet die Mitgliedstaaten gegenüber UNHCR,⁹ Zugang zu AntragstellerInnen und zu Informationen zu Anträgen und Möglichkeiten über die Stellungnahme zu den einzelnen Anträgen zu gewährleisten (vgl. Art. 29 Abs. 1 2013/32/EU).

UNHCR genießt im Bereich des Schutzes von Flüchtlingen besondere Rechte und spielt daher an den Außengrenzen vor allem hinsichtlich der Beratung von Flüchtlingen eine wichtige Rolle. Um diese Aufgabe erfüllen zu können, werden oft DolmetscherInnen gebraucht.

1.4.3 IOM

Eine weitere internationale Organisation, die seit Jahren im Flüchtlingsbereich tätig ist, ist die Internationale Organisation für Migration (IOM), die seit 2016 der UN angehört. Die IOM wurde 1951 mit dem Ziel gegründet, MigrantInnen umzusiedeln, falls diese nicht in der Lage sind, die Reise allein zu unternehmen (vgl. Art. 1 Constitution de l'IOM). Zudem bietet sie Staaten und MigrantInnen Beratung und andere Dienstleistungen (vgl. URL: iom 2017). Artikel 2 der Verfassung der Organisation legt fest, dass sie mit anderen Regierungs- und Nichtregierungsorganisationen, die sich mit Migration beschäftigen, zusammenarbeitet. Dabei ist sie in vier Bereichen tätig: „migration and development, facilitating migration, regulating migration, and addressing forced migration“ (URL: iom 2017). Die IOM kann nicht

⁹ Eine andere Organisation, „die im Hoheitsgebiet des betreffenden Mitgliedstaats im Auftrag des UNHCR auf der Grundlage einer Vereinbarung mit diesem Mitgliedstaat tätig ist“ (Art. 29 Abs. 2 2013/32/EU), genießt dieselben Rechte wie UNHCR.

mitbestimmen, nach welchen Kriterien und wie viele EinwanderInnen aufgenommen werden, da dies den nationalen Regierungen obliegt (vgl. Art. 3 Constitution de l'IOM).

Seit Juli 2016 gehört die IOM der UN an. Die Beziehung zwischen den beiden Organen wird im Übereinkommen A/70/976 (Agreement Concerning the Relationship between the United Nations and the International Organization for Migration) geregelt. Ziel des Übereinkommens ist, „to strengthen their cooperation and enhance their ability to fulfill their respective mandates in the interest of migrants and their Member States“ (Art. 1 UN A/70/976). Die UN erkennt die führende Rolle der IOM im Bereich Migration an, während diese sich zur Einhaltung der Vorsätze und Prinzipien der Charta der Vereinten Nationen verpflichtet (vgl. Art. 2 UN A/70/976).

In diesem Kapitel wurden die für das Arbeitsfeld und -umfeld der DolmetscherInnen in Hotspots wesentlichen Rahmenbedingungen kurz beschrieben und analysiert. Dabei wurde zuerst auf die Migrationssituation in Europa allgemein eingegangen, bevor die wichtigsten Begriffe in Bezug auf Migration mit Fokus auf den Schutz der Außengrenze definiert wurden. Anschließend wurden die europäischen Richtlinien und Verordnungen sowie deren Entwicklung dargestellt und schließlich mit Frontex, UNHCR und der IOM die wichtigsten Organisationen vorgestellt, die den Schutz der Grenzen und der Flüchtlinge gewährleisten sollen. Das folgende Kapitel befasst mit den Eigenschaften des Dolmetschens in Grenzgebieten.

2. Außerordentlicher Bereich des Dolmetschens: das Hotspot-Dolmetschen

In den Hotspots arbeiten DolmetscherInnen für unterschiedliche Organisationen mit verschiedenen Aufgaben: Manche unterstützen die Landespolizei oder Frontex beim Erfassen von Personalien, während andere für internationale Organisationen, die eine rechtliche Beratung leisten, dolmetschen. Das Arbeitsfeld ist folglich vielfältig, was für DolmetscherInnen eine Herausforderung darstellt. Um den besonderen Anforderungen dieses neuen Dolmetschbereichs gerecht zu werden, wird in der vorliegenden Arbeit von Hotspot-Dolmetschen gesprochen. In diesem Kapitel sollen daher die Besonderheiten des Hotspot-Dolmetschens dargestellt werden. Dabei ist zunächst auf die Bereiche Asyl Dolmetschen und Polizeidolmetschen einzugehen, an deren Schnittstelle sich das Hotspot-Dolmetschen befindet. Nach einem kurzen Einblick in die mit dem Asyl Dolmetschen befassten Dolmetschwissenschaften werden dessen Besonderheiten vorgestellt. Hierbei wird den Fragen nachgegangen, wer tatsächlich an der Kommunikation teilnimmt, welche potenziellen Sprachhindernisse es gibt, welche Rolle das gesetzliche System spielt, das für Flüchtlinge oft

eine Barriere darstellt, welche Bedeutung der daraus entstehenden Asymmetrie zukommt, wie sich das Fehlen von schriftlichen Beweisen jeglicher Art auswirkt und wie es um die Glaubwürdigkeit der Flüchtlinge bestellt ist. Abschließend wird auf das Beispiel Italiens eingegangen, wo sich im Flüchtlingsbereich die KulturvermittlerInnen etabliert haben.

Im Abschnitt zum Polizeidolmetschen wird es um die Entstehung eines kommunikativen Ungleichgewichtes infolge von unterschiedlichen Positionen der Interaktanten, um Schwierigkeiten in der Kommunikation aufgrund von sprachlichen und kulturellen Barrieren sowie um die Tatsache gehen, dass die Befragten Kommunikationsfremde sind.

Vor dem Hintergrund dieser beiden Bereiche werden anschließend das Hotspot-Dolmetschen definiert und seine Eigenschaften und Herausforderungen dargestellt. Zu bemerken ist, dass es im diesem Bereich nicht um Straf-, sondern nur um Verwaltungsverfahren (die Registrierung) geht, die von Frontex-MitarbeiterInnen durchgeführt wird. Bei der Arbeit für internationale Organisationen dagegen geht es nur um eine rechtliche Beratung. Mit Blick auf das Hotspot-Dolmetschen wird zunächst die Rolle der DolmetscherInnen in den Fokus gestellt und untersucht, was von den KommunikationsteilnehmerInnen erwartet wird, wie die DolmetscherInnen wahrgenommen werden und welche Funktion sie haben.

Da es sich um ein sehr umstrittenes Thema handelt, bietet die Literatur der Dolmetschwissenschaften zu diesen Fragen nicht immer eine eindeutige Antwort. So gibt es verschiedene Ansichten zur Rolle der DolmetscherInnen, die in dieser Arbeit in drei Gruppen gegliedert werden. Ein Teil der DolmetschwissenschaftlerInnen sieht Dolmetschen als reine Sprachvermittlung (vgl. Ackermann 1997; Donk 1994a; Hoffmann 2003; Horn 1995; Scheffer 2001): Diese erste Gruppe bezeichnet DolmetscherInnen als SprachmittlerInnen. Eine zweite Gruppe von WissenschaftlerInnen sehen Kulturkenntnisse als entscheidenden Aspekt der Arbeit von DolmetscherInnen und diese folglich als Sprach- und KulturexpertInnen (vgl. Barsky 1993, 1994; Kreinz 2010; Pöllabauer 2005; Reinzner 2011; Sami 1999; Stanek 2011; Wadensjö 1998). Eine dritte prominente Gruppe geht davon aus, dass DolmetscherInnen eine aktive Rolle in der Kommunikation spielen und folglich auch aktive Gesprächsparteien sind, da sie die einzigen sind, die beide Sprachen beherrschen und eine Kontrollfunktion übernehmen sollen (vgl. Barsky 1994, 2012; Dahlvik 2010; Inghilleri 2002; Roy 1993; Turner & Brown 2001; Wadensjö 1998, 2002). Die Positionen der drei Gruppen und ihre Merkmale werden detailliert analysiert.

2.1.Eigenschaften des Asyldolmetschens

AsylbewerberInnen brauchen in zahlreichen Situationen Verdolmetschungen, weil sie der Sprache des Landes, in dem sie Asyl beantragen, oft nicht mächtig sind. Daher kommen

DolmetscherInnen in den unterschiedlichsten Bereichen zum Einsatz, z.B. in Krankenhäusern, in sozialen und psychologischen Diensten und in der rechtlichen Beratung. Die Inhalte der zu dolmetschenden Gespräche sind daher sehr unterschiedlich: Sie umfassen ebenso Aspekte des Alltagsleben wie institutions- und systembezogene Fachtermini (vgl. Pöllabauer 2005: 54). Zudem kommen Asyl DolmetscherInnen bei Asylanörungen zum Einsatz, die für AsylbewerberInnen von entscheidender Bedeutung für ihr weiteres Leben sind. Für DolmetscherInnen sind sie sowohl auf terminologischer und sprachlicher als auch auf emotionaler und psychologischer Ebene eine große Herausforderung. Obwohl die Asylanörungen in dieser Arbeit nicht analysiert werden, sind viele Aspekte der Arbeit der DolmetscherInnen, die bei diesen dolmetschen, auch für das Hotspot-Dolmetschen von Bedeutung. In den europäischen Hotspots müssen DolmetscherInnen u.a. Gespräche dolmetschen, die rechtliche Begriffe und wichtige Informationen über das europäische Asylsystem beinhalten. Das Dolmetschen an den europäischen Grenzen kann auch als Teil des Asylantragsprozesses gesehen werden, da die Flüchtlinge bei der Ankunft registriert und von MitarbeiterInnen internationaler Organisationen zum Asylrecht beraten werden, wobei häufig Verdolmetschungen notwendig sind.

Laut Art. 3 Abs. 6 des Übereinkommens von Dublin ist der Mitgliedstaat, in dem ein Flüchtling zum ersten Mal einen Asylantrag stellt, für das Verfahren zuständig. Darüber hinaus ist auch der Mitgliedstaat, dessen Außengrenze illegal überschritten wurden, für die Anträge der Flüchtlinge zuständig (vgl. Art. 6 Übereinkommen von Dublin). Da Flüchtlinge verpflichtet sind, im Ankunftsland Asyl zu beantragen, müssen sie vor Ort beraten werden.

Im Gegensatz zu polizeilichen Befragungen und Vernehmungen, die üblicherweise ohne den Einsatz eines Dolmetschers/einer Dolmetscherin ablaufen, kann die Kommunikation im Asylbereich ohne DolmetscherInnen nicht stattfinden, wenn die AsylbewerberInnen der Amtssprache nicht mächtig sind (vgl. Pöllabauer 2006a).

Wie bereits erwähnt, ist das Recht auf Asyl in der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte und in der Charta der Europäischen Union verankert. AsylbewerberInnen müssen beweisen, dass sie im Herkunftsland verfolgt werden. Die Herkunft, die während der Registrierung an der Grenze bestimmt wird, ist ausschlaggebend für das gesamte Verfahren, da Angehörige einiger Länder oder Regionen leichter Asyl bekommen. Wie am Anfang dieser Arbeit erläutert, haben sich die Flüchtlingssituation und -politik verändert. Nach den Migrationsströmen der letzten Jahre haben die Ankunftslander das Bedürfnis, die Ankünfte zu steuern.

2.1.1. Asyl Dolmetschen in der Dolmetschwissenschaft

Im Folgenden soll die Entwicklung der Forschung im Bereich Asyl Dolmetschen kurz skizziert werden, deren erste Ansätze auf Kälin (1986) und Wadensjö (1992) zurückgehen.

Obwohl seit Anfang des 21. Jahrhunderts verstärkt zu diesem Thema geforscht wird, bleiben noch viele Fragen offen.

Obwohl DolmetscherInnen im Asylbereich eine Schlüsselrolle (vgl. Scheffer 2001: 29) spielen, da InstitutionsvertreterInnen aufgrund von Sprachunterschieden ohne Verdolmetschungen keinen Zugang zu den Flüchtlingen hätten, wird diese spezifische Tätigkeit erst seit kurzem erforscht. 1986 veröffentlichte Kälin – ein Jurist, kein Dolmetscherwissenschaftler – eine erste Studie zum Thema. Darin analysierte er Missverständnisse in Asylanhörungen, die sich aufgrund kultureller Unterschiede ergeben können, und deren Folgen. Zudem ging er kurz auf die Rolle von DolmetscherInnen ein und forderte, dass sie nicht nur beide Sprachen beherrschen, sondern sind auch tiefe Kenntnisse beider Kulturen erforderlich (vgl. Kälin 1986: 233).

In den 90er Jahren wurden die ersten zwei fachspezifischen Arbeiten veröffentlicht: *Interpreting as Interaction – On Dialogue Interpreting in Immigration Hearings and Medical Encounters* von Wadensjö (1992) und *Constructing a Productive Other – Discourse Theory and the Convention Refugee Hearing* von Barsky (1994). Beide analysierten u.a. Merkmale und Herausforderungen des Dolmetschens in Asylverfahren.

Auch wenn seitdem jährlich Publikationen zum Thema erschienen, ist eine wirkliche Zunahme erst ab 2001 festzustellen (vgl. Hebenstreit et al. 2009: 176). Pöllabauer (2006) bestätigt dies und schreibt, dass in den letzten Jahren „ein Zuwachs an ‚wissenschaftlichen‘ Publikationen und auch Qualifikationsschriften (Diplomarbeiten, Dissertationen) zu verzeichnen [ist], was ebenfalls darauf hindeutet, dass die Thematik verstärkt in die universitäre Forschung Eingang findet“. Im deutschsprachigen Raum sind die Werke von Pöllabauer (u.a. 2004; 2005; 2006) von großer Bedeutung, während international u.a. Merlini (2009) und Inghilleri (2005, 2007) zur Forschung beigetragen haben. Trotz dieser Untersuchungen bleiben viele Fragen offen. So ist beispielsweise die Rolle der DolmetscherInnen weiterhin sehr umstritten.

Im Folgenden werden Aspekte des Asyldolmetschens analysiert, die zu Schwierigkeiten führen können und als Hürde für die Kommunikation gelten.

2.1.2. KommunikationsteilnehmerInnen

Die KommunikationsteilnehmerInnen im Asylbereich sprechen üblicherweise verschiedene Sprachen und brauchen eine Dolmetschleistung, um kommunizieren zu können. Die Anwesenheit einer dritten Person verändert den normalen Ablauf der Kommunikation. Im Folgenden werden bei der Analyse der Kommunikationssituation diese Veränderungen in Betracht gezogen. Zudem werden die Gesetze genannt, die die Anwesenheit der DolmetscherInnen vorschreiben.

In der Regel werden Gespräche mit InstitutionsvertreterInnen zu zweit geführt. Im Asylbereich sieht die prototypische Gesprächskonstellation jedoch anders aus, da neben Flüchtling und Asylbehörde auch ein/e Dolmetscher/in als dritte Person am Gespräch teilnimmt (vgl. Pöllabauer 2005: 106-107). Oft ist weder der Flüchtling der Landessprache noch der/die Mitarbeiter/in der Asylbehörde der Sprache des Flüchtlings mächtig, sodass Flüchtlinge „selten direkt in ihrer Mutter- beziehungsweise Bildungssprache befragt werden“ (Hebenstreit et al. 2009: 174) können. Um die Kommunikation zwischen den Gesprächsparteien zu ermöglichen, ist die Anwesenheit eines Dolmetschers/einer Dolmetscherin erforderlich (vgl. Pöllabauer 2009). DolmetscherInnen können in einer solchen Gesprächssituation daher als „Bindeglied zwischen den beiden Gesprächsparteien“ (Pöllabauer 2005: 54) angesehen werden: Dank der Verdolmetschung werden die Gesprächsparteien in Verbindung gestellt, die sonst aufgrund der Sprachunterschiede nicht kommunizieren könnten.

Diese dritte am Gespräch beteiligte Person verändert den Ablauf der Kommunikation: „Die Einbindung einer weiteren (institutionsfremden) Person in den Kommunikationsprozess verkompliziert diesen allerdings zusätzlich“ (Hebenstreit et al. 2009: 175). Obwohl DolmetscherInnen also institutionsfremd sind, sollten sie über Fachkenntnisse verfügen, um eine gute Verdolmetschung leisten zu können (siehe Kapitel 2.4.1). Es bleibt festzuhalten, dass DolmetscherInnen die Kommunikation einerseits ermöglichen, da sie ohne Verdolmetschungen nicht stattfinden könnte, und andererseits den Kommunikationsprozess ändern.

Die Gesprächsparteien haben sehr unterschiedliche Ansprüche und verfolgen unterschiedliche Ziele: Die Behörden gehen ihrer gesetzlich festgelegten Aufgabe nach, während Flüchtlinge mit großen Hoffnungen und Erwartungen kommen. DolmetscherInnen sollen gewährleisten, dass beide Parteien kommunizieren, ohne dass es zu einem Rollenkonflikt kommt (vgl. Pöllabauer 2006a). Dies macht die Rolle der DolmetscherInnen besonders herausfordernd.

Bei Gericht ist die Anwesenheit von DolmetscherInnen auf internationaler und nationaler Ebene gesetzlich vorgesehen, falls die angeklagte Person¹⁰ der Amtssprache nicht mächtig ist. In der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte steht dazu, dass jede angeklagte Person das Recht hat, „unentgeltliche Unterstützung durch einen Dolmetscher zu erhalten, wenn sie die Verhandlungssprache des Gerichts nicht versteht oder spricht“ (EMRK Art. 6 Abs. 3e). Bei der Registrierung der Flüchtlinge handelt es sich um ein

¹⁰ Im Fall von AsylbewerberInnen handelt es sich zwar nicht um Angeklagte, da aber das Asylverfahren bei Gericht stattfindet und die AsylbewerberInnen in der Regel der Verhandlungssprache nicht mächtig sind, betrifft der Artikel sie dennoch.

Verwaltungsverfahren mit polizeilichen Behörden, und erfordert deswegen auch Dolmetschleistungen.

Ebenfalls eine Rolle spielen die nationalen Gesetze der Mitgliedstaaten. Im Folgenden soll nur auf die Gesetze Griechenlands und Italiens eingegangen werden, da diese für die vorliegende Arbeit relevant sind. Laut Art. 13 Abs. 3b des PD 90/2008 sollte in Griechenland ein Dolmetscher/eine Dolmetscherin bestellt werden, „who is able to ensure appropriate communication in a language understood by the applicant“ (UNHCR 2010:116). In Italien gilt dasselbe: Während des gesamten Verfahrens wird, wenn notwendig, die Unterstützung eines Dolmetschers/einer Dolmetscherin geboten, die in der Muttersprache des Flüchtlings oder einer ihm verständlichen Sprache verdolmetschen kann (vgl. d.lgs. 25/2008 Art. 10.4).

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass bei der Kommunikation im Asylverfahren in der Regel drei Gesprächsparteien anwesend sind, da die Interaktanten verschiedene Sprachen sprechen. Im folgenden Kapitel werden die Folgen dieser „Kommunikation zu dritt“ hinsichtlich sprachlicher und kultureller Unterschiede analysiert.

2.1.3. Potenzielle sprachliche Kommunikationshindernisse

Die Kommunikation im Asylbereich weist viele potentielle Hindernisse auf. Dies ist einerseits auf die abweichenden Erwartungen und andererseits auf die unterschiedliche Herkunft der Interaktanten zurückzuführen, die das Sprechen verschiedener Sprachen mit sich bringt, was die Kommunikation hindern kann. Verständigungsprobleme können aber auch unter SprecherInnen derselben Sprache vorkommen, wenn sie nicht denselben Dialekt oder dasselbe Sprachregister verwenden.

Kälin (1986) hat fünf Interaktionshindernisse zwischen AsylbewerberIn und Asylbehörde identifiziert, u.a. „the manner in which the asylum-seeker expresses him- or herself“ (S. 231). AsylbewerberInnen haben sehr unterschiedliche Hintergründe: Sie stammen aus zahlreichen Kulturen, kommen aus verschiedenen Ländern und sprechen unterschiedliche Sprachen. Dies kann auch bei BewohnerInnen desselben Landes vorkommen. Einige Flüchtlinge sind in der Lage, sich gut auszudrücken und ihre Erlebnisse strukturiert und logisch zu erklären, während andere dies nicht können. Zudem kommt es vor, dass Flüchtlinge von DolmetscherInnen vermittelte Ausdrücke nicht verstehen, da ihnen die Sprachregister unbekannt sind (vgl. Pöllabauer 2004: 171). Ausdrücke können auch aufgrund soziokultureller Unterschiede nicht verstanden werden, da die kulturelle Determiniertheit spezifische Begriffe einer Sprache stark prägt (vgl. Pöllabauer & Schumacher 2004: 24).

Hinzukommt, dass viele Flüchtlinge „AnalphabetInnen mit einem sehr niedrigen Bildungsstand sind“ (Pöllabauer 2005: 74), was dazu führt, dass sie sich oft nicht adäquat ausdrücken und in der Regel keine Standardsprache, sondern nur Dialekte sprechen können. DolmetscherInnen sind folglich sowohl mit unterschiedlichen Sprachregistern als auch mit

den verschiedensten Dialekten konfrontiert, die schwer verständlich sein können (vgl. Pöllabauer & Schumacher 2004: 23). Dies bedeutet, dass der dolmetschenden Person eine wesentliche Rolle in der Kommunikation zwischen den zwei GesprächsteilnehmerInnen zukommt. Sie muss sich der Schwierigkeiten bewusst sein und sie überwinden können (vgl. Pöllabauer 2006a).

Der Hintergrund der Flüchtlinge bestimmt, wie sie sich ausdrücken, welche Sprachregister sie verwenden und ob sie die Standardsprache oder einen Dialekt sprechen. Um eine wertvolle Verdolmetschung leisten zu können, sind diese Aspekte für die Arbeit der DolmetscherInnen daher von großer Bedeutung.

2.1.4. Die Barriere des gesetzlichen Systems und die daraus entstehende Asymmetrie

Neben den Hintergründen der Gesprächsparteien kann auch das komplizierte Asylrecht, das nationale und internationale Gesetze und Richtlinien verbindet, zu Barrieren führen. Da sich normalerweise nur die KommunikationsteilnehmerInnen der Asylbehörde damit wirklich auskennen, sind die Flüchtlinge in einer untergeordneten Position. Im Folgenden wird erläutert, wie diese Barrieren entstehen und warum von Asymmetrie gesprochen werden kann.

„Das Asylrecht ist eine komplexe Materie“ (Hebenstreit et al. 2009:179) und stellt eine große Hürde dar. In einem hauptsächlich mündlichen¹¹ Prozess, der einem inhaltsreichen Dialog gleicht, müssen internationale und nationale Richtlinien und Gesetze, die in der Fachsprache voller Rechts- und Behördentermini gehalten sind, befolgt werden (vgl. Hebenstreit et al. 2009: 179). Weiterhin besteht das Problem, dass die AsylbewerberInnen dieses System und die Abläufe nicht kennen. Gesetze und gesetzliche Systeme sind Produkte der landesspezifischen Kultur, die auch einen starken Einfluss auf das Verhalten der KommunikationsteilnehmerInnen hat (vgl. Kälin 1986: 230). DolmetscherInnen befinden sich daher in einem Handlungsraum, der durch globale und nationale (Einwanderungs-)Politik, soziale Inklusion oder Ausgrenzung und Menschenrechte beeinflusst wird (vgl. Inghilleri 2005: 76).

Flüchtlinge sind selten mit dem Asylsystem vertraut und kennen den Ablauf nicht. Sie bringen ein Erfahrungswissen mit, das im Aufnahmeland nur bedingt brauchbar ist (vgl. Pöllabauer & Schumacher 2004: 20). Die Behörden, z.B. die Polizei an den Grenzen, werden Fragen stellen, um für die InstitutionsvertreterInnen relevante Informationen zu gewinnen. „Der Sinn mancher Fragen ist allerdings für die KlientInnen nicht immer unmittelbar erkenntlich“ (Pöllabauer 2005: 62). In der Folge werden oft Antworten gegeben, die von

¹¹ Die Asylanörungen werden schriftlich protokolliert (vgl. Hebenstreit et al. 2006). An den Grenzen werden die Flüchtlinge mündlich nach den Personalien gefragt; zudem wird ihre Herkunft bestimmt. Die rechtliche Beratung erfolgt ebenfalls mündlich.

InstitutionsvertreterInnen als irrelevant und oder nicht schlüssig empfunden werden (vgl. Pöllabauer 2005: 62f). Die Flüchtlinge haben oft einen niedrigen Bildungsstand und kein Vorwissen zu den häufig hochgradig geregelten Verfahrensabläufen (vgl. Hebenstreit et al. 2009: 174). Da sie die Behördenstruktur nicht gut genug kennen, ist es ihnen fast unmöglich, gegen das Asylsystem zu wirken (vgl. Pöllabauer 2005: 65).

Der mangelnde Überblick über das Asylverfahren¹² bringt die AsylbewerberInnen in eine untergeordnete Position und schließt sie vom Verfahren aus (vgl. Scheffer 2001: 86). Weil also „zumindest eine der beteiligten Gesprächsparteien gegenüber den anderen Beteiligten bevorrechtigt ist“ (Pöllabauer 2005: 69), kann von einer hohen Asymmetrie in der Kommunikation zwischen den TeilnehmerInnen gesprochen werden (vgl. Rienzner 2011: 15). Die Asymmetrie ist auf die unterschiedlichen Wissens- und Informationsstände der Interaktanten zurückzuführen. Während die Asylbehörde ihre routinierte Arbeit ausübt und über ein breites Wissen zum Asylrecht verfügt, „bauen die Ressourcen einer AsylbewerberIn hingegen in der Regel auf Erlebtem, Gesehenem und dem, was Bekannte oder Medien berichten, auf“ (Dahlvik 2010: 68). DolmetscherInnen müssen in diesem asymmetrischen Handlungsraum in der Lage sein, Missverständnisse zu vermeiden und die Erwartungen beider Gesprächsparteien zu erfüllen.

Im Idealfall übernehmen die Asylbehörden nicht die Aufgaben der Polizei, sondern gewähren den AntragstellerInnen Schutz (vgl. Krainz 2010: 138f.). Barsky (2012) ist der Meinung, dass die Hindernisse, die aus dem gesetzlichen System resultieren, und die daraus entstehenden Belastungen für die Flüchtlinge in Betracht gezogen werden müssen, „if we are to offer some kind of sustainable assistance for the long-term“ (S. 55). Um die Lage der AsylbewerberInnen zu verbessern, müssen sie Zugang zum gesetzlichen System haben.

Die Kommunikation in diesem Bereich weist mögliche entstehende Hürden auf, da die Interaktanten nicht über dasselbe Wissen verfügen: da das Asylrecht ein vielsichtiges Sachgebiet ist, haben die Flüchtlinge oft Schwierigkeiten, es zu verstehen. Aus diesem Grund ist ihre Lage untergeordnet im Vergleich zu den Asylbehörden.

2.1.5. Mangel an schriftlichen Beweisen und die Glaubwürdigkeit von Flüchtlingen

Flüchtlinge kommen oft ohne Dokumente oder schriftliche Beweise zur Identität oder zum Fluchtgrund an. So kann nur durch ihre Aussagen bestimmt werden, wer sie sind, woher sie kommen und aus welchem Grund sie geflüchtet sind. Ihre Glaubwürdigkeit ist wesentlich für das Asylverfahren.

¹² Obwohl es in dieser Arbeit nicht das Verfahren selbst analysiert wird, können die Registrierung und die rechtliche Beratung als erster Schritt in Richtung eines Asylantrags betrachtet werden, da sie Teil des europäischen Asylsystems sind. Bereits diese erste Phase kann dem Flüchtling unklar sein.

Flüchtlinge sind oft lange und unter schlechten Bedingungen unterwegs und nicht in der Lage, Dokumente mitzunehmen. In manchen Fällen besitzen sie auch keine Identifikationsdokumente (vgl. Pöllabauer 2005: 66). Das betrifft auch diejenigen, die ohne Visum und oft nach Bezahlung hoher Summen an SchlepperInnen in die EU kommen (vgl. Scheffer 2001: 188).

Ein häufiges Vorurteil ist, dass Flüchtlinge ihre Dokumente absichtlich verschwinden lassen, um nicht abgeschoben werden zu können (vgl. Pöllabauer 2005: 66). Das Risiko solcher Vorurteile besteht darin, dass viele Behörden auf ihnen basierend davon ausgehen, dass AsylbewerberInnen grundsätzlich falsche Angaben machen, sodass ein ungerechtfertigtes allgemeines Misstrauen entsteht (vgl. Scheffer 2001: 190). Nichtsdestotrotz kommt es zumindest zum Verschweigen von Dokumenten: „Da die Asylbewerber ihre Pässe für die Dauer des Asylverfahrens bei der zuständigen Ausländerbehörde hinterlegen müssen, geben viele von ihnen an, die Personalpapiere vor oder nach der Einreise verloren zu haben“ (Sielaff 1989: 137). Vor diesem Hintergrund kommt es auch vor, dass sie falsche Angaben zum Herkunftsland machen. Daher fällt es in den Aufgabenbereich von Frontex, die Aufnahmeländer bei der Personalüberprüfung, der Befragung und der Identitätsfeststellung zu unterstützen (vgl. Art. 8 Abs. i VO (EU) 2016/1624).

Während die Dokumente bei der Registrierung an den europäischen Grenzen eine wichtige Rolle spielen, weil sie das Herkunftsland bezeugen, sind sie für das Asylverfahren nicht unbedingt ausschlaggebend, da sie alleine nicht beweisen, aus welchem Grund AsylbewerberInnen geflüchtet sind, ob sie verfolgt wurden und entsprechend asylberechtigt sind. In diesem Zusammenhang sind ihre Aussagen die Hauptinformationsquelle (vgl. Pöllabauer 2004: 146). Falls die Asylsuchenden aus wirtschaftlichen oder persönlichen Gründen ihr Heimatland verlassen haben, kommt es vor, dass sie falsche Angaben machen, um ihre Chancen auf Asyl zu erhöhen (vgl. Pöllabauer 2005: 119). Auch hier müssen die Aufnahmeländer aufgrund des Fehlens schriftlicher Beweise mithilfe von Frontex die Angabe überprüfen, wobei sie sich zumeist „auf persönliche Befragungen der AsylbewerberInnen beschränken“ (Pöllabauer 2005: 66f.) müssen.

Um die Herkunft der Flüchtlinge zu überprüfen können zwei Methode angewendet werden: der „Stadt-Land-Fluss-Test“ (vgl. Scheffer 2001: 147) und/oder das „Sprachanalyseverfahren“ (vgl. Pöllabauer 2005: 122). Der Stadt-Land-Fluss-Test besteht aus Fragen, die das allgemeine und öffentliche Wissen bezüglich eines Landes oder einer Religion, Partei oder Ethnie überprüfen. Es wird davon ausgegangen, dass Angehörige einer Gruppe in der Lage sind, diese Fragen zu beantworten (vgl. Scheffer 2001: 147). Es muss jedoch beachtet werden, dass „Mitgliedschaften sich an subkulturellen Lebensformen brechen, [dass] sie mit Neigungen, gelebten Routinen und sozialen Positionen variieren“ (Scheffer 2001: 149). Es kann daher sein, dass Angehörige einer bestimmten Gruppe aus

unterschiedlichen Gründen über dieses „allgemeine“ und „öffentliche“ Wissen nicht verfügen und den Test nicht bestehen. Das Sprachanalyseverfahren bestimmt die Herkunft der Flüchtling mittels Sprachgutachten (vgl. Pöllabauer 2005: 122). Dabei liegt die Annahme zugrunde, dass „the way a person speaks [...] clues about their origins“ (Eades 2005: 506) beinhaltet. Unter LinguistInnen ist das Verfahren sehr umstritten, da ein großes Risiko von Übergeneralisierungen und falschen Annahmen besteht (vgl. ebd.).

Die Bestimmung ihrer Identität und Herkunft ist für das gesamte Asylverfahren von großer Bedeutung. Die Registrierung stellt auch den ersten Kontakt der Flüchtlinge zu europäischen Behörden dar.

Das Fehlen von schriftlichen Beweisen macht die Glaubwürdigkeit der Flüchtlinge, die oft in Frage gestellt wird, elementar für das Asylverfahren. Pöllabauer (2005: 56) versteht die Situation, in der sich die Flüchtlinge in diesem Zusammenhang befinden, als eine soziale „Machtpyramide“, die MigrantInnen, Flüchtlinge und AsylbewerberInnen am Randbereich der Mehrheitsgesellschaft ansiedelt“. Sie kommen mit großer Hoffnung, werden aber mit Misstrauen empfangen. Da sie als letzte in der Mehrheitsgesellschaft ankommen und die Kultur des Landes nicht kennen, werden sie oft nicht ernst genommen. In der Gesellschaft und in Behörden ist das Vorurteil weitverbreitet, dass AsylbewerberInnen falsche Angaben machen, um in einem reichen Land eine Aufenthaltsgenehmigung zu bekommen (vgl. Kagan 2003).

Die Glaubwürdigkeit ist schon bei der Einreisebefragung von Bedeutung, da hier die Identität der Flüchtlinge festgestellt wird. Vor allem die Einschätzung der Angaben zum Herkunftsland ist für das Verfahren entscheidend.

Dieses Unterkapitel ist auf die Frage eingegangen, warum Flüchtlinge üblicherweise keine schriftlichen Beweise für ihre Fluchtgründe haben und was dies für ihre Glaubwürdigkeit bedeutet. Wenn Behörden Schwierigkeiten bei der Feststellung der Herkunft eines Flüchtlings haben, können DolmetscherInnen hinzugezogen werden, um mithilfe ihrer länderspezifischen oder sprachlichen Kenntnisse die Nationalität festzustellen.

2.1.6. Spezialfall Italien: die KulturvermittlerInnen

Neben den offiziellen DolmetscherInnen hat sich in Italien im Asylbereich in den letzten Jahren eine neue Fachkraft durchgesetzt: der Kulturvermittler bzw. die Kulturvermittlerin. Im Folgenden werden der Beruf und der Aufgabenbereich der KulturvermittlerInnen erläutert.

In Italien wird meist nicht über Dolmetschen, sondern über Kulturvermittlung gesprochen: „The professional activity enabling communication between institutional service providers and immigrants is subsumed in Italy under the broad category of cultural mediation“ (Merlini 2009: 57f.), die viele Tätigkeiten umfasst. Der nationale Rat für

Wirtschaft und Arbeit, CNEL, definiert die Kulturvermittlung in dem Dokument *Formazione ed impiego dei mediatori culturali* (Bildung und Arbeit der KulturvermittlerInnen) als „ponte“ fra due parti, favorendo così la conoscenza reciproca di culture, di valori, di tradizioni, del diritto, di sistemi sociali, in una prospettiva di interscambio e di arricchimento reciproco“ [„Brücke“ zwischen zwei Parteien, die die gegenseitige Anerkennung der Kulturen, der Werte, des Rechtes, der Sozialsysteme begünstigt, in Hinsicht auf Austausch und gegenseitliche Bereicherung begünstigt. Übersetzung: GC] (CNEL 2000: 3). Das Dokument enthält eine Liste von Voraussetzungen, die erfüllt werden sollen, um KulturvermittlerIn werden zu können:

- vorzugsweise Migrationshintergrund
- gute Kenntnisse der italienischen Sprache (mündlich und schriftlich) und Kultur
- gute Kenntnisse der Kultur und der sozialen und wirtschaftlichen Bedingungen des Herkunftslandes
- ausreichende Kenntnisse der Lage in Italien und in den Einsatzgebieten
- Schul- oder Studienabschluss
- seit angemessener Zeit in Italien leben
- Motivation und Arbeitsbereitschaft, Empathie und Vertraulichkeit

Ziel der Kulturvermittlung ist es, kulturelle Barrieren abzuschaufen und zur Integration von AusländerInnen beizutragen. Zu den Aufgaben der KulturvermittlerInnen gehören neben der Verdolmetschungen und der Übersetzungen von Dokumenten und Informationsmaterial auch viele Sozialleistungen (vgl. Merlini 2009: 60f.).

KulturvermittlerInnen unterscheiden sich von professionellen DolmetscherInnen darin, dass sie kulturelle Empathie vorweisen müssen (vgl. Merlini 2009: 58) und dass es als positiv angesehen wird, wenn sie und die MigrantInnen dieselbe Herkunft haben: „Coming from the same countries of origin as the migrants, he performs a double task: linguistic interpretation and cultural orientation“ (ebd.: 58). Die KulturvermittlerInnen werden daher nicht nur für ihre Sprach-, sondern auch für ihre Kulturkenntnisse bestellt. Belpiede (2002) hebt hervor, dass KulturvermittlerInnen Schwierigkeiten dabei haben können, die Identifikation mit dem Flüchtling zu kontrollieren, da sie selbst oft Ähnliches erlebt haben (vgl. S. 39). Laut Pöllabauer (2005) können diese Schwierigkeiten zu einer „Retraumatisierung“ der DolmetscherInnen führen (S. 62). Erschwerend kommt hinzu, dass sie sowohl den MigrantInnen, denen gegenüber sie Empathie beweisen müssen, als auch den Institutionen, die ihr Arbeitgeber sind, und dem Neutralitätsprinzip der Berufsethik verpflichtet sind (vgl. Merlini 2009: 59).

Neben den genannten haben KulturvermittlerInnen oft noch zahlreiche weitere Aufgaben, sodass das Berufsbild unscharf bleibt (vgl. Merlini 2009: 61).

In diesem Kapitel wurden die wichtigsten Eigenschaften des Asyldolmetschens

vorgestellt und analysiert. Dabei wurde zunächst herausgearbeitet, dass noch viele Fragen offen sind, obwohl das Thema in der Dolmetschwissenschaft in den letzten Jahren an Interesse gewonnen hat. Anschließend wurde erläutert, wer an der Kommunikation teilnimmt, welche sprachlichen Hindernisse vorkommen können, wie das gesetzliche System zur Entstehung von Barrieren und einer Asymmetrie in der Kommunikation führt und welche Folgen das Fehlen von schriftlichen Beweisen für die Fluchtgründe hat. Schließlich wurde die Fachkraft, die in Italien in diesem Bereich zum Einsatz kommt, vorgestellt.

2.2 Eigenschaften des Polizeidolmetschens

Polizeidolmetschen ist ein sehr vielfältiges und herausforderndes Arbeitsfeld mit zahlreichen Einsatzbereichen. Für diese Arbeit spielen Einreisebefragungen eine wichtige Rolle, in denen die Identität der Flüchtlinge festgestellt wird.

Im Folgenden wird zunächst der Forschungsstand zu diesem Thema in der Translationswissenschaft wiedergegeben. Anschließend werden Eigenschaften des Bereiches analysiert, die für Einreisebefragungen¹³ relevant sind. Besonders auffällig sind hier die Entstehung eines Ungleichgewichtes in der Kommunikation, die Tatsache, dass die Befragten als Kommunikationsfremde dargestellt werden können und die Entstehung von sprachlichen und kulturellen Barrieren, die aus der unterschiedlichen Herkunft der Interaktanten resultiert.

Das Polizeidolmetschen wurde in der Translationswissenschaft bisher nicht ausführlich untersucht, weil „das Einsatzfeld Polizei von Vertretern des Berufstandes selbst nicht zu den typischen bzw. erwähnenswerten Einsatzorten des Dolmetschmarktes gezählt“ (Stanek 2011: 80) wird. Berk-Seligson (2009) beschreibt dieses Arbeitsfeld als „an out-of-court legal environment“ (S. 15), da die Einvernahmen und die Befragungen nicht bei Gericht stattfinden, aber dennoch stark vom Gesetz des Landes geprägt sind. Auftraggeber können die Polizei, der Zoll, die Staatsanwaltschaft und Gerichte sein (vgl. Stanek 2011: 100). Foulquié Rubio (2002) siedelt das Polizeidolmetschen zwischen dem Dolmetschen in Sozialbereichen und bei Gericht an (vgl. S. 92), da es nicht nur juristische und rechtliche, sondern auch soziale Aspekte umfasst.

Die ersten Arbeiten zum Polizeidolmetschen wurden Mitte der 1990er Jahre veröffentlicht, wobei es noch weniger Publikationen als zum Asylbereich gibt. Dies liegt u.a. an der für DolmetschwissenschaftlerInnen „schwere[n] Zugänglichkeit authentischer Daten, schon allein aus Gründen des Datenschutzes, aber auch aufgrund der fehlenden Transparenz institutionalisierter Handlungsabläufe im Rahmen der polizeilichen Arbeit“ (Stanek 2011: 94). Dieser Datenmangel macht es WissenschaftlerInnen schwer, ein sachliches und

¹³ Einreisebefragungen sind Verwaltungsverfahren. Das Polizeidolmetschen allgemein bezieht sich oft auf Situationen, die im Rahmen eines Strafverfahrens stattfinden. Obwohl sich diese zwei Arten von Verfahren rechtlich sehr unterscheiden, sind die Unterschiede auf der Ebene der Kommunikation gering. Dies gilt besonders für die Arbeit von DolmetscherInnen.

realitätsnahes Bild des Arbeitsfelds zu zeichnen.

Erste wissenschaftliche Arbeiten gehen auf Donk (1994a, 1994b, 1996, 1998), Reichertz (1998) und Schröer (1996) zurück, wobei es sich jeweils um „empirische Untersuchungen zu Dolmetschinteraktionen in diesem Handlungsfeld“ (Pöllabauer 2005: 20) handelt.

Donk (1994a) analysiert in seiner Arbeit „Dolmetscher als Hilfspolizist“ die Rolle von DolmetscherInnen in polizeilichen Einvernahmen. Während DolmetscherInnen zuvor oft mit „Übersetzungsmaschinen“ verglichen wurden, kommt Donk zu dem Schluss, dass sie eher die Rolle eines Hilfspolizisten einnehmen. Unbeachtet bleiben wichtige Aspekte wie die Heranziehung nichtprofessioneller DolmetscherInnen und die Entstehung von Rollenkonflikten (vgl. Stanek 2011: 89).

Fowler (2001) analysiert gedolmetschte Zeugenvernehmungen bei der Polizei mit besonderem Augenmerk auf Anforderungen an DolmetscherInnen und PolizeibeamtInnen. Perez und Wilson (2004) gehen einen Schritt weiter und untersuchen die Rolle und Aufgaben von PolizeibeamtInnen in der Zusammenarbeit mit DolmetscherInnen.

Für diese Arbeit sind vor allem zwei neuere Werke von Bedeutung: Sami Sauerweins (2006) Untersuchung zum Dolmetschen bei der Polizei und während Einreisebefragungen sowie Staneks (2011) Analyse, die zuerst auf Eigenschaften dieses Einsatzbereiches eingeht und in einem zweiten Schritt Problematiken, die aus dem Einsatz von LaiendolmetscherInnen resultieren können, untersucht.

Im Gegensatz zum Gerichtsdolmetschen ist beim Polizeidolmetschen eine Beeidigung zwar gewünscht, aber nicht erforderlich (vgl. Stanek 2011: 100). Darüber hinaus ist es nicht möglich, für wenig verbreitete Sprachen und Dialekte professionelle DolmetscherInnen zu bestellen (vgl. Ackermann 1997). Foulquié Rubio (2002) empfiehlt, dass für solche Sprachen, die oft nicht in Dolmetschstudiengängen angeboten werden, spezielle Ausbildungen entwickelt werden, um Mindeststandards zu gewährleisten und Probleme während der Verdolmetschungen zu vermeiden (S. 92).¹⁴

Die Anwesenheit der DolmetscherInnen selbst kann als störend empfunden werden. Im Gegensatz zum Asylbereich, in dem AntragstellerInnen nur selten der Sprache des Ankunftslandes mächtig sind und daher fast immer DolmetscherInnen gebraucht werden, brauchen PolizistInnen für Befragungen und Einvernahmen nur dann DolmetscherInnen, wenn die Befragten eine andere Sprache sprechen und die Amtssprache nicht verstehen. Kommt ein/e DolmetscherIn hinzu, handelt es sich bei der Kommunikation nicht mehr um einen Dialog (PolizistIn und befragte Person), sondern um einen Trialog. Dies wird von PolizistInnen oft als umständlicher und ungewöhnlich empfunden (vgl. Ackermann 1997). Die Dynamik des Gesprächs wird durch die Anwesenheit der DolmetscherInnen verändert

¹⁴ Diese Thematik (professionelle DolmetscherInnen im Vergleich zu LaiendolmetscherInnen) wird in Kapitel 2.5 besprochen.

(vgl. Nakane 2007: 90), sodass die Herausforderungen an eine erfolgreiche Kommunikation steigen. Daher ist „eine gesunde Vertrauensbasis im Beziehungsdreieck Vernehmender-Dolmetscher-Vernommener eine unverzichtbare Voraussetzung“ (Ackermann 1997): Wenn PolizistInnen oder Befragte die Leistung der DolmetscherInnen anzweifeln, beeinträchtigt dies die Kommunikation.

DolmetscherInnen können in verschiedenen polizeilichen Kontexten gebraucht werden, wobei die Identitätsfeststellung und die Einreisebefragung zu den Standardmaßnahmen gehören (vgl. Sami Sauerwein 2006: 100; Stanek 2011: 101), die an den Grenzen systematisch betrieben werden. Dabei kann es zu verschiedenen Kommunikationsproblemen kommen: Erstens kann ein kommunikatives Ungleichgewicht entstehen, zweitens können die Flüchtlinge als Kommunikationsfremde betrachtet werden, da sie teilweise nicht wissen, wie die Kommunikation in der westlichen Welt abläuft, und drittens können neben sprachlichen und kulturellen Barrieren auch unterschiedliche Erwartungen der Interagierenden zu Unklarheiten führen. Im Folgenden werden diese möglichen Probleme näher erläutert.

2.2.1 Entstehung eines kommunikativen Ungleichgewichts

Der Grund, warum es zu einem Ungleichgewicht in der Kommunikation kommt, liegt in der Regel darin, dass sich die KommunikationsteilnehmerInnen nicht auf demselben Niveau befinden und unterschiedliche Rollen einnehmen. So besteht in einer polizeilichen Vernehmung oder Befragung ein Hierarchieverhältnis zwischen PolizistInnen und Befragten. Da PolizistInnen VertreterInnen der Institution Polizei sind, haben sie andere Rechte und Pflichten als Befragte (vgl. Tebble 1999: 189; Sami Sauerwein 2006: 29). Die Polizeikräfte befinden sich in einer mächtigeren Position, da sie die Fragen stellen. Die Befragten dagegen müssen antworten, wissen aber oft nicht genau, wie sie dies am besten tun sollen. Da die „konversationelle[n] Rechte [...] ungleich verteilt“ (Reinzner 2001: 66) sind, verfügen die KommunikationsteilnehmerInnen über ungleiche Möglichkeiten, „verständnissichernd und -kontrollierend in den Interaktionsprozess einzugreifen“ (ebd.).

Die Befragten verfügen nicht über dieselben Rechte und müssen sich an den von der Institution vorgegebenen Prozess anpassen, da Vernehmungen und Befragungen „eine hochgradig standardisierte Kommunikationsform [sind], die sowohl den Handlungsplan als auch die Rollenverteilung der Aktanten vorgibt“ (Sami Sauerwein 1999: 199). Sie haben einen genau bestimmten Ablauf, mit dem PolizistInnen eng vertraut sind. Besonders an Grenzen, an denen jeden Tag viele Flüchtlinge ankommen, sind Einreisebefragungen hochgradig standardisiert. In solchen Kommunikationssituationen sind die Rollen vorverteilt. Neben dem Problem, das Befragte im Gegensatz zu Polizistinnen den Ablauf oft nicht kennen, können sie die Gesprächssituation als Zwangskommunikation betrachten, in der sie den InstitutionsvertreterInnen unterlegen sind (vgl. Sami Sauerwein 2006: 138).

InstitutionsvertreterInnen gelten als Fachpersonen, deren Handlungen von den „norms and constraints of their working context“ (Tipton 2008: 6) bestimmt werden. Ihre Rolle und ihr Verhalten sind gesetzlich bestimmt. Die Befragten dagegen sind in der Kommunikation nicht gleichberechtigt, da sie nie eine Führungsrolle übernehmen dürfen (vgl. Sami Sauerwein 2006: 115).

Wenn die Befragten der Amtssprache nicht mächtig sind, kommen DolmetscherInnen zum Einsatz, was die Kommunikationssituation verändert. In dem Fall haben die PolizistInnen keinen direkten Zugang zu den Befragten, sondern sind auf die Dolmetschleistungen angewiesen. Dadurch ändert sich der Ablauf der Befragung, was die Frage aufwirft, welche Rolle die DolmetscherInnen spielen und wo sie in der kommunikativen Hierarchie einzuordnen sind (siehe Kapitel 2.4). Da sie sich in eine vorhandene soziale Ordnung eingliedern müssen, wirken sie automatisch auf die Machtverhältnisse ein (vgl. Inghilleri 2005: 76).

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass die Polizeikräfte VertreterInnen einer Machtinstitution sind, während Flüchtlinge die sozialen und rechtlichen Regeln des Ankunftslandes nicht kennen. Hierdurch entsteht ein Ungleichgewicht in der Kommunikation. DolmetscherInnen, die in diesem Bereich zum Einsatz kommen, müssen einen Weg finden, um in dieser unausgeglichene Situation arbeiten zu können.

2.2.2 Die Befragten als Kommunikationsfremde

Wie schon erwähnt ist die Kommunikation bei Befragungen und Vernehmungen sehr standardisiert: Nicht nur der Ablauf, sondern auch die Rollen der TeilnehmerInnen sind vorbestimmt. Jemand, der sich zum ersten Mal in einer solchen Situation befindet, ist normalerweise mit beidem nicht vertraut, sodass eine solche Person als Fremde in der Kommunikation bezeichnet werden kann.

Die Regeln dieser Kommunikationsform werden „aus extern determinierenden gesetzlichen Vorgaben abgeleitet“ (Sami Sauerwein 2006: 113) und sind in den meisten Fällen nicht allen Gesprächsbeteiligten bekannt. Dies führt zu einem Ungleichgewicht zwischen den Interaktanten, in dem die Polizeikräfte auf der Seite stehen, die eine größere Machtfülle hat, da sie die Institution Polizei vertreten. Laut Garber (2000: 19) besitzen sie „den Schlüssel“ zur Macht, wodurch ihnen eine entscheidende Rolle zukommt. Sie wissen genau, was zu tun ist und wie die Kommunikation ablaufen wird. Dank ihres Wissensvorsprungs können sie Macht ausüben und den Informationsfluss kontrollieren (vgl. Sami Sauerwein 2006: 29). Da ihr Ziel die Wahrheitsfindung ist und die befragten Personen dafür willig sein müssen, zu sprechen, ist es wichtig, dass die Polizeikräfte zu ihnen „einen Kontakt aufbauen, der [ihre] Aussagewilligkeit und Kooperationsbereitschaft fördern soll“ (Kranjčić 2010: 46). Die Polizeikräfte üben eine standardisierte Tätigkeit aus und werden mit

„wiederkehrenden Konstellationen [konfrontiert], die als Stereotype wahrgenommen und abgearbeitet werden können“ (Sami Sauerwein 2006: 114). Befragte werden daher nicht mehr als einzelne Fälle behandelt, sondern in Kategorien eingeteilt und entsprechend behandelt.

Auf der anderen Seite stehen die Befragten als „Institutionsfremde, die in der Regel [über] keine fundierten Kenntnisse der Institution verfügen und Zusammenhänge oftmals nicht durchschauen“ (Sami Sauerwein 2006: 29). Das heißt, dass sie weder wissen, was von ihnen erwartet wird, noch wie die Kommunikation abläuft. Hoffmann (2001) spricht von „Unerfahrenheit“ des Befragten, weil sie sich zum ersten Mal in einer solchen Situation befinden. Sami Sauerwein (2006) beschreibt sie als Laien, die nur allgemeine Kenntnisse haben und die Abläufe nicht kennen. Deshalb „setzen sie in ihren Erzählungen andere Akzente als der Institutionsvertreter“ (Sami Sauerwein 2006: 116). Als Kommunikationsfremde sind sie nicht immer in der Lage, die für die Polizeikräfte relevanten Informationen zu liefern. Diese Unerfahrenheit und der Kenntnismangel können zu Kommunikationsproblemen führen, da „ein Handlungsplan nur dann funktionieren [kann], wenn alle beteiligten Interaktanten diesen (unbewusst) kennen und sich nach ihm richten“ (Sami Sauerwein 2006: 114). Das ist in polizeilichen Einvernahmen vor allem dann selten der Fall, wenn die Befragten und InstitutionsvertreterInnen aus unterschiedlichen Ländern kommen, was zu sprachlichen und kulturellen Barrieren führt.

2.2.3 Sprachliche und kulturelle Barrieren

Die Interaktanten im Bereich Polizeidolmetschen sprechen unterschiedliche Sprachen und stammen aus verschiedenen Kulturen. Diese Unterschiede können eine Barriere für die Kommunikation sein.

Sprachliche Barrieren treten zwischen Fremdsprachen, aber auch in der gleichen Sprache auf, nämlich wenn Menschen unterschiedliche Hintergründe haben und zwei verschiedene Sprachregister verwenden. In einer institutionalisierten Kommunikationssituation wird der Unterschied zwischen den Registern noch größer, da die InstitutionsvertreterInnen eine fachspezifische Sprache benutzen, der die Befragten oft nicht mächtig sind. Aufgrund ihres Hintergrunds und ihres Bildungsgrads verwenden sie im Gegenteil eher ein niedriges Sprachregister (vgl. Burley 1990: 150). Daher gehören die zwei Parteien „nur selten derselben Kommunikationsgemeinschaft an“ (Hoffmann 2001), was Auswirkungen auf Sichtweisen und Auffassungen haben kann. Der oft niedrigere Bildungsstand der Befragten wirkt sich auch auf ihre Fähigkeit aus, Zusammenhänge zu erfassen (vgl. Ackermann 2005), was in polizeilichen Befragungen von großer Bedeutung ist. So lässt sich festhalten, dass die Kommunikationssituation schon zwischen Personen aus dem gleichen Land mit derselben Muttersprache problematisch sein kann.

Wenn InstitutionsvertreterInnen und Befragte verschiedene Sprachen sprechen, wird die Kommunikation weiter erschwert. So ist zum einen die Sprache selbst eine Barriere, da sie den üblichen Ablauf der polizeilichen Befragung und Ermittlung beeinträchtigen kann. Für die Polizeikräfte ist es von großer Bedeutung, direkten Kontakt zu den Befragten herzustellen, um die Wahrheitsfindung zu ermöglichen. Die Sprachbarriere macht dies unmöglich (vgl. Ackermann 1997). Daher müssen DolmetscherInnen bestellt werden, um die Barriere zu überwinden. Ebenfalls eine Rolle spielen kulturelle Unterschiede:

Kulturelle Faktoren beeinflussen den Handlungsplan, denn je weiter die Kulturen, die in einer polizeilichen Befragung aufeinandertreffen, voneinander entfernt sind, desto eher ist anzunehmen, dass die Handlungspläne nicht deckungsgleich sind. (Sami Sauerwein 2006: 138)

Um eine wirksame Befragung durchzuführen, müssen die Polizeikräfte ihren Handlungsplan daher an die Kommunikationssituation anpassen, indem sie die kulturellen Unterschiede in Betracht ziehen. Ein wichtiger Faktor hierbei ist die Kommunikationsvorgangsweise, die in jeder Kultur anders ist. Dazu zählen sprachliche und kulturspezifische Elemente „such as colloquialisms, forms of politeness (including hedges), and forms of address[. They] all play an important role in shaping this type of interaction“ (Krouglov 1999: 286). Diese Elemente, in der eigenen Kultur oft als selbstverständlich angenommen, führen beim Treffen verschiedener Kulturen oft zu Kommunikationshürden. Auch einzelne Begriffe sind kulturell bedingt: „The cultural relativity of words, notions and concepts, and, even more importantly, the lack of consciousness of these differences in perception, are major sources of misunderstandings in cross-cultural communication“ (Kälin 1986: 234). DolmetscherInnen haben die Aufgabe, solche Begriffe zu identifizieren und richtig zu dolmetschen, um Missverständnisse zu vermeiden. Voraussetzung dafür sind umfangreiche Kenntnisse der Kulturen beider Interaktanten. Nur so können auch Nuancen in der Sprache gedolmetscht werden (vgl. Pöllabauer 2005: 27). Daraus ergibt sich, dass nicht nur soziokulturelle Unterschiede eine Rolle für die von Befragten verwendete Sprache spielen, sondern auch die kulturelle Determiniertheit einiger Begriffe (vgl. Pöllabauer & Schumacher 2004: 24). Wenn einige Begriffe kulturell bestimmt sind und eine eigene Logik und Plausibilität haben, folgt weiterhin, dass auch die Denkweise kulturell determiniert ist (vgl. Pöllabauer 2005: 113). Aus diesem Grund sollen „alle Gesprächsbeteiligten sich vor Augen halten, dass auch scheinbar gleich lautende ‚globalisierte‘ Begriffe [...] sich hinsichtlich ihres semantischen Gehalts unterscheiden können“ (Pöllabauer 2005: 113). Um Klarheit in der Kommunikation zu schaffen, bedeutet dies für DolmetscherInnen, dass sie darauf achten müssen, dass alle Begriffe von beiden Parteien eindeutig verstanden werden. Es ist wichtig festzuhalten, dass „Kommunikation auf mehreren Ebenen stattfindet und nie reine Sachinformation ist“ (Kranjčić 2010: 46). Entsprechend bestimmen mehrere sprach- und kulturbezogene Faktoren den Erfolg oder Misserfolg der Kommunikation.

Darüber hinaus muss der Handlungsplan einer polizeilichen Befragung Rechte und Gesetze einhalten und es kann rechtliche Fachsprache vorkommen. Dabei handelt es sich oft um abstrakte Begriffe, die Kommunikationsfremden unklar sein können. Die Begriffe sind zudem in jedem Land anders besetzt und fremden Befragten ist ein anderes Rechtssystem vertraut (vgl. Hoffmann 2001). Der Kenntnismangel hinsichtlich der Verfahrensweisen wird über die Anwendung von heimatlichen Regeln kompensiert, die aber im Ankunftsland anders bewertet werden (Ackermann 1997). Da bei der Registrierung an den europäischen Grenzen nationale und internationale Gesetze eine Rolle spielen, wird die Kommunikationssituation für die Flüchtlinge noch schwerer zu verstehen. Da das befragende Personal darüber hinaus aus Polizeikräften verschiedener Nationen besteht, treffen nicht nur zwei, sondern mehrere Kulturen aufeinander.

Diese sprachlichen und kulturellen Faktoren können zu Missverständnisse führen. Um ihnen vorzubeugen und um eine reibungslose Kommunikation zu gewährleisten, wird die Hilfe von DolmetscherInnen in Anspruch genommen: „Interpreters in police investigations are entrusted with enabling meaningful communication to take place between speakers who belong to different cultures“ (Krouglov 1999: 286). Die Anforderungen an DolmetscherInnen sind sehr hoch, da sie „nicht nur zwischen zwei verschiedenen Sprachen, sondern auch zwischen verschiedenen Kulturen, verschiedenen Gesellschaftssystemen und mitunter auch zwischen verschiedenen Rechtssystemen“ (Hoffmann 2001) dolmetschen müssen. Sie sind die einzigen KommunikationsteilnehmerInnen, die beide Sprachen beherrschen und die sprachliche und kulturelle Missverständnisse verhindern und aufklären können (vgl. Nakane 2009: 6). Es handelt sich also um einen sehr herausfordernden Bereich des Dolmetschens, um „eine Zwischenzone, die von der Wissenschaft weitgehend nicht erfasst wurde, [die] jedoch eine genauere Betrachtung verdient“ (vgl. Stanek 2011: 99). Dies wäre auch mit Blick auf die Arbeitsbedingungen der DolmetscherInnen sinnvoll.

So kann festgehalten werden, dass verschiedene Faktoren wie Dialekte, Sprachen und kulturelle Prägungen zu Missverständnisse führen können. DolmetscherInnen müssen all dies bedenken und nach Möglichkeit dafür sorgen, dass die vielfältigen potentiellen Hindernisse überwunden werden.

In diesem Kapitel wurden die Eigenschaften des Asyl- und Polizeidolmetschens beschrieben und Herausforderungen beider Einsatzbereiche analysiert. In ersterem Fall müssen in der Regel DolmetscherInnen bestellt werden, da AsylbewerberInnen der Sprache des Landes, in dem sie Asyl beantragen, nicht mächtig sind. Obwohl sich die Situation auch durch die aktuellen Migrationsströme in Europa ändert und immer mehr Dolmetschleistungen gebraucht werden, besteht weiterhin oft Unklarheit hinsichtlich der Rolle der DolmetscherInnen. PolizeidolmetscherInnen werden hingegen nur dann bestellt, wenn die Befragten die Sprache des Landes nicht beherrschen. Dies führt dazu, dass Polizeikräfte

keinen direkten Zugang zu den Befragten mehr haben. Daher müssen sie ihren Handlungsplan ändern, um ihr Ziel, die Wahrheitsfindung, zu erreichen. Um die Rechte der Betroffenen gemäß Art. 6 Abs. 3 der Europäischen Menschenrechtskonvention zu wahren, ist in beiden Situationen die Anwesenheit von DolmetscherInnen vorgeschrieben. Diese befinden sich häufig in einer schwierigen Situation, da sie nicht nur die Sprache, sondern auch dialektale, kulturelle und sozioökonomische Eigenheiten übersetzen müssen, um eine gelungene Kommunikation zwischen den Interaktanten zu gewährleisten, was wiederum elementar ist, um ein faires Verfahren sicherzustellen. Da das im Folgenden zu analysierende Hotspot-Dolmetschen Eigenschaften aus beiden Bereichen aufweist, war eine umfassende Erläuterung unumgänglich.

2.3 Das Hotspot-Dolmetschen

Das Hotspot-Dolmetschen ist ein neuer Einsatzbereich, in dem DolmetscherInnen unterschiedliche Aufgaben haben. Das Arbeitsfeld ist stark von internationalen und nationalen Gesetzen sowie von der Zusammenarbeit von Fachkräften aus ganz Europa geprägt.

Die DolmetscherInnen müssen viele Aspekte berücksichtigen, da dieses Einsatzfeld Eigenschaften aus beiden obengenannten Bereichen des Dolmetschens aufweist. So sind vor Ort einerseits nationale und internationale Polizeikräfte, die Einreisen nach Europa kontrollieren, und andererseits internationale Organisationen anwesend (u.a. UNHCR und IOM), die Rechtsberatung anbieten.¹⁵ Um mit den Neuankömmlingen kommunizieren zu können, brauchen beide DolmetscherInnen. Diese können in zwei Gruppen aufgeteilt werden: diejenigen, die für Frontex und die Polizei dolmetscht, und diejenigen, die für Organisationen oder im Hotspot arbeiten. Erstere Gruppe ist während der Einreisebefragungen anwesend und wird von der nationalen Polizei bzw. von Frontex angestellt. Die zweite Gruppe dolmetscht für internationale Organisationen, die nach den Ausschiffungen den Flüchtlingen von Flüchtlingsbooten rechtliche Beratung anbieten, und in den Hotspots u.a. die Asylbehörden bei der Registrierung unterstützen.

Die Beteiligten an der Kommunikation haben unterschiedliche Erwartungen und Ziele: Die Flüchtlinge hoffen nach einer langen und oft gefährlichen Reise auf Schutz, sind aber mit den Prozessen nicht vertraut. Die Polizei hat dagegen die Aufgabe, Flüchtlinge zu identifizieren und Fingerabdrücke zu nehmen. Da sie oft ohne Dokumente ankommen, sind Einreisebefragungen entscheidend für die Identitätsfeststellung. Die Organisationen haben das Ziel, den Flüchtlingen nach der Ausschiffung die Abläufe zu erklären und sie über ihren Anspruch auf Asyl zu informieren.

¹⁵ Vor Ort ist auch ärztliches Personal anwesend, das auch Verdolmetschungen braucht. In dieser Arbeit wird jedoch dieses Einsatzfeld der DolmetscherInnen nicht berücksichtigt.

Diese komplexe Konstellation von Interaktanten wird durch das Asylsystem noch weiter erschwert, da in ihm viele Aspekte zu berücksichtigen sind. Dies führt zu Kommunikationsbarrieren, auch weil den Flüchtlingen das internationale und nationale Asylrecht normalerweise nicht geläufig ist.

Schließlich spielen auch die Sprache und Kultur eine wesentliche Rolle: Flüchtlinge sind der Sprache des Ankunftslandes oft nicht mächtig und kennen dessen Kultur nicht. Das hat Einfluss auf die Kommunikation und auf die Wahrnehmung der gesamten Situation. Nicht zuletzt sind auch unterschiedliche Sprachregister und Dialekte sowohl für die DolmetscherInnen als auch für die Flüchtlinge von Bedeutung.

Die DolmetscherInnen müssen in diesem komplexen Einsatzfeld die zahlreichen Aspekte berücksichtigen und den Erwartungen der Gesprächsparteien gerecht werden. Ihre Rolle ist aus diesem Grund sehr heikel und herausfordernd. Im folgenden Kapitel wird die Rolle der DolmetscherInnen mithilfe der Literatur analysiert. Dabei wird auch eine Handlungsempfehlung für die Verdolmetschung in dieser komplizierten Situation gegeben.

2.4 Rolle der DolmetscherInnen

In diesem Kapitel wird die Rolle der DolmetscherInnen im Fokus stehen. Dabei wird zunächst auf deren Ansehen und die Erwartungshaltung ihnen gegenüber eingegangen. Aufgrund der unterschiedlichen Erwartungen der Interaktanten und des Machtgefüges handelt es sich um einen Einsatzbereich, in dem es zu Rollenkonflikte kommt. Daher ist zu untersuchen, was die Gesprächsparteien jeweils erwarten und welche Herausforderungen dies für die DolmetscherInnen bedeutet. Anschließend werden die Kompetenzen, die im Asylbereich und bei der Polizei gefordert werden, und die berufsethischen Prinzipien der DolmetscherInnen beschrieben. Vor dem Hintergrund dieser Aspekte kann schließlich die Rolle der DolmetscherInnen untersucht werden.

In den Abschnitten zum Asyl- und Polizeidolmetschen wurde nicht darauf eingegangen, welche Rolle DolmetscherInnen konkret spielen sollten. Auch DolmetschwissenschaftlerInnen sind sich über diese Frage nicht einig, sodass in der Literatur viele unterschiedliche (normative) Rollenverständnisse anzutreffen sind: So werden DolmetscherInnen unter anderem als neutrale SprachmittlerInnen, als Sprach- und KulturexpertInnen oder als aktive Gesprächsparteien verstanden. Diese Arbeit hat das Ziel, ein Modell für den Bereich Hotspot-Dolmetschen zu schaffen, das die unterschiedlichen Sichtweisen zusammenführt.

2.4.1 Ansehen, Erwartungen und erforderliche Kompetenzen

Im Folgenden wird untersucht, welches Ansehen DolmetscherInnen genießen und was von ihnen erwartet wird. Die Erwartungshaltungen der Interaktanten sind unterschiedlich, was

für die dolmetschende Person eine Herausforderung darstellt. So scheinen diese eine wortwörtliche Übertragung und Neutralität zu erwarten, während Flüchtlinge DolmetscherInnen oft als Hilfsperson sehen. Auch die DolmetscherInnen selbst haben Erwartungen und würden gerne als dolmetschende Personen anerkannt werden.

In der Translationswissenschaft wurde zu diesem Thema viel geforscht, aber: „No consensus seems to exist on the role of interpreters“ (Hebenstreit et al. 2009: 178). Darüber hinaus sind die Erwartungshaltungen der InstitutionsvertreterInnen, der AsylbewerberInnen und der DolmetscherInnen unterschiedlich. Die Gesprächsparteien „gehen mit bestimmten Vorstellung in die Situation und [die Behörde und die AsylbewerberInnen] stellen gewisse Erwartungen an die DolmetscherInnen“ (Pöllabauer 2006a). Diese Erwartungen sind üblicherweise widersprüchlich, auch weil die Gesprächsparteien unterschiedliche Ziele verfolgen. Diese Situation kann zu Rollenkonflikten für die DolmetscherInnen führen (vgl. Pöllabauer 2006a). Probleme rühren unter anderem daher, dass Behörden und AsylbewerberInnen häufig nicht ausreichend über die Tätigkeit der DolmetscherInnen informiert sind und manchmal nicht einmal wissen, dass Dolmetschen ein Beruf ist. Dies führt zu unklaren Erwartungen an die Dolmetschleistungen (vgl. Stanek 2011: 74).

Die primäre Erwartung ist die Sprachmittlung, d. h. die Verdolmetschung. Hinzu kommen jedoch zahlreiche weitere Erwartungen auf beiden Seiten (vgl. Dahlvik 2010: 69). Daher werden DolmetscherInnen oft z.B. als Bindeglieder oder VermittlerInnen beschrieben, aber „leider lässt sich die praktische Tätigkeit der DolmetscherInnen nicht mit diesen vereinfachenden Schwarz-Weiß-Beschreibungen erklären“ (Pöllabauer 2005: 76), da sie von vielen Faktoren beeinflusst ist.

Da es Ungleichheit zwischen den Interaktanten herrscht, haben DolmetscherInnen die Aufgabe, ein Gleichgewicht zwischen den Parteien herzustellen (vgl. Pöllabauer 2006b: 152). Um Konflikte und Missverständnisse zu vermeiden und um die Erwartungen zu erfüllen, müssen sie daher „die diffusen und divergierenden Verhaltenserwartungen an ihre Rolle seitens der beteiligten AkteurInnen ‚unter einen Hut bringen‘ und ihren teilweise unvereinbaren Bedürfnissen in der Interaktion gerecht werden“ (Dahlvik 2010: 69). Laut Pöllabauer (2006b) sind außerdem moralische Dilemmata und Loyalität zu den Interaktanten von Bedeutung (vgl. S. 152).

Behörden und Polizeikräfte haben zahlreichen Erwartungen an DolmetscherInnen. Ackermann (1997) hat diese in einem Kompetenzmodell zusammengefasst:

1. persönliche Zuverlässigkeit und Integrität
2. sprachliche und fachliche Kompetenz
3. die 'korrekte Übersetzung'
4. kooperatives Verhalten von Dolmetschern und Beamten
5. der Dolmetscher als 'Randfigur' – emotionales Verhalten und Neutralität

6. hervorragende Kenntnisse der sozialen und kulturellen Besonderheiten
7. hohe Frustrationstoleranz
8. Berufsethos und Sicherheit

Die unter Punkt 1 angesprochene Zuverlässigkeit bezieht sich auf die Tatsache, dass die während der Befragung besprochenen Themen vertraulich sind und daher von den DolmetscherInnen Gemeinhaltung, Unparteilichkeit und Professionalität erwartet wird (vgl. Foulquié Rubio 2002: 95). Diese Vertraulichkeit gilt denn auch als eines der fünf berufsethischen Prinzipien für die Arbeit von DolmetscherInnen (vgl. BMI 2006).

Voraussetzung für das Dolmetschen ist die Beherrschung der Ausgangs- und Zielsprache. Beide Sprachen sind „einwandfrei [zu] beherrschen, einschließlich des Slang, der idiomatischen Wendung sowie der juristischen Terminologie in beiden Sprachen“ (Ackermann 1997). Da Asylrecht und das Recht im Allgemeinen „eine komplexe Materie“ (Hebenstreit et al. 2009: 178) sind, benötigen DolmetscherInnen auch Fach- und terminologische Kenntnisse.

Punkt 3, ‚korrekte Übersetzung‘, bedeutet in der Regel eine „möglichst wortgetreue Übersetzung“ (Donk 1994b: 132): Fragen und Antworten sollen so wiedergegeben werden, wie sie ausgesprochen wurden (vgl. Ackermann 1997). Diese wortwörtliche Übertragung des Gesagten wird oft als Hauptaufgabe von DolmetscherInnen betrachtet (vgl. Pöllabauer 2005: 80). Die Behörden erwarten, dass DolmetscherInnen „jedes Bedeutungselement des Vorbringens von AsylbewerberInnen wiedergeben können, ohne etwas wegzulassen, hinzuzufügen, zu vereinfachen, druckreif umzuformulieren, auszuschmücken, abzuschwächen oder zu verstärken“ (Maurer-Kober 2006: 36f.). Dies betrifft sogar den Stil des Gesagten. In der Translationswissenschaft ist die Frage, ob DolmetscherInnen „den von den jeweiligen SprecherInnen gewählten Stil unverändert beibehalten oder ob sie die Aussagen der SprecherInnen an das Sprachniveau der jeweiligen anderen SprecherInnen anpassen sollten“ (Pöllabauer 2005: 98), vieldiskutiert. Gentile et al. (1996) lehnen jede Veränderung des Gesagten ab, weil die SprecherInnen entscheiden, wie sie ihre Aussage vorbringen und welche paralinguistischen Signale sie verwenden. DolmetscherInnen sollen daher alle Aspekte in der Verdolmetschung unverändert wiedergeben (vgl. S. 47f.). Ackermann (1997) fügt dem hinzu, dass DolmetscherInnen auch den Stil des originalen Redebeitrages übertragen sollen. Kälin (1986) schreibt, dass sowohl der Sprechstil als auch die Tonhöhe und die Stimmqualität „einen signifikanten Einfluss auf die Bewertung der SprecherInnen und die Interpretation des Gesagten haben können“ (S. 232). Es sei daher nicht nur sprachlich genau und originaltreu zu dolmetschen, sondern es sollen auch alle paraverbalen Aspekte des Gesagten wiedergegeben werden, um eine authentische Verdolmetschung leisten zu können.

Ferner erwarten Polizeikräfte oft, dass DolmetscherInnen die Rolle der HilfspolizistInnen übernehmen (vgl. Donk 1994a; Kranjčić 2010): Da die PolizistInnen

keinen direkten Zugang zu den Befragten haben, sodass sie ihre Strategien nicht einsetzen können, möchten sie, dass DolmetscherInnen in der Befragung mithelfen (vgl. Kranjčić 2010: 44).

Hier wird bereits eine Widersprüchlichkeit in der Erwartungshaltung der VernehmungsbeamtenInnen deutlich, da sie einerseits Zusammenarbeit und Unterstützung und andererseits Unparteilichkeit und Zurückhaltung verlangen. Ackermann (1997) versucht diesen kaum vereinbaren Ansprüchen gerecht zu werden und fordert in ihrem Kompetenzmodell – ebenfalls widersprüchlich – sowohl kooperatives Verhalten mit den BeamtenInnen als auch Neutralität. Insgesamt sieht sie DolmetscherInnen als „Randfiguren“ (ebd.). Aus polizeilicher Sicht ist es sehr wichtig, dass sie nicht mit den Befragten solidarisieren, besonders wenn DolmetscherIn und Befragte aus demselben Land stammen oder derselben Ethnie angehören (vgl. ebd.). Dies kann zu Misstrauen führen, da die DolmetscherInnen in der Folge mit den KlientInnen assoziiert werden (vgl. Gentile et al. 1996: 11). Im Sinne ihrer eigenen Glaubwürdigkeit sollten DolmetscherInnen daher neutral und unparteiisch bleiben. Aus denselben Gründen fordert auch Foulquié Rubio (2002) Neutralität und Unparteilichkeit (vgl. S. 95).

Wie bereits erläutert, prägt die Kultur viele Aspekte einer Sprache, unter anderem die Besetzung von Begriffen (vgl. Kälin 1986: 234), Höflichkeitsformen und Redensarten (vgl. Krouglov 1999: 286). Die DolmetscherInnen haben die Aufgabe, solche kulturbestimmten Elemente zu identifizieren und zu erklären. Dies setzt sehr gute Kenntnisse beider Kulturen voraus. Falls kulturelle Erklärungen nötig sind, müssen sie außerhalb der Verdolmetschung geliefert werden (vgl. Maurer-Kober 2006: 37).

Als letzte Punkte werden eine hohe Frustrationstoleranz und Berufsethos genannt. Erstere ist vor allem auf die vielseitige und herausfordernde Rolle zurückzuführen: DolmetscherInnen tragen eine große Verantwortung den BeamtenInnen, den Befragten und sich selbst gegenüber (vgl. Ackermann 1997).

Neben BeamtenInnen und Polizeikräften haben auch AsylbewerberInnen Erwartungen an die DolmetscherInnen. Diese sind nach der Flucht aus dem Heimatland oft die ersten Personen an den europäischen Grenzen, die ihre Sprache sprechen (vgl. BMI 2006: 38). Daher erhoffen sich Neuankömmlinge während der Befragung oft Unterstützung und Hilfe von den DolmetscherInnen (vgl. Forghani 1993: 13). Es kommt aber auch vor, dass DolmetscherInnen als „bloße Helfershelfer des Amtes, willfährige Instrumente der Administration“ (Scheffer 1997: 159) angesehen werden.

Abschließend haben auch die DolmetscherInnen selbst Erwartungen: Sie wünschen sich, dass ihre Funktion akzeptiert wird und dass ihre Kompetenzen nicht in Frage gestellt werden (vgl. BMI 2006: 38). Es muss weiterhin berücksichtigt werden, dass DolmetscherInnen auch selbst einen sozialen und politischen Hintergrund haben, der in der

Interaktion einfließt (vgl. Inghilleri 2002: 241). Aus der Analyse von Fenton (2004) geht hervor, dass DolmetscherInnen sich in erster Linie als SprachexpertInnen betrachten, die unparteiisch handeln (vgl. S 266). Diese Vorstellung schließt die teilweise gewünschte Kooperation mit BeamtInnen aus.

So lässt sich zusammenfassen, dass BeamtInnen bzw. Polizeikräfte, Flüchtlinge und DolmetscherInnen jeweils unterschiedliche Erwartungen haben. Die InstitutionsvertreterInnen erwarten von DolmetscherInnen in der Regel Neutralität, eine wortwörtliche Übertragung des Gesagten, Zuverlässigkeit und Kooperation. Die Flüchtlinge sehen DolmetscherInnen dagegen oft als Hilfspersonen. DolmetscherInnen selbst wünschen sich vor allem, dass ihre Arbeit anerkannt wird.

2.4.2 Rollenüberblick

Ohne DolmetscherInnen wäre die Kommunikation in diesem Bereich in den meisten Fällen unmöglich, da die Gesprächsbeteiligten in der Regel verschiedene Sprachen sprechen. Die Rolle der DolmetscherInnen ist jedoch sehr heikel, da sie einerseits im Mittelpunkt der Kommunikationssituation stehen, sich aber gleichzeitig neutral verhalten und nur die Aussagen der Interaktanten wiedergeben sollen.

An Hotspots haben DolmetscherInnen eine besondere Rolle:

People who have fled their home countries in fear of their lives or seeking a better life elsewhere need interpreters for their voices to be heard. In many cases, interpreters hold the key to these people's future. (Pöllabauer 2004: 143)

Ohne DolmetscherInnen können sich AsylbewerberInnen nicht verständlich machen; die Verdolmetschung ist ihr einziges Mittel, um mit der für sie neuen Welt zu kommunizieren. Andererseits sind auch die Behörden von den DolmetscherInnen abhängig, da sie normalerweise der Sprache der Neuankömmlinge nicht mächtig sind und ohne Verdolmetschung mit ihnen nicht kommunizieren könnten (vgl. Pöllabauer 2004: 147f.). Diese Situation rückt die DolmetscherInnen in den Mittelpunkt der Kommunikation, da nur sie beide Sprachen beherrschen (vgl. Wadensjö 2002: 357). Zudem spielen sie eine wesentliche Rolle „in the development of expansive conceptions of human rights and transnational norms“ (Inghilleri 2002: 240). Trotz der notwendigen Anwesenheit von DolmetscherInnen ist ihre Rolle für alle Interaktanten der Kommunikation oft unklar (vgl. Inghilleri 2002: 240). So wird einerseits Neutralität¹⁶ und andererseits die Bereitstellung kultureller Expertise erwartet – zwei Aufgaben, die schwer zu vereinen sind (vgl. Pöllabauer 2004: 148).

¹⁶ Es ist anzumerken, dass Neutralität nicht mit Unsichtbarkeit verwechselt werden darf: Behörden und AsylbewerberInnen sind sich der Anwesenheit der DolmetscherInnen bewusst (vgl. Pöllabauer: 174f.).

Die Anforderungen, die von den Interaktanten gestellt sind, generieren eine komplexe Situation für die DolmetscherInnen:

The interpreter, in effect, represents the 'Janus face' of authenticity; in providing the voice of the 'other' they embody an inauthentic voice, but at the same time, they are positioned within the encounter as the impartial agent and hence representative of the 'authentic voice of the other' or voice of 'truth'. (Tipton 2008: 12)

Sie müssen also eine möglichst authentische Verdolmetschung leisten, obwohl sie die Aussage verarbeiten und in einer anderen Sprache wiedergeben müssen.

Diese Rolle im Mittelpunkt, die sie für den Kommunikationsprozess wesentlich macht, bedeutet, dass sie viele Aspekte berücksichtigen müssen, um das Vertrauen beider Gesprächsparteien zu gewinnen. Deren Erwartungen sind dabei von großer Bedeutung. Es ist zudem zu berücksichtigen, dass DolmetscherInnen während einer Verdolmetschung je nach Bedarf bewusst oder unbewusst mehrere Rollen übernehmen können (vgl. Berg-Seligson 2009: 15).

Im Folgenden soll nun auf die unterschiedlichen Rollen eingegangen werden, die die Literatur DolmetscherInnen zuweist. Dabei können drei Gruppen ausgemacht werden: DolmetscherInnen als SprachmittlerInnen, als KulturvermittlerInnen und als aktive Gesprächsparteien.

VertreterInnen von ersterer Gruppe sind u.a. Horn (1995), Donk und Schröer (1995), Ackermann (1997), Scheffer (2001) und Hoffmann (2003). Sie nutzen zwar unterschiedliche Bezeichnungen für DolmetscherInnen (z.B. vergleicht Scheffer (2001) DolmetscherInnen mit Postboten (S. 43), während Hoffmann (2003) von Sprachrohren spricht), insgesamt identifizieren sie aber sehr ähnliche Merkmale. Sie sehen DolmetscherInnen als Mittel, um eine Aussage von einer Ausgangs- in eine Zielsprache zu transportieren, ohne sie zu beeinflussen.

Andere DolmetschwissenschaftlerInnen sind der Meinung, dass eine wörtliche Übertragung den Sinn des Gesagten nur unzureichend wiedergeben kann, da jede Aussage kulturell geprägt ist. Sie sehen DolmetscherInnen als Sprach- und KulturexpertInnen, die durch ihre kulturellen Kenntnisse Missverständnissen vorbeugen können (vgl. Barsky 1993, 1994; Krainz 2010; Pöllabauer 2005; Reinznier 2011; Sami 1999; Stanek 2011, Wadensjö 1998).

Eine dritte Gruppe schreibt DolmetscherInnen eine aktive Funktion in den Gesprächen zu (vgl. Barsky 1994, 2012; Dahlvik 2010; Inghilleri 2002; Roy 1993; Turner & Brown 2001; Wadensjö 1998, 2002).

Im Folgenden werden die Ansichten der verschiedenen Gruppen zu den Anforderungen und Aufgaben von DolmetscherInnen vorgestellt.

2.4.2.1.1 DolmetscherInnen als SprachmittlerInnen

Die erste Gruppe von WissenschaftlerInnen sieht DolmetscherInnen als ein bloßes Sprachmittel, ein Werkzeug, das eine Aussage von einer Sprache in eine andere übersetzt. Im Folgenden wird diese Ansicht sowie Kritik daran näher erläutert.

UNHCR hat 2009 das Handbuch „Interpreting in a Refugee Context“ mit Hinweisen und Richtlinien für DolmetscherInnen, die im Asylbereich zum Einsatz kommen, veröffentlicht. Die ersten drei Punkte dieses Verhaltenskodex sind Neutralität, Unparteilichkeit und Unsichtbarkeit (UNHCR 2009: 23). Es wird also gewünscht, dass DolmetscherInnen als Mittel zum Zweck fungieren und nicht selbst Initiative ergreifen.

In der Translationswissenschaft werden DolmetscherInnen oft auch als Kanal betrachtet, der Informationen überträgt. Horn (1995) ist der Ansicht, dass „der Dolmetscher nicht als Person auftreten, nicht agieren, nicht denken, sondern nur nach Treu und Glaube übersetzen“ (S. 383) soll. Es wird eine originaltreue Übersetzung gefordert, ohne dass die DolmetscherInnen die Aussagen beeinflussen oder verändern.

Donk und Schröer (1995) erstellten eine Liste von potentiellen Rollen, die von den DolmetscherInnen übernommen werden können, u.a. die der Übersetzungsmaschine¹⁷ (vgl. S. 404): DolmetscherInnen werden mit einem Gegenstand verglichen, der die Funktion hat, Redebeiträge zu übersetzen. Ackermann (1997) sieht DolmetscherInnen als Randfiguren, die als VermittlerInnen in der Kommunikation dennoch eine wichtige Rolle spielen und eine Machtposition innehaben. Aus diesem Grund dürften sie „keinesfalls den Boden der Neutralität verlassen“ (ebd.). Darüber hinaus ist sie auch der Meinung, dass eine „korrekte“ Übersetzung zu liefern ist (vgl. ebd.).

Scheffer (2001) sieht DolmetscherInnen als PostbotInnen, die eine Verbindung zwischen den Interaktanten herstellen und unversehrt Briefe überbringen, ohne den Inhalt zu beeinflussen (vgl. S. 43). Hoffmann (2003) sieht es in seiner Arbeit „Merkblatt zur Zusammenarbeit von Anwälten mit Dolmetschern“ ähnlich und beschreibt DolmetscherInnen als Sprachrohre, die neutral sein müssten, da sie weder Rechtsbeistand noch Vernehmungshilfe seien.

In den obengenannten Untersuchungen wird die Arbeit der DolmetscherInnen als technische Tätigkeit angesehen, was es erlaubt, sie als „non-person[s]“ (Wadensjö 1992: 33) zu bezeichnen: Obwohl sie an der Kommunikation teilnehmen, wird erwartet, dass sie sie nicht verändern. Diese Haltung ist besonders in institutionalisierten Settings zu finden, da die Gespräche hier fachspezifisch und hoch geregelt sind und jede Aussage für einen Institutionsfremden bzw. Befragten entscheidend sein kann. Daher ist es wichtig, dass die Verdolmetschungen originalgetreu sind.

¹⁷ Allgemein ist Donk (1996) der Ansicht, dass DolmetscherInnen nur in gewissen Phasen der Vernehmung als Übersetzungsmaschinen und ansonsten als HilfspolizistInnen fungieren sollen (vgl. S: 171).

Diese Sichtweisen ziehen jedoch nicht in Betracht, dass DolmetscherInnen während des Gesprächs anwesend sind – eine Tatsache, die allein schon die Situation beeinflusst (vgl. Giddens 1997: 66). Auch wenn sie neutral und unsichtbar handeln, wird die Gesprächssituation an ihre Anwesenheit angepasst. Und selbst wenn sie als neutrale Werkzeuge eingesetzt werden, nehmen sie im Laufe der Verdolmetschung bewusst oder unbewusst andere Rollen ein (vgl. Pöllabauer & Schumacher 2004: 20).

Der Begriff „wörtliche Verdolmetschung“ ist zudem hochgradig problematisch, „da mit einer ‚wörtlichen‘ Dolmetschung nicht immer das nötige Verständnis erzielt (und damit das Gesprächsziel) erreicht wird“ (Pöllabauer, Schumacher 2004: 21). Dies bedeutet, dass in Wirklichkeit von DolmetscherInnen mehr erwartet wird, als Behörden und Polizeikräften bewusst ist.

Wadensjö (1998) merkt an, dass die Idee von DolmetscherInnen als Sprachrohre bzw. PostbotInnen sich auf eine monologische Darstellung der Sprache stützt: Kommunikation wird nur als „unidirectional process of transfer“ (S. 7) betrachtet. Tatsächlich müsse man aber von einem „dialogisches Modell“ ausgehen: Die Bedeutung des Gesagten ist nicht das Ergebnis der Vorhaben der RednerInnen, sondern „is made in and by a common activity“ (Wadensjö 1998: 8). DolmetscherInnen müssen Teil dieses Prozesses sein, um die Verdolmetschung zu leisten.

Bemerkenswerterweise gibt es jedoch auch praktizierende DolmetscherInnen, die behaupten, ihre Aufgabe sei unabhängig von der Kommunikationssituation immer nur die Übertragung des Gesagten (vgl. Pöllabauer 2005: 55).

Die Ansicht, dass Dolmetschen eine technische, sprachmittelnde Tätigkeit ist, ist folglich weitverbreitet: vom UNHCR, von Polizeikräften, aber auch von WissenschaftlerInnen wird sie getragen. Es gibt aber auch Kritik, die u.a. besagt, dass allein die Anwesenheit von DolmetscherInnen die Kommunikationssituation beeinflusst.

2.4.2.2 DolmetscherInnen als Sprach- und KulturexpertInnen

DolmetscherInnen handeln in einem Kontext, in dem sich zwei Sprachen und zwei Kulturen treffen. Das hat Auswirkung auf die Kommunikation und kann zu Missverständnissen führen. Von DolmetscherInnen wird daher verlangt, die Sprachen im Detail zu kennen und unterschiedliche Sprachregister und Dialekte zu verstehen und wiedergeben zu können. Auch Kulturen spielen eine wichtige Rolle, da sie die Sprache und das Verhalten beeinflussen. Diese Aspekte sind in der Verdolmetschung zu berücksichtigen, um eine reibungslose Kommunikation zu gewährleisten.

Da Missverständnisse sich aus dem unterschiedlichen kulturellen Hintergrund ergeben können, werden gelegentlich kulturspezifische Erklärungen verlangt. In solchen Fällen haben

DolmetscherInnen die Aufgabe, Schwierigkeiten durch ihr kulturelles Wissen beizulegen. Sie können daher als KulturmittlerInnen bezeichnet werden (vgl. Pöllabauer 2006a).

Die Kultur beeinflusst die Kommunikation auf mehreren Ebenen: Sprechstil der SprecherInnen, Wechsel von Sprachregistern, Organisation der Rede, sprachliche Praktiken und Höflichkeit (vgl. Reinzner 2011: 32). Aus diesem Grund kann die Verdolmetschung nicht nur auf das Gesagte beschränkt werden, sondern muss auch kulturelle Rahmenbedingungen berücksichtigen. Da eine wörtliche Übertragung daher unzureichend scheint, wird in vielen Fällen eine kultursensitive Wiedergabe bevorzugt, die die unterschiedlichen Hintergründe und Erfahrungen der Gesprächsbeteiligten beachtet (vgl. Pöllabauer 2005: 84).

Auch von der Polizei wird von DolmetscherInnen u.a. ein Expertenwissen gefordert, das neben der Sprache auch die Kultur der fremden Befragten umfasst, was Subkulturen und soziokulturelle Hintergründe einschließt (vgl. Stanek 2011: 102). Eine Aufgabe der DolmetscherInnen im Asyl- und Polizeibereich ist daher, im Wege ihrer Dolmetschleistungen „zum Abbau von sprachlichen und kulturellen Barrieren bei[zu]tragen“ (Pöllabauer 2005: 53) und die Kommunikation zu ermöglichen.

Sprachen sind Träger kultureller Identität und werden von kulturspezifischen Verhaltens- und Denkweisen beeinflusst. Damit hat jede Aussage auch eine kulturelle Bedeutung, die es zu dolmetschen gilt. Kulturbestimmt ist außerdem nicht nur die Sprache, sondern auch die Art und Weise, in der sie verwendet wird (vgl. Kondo et al. 1997: 150, Pöllabauer 2005: 115).

Schon in den frühen 1990er Jahren wurde DolmetscherInnen von DolmetschwissenschaftlerInnen die Kulturvermittlung zugewiesen. Laut Günter (1992) ist es die Aufgabe von DolmetscherInnen, „über Sprachbarrieren hinaus relevante Informationen zu gewinnen, die sonst ungenutzt bleiben“ (S. 275). InstitutionsvertreterInnen sind normalerweise nicht in der Lage, solche sprachlichen und kulturellen Aspekte wahrzunehmen, da sie die andere Kultur nicht kennen. DolmetscherInnen sollen sie darauf aufmerksam machen. Auch Würzel (1993) ist der Meinung, dass DolmetscherInnen nicht nur beider Sprachen mächtig sein, sondern auch beide Kulturen „bis in ihre feinsten Details kennen“ (S. 101) müssen.

Barsky sieht dies ähnlich: „Interpreters are given the task of both making possible communication between persons speaking different languages, and acting ‚as mediators between cultures‘“ (1993: 142). Monnier (1995) schreibt, dass DolmetscherInnen als „link between two socio-cultural worlds“ (S. 309) fungieren können. Ihre Aufgabe ist nicht nur, kulturelle Unterschiede zu erklären, sondern die zwei soziokulturellen Realitäten in Verbindung zu setzen, sodass die Gesprächsbeteiligten kommunizieren können. Auch Sami (1999) meint, dass DolmetscherInnen bei der Polizei „Mittler zwischen zwei Kulturen“ (S. 198) sind. Die Verdolmetschung könne nur reibungslos erfolgen, wenn die

DolmetscherInnen die kulturellen Hintergründe der Interaktanten kennen, da sie ohne dieses Wissen beim Dolmetschen in Schwierigkeiten geraten können und im schlimmsten Fall das Gesagte nicht verstehen (vgl. ebd.).

In der Translationswissenschaft wurde DolmetscherInnen weiterhin „die Funktion von KulturmittlerInnen zugestanden, die durch eine ‚kultursensitive‘ Wiedergabe das Gesagte an den kulturellen Hintergrund der Gesprächsparteien anpassen und so kulturelle Unterschiede überbrücken können“ (Pöllabauer & Schumacher 2004: 21). Zu den von Polizei und Asylbehörden geforderten Kompetenzen zählt auch die Fähigkeit, kulturelle Unterschiede zu erklären. Dies kann zu Schwierigkeiten führen, da DolmetscherInnen einerseits die Berufs- und Verhaltenskodizes respektieren und andererseits die Erwartungen der Interaktanten nicht enttäuschen sollen (vgl. Pöllabauer 2005: 77). Um solche Konfliktsituationen zu vermeiden, raten Gentile et al. (1996) dazu, kulturspezifische Informationen nicht während des Gesprächs, sondern während der Vorbesprechung zu liefern, da DolmetscherInnen in dieser Phase Teil des Expertenteams sind (vgl. S. 54). Maurer-Kober (2006) meint, dass kulturelle Erklärungen generell außerhalb der Dolmetschleistung geliefert werden sollen (vgl. S. 37).

In dem Handbuch vom österreichischen Bundesministerium für Inneres BMI (2006) wird ebenfalls Wert auf die Kulturvermittlung gelegt: „DolmetscherInnen ‚übersetzen‘ nicht ‚Wörter‘ losgelöst von ihrem Kontext, sondern vermitteln zwischen Menschen aus unterschiedlichen Kulturen“ (S. 43). Die Aufgabe der DolmetscherInnen ist, den Gesprächsbeteiligten kulturell geprägte Begriffe und Vorstellungen zu erklären, um Missverständnissen vorzubeugen (vgl. BMI 2006: 43). Dabei wird nicht erwartet, dass DolmetscherInnen während des Gesprächs selbstständig kulturspezifische Informationen liefern, sondern nur dann, wenn Missverständnisse entstehen können.

Auch Krainz (2010) hebt hervor, dass BehördenvertreterInnen von DolmetscherInnen einen Beitrag zum interkulturellen Verstehen erwarten. Wenn nötig, sollen sie die Funktion der KulturmittlerInnen übernehmen (vgl. S. 140), wozu Kenntnisse der Besonderheiten der Herkunftsregion und Erklärungen der soziokulturellen und sprachlichen Kontexte der Aussagen der AsylbewerberInnen nötig sind (vgl. auch Barsky 1994: 46).

Wenn DolmetscherInnen als KulturvermittlerInnen agieren, brauchen sie Feingefühl (vgl. Pöllabauer 2005: 114). Auf alle kulturellen Aspekte ist im Laufe einer Verdolmetschung zu achten. Dazu gehört auch das Geschlecht der KlientInnen: Männer, die aus einer patriarchalischen Kultur kommen, könnten die Miteinbeziehung einer Dolmetscherin nicht billigen, während Frauen einen männlichen Dolmetscher ablehnen können oder ihm bestimmten Erlebnisse nicht erzählen wollen (vgl. Pöllabauer 2005: 61). So kann das Geschlecht zum Gesprächshindernis werden (vgl. Pöllabauer 2005: 106). Im Bereich des Hotspot-Dolmetschens ist es daher empfehlenswert, dass DolmetscherInnen und KlientInnen dasselbe Geschlecht haben, um eine reibungslose Kommunikation zu gewährleisten.

Nakane (2009) gibt zu bedenken, dass der Begriff „Kulturvermittler“ vorsichtig zu verwenden ist, da es sich um ein heikles Thema handle. Da DolmetscherInnen die einzigen KommunikationsteilnehmerInnen seien, die beide Sprachen beherrschen und beide Kulturen kennen, könnten sie Probleme vorhersehen, die aus einer wortwörtlichen Übertragung resultieren können. Die Funktion der KulturvermittlerInnen wird jedoch mit einer „Kulturbrücke“ verglichen, welches nicht immer zutrifft (vgl. Nakane 2009: 6): Kulturelle Elemente des Gesagten zu identifizieren und sie in der Verdolmetschung kulturell angepasst wiederzugeben bedeutet nicht, auch eine Verbindung zwischen den Kulturen herzustellen.

Mason (2000) weist darauf hin, dass nicht alle DolmetscherInnen über ausreichend diskursive Strategien verfügen, um kulturelle Verbindungen zwischen den Interaktanten und ihren Aussagen zu schaffen (vgl. Mason 2000: 221). So kommen z.B. nicht immer professionelle DolmetscherInnen zum Einsatz (vgl. Kapitel 2.5), weshalb die Erwartung, als Kulturbrücke zu handeln, nicht immer erfüllt werden kann.

Die Aufgabe der DolmetscherInnen ist es, Missverständnissen vorzubeugen, die auf kulturellen Unterschieden beruhen. Dies ist eine schwierige Aufgabe, da Kultur auf mehreren Ebenen die Kommunikation beeinflusst. Von Behörden und Polizeikräften wird oft erwartet, dass DolmetscherInnen relevante Informationen zur Kultur der Flüchtlinge liefern. Dies sollte jedoch nur geschehen, wenn die dolmetschende Person direkt gefragt wird.

2.4.2.3 DolmetscherInnen als aktive Gesprächsparteien

Die dritte Gruppe sieht DolmetscherInnen als aktive KommunikationsteilnehmerInnen. Aus der Sicht der Polizeikräfte heißt aktiv oft, dass DolmetscherInnen die Rolle von HilfspolizistInnen übernehmen sollen. Die Flüchtlinge dagegen erwarten, dass sie von den DolmetscherInnen Hilfe bekommen werden. Diese abweichenden Vorstellungen gehen auf die oben besprochenen Unklarheiten hinsichtlich der Rolle der DolmetscherInnen zurück. Laut DolmetschwissenschaftlerInnen heißt jedoch aktiv, dass DolmetscherInnen eine Führungsfunktion erfüllen sollen, da sie die einzigen im Gespräch sind, die beide Sprachen beherrschen.

Ein Merkmal des Hotspot-Dolmetschens ist, dass DolmetscherInnen vor Ort anwesend sind. Das hat verschiedene Auswirkungen auf ihre Arbeit: Erstens spielen sie eine entscheidende Rolle beim *turn-taking* der Befragungen (vgl. Roy 1993: 344, Wadensjö 2002: 357) und zweitens können sie von beiden Gesprächsparteien als Hilfe bzw. Ansprechperson gesehen werden. „Primary parties can expect interpreters to act in certain ways, and interpreters may be more or less willing to meet different expectations“ (Wadensjö 1998: 86). DolmetscherInnen müssen also einen Weg finden, um ein Gleichgewicht zwischen den Interaktanten und deren Erwartungen herzustellen.

Die Erwartungen von Polizei und Flüchtlingen können in zwei Gruppen zusammengefasst werden, die den DolmetscherInnen eine aktive und ergreifende Rolle zuweisen: HilfspolizistInnen und Vertrauenspersonen/HelferInnen (vgl. Pöllabauer 2005: 76).

In der Regel erwartet die Polizei, dass DolmetscherInnen „ganz auf ihrer Seite“ sind (Barsky 1994: 33): Sie sollen sich wie HilfspolizistInnen verhalten. Außerdem ist erwünscht, dass DolmetscherInnen eine Art „detektivische[s] Gespür“ (Stanek 2011: 102) entwickeln und bewusst und aktiv darauf achten, wie die Befragten sprechen (Ton, Stimmlage) und sich verhalten. Falls sie auffällige Verhaltensweisen oder Aussagen bemerken, müssen sie das der Polizei melden (vgl. Sami Sauerwein 2006: 40f.). Es kommt auch vor, dass DolmetscherInnen diese Rolle eigenständig übernehmen (vgl. Pöllabauer & Schumacher 2004: 21). Dieses Verhalten birgt jedoch auch Risiken: Wenn sie wie HilfspolizistInnen handeln, übernehmen sie „zumindest zu einem bestimmten Grad die Rolle und damit auch den Handlungsspielraum der einvernehmenden Person“ (Dahlvik 2010: 75), was ihnen strenggenommen nicht zusteht. Teilweise sind sie sogar strenger als PolizistInnen, wenn sie eine Antwort auf eine bestimmte Frage anfordern, oder sie beurteilen die Aussagen nicht fachgerecht (vgl. Pöllabauer 2004: 157). Sie verfügen nicht über dieselben Kenntnisse wie PolizistInnen zu Einvernahmestrategien, wodurch Probleme entstehen können.

Flüchtlinge erwarten oft, dass DolmetscherInnen ihnen helfen. Dies liegt unter anderem daran, dass letztere häufig die ersten Personen sind, mit denen sie nach einer langen Reise in ihrer Mutter- bzw. Bildungssprache kommunizieren können, weshalb sie sie als erste Vertrauensperson betrachten (vgl. Forghani 1993: 13). Dies wird noch verstärkt, wenn DolmetscherInnen aus demselben Land kommen oder zur selben Ethnie gehören. In diesen Fällen ist den Neuankömmlingen das Verhalten im Vergleich zu den InstitutionsvertreterInnen vertraut (vgl. Barsky 1996: 49). DolmetscherInnen kennen sich zudem mit dem für die Flüchtlinge unbekannten gesetzlichen und sozialen System aus (vgl. Pöllabauer 2006a), weshalb letztere davon ausgehen, dass sie im Laufe der Befragung von den DolmetscherInnen eine konkrete Hilfe bekommen werden – sie nehmen sie als „Verteidiger“ (Ackermann 1997) wahr. In manchen Fällen wird sogar erwartet, dass DolmetscherInnen asylwürdige Fluchtgründe erfinden (vgl. Pöllabauer 2005: 28). Im gegenteiligen Fall kann es aber auch passieren, dass die Befragten den DolmetscherInnen gegenüber misstrauisch sind und sie als Kollaborateure der InstitutionsvertreterInnen betrachten (vgl. Pöllabauer 2006a), was den Ablauf der Kommunikation stark beeinflussen kann.

Da die Vorstellungen von Institutionen und Flüchtlingen hinsichtlich der Rolle der DolmetscherInnen so unterschiedlich sind, kommt es zu konfliktbehafteten Rollenanforderungen (vgl. Pöllabauer 2005: 28). Zudem kann es zu Solidarisierungen und

Allianzen aufgrund „der (Selbst-)Positionierung und der (nicht so) selbstverständlichen Neutralität der DolmetscherInnen“ kommen (Dahlvik 2010: 74).

Auch räumlich gesehen herrscht Unklarheit: Es ist nicht immer vorgeschrieben, wo sich DolmetscherInnen befinden sollen, sodass sie entweder neben den Befragten oder neben den InstitutionsvertreterInnen oder in der Mitte sitzen/stehen (vgl. Pöllabauer 2005: 35). Das hat Auswirkungen auf die Kommunikation, in der die räumliche Anordnung entscheidend sein kann. Idealerweise haben DolmetscherInnen während des Gesprächs Augenkontakt mit Befragten und InstitutionsvertreterInnen (vgl. Sami Sauerwein 2006: 42), ohne anstelle des Gesprächspartners direkt angesprochen werden zu müssen, da auch dies den kommunikativen Prozess verändert (vgl. ebd.: 24).

Während ihrer Dolmetschleistungen übernehmen DolmetscherInnen eine Kontrollfunktion (vgl. Wadensjö 1998: 68f.), da sie die einzigen KommunikationsteilnehmerInnen sind, die beide Sprachen beherrschen. Zudem sollten sie auch ExpertInnen für sprachliche Strukturen und Realisierungskonventionen sein und über kommunikative Fähigkeiten verfügen, da sie als MittlerInnen agieren (vgl. Martín del Pozo 2002: 90). Dadurch sind sie in der Lage, die Strukturen der Äußerungen kulturell anzupassen, was Konflikte zu vermeiden hilft (vgl. Sami Sauerwein 2006: 42). Darüber hinaus spielen DolmetscherInnen eine wichtige Rolle, wenn sich Redebeiträge überlappen. In solchen Fällen ist ihre Aufgabe, die Turn-Verteilung zu übernehmen, um einen reibungslosen Kommunikationsprozess zu gewährleisten (vgl. Roy 1993: 344).

In der Literatur wird oft darauf hingewiesen, dass DolmetscherInnen eine aktive Rolle übernehmen (sollen). Turner und Brown (2001: 160) zählen „managing“ und „negotiating“ in der Kommunikation zu den Aufgaben von DolmetscherInnen. Ziel dieser aktiven Rolle ist es, Kommunikation, die ein interaktiver Prozess ist, zu ermöglichen (vgl. S. 163). Wadensjö (2002) ist der Ansicht, dass DolmetscherInnen die Kommunikation koordinieren sollen, da sie „every second turn at talk“ (S. 357) übernehmen: Zwischen jeder originalen Aussage wird eine Verdolmetschung geleistet. Die Befragungen laufen in einer Frage-Antwort-Reihenfolge ab, in der die Turn-Verteilung festgesetzt ist (vgl. Mulayim et al. 2015: 34f.). Durch die Anwesenheit der DolmetscherInnen ändert sich dieser Ablauf. Wenn es notwendig ist, müssen sie daher eine organisatorisch-koordinierende Funktion übernehmen, während sie gleichzeitig so originalgetreu wie möglich dolmetschen (vgl. Wadensjö 2002: 364).

Inghilleri (2002) schreibt den DolmetscherInnen im Flüchtlingsbereich eine wichtige Rolle zu:

Interpreters are pivotal players in the emergence of a global society [...] as participants in discourse. They enable the system to function by ensuring both the flow of communication and of applicants. In this role, they may codify, clarify or challenge the cultural and linguistic boundaries. (S. 243)

Ohne DolmetscherInnen könnten einerseits Polizeikräfte und Behörden ihre Tätigkeit nicht ausüben und andererseits Flüchtlinge sich nicht Gehör verschaffen und Asyl beantragen. DolmetscherInnen sind daher Teil des Prozesses und nicht nur neutrale Sprachrohre.

Dahlvik (2010) ist ähnlicher Auffassung: DolmetscherInnen seien MitgestalterInnen der Interaktionen und könnten daher intervenieren, „um möglichen kommunikativen Konflikten nach eigenem Ermessen entgegenzuwirken“ (S. 64). DolmetscherInnen arbeiten in einem Spannungsfeld, in dem Berufskodex, eigene Position der Institutionen gegenüber, menschliche Interaktion und Emotionen eine wichtige Rolle spielen. „In diesem potentiell konfliktreichen Gefüge werden Handlungsspielräume unter Einsatz diverser Ressourcen und Strategien erarbeitet bzw. erkämpft“ (Dahlvik 2010: 66), um eine erfolgreiche Verdolmetschung zu leisten.

Laut Barsky (2012) ist es im Flüchtlingsbereich wichtig, dass DolmetscherInnen empathisch agieren: „It is essential to have sympathetic and culturally-sensitive interpreters, rather than strict translators, to help negotiate meaning beyond pure semantics“ (S. 54). Durch Empathie seien DolmetscherInnen in der Lage, die wirkliche Bedeutung der Aussagen zu erfassen und wiederzugeben. Bei einer wortwörtlichen Übersetzung sei dies nicht möglich. DolmetscherInnen dolmetschen für Menschen in Gefahr, die sich ohne sie nicht verständlich machen können. Aus diesem Grund sollen sie „sympathetic to the vulnerable population, rather than adversarial“ agieren (ebd.: 56). Mit „sympathetic“ meint Barsky nicht, dass sich DolmetscherInnen auf die Seite der Flüchtlinge und gegen InstitutionsvertreterInnen bzw. Polizeikräfte stellen sollen, sondern dass sie sich bewusst sein sollen, dass sie für Menschen dolmetschen, die sich in dem Gastland in einer untergeordneten Position befinden. Sie sind nicht nur sprachlich benachteiligt, sondern auch „in terms of cultural norms, and in terms of the expectations that are placed upon them by host country adjudicators and administrators“ (ebd.). Zudem sehen sich Flüchtlinge oft mit Vorurteilen konfrontiert.

Folglich können DolmetscherInnen als aktive Gesprächspartei gesehen werden: Manche Polizeikräfte sehen sie als HilfspolizistInnen, was das Risiko birgt, dass sie die Rolle der befragenden Person übernehmen, ohne über ausreichende Kenntnisse bezüglich Befragungen zu verfügen, und Flüchtlinge erwarten oft, dass DolmetscherInnen als Hilfspersonen handeln, da sie die Sprache und das soziale und rechtliche System des Gastlandes kennen. Obwohl beide Rollen zu Konflikten führen können, sind viele DolmetschwissenschaftlerInnen der Meinung, dass DolmetscherInnen eine aktive Rolle übernehmen sollen, da sie die einzigen Gesprächsbeteiligten sind, die beider Sprachen mächtig sind.

Das Kapitel hat gezeigt, dass es keine feste Abgrenzung der Aufgaben von DolmetscherInnen gibt, da alle Gesprächsparteien bestimmte Vorstellungen des Gesprächsablaufs und der Rolle der DolmetscherInnen haben, die sich widersprechen können. Die Aufgabe der DolmetscherInnen besteht darin, ein Gleichgewicht herzustellen. Da sie an

dem kommunikativen Prozess teilnehmen, können sie unterschiedliche Funktionen übernehmen, um ihre Arbeit ohne Hindernisse auszuführen. Gelingt es nicht, dieses Gleichgewicht herzustellen, kann Misstrauen entstehen und die Glaubwürdigkeit der DolmetscherInnen angezweifelt werden.

Im folgenden Kapitel wird auf die Unterschiede zwischen ausgebildeten DolmetscherInnen und LaiendolmetscherInnen eingegangen.

2.5 Wie beeinflusst die aktuelle Flüchtlingssituation die Arbeit der DolmetscherInnen?

Wie im ersten Kapitel dargelegt, haben sich die Migrationslage in Europa und damit auch die Schutzmaßnahmen an den europäischen Grenzen in den letzten Jahren sehr verändert. Um die Flüchtlingsbewegungen, die an den EU-Außengrenzen ankommen, steuern zu können, wurden verschiedene EU-Richtlinien verabschiedet, wobei in dieser Arbeit vor allem diejenigen von Bedeutung sind, die die Registrierung der Flüchtlinge und die folgende Aufnahme in den Hotspots betreffen. Die Situation erfordert es, mit den Neuankömmlingen zu kommunizieren. Da diese in der Regel nicht die Sprache des Ankunftslandes sprechen, werden hierfür Dolmetschleistungen gebraucht.

Die Flüchtlinge kommen vor allem in Italien und Griechenland an, weshalb Hotspot-DolmetscherInnen besonders in diesen Ländern gefragt sind. Die benötigten Sprachkombinationen hängen von den Herkunftsländern der Flüchtlinge ab. Da diese bekannt sind, ist zu überprüfen, ob genügend qualifizierte DolmetscherInnen mit den entsprechenden Sprachkombinationen verfügbar sind. Ist dies nicht der Fall, kommen LaiendolmetscherInnen zum Einsatz. Da diese auch in anderen Bereichen (u.a. Polizei- und Asyl Dolmetschen) sehr häufig zum Einsatz kommen, gibt es bereits verschieden Arbeiten zu diesem Thema.

Im Folgenden wird zunächst definiert, was mit „LaiendolmetscherInnen“ gemeint ist und wie sie sich von professionellen DolmetscherInnen unterscheiden. Anschließend werden vor allem mit Blick auf die Qualität der Verdolmetschung Probleme analysiert, die sich aus dem Einsatz von Laien ergeben können. Zudem wird untersucht, nach welchen Kriterien BeamtInnen DolmetscherInnen bestellen. Weiterhin werden die Auswirkungen der europaweit mangelhaften Ausbildungsmöglichkeiten im Bereich Asyl Dolmetschen und der Tatsache, dass der Berufsstatus nicht anerkannt ist, analysiert. Die Professionalisierung wäre wesentlich, um den Flüchtlingen gute Dolmetschleistungen bieten zu können und um eine Anerkennung des Berufsstandes zu erreichen. Da DolmetscherInnen über verschiedene Qualifikationen verfügen, kann in diesem Bereich bisher kein einheitlicher Berufsstandard garantiert werden. Abschließend wird die Miteinbeziehung von LaiendolmetscherInnen als Teil der Arbeitspraxis erläutert. UNHCR empfiehlt, dass die EU-Mitgliedstaaten langfristig Ausbildungsprogramme für Asyl DolmetscherInnen anbieten. Als kurzfristigere Lösung bietet

der österreichische Verband der beeideten GerichtsdolmetscherInnen präzise Tipps für LaiendolmetscherInnen.

2.5.1 Professionelle DolmetscherInnen und LaiendolmetscherInnen

Im Folgenden wird untersucht, wer genau LaiendolmetscherInnen sind und wie sie sich von professionellen DolmetscherInnen unterscheiden.

LaiendolmetscherInnen sind in der Regel Personen, die zwei- oder mehrsprachig sind, aber keine Ausbildung als DolmetscherInnen haben. Sie sind häufig Familienangehörige, in vielen Fällen auch Kinder, die als DolmetscherInnen fungieren¹⁸ (vgl. Berg-Seligson 2009: 32). Es werden häufig nebenberuflich tätige StudentInnen oder Hausfrauen eingesetzt (vgl. Istomina 2000), die über keinen entsprechenden akademischen Abschluss verfügen, sondern entweder einer anderen Berufsgruppen angehören oder gar keine Qualifikationen besitzen (vgl. Stanek 2001: 21f.). Sie haben teilweise dieselbe Staatsangehörigkeit wie die Befragten (vor allem, wenn es sich um seltene Sprachen handelt) und in der Regel selbst einen Migrationshintergrund (vgl. Inghilleri 2005: 74). Im Polizeibereich üben oft auch zweisprachige PolizistInnen die Dolmetschtätigkeit aus (vgl. Berg-Seligson 2009: 36), die aus dolmetschwissenschaftlicher Sicht als Laien betrachtet werden müssen. Allgemein kennzeichnend für LaiendolmetscherInnen ist, dass sie eine sehr vielfältige Gruppe darstellen: Ausbildungsstand und Herkunft können sehr unterschiedlich sein, sodass nicht alle dolmetschenden Personen über dasselbe Fachwissen verfügen (vgl. Sami Sauerwein 2006: 5). Dies bedeutet, dass in den Verdolmetschungen keine Standards gewährleistet sind.

Laut Sami Sauerwein (2006) soll auch zwischen „nicht-professionellen“ und „unprofessionellen“ DolmetscherInnen unterschieden werden: „Die nicht-professionellen Dolmetscher meistern in der Regel ihre Aufgaben sachgerecht, während ‚Unprofessionelle‘ nicht gegenstandsadäquat arbeiten (können)“ (S. 5). Man darf nicht davon ausgehen, dass alle LaiendolmetscherInnen unprofessionell sind, aber oft sind sie nicht in der Lage, auf professionelle Weise zu übersetzen, da sie die berufsethischen Prinzipien des Dolmetschens nicht kennen (vgl. Lee 2012: 66). Professionelle DolmetscherInnen dagegen haben eine abgeschlossene Dolmetschausbildung (vgl. Stanek 2011: 38) und folglich Fachkenntnisse.

Es wird oft angenommen, dass zweisprachige Personen allein wegen ihrer Zweisprachigkeit dolmetschen können (vgl. Istomina 2000; BMI 2006: 34). Diese Annahme ist darauf zurückzuführen, dass Sprachkompetenzen offensichtlich erforderlich sind, um dolmetschen zu können. Diese Sicht greift jedoch zu kurz: Ohne Ausbildung kann keine adäquate Verdolmetschung geleistet werden. Diese Tatsache ist nicht nur in der

¹⁸ In dieser Arbeit wird die Miteinbeziehung von Familienangehörigen als DolmetscherInnen nicht berücksichtigt, da sie an den EU-Grenzen nicht zum Einsatz kommen. Es handelt sich um ein stark überwachtes Gebiet: Auch wenn Flüchtlinge Familienangehörige vor Ort haben, können sie in der ersten Phase nicht mit ihnen in Kontakt treten.

Dolmetschwissenschaft anerkannt: Im Handbuch „Dolmetschen im Asylverfahren“ des österreichischen Ministeriums für Inneres wird betont, dass man die Arbeit der DolmetscherInnen nicht auf Sprachkenntnisse beschränken darf: Ein gründliches Kulturwissen und professionelles Verhalten sind erforderlich (vgl. BMI 2006: 35f.).

Dennoch gehört die Einbeziehung von LaiendolmetscherInnen im Asyl-, Polizei- und Hotspot-Bereich zur Alltagspraxis. Pöllabauer (2004) schreibt, dass im Asylbereich professionelle und LaiendolmetscherInnen zum Einsatz kommen (vgl. S. 146), was von Dolmetscherverbänden und VertreterInnen des Berufsstandes stark kritisiert wird, da LaiendolmetscherInnen „die geforderte Dolmetschqualität nicht liefern können“ (Stanek 2011: 15). Diese unzureichende Qualität der Verdolmetschung sei auch als Verletzung der Europäischen Menschenrechtskonvention zu sehen, da dadurch das „Grundrecht [der Befragten] auf Gleichheit vor dem Gesetz und ein faires Verfahren nicht gewährt“ (Stanek 2011: 23) wird.

Die Gruppe der LaiendolmetscherInnen ist also sehr breit und heterogen, da sie über unterschiedliche Hintergründe und Qualifizierungen verfügen und in manchen Fällen überhaupt nicht qualifiziert sind. Aufgrund der Fehlannahme, dass die Beherrschung von zwei Sprachen reicht, um dolmetschen zu können, werden Personen einbezogen, ohne deren sonstige Qualifikation zu überprüfen. Im nächsten Unterkapitel werden Probleme beschrieben, die aus dem Einsatz von LaiendolmetscherInnen resultieren können.

2.5.2 Probleme beim Einsatz von LaiendolmetscherInnen

Da Flüchtlinge oft nur mithilfe von DolmetscherInnen Zugang zum neuen gesellschaftlichen und gesetzlichen System erhalten, ist eine genaue und vollständige Verdolmetschung elementar. Dies ist bei LaiendolmetscherInnen nicht immer gegeben. In verschiedenen Studien wurde beobachtet, dass zwei Hauptprobleme entstehen können, wovon eines auf die Qualität der Verdolmetschung und das zweite auf die Qualifikation der dolmetschenden Person zurückzuführen ist (vgl. Hebenstreit et al. 2009: 178).

VertreterInnen von Berufsverbänden sind sich einig, „dass der Einsatz von nicht ausgebildeten Dolmetschern im Vergleich zu ausgebildeten Fachkräften eine höhere Gefahr birgt, dass der ‚Dolmetscher‘ eine fehlerhafte Verdolmetschung liefert“ (Stanek 2011: 22). Darüber hinaus können sie auch die geforderten Anforderungen nicht erfüllen und es kann passieren, dass durch Fehler der DolmetscherInnen, z.B. durch den Gebrauch eines unpassenden Wortes oder unangemessenes Verhalten, das Vertrauen und die Glaubwürdigkeit der Befragten in Frage gestellt wird (vgl. Stanek 2011: 22f.).

Fehler treten zudem auf, da es „oft an sprachlichem und terminologischem Wissen mangelt“ (Sami Sauerwein 2006: 9). Gerade in einem so stark institutionalisierten Bereich ist terminologisches Wissen aber wesentlich, da viele Gesetze und internationale Richtlinien

diese Prozesse beeinflussen. Im Asylbereich ergibt sich auch als Problem, dass weder Fachwörterbücher noch Terminologiesammlungen für DolmetscherInnen zur Verfügung stehen (vgl. Hebenstreit et al. 2009: 179). Dieser Mangel kann laut Hebenstreit et al. (2009) zu unterschiedlichen Problemen führen: Die Verdolmetschung kann inkonsistent sein, was zu Ungenauigkeiten und Faktenfehlern führt, DolmetscherInnen sind manche juristische Konsequenzen nicht bekannt und es kann zu Missverständnissen und Unklarheiten kommen (vgl. 2009: 179). Diese Missverständnisse und fehlerhaften Informationen können sich negativ auf die Lage der Flüchtlinge auswirken (vgl. Pöllabauer 2005: 104).

Das Risiko des Einsatzes von LaiendolmetscherInnen besteht auch darin, dass es selten überprüft wird, welche Ausbildung und ob sie einen Migrationshintergrund haben. Wenn sie selbst früher Flüchtlinge waren, kann die Dolmetschtätigkeit zu einer Retraumatisierung führen, da sie durch das Erzählen von anderen Personen ihre eigene Vergangenheit wiedererleben (vgl. ebd.: 61f.). In solchen Fällen ist für die DolmetscherInnen wichtig, ihre Probleme nach dem Dolmetschdienst zu besprechen, um psychologischen Problemen vorzubeugen (vgl. ebd.: 54). Auch die ArbeitgeberInnen sollten sich dieses Phänomens bewusst sein und eine entsprechende Betreuung anbieten.

Ein weiterer Aspekt ist, dass LaiendolmetscherInnen mit Migrationshintergrund mit ihrer neuen Arbeit nicht unbedingt zufrieden sind. Es ist manchmal der Fall, dass sie in ihrem Heimatland einen höheren sozialen oder professionellen Status innehatten und nun eine Ersatzkarriere begonnen haben. „[This] can also contribute to the self-perception of their position as socially relatively weak and vulnerable“ (Inghilleri 2005: 74f.). Dies kann zu psychischer Instabilität und damit zu einer fehlerhaften Verdolmetschung führen.

Andere Fehler sind auf mangelnde Kenntnisse von Dolmetschtechniken zurückzuführen: Die Verdolmetschung kann demzufolge eine Zusammenfassung der Informationen, die von der dolmetschenden Person als wichtig empfundenen werden, sein, die in sich widersprüchlich sein können (vgl. Istomina 2000). Eine zusammenfassende Verdolmetschung kann verursachen, dass InstitutionsvertreterInnen die Aussagen der Flüchtlinge als lückenhaft oder unklar bewerten (Pöllabauer 2005: 104).

Auch das Verhalten der LaiendolmetscherInnen kann Probleme verursachen: Wenn die Befragten es als unkorrekt empfinden, schwindet die Vertrauensbasis, was „wichtige Aussagen oder gar Geständnisse“ (Istomina 2000) verhindert. DolmetscherInnen müssen daher aufpassen, dass sie keine Gesprächspartei benachteiligen und dass die Vertrauensbasis erhalten bleibt.

Die Probleme, die aus dem Einsatz von LaiendolmetscherInnen resultieren können, sind also auf deren Qualifizierung und auf die Qualität der Verdolmetschung zurückzuführen. Es kommt zu fehlerhaften Verdolmetschungen, unter anderem aufgrund von mangelhaften Kenntnissen zu Dolmetschtechniken und geringem Fachvokabular. Kommen

LaiendolmetscherInnen aus demselben Land wie die Flüchtlinge, besteht das Risiko einer Retraumatisierung.

2.5.3 Sichtweise der InstitutionsvertreterInnen

DolmetscherInnen werden von den InstitutionsvertreterInnen bestellt. Dabei wird oft nicht darauf geachtet, welche DolmetscherInnen zum Einsatz kommen, auch weil Unklarheit bezüglich deren Arbeit herrscht. Die Miteinbeziehung einer dolmetschenden Person ist in der Regel nicht an Qualität und Qualifikation gebunden.

InstitutionsvertreterInnen ist häufig nicht bewusst, was eine gute Verdolmetschung ist, auch weil sie schlechte Dolmetschleistungen gewohnt sind (vgl. Stanek 2011: 70). Die Auswahl folgt daher nicht dem Qualitätsprinzip. Ein Dolmetscher wird wieder bestellt, „wenn er sich nach Ansicht der Polizeibeamten bewährt hat, d.h. seine Arbeit gut macht oder ihm zumindest keine schwerwiegenden Fehler unterlaufen sind, die dem Beamten aufgefallen wären“ (Stanek 2011: 40). Es herrscht die Überzeugung, „dass jeder, der eine Fremdsprache spricht, ohne weiteres imstande ist zu dolmetschen“ (Istomina 2000). Das reicht jedoch nicht, um zu gewährleisten, dass die Verdolmetschung der erforderlichen Qualität entspricht.

BeamtInnen überprüfen in der Regel nicht, ob die DolmetscherInnen ausreichend qualifiziert sind, professionell arbeiten und mit den Regeln des Dolmetsches während der Befragungen vertraut sind (vgl. Istomina 2000). Für seltene Sprachen ist es zudem nicht immer möglich, qualifizierte und ausgebildete DolmetscherInnen zu beauftragen. Aber auch wenn professionelle DolmetscherInnen verfügbar sind, werden teilweise LaiendolmetscherInnen bestellt (vgl. Hebenstreit et al. 2009: 178), was auf ungenügende Kenntnisse vom Dolmetschen zurückzuführen ist.

Für die InstitutionsvertreterInnen sind weiterhin finanzielle Aspekte wichtig: Sie „scheinen unter dem Kostendruck Sparmaßnahmen bei den Dolmetscherausgaben zu ergreifen“ (Stanek 2011: 23). Statt auf Qualifikationen und Qualität wird auf Kostensparen Wert gelegt.

Wichtig ist auch eine Vertrauensbasis: Nur wenn Beamten den DolmetscherInnen vertrauen, verspricht die Befragung, erfolgreich zu sein (vgl. Ackermann 2005). Aus diesem Grund ist es wichtig, dass DolmetscherInnen auf ihre Aufgaben vorbereitet sind und sich die Behörden darauf verlassen können, dass die Kommunikation reibungslos ablaufen wird.

Die Publikation „Improving Asylum Procedures: Comparative Analysis and Recommendations for Law and Practice“ von UNHCR (2010) enthält Hinweise für InstitutionsvertreterInnen: Eine kompetente Behörde „should aim to use professionally trained and qualified interpreters“ (S. 120). Falls dies nicht möglich sei, müsse sie feststellen, ob die DolmetscherInnen passende Dolmetschkenntnisse haben. Hierzu zählen:

- a competent command of the relevant languages;

- the ability to accurately and faithfully interpret what is said by the interviewer and applicant without omission, addition, comment, summarizing or embellishing;
- the need to use the same grammatical person as the speaker;
- note-taking skills; and
- gender, age and cultural sensitivity in interpretation (UNHCR 2010: 120)

InstitutionsvertreterInnen sollten sich mit diesen Maßgaben vertraut machen und nur DolmetscherInnen bestellen, die eine gute Verdolmetschung leisten können. Sie stehen vor der Herausforderung, die Verdolmetschung einzuschätzen und vor allem festzustellen, „ob und wenn ja wie viele inhaltliche Einbußen die gedolmetschte Aussage bereits durch Prozesse individueller Wahrnehmung, Erinnerung, Reproduktion, Sprachbeherrschung und Ausdrucksfähigkeit erfahren hat“ (Krainz 2010: 139). Dafür müssen sie sich aber gegenüber dem Beruf der DolmetscherInnen sensibilisieren und lernen, wer gute und professionelle DolmetscherInnen sind. Dabei muss vor allem auf Hintergründe, Qualifizierungen und Arbeitserfahrungen geachtet werden.

2.5.4 Der Mangel an Ausbildungsmöglichkeiten und die fehlende Anerkennung des Berufsstands

Die Ausbildungsmöglichkeiten im Bereich Asyl- und Polizeidolmetschen sind unzureichend und infolgedessen fehlt dem Beruf auch die Anerkennung. Da für dolmetschende Personen oft keine Qualifizierung gefordert ist, gibt es auch keine Berufsstandards. Im Folgenden wird auf die Notwendigkeit von adäquaten Ausbildungen eingegangen und erläutert, was das Fehlen eines Berufsstatus für die Dolmetschtätigkeit bedeutet.

Wie schon erläutert, ist die Annahme weitverbreitet, dass Dolmetschen nur auf Sprachkenntnissen basiert. Diese sind selbstverständlich wichtig, gehen aber über das Beherrschen einer Standardvarietät hinaus: DolmetscherInnen müssen auch die unterschiedlichen Register und Varietäten kennen, die für die Interaktion relevant sein könnten (vgl. Krainz 2010: 139). Zudem geht es um die „Aneignung von Fachwissen, das Einsetzen von bestimmten Techniken und das Verhalten entsprechend seinem Berufsethos“ (Istomina 2000). Diese Aspekte beeinflussen die Qualität der Verdolmetschung, welche wiederum entscheidend dafür ist, dass die Aussagen von Flüchtlingen richtig verstanden werden. „[Because of this,] all applicants for international protection should receive, as necessary, the services of trained and competent interpreters who have competent language and interpreting skills, and conduct themselves in a professional manner“ (UNHCR 2010: 115). LaiendolmetscherInnen können zwar belehrt werden, aber nicht ad hoc den Beruf des Dolmetschens und die damit verbundenen Besonderheiten und Herausforderungen

erlernen (vgl. Istomina 2000). Pöllabauer (2005) betont außerdem, „dass die Zertifizierung allein keine ausreichende Vorbereitung [...] darstellt“ (S. 24). Nur eine entsprechende Ausbildung kann sicherstellen, dass DolmetscherInnen ausreichend vorbereitet sind.

Ausbildungsmöglichkeiten sind jedoch europaweit rar: In vielen europäischen Ländern werden spezifische Ausbildungen weder für das Asyl- noch für das Polizeidolmetschen angeboten.¹⁹ Ausbildungsangebote für das Dolmetschen im Asylbereich sind auf nationaler und internationaler Ebene „nicht umfassend geregelt“ (Hebenstreit et al 2009: 178). Da sich das Asylrecht auf internationale Richtlinien bezieht, wäre es für DolmetscherInnen sinnvoll, auch internationale Anweisungen zu bekommen. Im Bereich des Polizeidolmetschens ist die Situation ähnlich (vgl. Stanek 2011: 34, Sami Sauerwein 2006: 21). Dolmetscherausbildungen legen den Fokus in der Regel auf das renommierte und besser bezahlte Konferenzdolmetschen (vgl. Pöllabauer 2004: 145).

Studien aus der Translationswissenschaft weisen darauf hin, dass Fachkompetenzen als Voraussetzung für die Bestellung einer dolmetschenden Person gelten sollen, vor allem wenn Rechte und Gesetze im Laufe der zu dolmetschenden Gespräche eine Rolle spielen (vgl. Kranjčić 2010: 215; Lee 2012: 64). Das bedeutet nicht, dass DolmetscherInnen tiefgreifende juristische Kenntnisse haben müssen, sondern dass sie die Rechte, die in der zu dolmetschenden Kommunikationssituation behandelt werden, kennen und in beiden Sprachen ausdrücken können sollen (vgl. Kranjčić 2010: 216). Im Asylbereich sind Kenntnisse vom Ablauf des gesamten Asylverfahrens inklusive der internationalen Richtlinien und Gesetze notwendig, um eine seriöse Verdolmetschung leisten zu können (vgl. Pöllabauer & Schumacher 2004: 22). Ein weiteres Problem besteht im Asylbereich auf terminologischer Ebene, da „kaum fachspezifische zwei- oder mehrsprachige Fachwörterbücher oder fundierte Terminologiesammlungen verfügbar“ (Hebenstreit et al. 2009: 179) sind. Das bedeutet, dass DolmetscherInnen sich eigenständig und ohne anerkannte Materialien vorbereiten sollen.

Weiterhin wichtig sind Kenntnisse beider Kulturen, da alles, was im Laufe des Gesprächs geschieht, kulturell bestimmt ist. Wenn DolmetscherInnen diese nicht haben, kann es zu Missverständnissen und Kommunikationsproblemen kommen (vgl. Pöllabauer 2004: 171).

Auch UNHCR schätzt die Professionalisierung dieses Berufes:

Nur mit Hilfe der richtigen Techniken im Bereich Abgrenzung und Stressmanagement sowie mit einem ausgeprägten Rollenbewusstsein und (berufs-)ethischen Prinzipien ist es möglich, auf

¹⁹ In Griechenland bieten nur zwei Universitäten einen Studiengang in Dolmetschen an: eine in Korfu (Arbeitssprachen Griechisch, Englisch, Deutsch und Französisch) und eine in Thessaloniki (Arbeitssprachen Griechisch, Englisch, Französisch, Deutsch, Italienisch und Spanisch). Beide konzentrieren sich auf das Konferenzdolmetschen. In Italien gibt es zwei staatliche Universitäten, die Studiengänge in Dolmetschen und Übersetzen anbieten: Die Universität Triest und die Universität Forlì. Beide bieten viele Arbeitssprachen (u.a. Arabisch) und Studiengänge für das Konferenzdolmetschen und die kulturelle Vermittlung an (Mediazione culturale).

der Grundlage sprachlicher und fachlicher Kompetenzen ‚gut‘ zu dolmetschen. (UNHCR Österreich 2015: 42)

Abgrenzung, Stressumgang und Rollenbewusstsein können nicht ohne Ausbildung gelernt werden. DolmetscherInnen brauchen Unterstützung, um solche Techniken zu entwickeln und um eine klare Vorstellung von ihrer Rolle zu haben.

Ein weiterer Aspekt, der mit dem Mangel an Ausbildungsmöglichkeiten eng verbunden ist, ist, dass das Dolmetschen als Beruf nicht hinreichend geregelt ist: „Ein Berufsstand kann nur ernst genommen werden, wenn eine Qualifikation (in Form einer Ausbildung) nachgewiesen werden kann“ (Sami Sauerwein 2006: 21).

Der Mangel an Ausbildungsmöglichkeiten und die daraus folgende Bestellung von LaiendolmetscherInnen bringt weitere Probleme mit sich. So ist beispielsweise die Bezahlung im Polizei- und Asylbereich sehr gering (vgl. Pöllabauer 2005: 24), was auch auf die Prioritäten der Behörden zurückzuführen ist. Da die Bestellung unabhängig von der Qualifizierung erfolgt, werden professionelle und LaiendolmetscherInnen gleich bezahlt (vgl. Istamina 2000). LaiendolmetscherInnen kennen jedoch oft nicht die Bezahlung von professionellen DolmetscherInnen und sind deswegen bereit, „zu Dumping-Preisen zu arbeiten“ (Stanek 2011: 22). Da professionelle DolmetscherInnen solche Entgelte nicht akzeptieren, werden auch weiterhin LaiendolmetscherInnen zum Einsatz kommen (vgl. Pöllabauer 2005: 24).

Das Fehlen von einem einheitlichen Berufsstandard bedeutet, dass nicht gewährleistet werden kann, dass jede dolmetschende Person über die notwendigen Kenntnisse und Vorbereitung verfügt (vgl. Pöllanauer & Schumacher 2004: 22). Daher kommen DolmetscherInnen zum Einsatz, die die unterschiedlichsten Hintergründe und Ausbildungen haben (vgl. BMI 2006: 34) und davon abhängig verschiedenen Verhaltenskodizes folgen (vgl. Inghilleri 2005: 74). Hinsichtlich der Arbeit von DolmetscherInnen herrscht folglich Unklarheit. Um dieses Problem zu lösen und eine Professionalisierung sowie eine Anerkennung des Berufs zu erreichen, „gilt eine fachspezifische und am Bedarf der Situationskontexte ausgerichtete Dolmetscher- bzw. Übersetzer Ausbildung als Voraussetzung“ (Stanek 2011: 34). Dies trüge auch zu einer besseren Bezahlung und dazu bei, dass nur DolmetscherInnen mit einer entsprechenden Vorbereitung zum Einsatz kommen.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass die Beherrschung von zwei Sprachen allein ungenügend ist, um zu dolmetschen. Das Fehlen von einheitlichen Ausbildungen auf europäischer Ebene verursacht Unklarheiten hinsichtlich der Zusammenarbeit mit DolmetscherInnen und bezüglich diverser Berufsethiken. Die Tatsache, dass das (Hotspot-)Dolmetschen als Beruf nicht etabliert ist, führt zu einer schlechten Bezahlung.

2.5.5 Laien als Realität in der Alltagspraxis

Die Praxis unterscheidet sich oft von der Theorie: Wenn kurzfristig eine dolmetschende Person gebraucht wird oder unerwartet viele Flüchtlinge aus einem Land kommen und daher eine bestimmte Sprachkombination gebraucht wird, wird oft nicht darauf geachtet, ob diese Personen ausreichend qualifiziert sind. Dies führt im Alltag an den Grenzen zum Einsatz von LaiendolmetscherInnen, weshalb die europäischen Länder Maßnahmen ergreifen müssen, um Mindeststandards zu gewährleisten.

Im Asylbereich sollten, wenn möglich, beeidete und professionelle DolmetscherInnen bestellt werden, obwohl dies nicht gesetzlich vorgeschrieben ist und „für manche Sprachen ein Ding der Unmöglichkeit“ (Pöllabauer 2005: 23) ist. Die Verfügbarkeit von professionellen DolmetscherInnen ist ein Thema, das von vielen WissenschaftlerInnen behandelt wird (vgl. Lee 2012: 65). Manche sogenannte Minderheitssprachen werden in keiner Dolmetschausbildung angeboten, sodass DolmetscherInnen für sie kaum zu finden sind (vgl. Pöllabauer 2005: 60). Sprechern, die sie in ihrer Sprachkombination haben, sollten Ausbildungen und Umschulungen angeboten werden, die sie mit Dolmetschtechniken und dem Verhaltenskodex vertraut machen (vgl. Foulquié Rubio 2002: 95). Diese Ausbildungen erreichen, dass „las soluciones puntuales en casos extremos se resolvieran del mejor modo posible“ [„die bestmöglichen, individuellen Lösungen für die Extremfälle gefunden werden“. Übersetzung: GC] (Foulquié Rubio 2002: 95). Laut Stanek (2011) sollen DolmetscherInnen, die die sogenannten exotischen Sprachen als Arbeitssprachen haben, „unter Nachweis von Berufserfahrung im Einzelfall beeidigt werden“ (S. 36). Ausbildungen und Ad-Hoc-Beeidigungen haben das Ziel, Mindeststandards festzulegen, um „das Berufsprofil und Aufgabenfeld des für die Polizei und Gerichte tätigen Dolmetschers näher zu definieren“ (Stanek 2011: 57). Wenn DolmetscherInnen genug Arbeitserfahrungen haben, können sie beeidigt werden. Die Wichtigkeit einer Vorbereitung bezüglich Dolmetschtechniken und Berufsethos darf aber nicht unterschätzt werden.

UNHCR (2010) empfiehlt allen europäischen Mitgliedstaaten, Ausbildungsprogramme für im Asylbereich tätige DolmetscherInnen zu entwickeln und anzubieten (vgl. S. 121). Diese sollten auf Themen eingehen, die auch in der Dolmetschwissenschaft von Bedeutung sind. DolmetscherInnen sollen den Rahmen des internationalen Schutzsystems kennen (vgl. ebd., Kranjic 2010: 215; Lee 2012: 64): Dies hilft dabei, eine gute und vollständige Verdolmetschung zu leisten. Außerdem sollen sie in der Lage sein, die Aussagen beider Parteien nach bestem Wissen zu dolmetschen und Unparteilichkeit, Neutralität, Sachlichkeit und Vertraulichkeit zu gewährleisten (vgl. Ackermann 1997; Foulquié Rubio 2002: 95). Es ist klarzustellen, welche Rolle und welches Verhalten anzunehmen sind und dass kulturelle und soziale Empfindlichkeit erforderlich ist.

Die Entwicklung besserer Ausbildungsmöglichkeiten in diesem Bereich ist notwendig, aber ein langfristiges Projekt. Da beim Hotspot-Dolmetschen manchmal sofort besondere Sprachkombinationen gebraucht werden, hat der österreichische Verband der beeideten GerichtsdolmetscherInnen eine Liste von zehn Tipps erstellt, die LaiendolmetscherInnen bei ihrer Dolmetschtätigkeit unterstützen. Obwohl diese Tipps für LaiendolmetscherInnen bei Gericht gedacht sind, geben sie auch für die Arbeit an den EU-Grenzen wertvolle Hinweise zu den wichtigsten Aspekten des Dolmetschens. Die Tipps stehen online zur Verfügung und sollen die Arbeit der LaiendolmetscherInnen unterstützen. Ihr Ziel ist es nicht, die „freiwilligen Sprachhelfer“ (vgl. URL gerichtsdolmetscher 2016) zu professionellen DolmetscherInnen zu machen, sondern einen reibungslosen Ablauf der Verdolmetschung so weit wie möglich zu gewährleisten. Da Sprache in einer Verdolmetschung eine wesentliche Rolle spielt, gilt ihr der erste Punkt. DolmetscherInnen müssen sicherstellen, dass sie die Sprache bzw. den Dialekt der Befragten sprechen (vgl. Krainz 2010: 139). Tipp 6 (siehe Anhang VII) empfiehlt, beim Dolmetschen die erste Person Singular zu verwenden, da die Kommunikation für die GesprächspartnerInnen so besser abläuft und verständlicher wird. Außerdem ist es auf diese Art und Weise leichter zu Dolmetschen, ohne zu „interpretieren oder [zu] ergänzen, was gesagt wurde“ (Tipp 8). Wortwörtlichkeit ist zudem üblicherweise von den InstitutionsvertreterInnen gewünscht (vgl. Ackermann 1997; Maurer-Kober 2006: 36f.). Angaben wie Namen, Orte und Zahlen sollen sofort notiert werden, da sie während des Gesprächs häufig wieder vorkommen werden. Wenn etwas unklar ist, sollen DolmetscherInnen nachfragen, um sicherzustellen, dass die Verdolmetschung vollständig und genau ist (vgl. Tipps 4 u. 5). Weiterhin werden praktische Tipps etwa zur Position der DolmetscherInnen im Handlungsraum gegeben: Sie sollten an einem Ort sein, „von dem aus sich beide Gesprächspartner sehen und gut hören können“ (Tipp 2). Blickkontakt ist bei einer Verdolmetschung sehr wichtig und soll sowohl mit InstitutionsvertreterInnen als auch mit den Befragten aufgenommen und gehalten werden (vgl. Sami Sauerwein 2006: 42). Darüber hinaus wird empfohlen, sich Notizen zu machen, weshalb man immer Papier, Stift und möglicherweise eine feste Unterlage dabei haben sollte (Tipp 3). Da es im institutionalisierten Bereich empfehlenswert und gewünscht ist, dass DolmetscherInnen neutral und unparteiisch sind (vgl. Foulquié Rubio 2002: 95), sollte man sich ablösen lassen, falls man bemerkt, dass man nicht unparteiisch dolmetschen kann (Tipp 9). Es wird weiterhin davon abgeraten, mit den GesprächspartnerInnen Privatgespräche zu führen, da dies Auswirkungen auf Neutralität und Glaubwürdigkeit der DolmetscherInnen haben kann (Tipp 10). Diese Tipps sind hochgeschätzt, da sie es LaiendolmetscherInnen erlauben, eine bessere Verdolmetschung zu leisten. Die Liste könnte europaweit ein Hilfsmittel eingesetzt werden.

In diesem Kapitel wurde zunächst der Unterschied zwischen professionellen und LaiendolmetscherInnen herausgearbeitet. Anschließend wurde auf die Probleme eingegangen,

die mit der Bestellung von letzteren einhergehen können, da sie oft nicht ausreichend qualifiziert sind. Da InstitutionsvertreterInnen häufig der Überzeugung sind, dass Zweisprachigkeit die einzige Voraussetzung für das Dolmetschen ist, spielen Qualifikationen häufig keine Rolle. Sie sollten daher sensibilisiert werden, sodass sie weniger LaiendolmetscherInnen bestellen.

Zudem wurde auf den europaweiten Ausbildungsmangel eingegangen, der mit der fehlenden Anerkennung der Berufsstände Asyl-, Polizei- und Hotspot-Dolmetschen einhergeht. Dies und die Tatsache, dass nicht immer professionelle DolmetscherInnen in der gefragten Sprachkombination vor Ort sind, tragen wiederum dazu bei, dass LaiendolmetscherInnen Teil der Arbeitspraxis sind. Als Hilfsmittel können sie die zehn Tipps des österreichischen Verbands der beeideten GerichtsdolmetscherInnen hinzuziehen.

3. Die Praxis des Hotspot-Dolmetschens

Im ersten Kapitel wurden Gesetze und Richtlinien angeführt, die an den europäischen Grenzen gültig sind und das Arbeitsleben der Hotspot-DolmetscherInnen bestimmen. Diese Masterarbeit beschäftigt sich vor allem mit der Frage, was mit den Flüchtlingen nach der Ankunft passiert: Sie dürfen von internationalen Organisationen über ihre Rechte und den Ablauf informiert werden (vgl. Art. 12 Abs. 1 lit c 2013/32/EU). Anschließend werden sie von Frontex registriert, wobei ihre Personalien erhoben, ihre Identität und Herkunft festgestellt und ihre Fingerabdrücke genommen werden. Fast in jeder Phase dieses Prozesses werden DolmetscherInnen gebraucht, um mit den Flüchtlingen kommunizieren zu können; ihre Anwesenheit in den Hotspots ist gesetzlich vorgeschrieben (Art. 8 Abs. 1 Richtlinie 2013/32/EU). Die Erläuterungen der Gesetze und Richtlinie helfen, die Arbeitsbedingungen der DolmetscherInnen zu verstehen, da sie in einem sehr strikt geregelten Bereich tätig sind.

Im zweiten Kapitel wurde die Literatur zum Asyl- und Polizeidolmetschen analysiert, um die wichtigsten Punkte in Bezug auf das Hotspot-Dolmetschen zu identifizieren. Dabei wurden folgende Schlüsse gezogen:

- Die Kommunikationssituation ändert sich in bemerkenswerter Weise, wenn DolmetscherInnen anwesend sind.
- Sprachliche und kulturelle Unterschiede können eine Barriere darstellen. Eine Sprache umfasst nicht nur die Standardsprache, sondern auch Dialekte und Sprachregister. Darüber hinaus ist jede Aussage von der Ausgangskultur geprägt. Die Aufgabe der DolmetscherInnen ist es, diese Barriere abzubauen.
- Das Asylsystem weist zahlreiche Schwierigkeiten auf, da es auf zahlreichen nationalen und internationalen Richtlinien basiert. Da sie diese Regeln nicht kennen, gelten Flüchtlinge in der Kommunikationssituation als Fremde. Außerdem ist der hohe Komplexitätsgrad des Systems ein mögliches Hindernis. Die InstitutionsvertreterInnen und DolmetscherInnen müssen sicherstellen, dass die Flüchtlinge die Inhalte der Kommunikation verstehen.
- Kennzeichnend für diesen Bereich ist, dass die Neuankömmlinge aus verschiedenen Gründen nur selten Identitätsausweise haben. Das hat Auswirkungen auf ihre Glaubwürdigkeit: Die Behörden müssen allein mithilfe der Aussagen die Wahrheit bestimmen, da es keine schriftlichen Belege gibt.
- Den KommunikationsteilnehmerInnen sind unterschiedliche Rollen zugewiesen, die zu einer Asymmetrie führen können. Auf der einen Seite stehen VertreterInnen verschiedener Organisationen und Institutionen (z.B. Polizeikräfte, Frontex-Mitarbeiter, Asylbehörde, rechtliche BeraterInnen internationaler und nationaler Organisationen) und auf der anderen die Flüchtlinge. Letztere befinden sich in

einem fremden Land, dessen Sprache und System sie nicht kennen. DolmetscherInnen handeln daher in einer Kommunikationssituation, in der ein Ungleichgewicht zwischen den Interaktanten herrscht, was die Dolmetschleistung beeinträchtigen kann.

Hinsichtlich der Arbeit an Hotspots wurde zudem auf die Rolle von DolmetscherInnen allgemein und auf die Einbeziehung von LaiendolmetscherInnen eingegangen. DolmetscherInnen werden in der Literatur entweder als SprachmittlerInnen, als Sprach- und KulturexpertInnen oder als aktive Gesprächspartei angesehen. LaiendolmetscherInnen werden bestellt, weil Behörden und Polizeikräfte nicht hinreichend über die Arbeit von DolmetscherInnen informiert sind und weil professionelle DolmetscherInnen nicht für alle im Asylbereich auftretenden Sprachen zu finden sind. Darüber hinaus werden an europäischen Universitäten weder Studiengänge speziell für diese Bereiche des Dolmetschens noch für seltene Sprachen angeboten. Da die Ausbildungsmöglichkeiten unzureichend sind, ist auch der Berufsstatus noch nicht etabliert.

Vor dem Hintergrund dieser Ergebnisse soll nun ein konkretes Bild der Arbeit von Hotspot-DolmetscherInnen gezeichnet werden. Im Folgenden werden zunächst die Forschungsmethode und anschließend die Forschungsergebnisse vorgestellt.

3.1 Forschungsmethode

Ziel der Arbeit ist, die Rolle der DolmetscherInnen in diesem relativ neuen Einsatzbereich zu untersuchen. Da es sich um ein sehr vielfältiges Thema handelt, müssen die verschiedenen obengenannten Aspekte in Betracht gezogen werden. Sie gelten als Ausgangspunkt für die Interviewfragen. In diesem Kapitel sollen die aus der Literatur gewonnenen Aussagen durch Interviews mit DolmetscherInnen aus diesem Bereich überprüft werden, um eine praxisnahe Darstellung ihrer Rolle zu erreichen. Die Untersuchung basiert auf in Interviews empirisch-qualitativ erhobenen Daten.

Die Kontaktaufnahme mit den DolmetscherInnen gestaltete sich zunächst etwas schwierig, da die Informationslage zu den Hotspots unklar ist. Zunächst wurde das Hauptquartier von Frontex kontaktiert und darum gebeten, Kontakte zu den DolmetscherInnen herzustellen. Schließlich vereinbarte eine Mitarbeiterin des griechischen Frontex-Büros Interviewtermine mit offiziellen Frontex-DolmetscherInnen. Die italienische Frontex-Abteilung erlaubte hingegen keine Kontaktaufnahme. Eine Angestellte von UNHCR vermittelte den Kontakt zu METAdrasi, einer griechischen Dolmetschagentur, die wiederum den Kontakt zu DolmetscherInnen herstellte, die an griechischen Hotspots arbeiten. Zudem wurden zwei DolmetscherInnen, von denen einer direkt in einem Hotspot und die andere für die IOM auf Sizilien arbeiten, interviewt. Insgesamt wurden sechs Interviews geführt:

Dolmetscherin 1: von Frontex angestellt; zur Zeit des Interviews in Lesbos, Griechenland tätig. Arbeitssprachen: Farsi, Dari, Dänisch, Englisch.

Dolmetscher 2: von Frontex angestellt; zur Zeit des Interviews in Lesbos, Griechenland tätig. Arbeitssprachen: Kurdisch (Sorani), Arabisch (Dialekte des Nahen Ostens und Nordafrika), Niederländisch, Englisch.

Dolmetscherin 3: von METAdrasi angestellt; in Griechenland tätig. Arbeitssprachen: Urdu, Pakistanisch, Griechisch.

Dolmetscher 4: von METAdrasi angestellt; in Kos, Griechenland tätig. Arbeitssprachen: Urdu, Pakistanisch, Griechisch.

Dolmetscher 5: von einer Firma angestellt, die u.a. Dolmetschdienste in Hotspot anbietet; in Pozzallo, Italien tätig. Arbeitssprachen: Arabisch, Italienisch.

Dolmetscherin 6: von IOM angestellt; vor dem Interview in Pozzallo, Italien tätig. Arbeitssprachen: Italienisch, Englisch, Französisch.

Die Interviews wurden entweder telefonisch oder über Skype geführt, da es nicht möglich war, die DolmetscherInnen persönlich zu treffen. Die ersten vier Interviews wurden auf Englisch geführt, die letzten zwei auf Italienisch. Den DolmetscherInnen von Frontex konnten nicht alle Fragen gestellt werden, da sie von Frontex strikte Anweisungen bekommen hatten. Sie durften nur über ihre Arbeit als DolmetscherInnen und nicht über die von Frontex sprechen. Darüber hinaus wurden von Frontex die Transkriptionen der Interviews erbeten.

Die Interviews können als qualitative Forschung klassifiziert und als dialogisch-diskursiv und leitfadenbasiert definiert werden. Es handelt sich um problemzentrierte Interviews, da sie „auf eine möglichst unvoreingenommene Erfassung individueller Handlungen sowie subjektiver Wahrnehmungen und Verarbeitungsweisen gesellschaftlicher Realität“ (Witzel 2000) zielen. Auf der einen Seite wird die Arbeit der einzelnen DolmetscherInnen anhand ihrer beruflichen Erfahrungen analysiert, auf der anderen Seite werden die Arbeitsbedingungen dieses außerordentlichen Einsatzbereichs betrachtet.

Der Leitfaden diente als Gedächtnisstütze und sollte die Vergleichbarkeit der Interviews gewährleisten (vgl. Witzel 2000). Jeder Themenbereich wurde von einer vorformulierten Frage eingeleitet, um das Gespräch auf das zu untersuchende Thema zu fokussieren. Anschließend folgten Unterfragen, um mehr Informationen von den Interviewten zu bekommen. Diese Unterfragen können sowohl ein Erzählungsstimulus, eine Verständnisgenerierung oder Sachnachfragen sein (vgl. Mey & Mruck 2007: 252).

Es ist wichtig für solche Interviews, eine offene und vertrauensvolle Atmosphäre zu schaffen. Die befragten DolmetscherInnen müssen sich in ihrer Sicht auf die Problem ernst genommen fühlen (vgl. Witzel 2000). Nur in einer entspannten Atmosphäre werden sie frei sprechen und erzählen können. Die Interviews werden mit Genehmigung der Interviewten aufgenommen und anschließend transkribiert. Die vollständigen Transkriptionen stehen im

Anhang (I-VI). Da für diese Arbeit ausschließlich der Inhalt der Aussagen relevant ist, wurden folgende Transkriptionskonventionen festgelegt:

<u>Beispiel</u>	auffällige Betonung
[Beispiel]	paraverbales Phänomen
...	Pause (Dauer irrelevant)
?	fragende Intonation
!	Ausrufintonation
.	beendende Intonation
„Beispiel“	Redewiedergabe bzw. Zitat oder direkte Rede
<i>Beispiel</i>	Fremd- oder Sonderwörter

Allen Interviewten wurde selbstverständlich Anonymität garantiert. Die Auswertung erfolgte anhand der Transkriptionen. Dabei wurden zunächst die einzelnen Interviews gelesen und Schlüsselbegriffe aus dem Leitfaden markiert. Im nächsten Schritt wurden die Interviews miteinander verglichen und auf Ähnlichkeiten und Gegenevidenzen hin untersucht. Abschließend wurde versucht, einen umfassenden Überblick dieses Bereichs zu geben.

Die Interviews sollen konkrete Beispiele und Veranschaulichungen für Problematiken und Begriffe aus der Literaturanalyse bieten, die trotz ausführlicher Besprechung sehr abstrakt geblieben sind. Zudem wird analysiert, wie DolmetscherInnen in der Praxis mit Problemen umgehen.

3.2 Struktur der Interviews

Das Ziel der Interviews bestand darin, die in der Literatur identifizierten Merkmale des Hotspot-Dolmetschens zu untersuchen. Dabei wurden zunächst die Arbeitsbedingungen und die Voraussetzungen der Arbeit angesprochen, um einen Einblick aus der Praxis zu erhalten. Anschließend wurde auf mögliche Hindernisse in der Kommunikation eingegangen. Hierzu zählen das Asylsystem, sprachliche und kulturelle Unterschiede, die Frage nach der Identitäts- und Herkunftsbestimmung von Flüchtlingen und die Macht der Polizei in der Verdolmetschung. Schließlich wurden die DolmetscherInnen gefragt, wie sie selbst ihre Rolle beschreiben würden. Alle Interviewfragen sind theoriegeleitet.

Wie bereits erwähnt, wurden zur Einleitung in alle Themen vorformulierte Fragen gestellt. Anschließend folgten Unterfragen als Erzählaufforderung. Die ersten Fragen dienten dem Aufwärmen und der Erhebung personenbezogener Informationen der DolmetscherInnen. Dabei wurden die Sprachkombination und die Berufserfahrung im Allgemeinen und im Flüchtlingsbereich im Speziellen abgefragt. Falls sie schon mit Flüchtlingen gedolmetscht hatten, wurde um präzisere Angaben gebeten.

Da es sich um einen institutionalisierten Bereich mit juristischem Hintergrund handelt, wurde nach den Kenntnissen zu Europäischen Richtlinien und Flüchtlingsgesetzen und danach gefragt, ob sie juristisches Wissen als Voraussetzung betrachten, um in diesem Kontext dolmetschen zu können bzw. zu dürfen. Zudem wurde erfragt, ob sie von ArbeitgeberInnen vorbereitet wurden.

In der Literatur wird darauf hingewiesen, dass das gesetzliche System eine Barriere für Flüchtlinge darstellen kann (vgl. Hebenstreit et al. 2009: 179). Daher wurde gefragt, wie dieses verwickelte System von den Flüchtlingen wahrgenommen wird, in welchen Bereichen sie sich besser auskennen und wo besondere Schwierigkeiten liegen.

Neben dem rechtlichen System sind auch die Sprachen und Kulturen mögliche Barrieren. Deshalb wurde gefragt, welche Schwierigkeiten in den jeweiligen Arbeitssprachen vorkommen können, z.B. mit Dialekten und unterschiedlichen Akzenten. Es wurde auch untersucht, ob kulturelle Unterschiede Hindernisse für die Dolmetschleistung sind.

Da das Fehlen von schriftlichen Beweisen sehr häufig ist (vgl. Pöllabauer 2005), wurde erfragt, ob die Flüchtlinge in der Regel einen Ausweis mitführen oder nicht. Mögliche Nachfragen waren hier, wie es von der Polizei wahrgenommen wird, wenn Flüchtlinge keinen Ausweis dabei haben (Reaktionen, Kommentare, interne Gespräche zwischen PolizistInnen) und wie letztere dies begründen.

Die Glaubwürdigkeit der Flüchtlinge spielt in diesem Umfeld eine große Rolle (vgl. Kagan 2003, Pöllabauer 2005, Tripton 2008), da es um die Feststellung der Identität und der Herkunft geht. Es wurde daher gefragt, wie der genaue Ablauf ist: Werden die Angabe der Flüchtlinge für wahr gehalten oder werden andere Methode eingesetzt? Es wurde nachgefragt, ob DolmetscherInnen in ihrer Eigenschaft als Sprach- und KulturexpertInnen an diesem Prozess beteiligt sind und ob sie sie Hinweise zu Akzenten und Dialekten geben müssen.

In der Literatur wird die Kommunikationssituation mit einer „Machtpyramide“ (Pöllabauer 2005: 56) verglichen, woraus sich die Frage ergibt, ob die DolmetscherInnen finden, dass sich alle Gesprächsparteien auf derselben Ebene befinden oder nicht und an welchen Aspekten sich dies festmachen lässt. Wenn die DolmetscherInnen in der Gesprächssituation ein Machtgefälle sahen, wurde nachgefragt, welche Auswirkungen dies auf den Ablauf der Befragung hat.

Im letzten Schritt wurde die (Selbst-)Einschätzung der Rolle der DolmetscherInnen in den Fokus gestellt und gefragt, wie sie sich in der Kommunikation einsetzen. Anhand von Beispielen wurde untersucht, wann sie sich als bloßes Sprachrohr, wann als Sprach- und KulturexpertIn und wann als aktive Partei einschätzen. Die Nachfragen waren vielfältig, da die Thematik der Rolle sehr offen ist.

Zum Thema LaiendolmetscherInnen wurden keine direkten Fragen gestellt, aber eine Rolle spielte es im Gespräch dennoch: So wurde nach dem Studium, dem Berufseinstieg und

der Berufserfahrung gefragt. Zudem wurden Fragen zu Schwierigkeiten im beruflichen Alltag und dem Umgang damit gestellt. In der Analyse wird untersucht, ob die von DolmetscherInnen ausgewiesenen Schwierigkeiten mit Arbeitserfahrungen und Ausbildungen im Zusammenhang stehen oder nicht.

Es ist anzumerken, dass diese Struktur ein grobes Konzept ist und sich die Nachfragen von Interview zu Interview und in Abhängigkeit von den Antworten und der Entwicklung des Gesprächs unterscheiden.

Nach dieser Erläuterung der Ziele der Forschung und der Methode der Datenerhebung werden nun die Transkriptionen der sechs Interviews analysiert und verglichen.

3.3 Analyse der Interviews

Die Auswertung der Interviews folgt der Literatur und ist in vier Hauptthemen gegliedert: Zunächst wird anhand der Berufserfahrungen der Interviewten versucht, ein Bild dieses Einsatzbereiches zu zeichnen. Im zweiten Schritt wird die Kommunikationssituation und im dritten die Rolle der DolmetscherInnen an den europäischen Grenzen untersucht. Dabei werden zunächst die Aussagen hinsichtlich ihrer Rolle(n) und anschließend die Selbsteinschätzung der Rollen analysiert. Schließlich wird geprüft, ob Unterschiede zwischen der Arbeit von professionellen und LaiendolmetscherInnen vorliegen.

3.3.1 Arbeitsbedingungen an den europäischen Grenzen

Im vorliegenden Unterkapitel werden die Arbeitsbedingungen der interviewten DolmetscherInnen vorgestellt, wobei eine Rolle spielt, wo und für wen sie arbeiten, wie ihr Arbeitsleben und ihre Aufgaben aussehen und wie sie von den ArbeitgeberInnen auf ihren Beruf vorbereitet wurden. Bei diesen Betrachtungen muss zwischen Frontex-DolmetscherInnen und sonstigen unterschieden werden, da sich erstere nur zeitlich begrenzt an den europäischen Grenzen befinden und letztere dauerhaft an den Hotspots arbeiten.

Die zwei bei Frontex angestellten DolmetscherInnen wurden von ihrem Arbeitgeber gefragt, ob sie zeitlich begrenzt in Griechenland arbeiten wollen. Die erste Dolmetscherin ist Afghanin und arbeitet hauptberuflich in Dänemark für die Polizei (vgl. Anhang I, #46-49), kommt aber immer wieder für Frontex zum Einsatz. Zur Zeit des Interviews war sie in Griechenland in dem Hotspot Moria auf der Insel Lesbos. Sie hat schon mehrere Male für Frontex gearbeitet:

Beispiel 1 Anhang I, #39-42

Every time is a different time. Like this time I'll be for 3 months. Since 1st of January I come here and I'll stay until the 29th of March and I have translated for them last year also, in April and May and I was also in Bulgaria in September-October.
--

Der zweite Dolmetscher arbeitet normalerweise für das Justizministerium in den Niederlanden. Zur Zeit des Interviews war er auf Lesbos tätig. Es war sein drittes Mal dort, wobei er jeweils für anderthalb oder zwei Monate kommt (vgl. Anhang II, #24-29). Es wurden keine weiteren Informationen zu seinen früheren Frontex-Einsätzen gegeben. Die dritte und der vierte Interviewte sind Angestellte von METAdrasi, einer griechischen Dolmetschagentur. Erstere arbeitet in Athen und dolmetscht via Telekonferenz für mehrere Hotspots in Griechenland während der Registrierung der Flüchtlinge im Flüchtlingslager (vgl. Anhang III, #59-63 und #158-159). Zudem dolmetscht sie Asylanhörungen in Athen. Der vierte Interviewte befindet sich seit November 2016 auf der Insel Kos in Griechenland. Zuvor war er einige Jahre in Athen im Asylbereich tätig (vgl. Anhang IV, #20-28). Der fünfte Befragte ist in Italien in dem Hotspot in Pozzallo, Sizilien, tätig. Er ist Angestellter einer Firma, die mehrere Leistungen, u.a. Kulturvermittlung, in diesem Hotspot anbietet (vgl. Anhang V, #52-77). Teilweise kommt er auch auf Sizilien bei Asylanhörungen zum Einsatz (Anhang V, #39-41). Die letzte Interviewte arbeitete zur Zeit des Interviews in demselben Hotspot, war aber für die IOM tätig. Eigentlich war sie für ein Forschungsprojekt in dem Hotspot, hat aber bei der Ankunft von Flüchtlingen mehrmals gedolmetscht, da keine DolmetscherInnen mit Französisch in ihrer Sprachkombination vor Ort waren (vgl. Anhang VI, #10-18).

Die Arbeitsleben der interviewten DolmetscherInnen unterschieden sich sehr. Wie schon erwähnt, kommen die Frontex-Angestellten nur für eine begrenzte Zeit an den europäischen Grenzen zum Einsatz.

Beispiel 2 Anhang I, #65-67

We have fixed work hours, it's eight hours a day and we have a schedule from three times during the morning, from 8 to 4 o'clock and three times during the afternoon and one day off.

Dolmetscherin 1 arbeitet sechs Tage pro Woche acht Stunden und hat insgesamt sechs Dolmetscheinsätze täglich. Darüber hinaus muss sie jederzeit verfügbar sein (vgl. Anhang I, #69-71). Ihre Aufgabe ist, die Polizeikräfte und die *screener* zu unterstützen und ihnen bei der Bestimmung der Herkunft der Flüchtlinge zu helfen.

Der zweite Dolmetscher wollte keine präzisen Angaben zu seiner Arbeit machen und sagte nur, dass Frontex ihm mitteilt, wann er wo sein muss (vgl. Anhang II, #81-84). Er wollte auch nicht ausführlich erklären, was genau er vor Ort macht:

Beispiel 3 Anhang II, #88-90

My task? Is to interpret, whatever people came and they don't know the language, my job is only to transfer the language from the foreigner to the authority, that's it.

Wie viele praktizierende DolmetscherInnen sieht er seine Aufgabe in der Übertragung einer Aussage von der Ausgangs- in die Zielsprachen (vgl. Pöllabauer 2005: 55). Damit ist in der Regel eine möglichst wortgetreue Übersetzung aller Elemente des Gesagten gemeint (vgl. Donk 1994b: 132), was häufig den Erwartungen der InstitutionsvertreterInnen entspricht (vgl. Maurer-Kober 2006: 36f.).

Die dritte Dolmetscherin arbeitet acht Stunden pro Tag 5 Tage pro Woche. Sie wird morgens im Büro über die täglichen Einsätze informiert (vgl. Anhang III, #111-113). Der vierte hat eine ähnliche Arbeitswoche, muss in dem Hotspot jedoch durchschnittlich einmal pro Woche Überstunden machen, wenn neue Flüchtlinge ankommen und registriert werden müssen (Anhang IV, #68-72).

In Italien ist die Lage aufgrund der zahlreichen Ankünfte von Flüchtlingen anders. Der fünfte Dolmetscher arbeitet vertraglich 36 Stunden pro Woche. Wenn aber Flüchtlinge ankommen, muss er solange arbeiten, bis der Prozess (ärztliche Untersuchung, rechtliche Beratung und Registrierung) abgeschlossen ist (vgl. Anhang V, #110-114). Als Kulturvermittler hat er verschiedene Aufgaben zu erfüllen und dolmetscht für viele Fachkräfte: SozialarbeiterInnen, PsychologInnen, rechtliche BeraterInnen und ÄrztInnen. Er muss zudem in dem Hotspot aushelfen, falls die Flüchtlinge etwas brauchen (vgl. Anhang V, #119-133). Darüber hinaus ist er bei den Ausschiffungen der Flüchtlinge anwesend. Teilweise dolmetscht er für ÄrztInnen während der ersten Untersuchung und teilweise für RechtsberaterInnen und SozialarbeiterInnen. Internationale Organisationen wie UNHCR und IOM sowie BeraterInnen der Firma des Dolmetschers informieren Flüchtlinge sowohl über ihren Anspruch auf internationalen Schutz als auch über den Ablauf der Registrierung, die von Frontex durchgeführt wird (vgl. Anhang V, #161-163).

Die letzte Interviewte hat nur manchmal als Dolmetscherin und nur während der Ankunft der Flüchtlinge in dem Hotspot gearbeitet (Anhang VI, #175-177). Sie hat für AnwältInnen und RechtsberaterInnen von IOM gedolmetscht.

Die Aussagen der DolmetscherInnen lassen Schlüsse auf die tatsächlichen Abläufe bei der Ankunft der Flüchtlinge und die Aufgaben der DolmetscherInnen zu. Demnach werden die Flüchtlinge zunächst ärztlich untersucht, um sicherzustellen, dass sie keine epidemischen Krankheiten haben (Anhang VI, #113-117). Anschließend liefern internationale Organisationen den Flüchtlingen vor der Registrierung mit den Polizeikräften die wichtigsten Informationen zum Ablauf (vgl. Anhang V, #161-163; Anhang VI, #34-40). In manchen Fällen werden die Flüchtlinge dann vom Ankunftsort mit Bussen zu den Hotspots transportiert. Diese Zeit wird von MitarbeiterInnen internationaler Organisationen genutzt, um weitere Informationen zu geben (vgl. Anhang VI, #131-132). Diese rechtliche Beratung steht den Flüchtlingen laut Artikel 12 der europäischen Richtlinie 2013/32/EU zu. Sie dient dazu, den Flüchtlingen wichtige Hinweise für die Registrierung durch Frontex zu geben, da sie oft

nur über ungenügende Kenntnisse zum Asylrecht verfügen (vgl. Scheffer 2001: 86). Das folgende Beispiel zeigt, was zu tun ist, wenn ein Flüchtling mit Familienangehörigen ankommt:

Beispiel 4 Anhang V, # 163-170

[...]nel caso in cui siano venuti con familiari, madre, padre, fratello, sorella, dichiararlo al momento, perché può essere che dopo aver finito la procedura di identificazione, quando dico identificazione intendo anche il dare le impronte digitali, possono essere trasferite. Se vengono trasferite, è giusto che vengano trasferite con i familiari che loro hanno dichiarato nel momento della registrazione del foglio notizie. E questo lo facciamo con gli assistenti sociali e con gli operatori legali.

[Falls sie mit Familienangehörigen, Mutter, Vater, Bruder, Schwester, gekommen sind, müssen sie es sofort angeben, weil es sein könnte, dass sie nach der Registrierung, wenn ich Registrierung sage, meine ich auch die Abnahme von Fingerabdrücken, versetzt werden. Wenn sie transferiert werden, ist es gerecht, dass sie mit den Familienangehörigen, die sie gleich bei der Registrierung angegeben haben, versetzt werden. Das machen wir mit SozialarbeiterInnen und rechtlichen BeraterInnen. GC]

Damit sie wissen, dass diese Informationen bei der Registrierung durch Frontex wichtig sind, ist die Beratung essentiell.

Bis vor drei Monaten war dieses Vorgehen auch in dem Hotspot in Kos üblich: Flüchtlinge wurden zuerst von UNHCR beraten und danach von Frontex registriert. Nun hat Frontex UNHCR jedoch untersagt, dass die rechtliche Beratung vor der Registrierung erfolgt (vgl. Anhang IV, #204-212), sodass die Flüchtlinge erst registriert und dann beraten werden.

Bei der Registrierung sind nur DolmetscherInnen von Frontex oder des Migrationsbüros anwesend (vgl. Anhang V, # 150-152).

In Griechenland bekommen die Flüchtlinge zuerst eine Erkennungsnummer von der griechischen Polizei und danach werden sie von Frontex registriert:

Beispiel 5 Anhang I, # 95-98:

[...] they decide to take ten or five people inside for us, for the screening and we are taking one by one and asking: who they are, if they have any document and from their country and this kind of questions.

Nachdem die Personalien mithilfe eines Formulars aufgenommen wurden, werden die Fingerabdrücke genommen:

Beispiel 6 Anhang I, # 100-106:

[...] after we are done with the screening and we know which nationality they have, we have their information about name, country and when they leave their country, this kind of questions, we have a form, to fill this

form, and our police colleagues they are accepting which country they are from and everything it's fine, and then they send them to finger printing and then they take pictures and finger printing and this kind of things. I'm not in that part.

Die DolmetscherInnen sind also nur im ersten Teil des Registrierungsprozesses anwesend und werden bei der Abnahme der Fingerabdrücke nur hinzugezogen, falls Kommunikationsprobleme auftreten (vgl. Anhang I, #108-111). Anschließend werden die Flüchtlinge in dem Hotspot zugelassen, wo sie weitere Betreuung von internationalen und nationalen Organisationen bekommen (vgl. Anhang VI, #31-34).

Folglich ist der Prozess recht langwierig und die DolmetscherInnen haben viele verschiedene Aufgaben. Dies führt zu der Frage, wie sie von ihren ArbeitgeberInnen auf ihren Beruf an den europäischen Grenzen vorbereitet werden.

Sobald sie im Grenzgebiet ankommen, erhalten die DolmetscherInnen von Frontex Anweisungen. Die erste Dolmetscherin wusste vor diesem Schritt nicht genau, wie ihre Arbeit aussehen würde, aber da der gesamte Prozess in der Europäischen Union gleich ist, wusste sie, dass ihre Arbeit ähnlich wie in Dänemark sein würde (vgl. Anhang I, #84-88).

Die Anweisungen am ersten Tag werden an alle Frontex-Angestellten gegeben:

Beispiel 7 Anhang I, #119-125:

[...] when we arrive in the country so, the first day we get information about the way Frontex is working and law, and everything. Everyone, everyone is the first day in Lesbos or wherever, is working for Frontex, so the first day is briefing to picture how they are working, even if you have experience, just to remind you how they are working here, what is the law, what is the process, so everyone get the same every time.

Darüber hinaus wird genau erklärt, was erwartet wird und was vor Ort zu tun ist und was nicht:

Beispiel 8 Anhang II, #126-128:

[...] they will tell you, what they expect, what expect Frontex from you, and what your tasks are, what are you allowed and what you are not allowed [...]

Auch wenn beide DolmetscherInnen schon öfters für Frontex gearbeitet haben, werden sie jedes Mal wieder informiert. Der zweite Dolmetscher hält diese Vorgehensweise für sehr gut (vgl. Anhang II, #130-131).

Die DolmetscherInnen 3 und 4 sind Angestellte von METAdrasi, einer hauptsächlich in zwei Bereichen tätigen griechischen Nichtregierungsorganisation: Dolmetschdienste und Schutz von unbegleiteten Minderjährigen. METAdrasi bietet ausgebildete DolmetscherInnen

für 33 Sprachen und Dialekte, „to provide vital communication with refugees, legal support, and certification of victims of torture“ (URL: metadrasi 2017). Sie ist eine der größten Organisationen Griechenlands im Bereich Asyl Dolmetschen. Alle DolmetscherInnen von METAdrasi müssen an einem Seminar teilnehmen und eine Prüfung bestehen, bevor sie ihre Tätigkeit aufnehmen können. Das Seminar dauert zehn Tage und informiert über das Asylsystem und die Dolmetschtätigkeit. Die Prüfung besteht aus einem schriftlichen und einem mündlichen Teil. Nach der Absolvierung der Prüfung werden die DolmetscherInnen von METAdrasi zertifiziert (vgl. Anhang III, #46-48; Anhang IV, #36-41).

Der fünfte Kulturvermittler wurde von seiner Firma nur auf rechtlicher Ebene vorbereitet:

Beispiel 9 Anhang V, #218-221:

Prima di iniziare l'ente gestore fa un corso di formazione con gli operatori legali, che in organico ha gli operatori per fargli avere un'idea di quello che si andrà a fare, di quello che dovrà spiegare ai migranti.

[Bevor ich angefangen habe, hat meine Firma einen Ausbildungskurs mit den rechtlichen BeraterInnen organisiert, an dem wir auch teilnehmen mussten, um zu erfahren, was wir machen würden, was wir den Flüchtlinge erklärt erklären würden. GC]

Fachkompetenzen sind allgemein sehr wichtig und vor allem in einer Kommunikationssituation, in der Rechte und Gesetze regelmäßig eine Rolle spielen (vgl. Kranjčić 2010: 215). Der Dolmetscher erhielt aber keine Informationen zu seiner Tätigkeit als Kulturvermittler, sondern fing einfach an. Erst später nahm er an einigen Kursen teil (vgl. Anhang V, #103-105). Dieser Mangel an Kenntnissen von der Dolmetschtätigkeit könnte zu einer unzureichenden Qualität der Verdolmetschung führen, wie es bei LaiendolmetscherInnen oft passiert (vgl. Stanek 2011: 15, 22). Aus eigenem Interesse hat er zusätzlich einige von der Region Sizilien veranstaltete Kurse besucht, die sich der Kulturvermittlung in verschiedenen Bereichen widmeten (vgl. Anhang V, #100). Der Dolmetscher gab an, dass sich seine Aufgaben im Laufe der Zeit aufgrund der steigenden Zahl von Flüchtlingen, die an den sizilianischen Küsten ankommen, vermehrt und verändert haben (vgl. Anhang V, #210-214).

Die sechste Dolmetscherin wurde offiziell nie vom IOM mit ihrer Dolmetschtätigkeit beauftragt und daher auch nicht vorbereitet (vgl. Anhang VI, #73-74).

3.3.2 Die Kommunikationssituation

Die Kommunikationssituation ist außerordentlich und stellt viele Anforderungen an die DolmetscherInnen. Um eine gute Verdolmetschung leisten zu können, müssen sie viele Faktoren in Betracht ziehen. Daher wurden den DolmetscherInnen verschiedene Fragen

gestellt, um ein Bild der Dolmetschpraxis liefern zu können. Im Folgenden werden einige der Aspekte betrachtet, die die Kommunikationssituation an den europäischen Grenzen beeinflussen:

- die TeilnehmerInnen an der Kommunikation
- die Probleme, die die interviewten DolmetscherInnen im Laufe ihrer Arbeit zu bewältigen haben
- der Einfluss des hohen Schwierigkeitsgrades des Asylsystems auf die Kommunikation
- die Glaubwürdigkeit der Flüchtlinge
- der Einfluss der Asymmetrie zwischen den Kommunikationsbeteiligten auf das Gespräch

3.3.2.1 Die Gesprächsbeteiligten

Hotspot-DolmetscherInnen leisten ihre Verdolmetschungen für unterschiedliche Personengruppen: Flüchtlinge, Polizeikräfte von Frontex, Anwälte und rechtliche BeraterInnen. Je nach Teilnehmer unterscheiden sich die Kommunikationssituationen, da Polizei und Anwälte nicht dieselben Ziele verfolgen: Erstere hat die Aufgaben, die Flüchtlinge zu registrieren, um die Migrationsströme steuern zu können (vgl. Art. 1 und Art. 8 VO (EU) 2016/1624). Die internationalen und nationalen Organisationen dagegen stellen sicher, dass Flüchtlinge an den europäischen Grenzen rechtlich beraten werden (vgl. Art. 12 Abs. 1c 2013/32/EU). Die Flüchtlinge kommen mit hohen Erwartungen und Hoffnungen an und DolmetscherInnen sind oft die ersten Personen, die ihre Sprache sprechen (vgl. Forghani 1993: 13). Die Flüchtlinge sind daher erleichtert, dass sie sich verständlich machen können (vgl. Anhang I, #192-201; Anhang II, #228-230).

Die von Frontex angestellten DolmetscherInnen dolmetschen ausschließlich während der Registrierung zwischen der Polizei und den Flüchtlingen (vgl. Anhang I, #112-113). Obwohl sie so eine wichtige Rolle für die Flüchtlinge spielen, wird laut der ersten Interviewten die Polizei als Gesprächspartnerin wahrgenommen:

Beispiel 10 Anhang I, #164-167:

[...] they talk directly to the police, we are at the side, they are just listening to our voice, and they understand the conversation between themselves and the police.

Das entspricht der Vorstellung von DolmetscherInnen als Randfiguren nach Ackermann (1997), die besagt, dass DolmetscherInnen immer neutral sein müssen. Die Interviewte beschrieb sich selbst nur als eine Stimme. Dies kommt Horns (1995) Auffassung nahe, der

zufolge DolmetscherInnen nicht als Personen auftreten, sondern nur eine wörtliche Übersetzung liefern (vgl. S. 383).

Die zwei METAdrasi-DolmetscherInnen berichten von einer anderen Situation, in der die Flüchtlinge sie oft als Hilfspersonen sehen und direkt ansprechen.

Beispiel 11 Anhang III, #262-263:

The refugee is always talking to me: "Please tell them, that I want the asylum, please tell them..." they usually do this.

DolmetscherInnen werden also von Flüchtlingen als Vertrauenspersonen oder HelferInnen wahrgenommen (vgl. Pöllabauer 2005: 76). Sie erwarten, dass die DolmetscherInnen ihnen helfen, da sie dieselbe Sprache sprechen und oft zu der gleichen Ethnie gehören (vgl. Barsky 1996: 49). Wenn mehrmals im Laufe eines Gesprächs eine Situation wie in Beispiel 11 auftritt, bittet Dolmetscherin 3 die vernehmende Person um Erlaubnis, dem Flüchtling erklären zu dürfen, dass nicht sie, sondern die Asylbehörde die Ansprechperson ist. Erst danach wird das Gespräch fortgeführt (vgl. Anhang III, #268-275). Für DolmetscherInnen ist es wichtig, dass ihre Funktion verstanden wird und dass ihnen keine anderen Rollen zugewiesen werden (vgl. BMI 2006: 38).

Für den vierten Interviewten ist dies ein großes Kommunikationshindernis, mit dem er täglich konfrontiert ist:

Beispiel 12 Anhang IV, #310-316:

[...] they just can't accept it that I am only for translation or interpretation there, they think that I can help them in one or in another way. So they always speak like with me and not with the other person which is near me, they try always to get information from me, like they say: "tell me you, do you know about it, do you think that he is telling the truth? Because you are some many years here, maybe you have more information for us. So speak to us, and leave the other person aside."

Er muss dann jedes Mal dem Flüchtling mit Erlaubnis des anderen Gesprächsbeteiligten seine Rolle erklären:

Beispiel 13 Anhang IV, #319-322:

I'm here only for the interpretation, I can't help you in any way, the only thing I can help you with is for you to speak with this organisation or with this authority, I can't do anything more.

Folglich sieht er seine einzige Aufgabe in der sprachlichen Vermittlung, durch die die Flüchtlinge mit den InstitutionsvertreterInnen in Kontakt treten können (vgl. Barsky

1994: 39). Die Flüchtlinge hingegen nehmen die DolmetscherInnen als Hilfspersonen war, was bedeutet, dass sie von ihnen Unterstützung erwarten (vgl. Forghani 1993: 13).

Auch die physische Anwesenheit der DolmetscherInnen beeinflusst die Kommunikationssituation, da Flüchtlinge sehen können, ob sie derselben Ethnie angehören (vgl. Pöllabauer 2005: 61). Personen, die zur selben Ethnie gehören, haben ähnliche Verhaltensweisen, die vor allem im Gegensatz zu denen der InstitutionsvertreterInnen vertraut erscheinen (vgl. Barsky 1996: 49).

Die dritte Dolmetscherin (von METAdrasi) dolmetscht via Telekonferenz zwischen den Flüchtlingen und den Hotspot-DienstleisterInnen, aber fast nie für die Polizei (vgl. Anhang III, #119-121 und #144-149). Sie unterstützt die griechischen Asylbehörden bei der Registrierung:

Beispiel 14 Anhang III, #123-127:

[...] they ask really basic information, name, surname, date of birth, where are you from, which languages do you speak. And often because of the interpreters, that are speaking the same language that the person speaks, we understand, we try to identify from where he is coming.

Die Sprache hilft also bei der Bestimmung der Herkunft (siehe auch Unterkapitel „Bestimmung der Herkunft der Flüchtlinge“).

Der vierte Interviewte befindet sich in dem Hotspot auf der Insel Kos (vgl. Anhang IV, #15). Er leistet Verdolmetschungen für griechische Asylbehörden, UNHCR, die Polizei und ÄrztInnen (vgl. Anhang IV, #80-82). METAdrasi hat in dem Hotspot ein eigenes Büro und ruft DolmetscherInnen an, wenn sie gebraucht werden (vgl. Anhang IV, #91-95).

Auch der italienische Kulturvermittler hat verschiedene Aufgaben zu erfüllen und arbeitet mit ÄrztInnen, SozialarbeiterInnen und RechtsberaterInnen zusammen (vgl. Anhang V, #119-133). Für diese Arbeit ist vor allem die Kommunikationssituation bei der Ankunft zwischen Flüchtlingen und RechtsberaterInnen interessant, die den Flüchtlingen wesentliche Informationen zum internationalen Schutz liefert (vgl. Anhang V, #161-163).

Auch die sechste Interviewte war mit der rechtlichen Beratung beschäftigt, als sie zwischen Flüchtlingen und AnwältInnen dolmetschte (vgl. Anhang VI, #56-57). Dabei ist zu bedenken, dass es sich auf Sizilien um eine Notsituation handelt: Es kann passieren, dass mehrere Flüchtlingsschiffe gleichzeitig in verschiedenen Häfen ankommen und die internationalen Organisationen nicht immer gewährleisten können, dass genügend DolmetscherInnen bzw. KulturvermittlerInnen für jede Sprache vorhanden sind. Darüber hinaus werden diese Beratungsdienste unter Zeitdruck geleistet, da die Flüchtlinge anschließend von der Polizei registriert werden müssen. Es kann daher passieren, dass die KulturvermittlerInnen zwischen zwei Fremdsprachen dolmetschen müssen:

Beispiel 15 Anhang VI, #61-63:

Oppure a volte, quando ci sono gruppi misti, l'avvocato la fa in inglese e io la faccio in francese, così capito copriamo tutti subito, senza fare nessun passaggio in italiano.

[Oder manchmal, wenn es gemischte Gruppen²⁰ gibt, der Anwalt leistet die Beratungsdienste auf Englisch und ich dolmetsche es ins Französische, sodass gleich jeder versteht, ohne es auch auf Italienisch zu sagen. GC]

Manchmal müssen auch Notlösungen gefunden werden, in denen die KulturvermittlerInnen die Informationen selbstständig liefern, da die AnwältInnen entweder mit anderen Sprachgruppen beschäftigt oder in einem anderen Hafen sind (vgl. Anhang VI, #76-81).

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass es neben den immer anwesenden Flüchtlingen diverse Gesprächsteilnehmer gibt. Unterschiede im Arbeitsalltag der interviewten DolmetscherInnen bestehen unter anderem darin, dass zwei von Frontex angestellt sind und mit der Polizei zusammenarbeiten und die anderen für RechtsberaterInnen und AnwältInnen von internationale oder nationale Organisationen sowie mit Asylbehörden und ÄrztInnen arbeiten.

Im nächsten Schritt wird analysiert, welche Hindernisse in einer solchen Kommunikationssituation auftreten können.

3.3.2.2 Kommunikationshindernisse

Während des Gesprächs können Hindernisse auftreten, die DolmetscherInnen im besten Fall vorhersehen oder in der Verdolmetschung überwinden. Sie sind auf sprachliche und kulturelle Unterschiede, den hohen Schwierigkeitsgrades des Asylsystems oder die Asymmetrie zwischen den Gesprächsparteien zurückzuführen.

Unter den Aspekt der Sprache fallen auch Dialekte und Sprachregister, mit denen DolmetscherInnen während ihrer Arbeit konfrontiert sind (vgl. Pöllabauer & Schumacher 2004: 23). Der zweite und der fünfte Befragte haben Arabisch in ihrer Sprachkombination, wobei der zweite auf Dialekte des Nahen Ostens und Nordafrikas spezialisiert ist (vgl. Anhang II, #18-21), obwohl seine Muttersprache Kurdisch (Sorani) ist. Der fünfte kommt ursprünglich aus Tunesien, hat aber im Laufe seiner Arbeit gelernt, auch andere Dialekte zu verstehen (vgl. Anhang V, #94-97). Ähnlich ging es der ersten interviewten Dolmetscherin: Ihre Muttersprache ist Dari aus Afghanistan, aber mittlerweile dolmetscht sie auch Farsi aus dem Iran (vgl. Anhang I, #18-21). Hocharabisch ist in allen arabischen Ländern sehr ähnlich, aber nicht jedem bekannt. Viele Flüchtlinge sind AnalphabetInnen oder haben einen niedrigen Bildungsstand (vgl. Pöllabauer 2005: 74; Anhang II, #228-229; Anhang V, #299-301). Dies

²⁰ Gemischt bedeutet hier, dass die Flüchtlinge aus unterschiedlichen Ländern kommen.

macht es Notwendigkeit, in ihrem Dialekt zu sprechen. Es ist jedoch nicht möglich, für jeden Dialekt DolmetscherInnen zu finden (vgl. Pöllabauer 2005:23), sodass zum Teil andere Flüchtlinge helfen müssen:

Beispiel 16 Anhang V, #310-314:

Quando arrivano i migranti, non arrivano mai, per esempio 25 marocchini che non sanno parlare l'arabo classico. Si trova sempre chi sa parlare l'arabo e riesce a dare le informazioni più importanti all'altro ospite nel loro dialetto.

[Wenn MigrantInnen ankommen, kommen nie z.B. 25 Marokkaner an, die kein Hocharabisch sprechen. Man findet immer einen, der Hocharabisch spricht und die wichtigsten Informationen in den Dialekt für die anderen wiedergeben kann. GC]

Am Anfang jedes Gesprächs in allen Sprachen wird der Flüchtling gefragt, ob er den Dolmetscher bzw. die Dolmetscherin versteht (vgl. Anhang V, #306-310 und Anhang III, #36-41). Ist dies der Fall, beginnt das Gespräch.

Der zweite Interviewte legt dabei Wert auf eine möglichst genaue Verdolmetschung des Gesagten:

Beispiel 17 Anhang II, #143-144:

It is sometimes difficult, but you try to say the word exactly what he meant with that word.

Dieser Versuch der wortgetreuen und wörtlichen Übertragung entspricht dem Prinzip der Wortwörtlichkeit (vgl. Donk 1994b: 132, Scheffer 2001: 34): Für jedes Wort in der Ausgangssprache wird das richtige in der Zielsprache gesucht. Wichtig sind dem Dolmetscher jedoch nicht nur die Wörter, sondern auch wie sie ausgesprochen wurden:

Beispiel 18 Anhang II, #150-159

It's the same word, but what you... the pressure is also involved in how you say it, and then you don't see that... you are not translating many things from yourself, because it is how you say it and the screener has to know that I say it exactly how he said it, with the same emotions, then he has to say what he meant about that, because I can't tell him: "yes he said that but he mean something else". That's not my job. My own job is, the only thing that is important, exact words, what you are translating, don't add nothing what is not said, and is maybe helpful for the screener to say the same way that the person who you are interpreting for, the same way he announced it.

Das Gesagte soll so wiedergegeben werden, wie es ausgesprochen wurde, da Stimme, Sprechstil und Tonhöhe für die Bewertung und Interpretation relevant sind (vgl. Kälén

1986: 232). Nur so überträgt man die komplette Bedeutung der Aussagen, ohne sie zu beeinflussen oder zu verändern und nur so können die Polizeikräfte wirklich begreifen, was der Flüchtling sagen wollte (vgl. Gentile et al. 1996:47-48; Anhang II, #138-140 und #157-159) – letztendlich entsprechend der Erwartung der InstitutionsvertreterInnen (vgl. Maurer-Kober 2006: 36f.). Erklärungen sind während der Verdolmetschung hingegen nicht gewünscht: Um Konfliktsituationen zu vermeiden, sollten sie außerhalb des Gesprächs geliefert werden (vgl. Gentile et al. 1996: 54; Maurer-Kober 2006: 37).

Über sprachliche Problematiken hinaus sind auch einige kulturelle Aspekte in Betracht zu ziehen. Wie die Literatur gezeigt hat, sind viele Begriffe kulturell bestimmt (vgl. Kälin 1986: 231; Pöllabauer & Schumacher 2004: 24). Die Herausforderung für die DolmetscherInnen besteht darin, den Inhalt in der Zielsprache genau so wiederzugeben, wie er in der Ausgangssprache ausgesprochen wurde. Der zweite Interviewte kommt ursprünglich aus demselben Land wie die Flüchtlinge, für die er dolmetscht, und kennt und versteht daher ihre Kultur. Auch wenn dies eine große Hilfe bei der Übertragung der Inhalte ist, bleibt die Aufgabe schwierig (vgl. Anhang II, #165-176).

Kultur bestimmt nicht nur die Sprache, sondern auch gesellschaftliche Normen. Deshalb sind während der Befragungen kulturelle Aspekte von Bedeutung; sie sollten von der befragenden Personen berücksichtigt werden (vgl. Sami Sauerwein 2006: 138). Die dritte Dolmetscherin nennt ein Beispiel in diesem Sinne:

Beispiel 19 Anhang III, #322-328:

There is a question in the first reception: Are you married? And they say no usually, and for example in Pakistan if you are not married it is obvious that you don't have kids, totally obvious, you can't ask the question then: "if you are not married, do you have kids?" But here we have to ask the question. They say no, and then we ask: "do you have children?" and they say: "What kind of question is this?"

So eine Frage kann in zwei verschiedenen Kulturen ganz anders aufgenommen werden: Für eine Pakistanerin ist es ausgeschlossen, unverheiratet Kinder zu haben. Die Frage muss aber gestellt werden, da ein Formular auszufüllen ist. Den Flüchtlingen kann der Sinn der einzelnen Fragen nicht klar sein (vgl. Pöllabauer 2005:62), da sie auch sozial- und kulturspezifische Elemente beinhalten. Deshalb ist es notwendig, den Betroffenen zu erklären, warum man eine solche Frage stellt (vgl. Anhang III, #335-339). DolmetscherInnen müssen in solchen Fällen ein Gefühl für kulturell bedingte Unklarheiten haben (vgl. Pöllabauer 2005: 114) und in der Lage sein, eine Erklärung zu liefern (vgl. Monnier 1995: 309).

Kulturelle Probleme und Kommunikationshindernisse können auch auf das Geschlecht der DolmetscherInnen zurückzuführen sein (vgl. Pöllabauer 2005: 106). Der vierte Dolmetscher dolmetscht in der Regel nur für Männer; für Frauen ist es teilweise schwierig:

Beispiel 20 Anhang IV, #294-304:

[...]like there are some questions that, you know, you can't just ask a woman from my country, which if you ask a woman here in Greece or in Europe is ok, but if you ask a woman from my country and from my religion, it's sometimes insulting.

Aus kulturellen Gründen kann es vorkommen, dass bestimmte Themen nur mit Personen desselben Geschlechtes besprochen werden können und die dolmetschende Person könnte nicht akzeptiert werden (vgl. ebd.). Es kann auch sein, dass es den DolmetscherInnen selbst unangenehm ist, ein solches Gespräch zu dolmetschen: Der fünfte Dolmetscher findet es schwierig, für Frauen zu dolmetschen (vgl. Anhang V, #338-339). Es wird in der Praxis daher versucht, DolmetscherInnen vom selben Geschlecht wie die Flüchtlinge abzustellen (vgl. Anhang V, #351-352). Falls dies nicht möglich ist, werden Frauen gefragt, ob es in Ordnung ist, wenn ein Dolmetscher zum Einsatz kommt (und umgekehrt) (vgl. Anhang IV, #301-304).

Neben der Sprache und Kultur kann auch der von Gesetzen und Richtlinien geprägt Ablauf des Registrierungsprozesses, der den Flüchtlingen in der Regel nicht bekannt ist, zu Problemen führen. Um zu vermeiden, dass Flüchtlinge unvorbereitet zur Registrierung gehen, werden sie von RechtsberaterInnen über den Ablauf und ihren Anspruch auf internationalen Schutz informiert.

In der Regel wissen Flüchtlinge nur, dass sie aufgenommen und später Identitätsausweise bekommen werden (vgl. Anhang V, #249-251). Sobald sie ankommen und bevor sie von Frontex registriert werden, bekommen sie asylrelevante Informationen. Nach der Registrierung werden sie nach Sprachgruppen aufgeteilt und ausführlich über ihren Anspruch auf Asyl informiert (vgl. Anhang VI, #32-34). Für viele wird erst dann klar, was genau passieren wird und was zu tun ist. Andere dagegen akzeptieren das Prozedere nicht: Viele EritreerInnen, SomalierInnen und SudaneseInnen sind davon überzeugt, dass sie um die Abgabe von Fingerabdrücke herumkommen können (vgl. Anhang V, #255-259).²¹ Sie verstehen nicht, dass es sich um europäische Gesetze handelt, die unbedingt einzuhalten sind. Aufgrund ihres in der Regel niedrigen Bildungsstands und der unzureichenden Kenntnisse des Asylrechtes sind sie weder in der Lage, die einzelnen Phasen des Asylprozesses zu verstehen

²¹ Nach dem Übereinkommen von Dublin müssen Flüchtlinge einen Asylantrag in dem ersten Land, in dem sie ankommen und registriert werden, stellen (vgl. Art. 6 Übereinkommen von Dublin). Sie müssen dann in diesem Land bleiben, bis sie den Asylbescheid bekommen. Da diese Bevölkerungsgruppen üblicherweise nicht in Italien bleiben wollen, wollen sie keine Fingerabdrücke abgeben (vgl. Anhang VI, #237-238).

(vgl. Pöllabauer & Schumacher 2004: 20; Hebenstreit et al. 2009: 174), noch sich dem System zu widersetzen (vgl. Pöllabauer 2005: 65).

Während der Registrierung wird das Thema Asyl nicht wirklich besprochen, sondern nur gefragt, ob die Flüchtlinge Asyl oder internationalen Schutz brauchen. Wenn sie nicht wissen, was letzterer ist, wird er ihnen kurz erklärt (vgl. Anhang I, #140-144). Was Asyl ist, ist in der Regel bekannt, weil andere es ihnen erklärt haben, aber mit dem Asylsystem sind die wenigsten vertraut. Da ihre einzige Sorge bei der Ankunft häufig ist, Ausweispapiere zu bekommen, stellen sie nicht viele Fragen (vgl. Anhang III, #187-195).

Der vierte Interviewte ist der Meinung, dass die Grundinformationen nach der Erklärung von UNHCR klar werden, es aber unübersichtlich wird, wenn man mehr ins Detail geht:

Beispiel 21 Anhang IV, #194-197:

I think, I mean, the basic information is clear for them. But when they ask like: "I have relatives in Italy, or in Germany, and I want to go to them" then it gets complicated, because there are a lot of rules, a lot of regulations about that [...]

Das Asylrecht ist sehr facettenreich und von vielen internationalen und nationalen Gesetzen bestimmt (vgl. Hebenstreit et al. 2009: 179). Daher ist es nicht leicht, sich ein klares Bild zu machen, besonders, wenn man gar keine Fachkenntnisse hat.

Der vierte Interviewte wies auf eine weitere Schwierigkeit bei seiner Arbeit hin: Er habe oft Probleme, wenn er in dem Hotspot für die Polizei dolmetscht:

Beispiel 22 Anhang IV, #259-263:

[...] they [the police] start speaking bad and happily they don't hit people, but you know, they speak badly to them, and it's difficult for me, or for any other interpreter of other languages, to hear them speaking bad about refugees or about immigrants.

Die Polizei übt ihre Macht aus, wodurch ein Ungleichgewicht in der Kommunikation entsteht (vgl. Sami Sauerwein 2006: 29). Die Aufgabe der DolmetscherInnen, das Gleichgewicht zwischen den Gesprächsbeteiligten aufrechtzuerhalten (vgl. Pöllabauer 2006b: 152), wird in einer solchen Situation unmöglich. In solchen Situationen unterbricht der vierte interviewte Dolmetscher die Verdolmetschung, geht zum Koordinator von METAdrasi und bittet ihn, mit der Polizei zu sprechen (vgl. Anhang IV, 265-269).

Während der Verdolmetschung können viele Hindernisse auftreten. Diese umfassen die Sprachen inklusive Dialekten und Sprachregistern, kulturelle Aspekte und das komplexe Asylsystem an sich. DolmetscherInnen müssen stetig versuchen, diese Hürden vorherzusehen und zu überwinden.

3.3.2.3 Bestimmung der Herkunft der Flüchtlinge

Verfügen Flüchtlinge über keine schriftlichen Beweise zu ihrer Herkunft, wie häufig der Fall ist (vgl. Anhang I, #146-147; Anhang III, #197-198; Anhang IV, #138-142; Anhang V, #267), sind ihre Aussagen das einzige Mittel, um an Informationen über sie zu gelangen (vgl. Pöllabauer 2004: 146). Es herrscht jedoch ein allgemeines Misstrauen den Flüchtlingen gegenüber (vgl. Scheffer 2001:190) und ihre Glaubwürdigkeit wird in Frage gestellt. Im Folgenden wird untersucht, wie die InstitutionsvertreterInnen handeln, um die Personalien zu ermitteln.

Den Flüchtlingen ist bekannt, dass Staatsangehörige einiger Herkunftsländer eher Asyl bekommen. Aus diesem Grund versuchen manche, ein falsches Herkunftsland anzugeben. Während der Registrierung nach Art. 8 Abs. i der Verordnung (EU) 2016/1624 muss das Herkunftsland festgestellt werden, wobei DolmetscherInnen eine wichtige Rolle spielen, da sie über sprachliche und kulturspezifische Informationen verfügen.

Falls die Flüchtlinge keine Papiere haben, ändert sich der Ablauf des Registrierungsprozesses:

Beispiel 23 Anhang I, #150-152:

than we have to use the... our knowledge about the country to help our colleagues, police colleagues, to which kind of questions about the country they can ask to know exactly: Are they from Afghanistan or not?
--

InstitutionsvertreterInnen erwarten von DolmetscherInnen, dass sie Informationen über das Herkunftsland des Flüchtlings liefern und verifizieren können (vgl. Barsky 1994: 46, Kainz 2010: 140). Die Fragen werden immer von den Polizeikräften gestellt, DolmetscherInnen können aber Hilfe leisten (vgl. Anhang I, 80-83).

In dem Hotspot auf Kos wird die Herkunft der Flüchtlinge von Frontex und nicht von griechischen Behörden bestimmt, weil diese nicht über die erforderlichen Kenntnisse verfügen:

Beispiel 24 Anhang IV, #148-154

Is Frontex where they go, they are asked a lot of questions, so there are... and after that Frontex will decide, if he is telling the truth of he is telling a lie. That person says: "I'm from Syria", they will ask him a lot of questions about his country, about his city, about his village, I don't which other questions they ask. At the end they decide: "We think, that he is from Syria" or "we think, that he is not from Syria".
--

Diese Fragen können im Rahmen des oben beschriebenen Stadt-Land-Fluss-Tests gestellt werden (wobei in den Interviews nur für Griechenland und nicht für Italien dieser Ablauf beschrieben wurde). Dabei wird davon ausgegangen, dass jeder Angehörige eines

Staates, einer Religion oder einer Ethnie in der Lage ist, diese Fragen zu beantworten (vgl. Scheffer 2001: 147).

Die Registrierung für die Asyldienste in Griechenland hat einen ähnlichen Ablauf:

Beispiel 25 Anhang III, #226-229

There we ask a lot of questions, such as: "where are you from, what is the weather call in Barmi, which city do you live, which was the ancient thing there, what do you remember?" and different kinds of questions.

Eine weitere Möglichkeit zur Bestimmung der Herkunft ist die Sprachverfahrensanalyse (vgl. Pöllabauer 2005: 122). Diese beruht auf der Annahme, dass die Art und Weise, wie eine Person spricht, Hinweise über seiner Herkunft gibt (vgl. Eades 2005: 506). Den Interviews zufolge wird dieses Verfahren an europäischen Grenzen jedoch nicht angewendet:

Beispiel 26 Anhang II, #117-121

[...] the dialect you can learn, but where you come from, you have to proof that, to show where you come from, and that's not my job. I'm only giving my opinion about the dialect, about what he says. But the questions have to be answered from the migrant, if he really is from there or not.

Die Sprache kann zeigen, wo eine Person gelebt hat („region of socialization“ (Eades 2005: 507)). Dies muss aber nicht zwangsläufig mit der Staatsangehörigkeit übereinstimmen. Der Dolmetscher soll sich daher nur zur Sprache und nicht zur Herkunft äußern. Da die Glaubwürdigkeit der Flüchtlinge in Frage gestellt wird, sucht die Behörde mit ihren Mitteln nach der Herkunft. Erst wenn die InstitutionsvertreterInnen zufrieden sind, ist die Registrierung zu Ende (vgl. Anhang I, #100-104). Dieser Teil ist für DolmetscherInnen hinsichtlich der Sprache und für InstitutionsvertreterInnen bezüglich der länderspezifische Fragen schwierig.

In diesem Kapitel wurde die Kommunikationssituation untersucht. Dabei wurde zunächst darauf eingegangen, wer an der Kommunikation teilnimmt: Im Falle der Frontex-DolmetscherInnen wird eng mit den Polizeikräften zusammengearbeitet, während die anderen in der ersten Phase für die AnwältInnen oder RechtsberaterInnen nationaler und internationaler Organisationen tätig sind. Anschließend wurden Kommunikationshindernisse analysiert, die auf sprachliche und kulturelle Unterschiede sowie auf die Komplexität des Asylsystems zurückzuführen sein können und die zum Teil Erklärungen notwendig machen, um Missverständnisse oder Unklarheiten auszuräumen. Abschließend wurde erörtert, wie das Fehlen von schriftlichen Beweisen den Registrierungsprozess der Flüchtlinge beeinflusst: In der Regel werden die Angaben der Flüchtlinge zum Herkunftsland eingehend geprüft.

3.3.3 Rolle der DolmetscherInnen

Die Rolle der DolmetscherInnen ist eines der Hauptthemen der Dolmetschwissenschaft. Trotz vieler Untersuchung herrscht bis heute Unklarheit in diesem Bereich (vgl. Hebenstreit et al. 2009: 178). In dieser Arbeit wurden die zahlreichen Darstellungen der Rolle der DolmetscherInnen in drei Gruppen zugeordnet: DolmetscherInnen als SprachmittlerInnen (vgl. Ackermann 1997; Donk & Schröer 1995; Hoffmann 2003; Horn 1995; Scheffer 2001), als Sprach- und KulturexpertInnen (vgl. Barsky 1993, 1994; Krainz 2010; Pöllabauer 2005; Reinzner 2011; Sami 1999; Stanek 2011; Wadensjö 1998) und als aktive Gesprächsparteien (vgl. Barsky 1994, 2012; Dahlvik 2010; Inghilleri 2002; Roy 1993; Turner & Brown 2001; Wadensjö 1998, 2002).

Anhand ihrer Aussagen werden die Interviewten im Folgenden den drei Gruppen zugeordnet. Dabei muss allerdings bedacht werden, dass die dolmetschende Person während einer Verdolmetschung mehrere Rollen einnehmen kann (vgl. Berg-Seligson 2009: 15). Abschließend wird analysiert, wie die interviewten DolmetscherInnen ihre Rolle selbst sehen.

3.3.3.1 SprachmittlerInnen

Diese erste Gruppe versteht DolmetscherInnen als neutrales Mittel zur Übertragung einer Aussage von der Ausgangs- in die Zielsprache ohne Beeinflussung (vgl. Horn 1995: 383). Diese Tätigkeit wurde mit der von PostbotInnen (vgl. Scheffer 2001:43) und mit Sprachrohren (Hofmann 2003) verglichen. Nach diesem Verständnis ist das Dolmetschen nur eine technische Tätigkeit; DolmetscherInnen werden als „Nicht-Personen“ bezeichnet (vgl. Wadensjö 1992: 33).

Die erste Dolmetscherin ist nach eigener Aussage bei dem Gespräch dabei, um die Polizei zu unterstützen:

Beispiel 27 Anhang I, #163-167:

[...] they [the refugees] know that we are assisting the police, we are just translating. So they talk directly to the police and we are at the side and they are just listening to our voice and they understand the conversation between themselves and the police.

Wie bereits erläutert, entspricht diese Rolle der DolmetscherInnen dem „Kompetenzmodell des Dolmetschens bei Polizei und Gericht“ von Ackermann (1997), in dem die dolmetschende Person eine Randfigur ist. Zudem ist sie nicht als Person, sondern nur als „eine Stimme“ anwesend (vgl. Horn 1995: 383). UNHCR (2009) vertritt dieselbe Meinung und schreibt vor, dass DolmetscherInnen unsichtbar sein sollen (S. 23).

Falls die Polizei den Flüchtling ihre Macht spüren lässt und lauter spricht, muss die Dolmetscherin ihrer Meinung nach auch genau das verdolmetschen:

Beispiel 28 Anhang I, #185-189:

So if they put the voice up or if they use the power, I'm not the professional man there, I should do exactly the same, because the person should feel that I translate like exactly as it should be, because is not personal from my side, they know, that is the police talking.

Dies entspricht Ackermanns (1997) Ansicht, dass Aussagen nicht nur korrekt und wortwörtlich zu übertragen sind, sondern dass auch der Stil des Originalen wiedergegeben werden muss. Die Polizei ist die Fachkraft und entscheidet daher, wie sie ihr Gegenüber anspricht. DolmetscherInnen müssen den Stil des Gesagten wiedergeben, da sie sonst das kommunikative Ziel verändern können (vgl. Gentile et al. 1996: 47-48).

Der zweite Dolmetscher ist derselben Meinung:

Beispiel 29 Anhang II, #224-226:

[...] interpreting in general is always, is not only you transfer the word but also you, the tone, how high, how low, you try to keep the same, the same level.

Diese sprachlichen Elemente können von großer Bedeutung für die Bewertung des Gesagten sein (vgl. Kälin 1986: 232) und sind daher wiederzugeben. Dies entspricht Scheffers (2001) Ansicht, nach der DolmetscherInnen PostbotInnen sind, die Briefe tragen, ohne den Inhalt zu beeinflussen (S. 43). Der zweite Dolmetscher stimmt dem zu:

Beispiel 30 Anhang II, #195-198:

[...] you are not involved in the discussion, you are only there... you have nothing to do with the discussion, you are only helping so that they understand each other.

Die dolmetschende Person ist an der Befragung nicht beteiligt, sondern ermögliche nur die Kommunikation, indem sie den Gesprächsbeteiligten durch eine wortwörtliche Übertragung hilft, sich zu verstehen (vgl. Horn 1995: 383): Seine ist eine technische Tätigkeit, und soll als unsichtbare Person handeln (vgl. Wadensjö 1992: 33).

Die zwei DolmetscherInnen von METAdrasi sahen ihre Rolle ähnlich:

Beispiel 31 Anhang III, #244-246:

[...] we are something like a cassette, something like a radio, that ok I'm getting the information, and I'm just working on it and I'm just making it in another language.

Beispiel 32 Anhang IV, #82-86:

[...] we are like, you know, machines, whatever we listen, we just convert it in the other language and we just say it. We can't say more or say

less, of what is said by the other side, by the refugee or by the other side of the authorities. We just interpret exactly whatever we listen, nothing more.

Beide verglichen sich mit einem Gegenstand, der wie eine Übersetzungsmaschine (vgl. Donk & Schröder 1995: 404) Redebeiträge von einer Sprache in eine andere umwandelt und weder Auslassungen noch Hinzufügungen erlaubt. DolmetscherInnen sollen „nur nach Treu und Glauben übersetzen“ (Horn: 1995: 383), ohne die Kommunikationssituation zu beeinflussen. Wortwörtlichkeit, Neutralität und Unparteilichkeit sind Fixpunkte dieser Vorstellung der Dolmetschtätigkeit (vgl. Foulquié Rubio 2002: 95).

Auch wenn sich beide METAdrasi-DolmetscherInnen als SprachmittlerInnen betrachten, werden sie von den Flüchtlingen als Ansprech- und Vertrauenspersonen wahrgenommen (vgl. Anhang III, #259-263; Anhang IV, #310-316; Pöllabauer 2005: 55).

Einige der interviewten DolmetscherInnen verstehen ihre Arbeit nur als technische Tätigkeit: Ihre Stimme wird von den Gesprächsbeteiligten gehört, ihre Anwesenheit spielt aber keine Rolle und die Aussagen sind originaltreu in der Zielsprache wiederzugegeben.

3.3.3.2 Sprach- und KulturexpertInnen

Unterschiedliche Sprachen und Kulturen können zu Missverständnissen führen. Daher werden DolmetscherInnen in manchen Fällen gebeten, Informationen über Dialekte oder Akzente und über die Kultur der Flüchtlinge zu liefern. Die Aufgabe besteht darin, sprachliche und kulturelle Barrieren abzubauen (vgl. Pöllabauer 2005: 53).

Wenn gefragt, sagt der zweite Frontex-Dolmetscher dem Beamten/der Beamtin, welchen arabischen Dialekt der Flüchtling spricht (vgl. Anhang II, #105), wobei er sich bewusst ist, dass es sich nur um seine Meinung handelt (vgl. Anhang II, #118-119). Ein Dialekt allein beweist jedoch nicht die tatsächliche Herkunft (vgl. Eades 2005: 507).

Wie oben beschrieben, sind viele Aspekte der Kommunikation von der Ausgangskultur geprägt (vgl. Reinzner 2011: 32), sodass es vorkommt, dass das Gesagte in der Zielkultur nicht klar ist. Informationen zur Kultur werden jedoch nur geliefert, wenn es von einer der Gesprächsparteien erbeten wird. Sie schließen sich an die Verdolmetschung an:

Beispiel 33 Anhang II, #185-189:

If they ask me: "is that normal in that culture?" I can explain for them, but that doesn't have anything to do with interpreting, that's only information you give him because you want that both sides understand each other very good.

Die Erklärungen sind also nicht als Teil der Verdolmetschung zu sehen, sondern werden am Rande geliefert (vgl. Maurer-Kober 2006:37), um ein besseres Verständnis zwischen den Gesprächsbeteiligten zu gewährleisten.

Die erste Interviewte sieht sich allgemein als eine Stimme am Rande der Kommunikation (vgl. Anhang I, #163-167; Ackermann 1997), erkennt aber gleichzeitig ihre Aufgabe als kulturelle Beraterin:

Beispiel 34 Anhang I, #81-83:

So we have to, as interpreter or medial cultural advisor to help them, the screener, with the question about the knowledge about the country [...]

InstitutionsvertreterInnen verlangen in der Regel, dass DolmetscherInnen die Rolle von KulturexpertInnen übernehmen, falls dies für den Kommunikationsablauf notwendig ist. Sie sollen u.a. in der Lage sein, sozial- und kulturspezifische Besonderheiten des Herkunftslandes der Befragten zu liefern (vgl. Barsky 1994: 46; Krainz 2010: 140).

Neben den InstitutionsvertreterInnen können auch die Flüchtlinge um eine sprachliche oder kulturelle Erläuterung bitten, um einen reibungslosen Ablauf der Kommunikation zu gewährleisten.

3.3.3.3 Aktive Gesprächspartei

Viele DolmetschwissenschaftlerInnen sind der Meinung, dass DolmetscherInnen die Kommunikation mitgestalten und koordinieren (vgl. Roy 1993: 334; Wadensjö 1998: 68-69; Turner & Brown 2001: 160; Del Pozo 2002: 90). Von den Interviewten handelt jedoch nur der italienische Kulturvermittler als aktiver und sichtbarer Kommunikationsteilnehmer. Wenn er dolmetscht, wird er immer als Ansprechperson wahrgenommen, da zwischen Flüchtling und Kulturvermittler mehr Vertrautheit besteht (vgl. Anhang V, #326-327). Dies ist wahrscheinlich darauf zurückzuführen, dass er zu derselben Ethnie wie die Flüchtlinge gehört und sein Verhalten ihnen vertraut ist (vgl. Barsky 1996: 49). Aus diesem Grund übernimmt er oft die Rolle der Hilfsperson, aber manchmal auch die des rechtlichen Beraters, obwohl er ursprünglich über keine rechtlichen Kenntnisse verfügte, sondern sie erst im Laufe seiner Arbeit erwarb:

Beispiel 35 Anhang V, #237-240

Il mediatore funge da spugna, e riesce ad assorbire tutte le informazioni, da tutti i professionisti e secondo me un giorno arriverà anche ad operare singolarmente, da solo [...]

[Der Vermittler fungiert als Schwamm und kann alle Informationen von allen Fachkräften einsaugen und meiner Meinung nach wird ein Tag kommen, an dem er allein handeln wird, allein. GC]

Er sieht sich daher nicht nur als Dolmetscher, sondern auch als Lieferant von Informationen. Diese Vorstellung von seiner Rolle entspricht nicht dem, was das *Documento italiano per politiche di integrazione* (italienisches Dokument für Integrationspolitiken) vom italienischen Rat für Wirtschaft und Arbeit, CNEL, vorgegeben wird (2000). Es kann aber sein, dass DolmetscherInnen eigenständig eine Rolle übernehmen, die von keiner Gesprächspartei gefordert wurde (wie in Beispiel 35 die Rolle des rechtlichen Beraters übernommen wird, obwohl diese Aufgabe nicht zugewiesen wurde). Auch Pöllabauer und Schumacher (2004) berichten, dass einige DolmetscherInnen im Bereich Polizeidolmetschen unaufgefordert die Rolle von HilfspolizistInnen übernehmen (vgl. S. 21), obwohl sie nicht über genügend Kenntnisse zu Einvernahme-Strategien verfügen und teilweise sogar strenger als PolizistInnen werden (vgl. Pöllabauer 2004: 157). Aus diesem Grund wird nicht empfohlen, dass DolmetscherInnen eine Rolle einnehmen, die ihnen nicht zusteht.

Die Analyse der Interviews zeigt, dass keine/r der interviewten DolmetscherInnen während seiner/ihrer Arbeit eine Kontrollfunktion übernimmt (vgl. Wadensjö 1998: 69) oder als aktive Gesprächspartei, die für die Turn-Verteilung zuständig ist, handelt (vgl. Roy 1993: 344). Obwohl diese Rolle in der Literatur bevorzugt wird, hat sich aus der Praxis der interviewten Hotspot-DolmetscherInnen ergeben, dass sie keine aktive Rolle während ihrer Dolmetschtätigkeit übernehmen.

3.3.3.4 „We are the voice of the refugees“

Am Ende des Interviews wurde gefragt, wie der/die Interviewte seine/ihre Rolle beschreiben würde. Dabei waren sich alle einig, dass Hotspot-DolmetscherInnen eine wesentliche Rolle spielen, da ohne sie die Kommunikation zwischen Flüchtlingen und Fachkräften nicht erfolgen (vgl. Anhang I, #191-193; Anhang V, #357-358) und das Asylsystem nicht funktionieren könnte (vgl. Inghilleri 2002: 243). Die Flüchtlinge sind oft erleichtert, dass sie eine Person vor sich haben, die ihre Sprache spricht und die ihre Bedürfnisse in der Sprache des Gastlandes wiedergeben kann (vgl. Anhang I, 200-201; Forghani 1993: 13). Dank der Hotspot-DolmetscherInnen können sie mit der ihnen neuen Welt kommunizieren (vgl. Anhang III, #395-396).

Die DolmetscherInnen 2 und 3 verglichen ihre Rolle mit einer Brücke, die die zwei Kulturen verbindet (vgl. Anhang III, #384-385). Dank ihrer Leistungen könne die Informationen übermittelt werden (vgl. Anhang II, #230-231). In der Literatur finden sich ähnliche Bilder: Monnier (1995) beschreibt DolmetscherInnen als Verbindung zwischen zwei soziokulturellen Welten (vgl. S. 309); Sami (1999) sieht sie als „Mittler zwischen zwei Kulturen“ (S. 198). Ziel ihrer Leistungen ist, die kulturellen Unterschiede zu überbrücken, um die Gesprächsparteien miteinander in Verbindung zu setzen (vgl. Pöllabauer & Schumacher 2004: 21). Der italienische Rat für Wirtschaft und Arbeit, CNEL, beschreibt die

KulturvermittlerInnen ebenfalls als eine Brücke, die die zwei Gesprächsparteien verbindet (vgl. CNEL 2000: 3). Und auch der fünfte Interviewte verglich seine Rolle mit einem Bindeglied, das alle Fachkräfte, die in dem Hotspot tätig sind, verbindet:

Beispiel 36 Anhang V, #358-361

[...] è l'anello di congiunzione tra tutte le figure professionali operanti all'interno del centro e anche con i vari uffici che ci sono all'interno del centro, gli operatori, i dottori. E' un punto cardine fondamentale.
[Er ist das Bindeglied zwischen allen in dem Hotspot tätigen Fachkräften und auch zwischen allen Büros, die sich in dem Hotspot befinden, den OperatorInnen und den ÄrztInnen. Er ist ein Angelpunkt. GC]

Der Dolmetscher nimmt also die Rolle eines Bindeglieds zwischen Fachkräften und Flüchtlingen ein (vgl. Pöllabauer 2005: 54), wobei letztere ohne DolmetscherInnen keinen Zugang zu den im Hotspot angebotenen Dienstleistungen und den Fachkräften hätten. Vor diesem Hintergrund behauptete der vierte Interviewte:

Beispiel 37 Anhang IV, #332-337

[...] there have to be interpreters in the camps or in places where refugees stays, because they can't, we are the voices of refugees. If interpreters weren't there, they would be, like they have no voice, they wouldn't be able to, you know, to ask questions, to get information about what to do, about what are their rights, or even if they go to the doctor, they wouldn't be able to tell, what problem they have.

Flüchtlinge brauchen „interpreters for their voices to be heard“ (Pöllabauer 2004: 143). Sie sind das einzige Mittel, um Kontakt mit dem Ankunftsland aufzunehmen und Hilfe zu erhalten. Ihre Rolle ist für die Hotspots und allgemein für das Asylsystem wesentlich: „They enable the system to function by ensuring both the flow of communication and of applicants“ (Inghilleri 2002: 243). Die Wichtigkeit der Dolmetschtätigkeit ist daher in einem größeren Zusammenhang zu betrachten.

Alle Befragten Hotspot-DolmetscherInnen waren sich einig, dass sie eine wesentliche Rolle an den europäischen Außengrenzen spielen, da ohne sie die Kommunikation mit den Flüchtlingen unmöglich wäre. Die Art und Weise ihres Handelns unterscheidet sich jedoch sehr. Die Mehrheit identifiziert sich mit der Rolle des/der SprachmittlerIn (Befragte 1, 2, 3 und 4). Falls sprachliche oder kulturelle Unklarheiten vorkommen, übernehmen einige die Rolle des Sprach- oder Kulturexperten. Dies geschieht aber nur, wenn sie von den Flüchtlingen oder den Fachkräften gefragt werden. Keine/r der Interviewten übernimmt während der Dolmetschtätigkeit eine aktive Rolle. Der fünfte Befragte allerdings handelt oft als Hilfsperson und übernimmt mitunter die Rolle des Rechtsberaters.

Im Folgenden wird analysiert, ob es Unterschiede in der Arbeit von professionellen und LaiendolmetscherInnen gibt.

3.3.4 Qualifizierung der Hotspot-DolmetscherInnen

DolmetschwissenschaftlerInnen berichten oft, dass im Asyl- und Polizeibereich sowohl professionelle als auch LaiendolmetscherInnen zum Einsatz kommen (vgl. Pöllabauer 2004: 146). In diesem Kapitel wird untersucht, wie die Praxis von Hotspot-DolmetscherInnen aussieht. Hierzu wurden die Interviewten gefragt, nach welchen Kriterien sie von ihren ArbeitgeberInnen angestellt wurden. Je nach Qualifizierung und Arbeitserfahrung wird dann ihre Arbeitsleistung analysiert. Es ist anzumerken, dass keiner der Interviewten eine Dolmetschausbildung hat. Das heißt jedoch nicht, dass sie alle LaiendolmetscherInnen sind.

Frontex hat keine eigenen DolmetscherInnen, sondern sie werden von den Mitgliedstaaten bereitgestellt. Es sind professionelle DolmetscherInnen, die in verschiedenen europäischen Ländern tätig sind und die für eine bestimmte Zeit in den Hotspots arbeiten.

Die erste Interviewte ist in Dänemark im Bereich Polizei- und Asyl Dolmetschen tätig (vgl. Anhang I, #46-49). Sie hat Jura studiert, arbeitet aber seit ungefähr zehn Jahren als Dolmetscherin (vgl. Anhang I, #59-61). Der zweite Dolmetscher arbeitet seit 1991 in den Niederlanden bei Gericht, für die Polizei und für Anwälte (vgl. Anhang II, #40-41). Er wurde vom niederländischen Justizministerium gefragt, ob er für Frontex arbeiten würde (vgl. Anhang II, #44). Als er im Jahr 1991 anfang zu dolmetschen, waren die Voraussetzungen andere als heute: Damals war kein Studienabschluss und nur ein Test zu seinem Niederländisch notwendig. Zudem wurde darauf geachtet, ob jemand Beschwerden geäußert hatte. Wurde eine gute Verdolmetschungen geliefert, wurde man immer wieder bestellt und der Liste der DolmetscherInnen²² hinzugefügt (vgl. Anhang II, #46-53). Heute ist der Ablauf ein anderer (vgl. Anhang II, #54-63).

Da diese DolmetscherInnen in anderen Ländern im Asylbereich tätig sind und von ihren ArbeitgeberInnen weiterempfohlen wurden, hat Frontex eine Garantie, dass sie über genügend Qualifizierung und Professionalität verfügen. Nichtsdestotrotz gibt Frontex ihnen vor dem Beginn ihrer Tätigkeit Anweisungen, selbst wenn sie nicht zum ersten Mal in einem Hotspot arbeiten. Die Anweisungen beinhalten Informationen zur Arbeitsweise bei Frontex, zu für ihre Arbeit relevanten Gesetzen und zum Ablauf des Registrierungsprozesses (vgl. Anhang I, #132-125). Darüber hinaus wird genau erklärt, was von ihnen erwartet wird und was man vor Ort darf und was nicht (vgl. Anhang II, #126-128). Frontex stellt so einen Standardablauf sicher, den alle kennen und an den sich alle halten.

²² Der Dolmetscher hat die Liste nicht spezifiziert. In den Niederlanden hat jede Institution eine eigene Liste von DolmetscherInnen, die sie anrufen, falls eine dolmetschende Person gebraucht wird (vgl. Anhang II, #41-42).

METAdrasi ist in Griechenland einer der größten Arbeitgeber im Bereich Asyl. Die interviewten DolmetscherInnen der Organisation wurden angestellt, als sie noch sehr jung und unerfahren waren. Sie mussten aber zunächst ein zehntägiges Seminar besuchen und zu einer Abschlussprüfung antreten, um als DolmetscherInnen zertifiziert zu werden. Die Prüfung besteht aus einem schriftlichen Teil, in dem Kenntnisse zu Fachtermini geprüft werden, und einem mündlichen, in dem die Dolmetschtätigkeit in einem Rollenspiel getestet wird (vgl. Anhang IV, #43-56). Dieser Prozess dauert insgesamt ein Monat – ein sehr kurzer Zeitraum, in dem aber dennoch versucht wird, die Kandidaten so gut wie möglich vorzubereiten.

Istomina (2000) zufolge können LaiendolmetscherInnen zwar belehrt werden, den Beruf aber nicht sofort erlernen. Auch eine Zertifizierung allein reicht nicht, um eine den beruflichen Anforderungen entsprechende Vorbereitung zu haben (vgl. Pöllabauer 2005: 24). Das gilt auch für die DolmetscherInnen von METAdrasi, die zu Beginn Schwierigkeiten bei ihrer Arbeit als DolmetscherInnen hatten, die sich mit der Zeit aber legten (vgl. Anhang III, #71-75). Die für METAdrasi tätigen Interviewten haben mittlerweile vier und fünf Jahre Arbeitserfahrung.

Außerdem organisiert METAdrasi jeden zweiten Monat Treffen, in denen die DolmetscherInnen Erfahrungen austauschen können und über die Veränderungen im Asylsystem informiert werden (vgl. Anhang IV, #236-239). Darüber hinaus werden einmal im Jahr Workshops angeboten, die sich verschiedenen Themen widmen (vgl. Anhang III, #79-84).

Beide DolmetscherInnen von METAdrasi haben einen Migrationshintergrund. Dies kann das Risiko einer Retraumatisierung bergen (vgl. Pöllabauer 2005: 61-62): Die DolmetscherInnen sind während der Gespräche physisch anwesend und sehen und hören dadurch ohne Filter, wie sich die Flüchtlinge fühlen und was sie erlebt haben (vgl. Pöllabauer 2005: 87). Wenn sie sich dadurch psychologisch belastet fühlen, ist es wichtig, ihnen die Möglichkeit zu geben, darüber zu sprechen (vgl. Pöllabauer 2005: 54). Aus diesem Grund bietet METAdrasi psychologische Betreuung für DolmetscherInnen an (vgl. Anhang IV; #284-287).

Wie bereits erwähnt, wird eine Ausbildung zum/zur DolmetscherIn im Asylbereich an keiner griechischen Universität angeboten. Daher ist das Seminar von METAdrasi besonders wertvoll.

Die italienischen KulturvermittlerInnen haben ähnliche Aufgaben wie die DolmetscherInnen von METAdrasi, wurden jedoch von ihren ArbeitgeberInnen kaum oder gar nicht vorbereitet. Der fünfte Interviewte wurde angestellt, da es Bedarf an DolmetscherInnen mit Arabisch in der Sprachkombination gab. Es wurde nur Wert auf die Sprachkenntnisse gelegt; Fachwissen zu bestimmten Dolmetschetechniken und Aspekten des Berufsethos, das für die Arbeit von DolmetscherInnen wesentlich ist (vgl. Istomina 2000),

spielte keine Rolle. Der fünfte Dolmetscher hat keinen Hochschulabschluss, aber er hat eine nautische Fachschule in Italien abgeschlossen (vgl. Anhang V, #80-81). Vor Arbeitsbeginn hatte er einen Kurs mit den rechtlichen BeraterInnen des Hotspots besucht (vgl. Anhang V, #218-221). Dieses Fachwissen spielt natürlich eine wichtige Rolle (vgl. Kranjčić 2010: 215), kann aber alleine eine hohe Qualität der Verdolmetschung nicht gewährleisten (vgl. Stanek 2011: 15). Der Dolmetscher hat später aus eigenem Interesse einen Kurs von 1500 Stunden zur Kulturvermittlung in unterschiedlichen Bereichen besucht (vgl. Anhang V, #97-100).

Seine Aufgaben im Hotspot haben sich im Laufe der Zeit geändert:

Beispiel 38 Anhang V, #210-214

E' andato ad evolversi diciamo. Inizialmente si doveva fare solamente l'interprete, dopo poco a poco è andato ad evolversi, con l'aggiunta delle figure professionali, con l'incremento dei flussi dei migranti, che sono arrivati, molte cose sono state aggiunte all'interno dell'Hotspot, quindi il lavoro a mano a mano è andato ad aumentare.

[Es hat sich weiterentwickelt sozusagen. Zuerst hat man nur dolmetschen müssen, danach hat es sich langsam weiterentwickelt, mit der Einbeziehung von Fachkräften, mit der Steigerung der Migrationsströme, die angekommen sind, viel wurde in den Hotspot hinzugefügt, daher ist die Arbeit mehr geworden. GC]

Es ist nicht ganz klar, was mit „nur dolmetschen“ gemeint ist, aber es wird deutlich, dass seine Aufgaben nicht fix sind, sondern sich je nach Bedarf ändern. Ebenfalls nicht eindeutig ist, ob er eine klare Vorstellung von der Arbeit Dolmetscher bzw. Kulturvermittler hat. Das lässt sich daraus ableiten, dass er der Meinung ist, dass KulturvermittlerInnen eines Tages in der Lage sein werden, eigenständig in dem Hotspot arbeiten zu können, da sie alle Informationen „einsaugen“ (vgl. Anhang V, #237-240) – dies steht weder KulturvermittlerInnen noch DolmetscherInnen zu (siehe CNEL 2000). Es bleibt unklar, welche Aufgaben die Firma, die in dem Hotspot für Dolmetschleistungen zuständig ist, den KulturvermittlerInnen zuweist.

Die sechste Interviewte ist eine Angestellte der IOM und hat in dem Hotspot bei Flüchtlingsankünften gedolmetscht, da es keine DolmetscherInnen gab, die Französisch in ihrer Sprachkombination hatten (vgl. Anhang VI, #43-49). Teilweise hat sie den Flüchtlingen eigenständig Informationen geliefert, wenn keine rechtlichen BeraterInnen verfügbar waren. Sie hat aber im Gegensatz zum fünften Dolmetscher Politikwissenschaften und internationale Beziehungen studiert (vgl. Anhang VI, #50-51).

Obwohl die griechischen DolmetscherInnen und die italienischen KulturvermittlerInnen dieselbe Arbeit ausüben, scheint die Lage in den zwei Ländern ganz unterschiedlich: Die DolmetscherInnen in griechischen Hotspots verfügen über eine Zertifizierung, die von

METAdrasi nach der Absolvierung einer Prüfung ausgestellt wurde. Die italienischen KulturvermittlerInnen wurden dagegen auf ihre Dolmetscharbeit kaum oder gar nicht vorbereitet.

Es ist nicht klar, warum die Lage in Italien so ist, da hier Studiengänge mit dem Fokus auf Kulturvermittlung und mit den an den Grenzen benötigten Sprachen angeboten werden (vgl. URL: unibo 2017; URL: units 2017). Darüber hinaus sind italienweit auch viele kostenlose Ausbildungsprogramme für KulturvermittlerInnen vorhanden.²³ Es ist jedoch nicht ungewöhnlich, dass LaiendolmetscherInnen eingesetzt werden, obwohl professionelle DolmetscherInnen zur Verfügung stehen (vgl. Hebenstreit et al. 2009: 178).

Die IOM hat nicht genügend DolmetscherInnen bzw. KulturvermittlerInnen, um die Nachfrage auf Sizilien²⁴ decken können:

Beispiel 39 Anhang VI, #76-81:

Sì, abbiamo un mediatore culturale per l'arabo in realtà. Perché poi gli avvocati parlano tutti inglese e ce n'è una che parla anche francese. Però quella che parla francese è una, quindi se c'è uno sbarco sia a Catania che a Pozzallo, insomma non è che... Poi noi copriamo a turno anche Lampedusa, quindi se quella che parla francese è a Lampedusa, non c'è più nessuno che parlava francese negli altri posti.
[Ja, wir haben einen Kulturvermittler für Arabisch eigentlich. Weil alle Anwälte Englisch sprechen und eine Französisch auch. Aber nur eine spricht Französisch, daher wenn es Ausschiffungen sowohl in Catania als auch in Pozzallo gibt, also kann sie nicht... Dann decken wir auch in Lampedusa die Schicht ab, also wenn jemand, der Französisch spricht, in Lampedusa ist, gibt es niemanden in den anderen Orten, der Französisch kann. GC]

Es wird daher von der IOM ein Beratungsdienst angeboten, wobei nicht immer garantiert werden kann, dass dieser mit allen Flüchtlingen kommunizieren kann.

Ein weiterer Punkt hinsichtlich der Qualifizierung der DolmetscherInnen betrifft das Fehlen terminologischen Wissens bei LaiendolmetscherInnen (vgl. Sami Sauerwein 2006: 9). Dieser Bereich umfasst sowohl Alltagsthemen als auch rechtliche und systembezogene Fachbegriffe (vgl. Pöllabauer 2005: 54).

Die DolmetscherInnen von Frontex beschäftigen sich weniger mit asylbezogenen Fachtermini, da sie nur in der Phase der Registrierung dolmetschen, in der nur gefragt wird, ob die Flüchtlinge um Asyl ansuchen. Falls sie nicht wissen, was es ist, wird es ihnen kurz erklärt (vgl. Anhang I, #140-144).

²³ Es werden keine Namen von Organisationen genannt, die diese Ausbildungsprogramme anbieten, da sie zu zahlreich und zudem irrelevant für diese Arbeit sind, weil sie von den interviewten DolmetscherInnen nicht erwähnt wurden.

²⁴ Die Interviewte bezieht sich im Folgenden nur auf die Provinzen Ragusa, Siracusa und Catania.

Die DolmetscherInnen von METAdrasi haben während des Seminars die wichtigsten rechtlichen Informationen erhalten (vgl. Anhang III, #166-171). Zudem wurden sie in einer Prüfung auf ihre terminologischen Kenntnisse getestet (vgl. Anhang IV, #43-45). Beide DolmetscherInnen sind der Meinung, dass das Fachwissen zum Asylsystem nützlich, aber nicht notwendig ist, da sie Informationen nur wiedergeben und nicht eigenständig liefern müssen:

Beispiel 40 Anhang III, #178-183:

The interpreter is just there to interpret. Whatever you say I'm going interpret in the other language and whatever he says I'm going to do it for the first language. I'm not going to add anything, any information, any... I'm not going to deduct any information. So, basically I don't need any part of the law, but in order to interpret.

Die erste Dolmetscherin von Frontex vertritt dieselbe Meinung:

Beispiel 41 Anhang I, #132-136:

It's always good to know about the law and their rights but again we are just assisting our colleagues, our police colleagues, so at the moment they are asking we exactly just ask the same questions in the language the immigrant knows, so I don't know how necessary but I think for everyone it's good to know about the law.

Um eine wortwörtliche Verdolmetschung zu liefern, ist es folglich nicht notwendig, über rechtliche Kenntnisse zu verfügen. Die DolmetscherInnen geben das Gesagte nur „nach Treu und Glaube“ wieder, ohne zu „denken“ oder zu „agieren“ (Horn 1995: 383).

Die Terminologie ist aber dennoch wichtig:

Beispiel 42 Anhang IV, #249-252

So you have to know the words that are used in this field about the refugees and the asylum, about the regulations. You have to be careful about the words, only about the words, so you can translate exactly.

Kranjčić (2010) ist der gleichen Auffassung wie die zwei Interviewten: Es wird nicht erwartet, dass DolmetscherInnen über gründliche juristische Kenntnisse verfügen, sondern dass sie die für die zu dolmetschende Kommunikationssituation relevanten Rechte kennen und in beiden Sprachen ausdrücken können (vgl. S. 216).

Der fünfte Dolmetscher wurde vor Beginn seiner Tätigkeit in einem Kurs über die notwendigen rechtlichen Begriffe informiert. Im Arbeitsalltag bereiten sie ihm trotzdem Schwierigkeiten:

Beispiel 43 Anhang V, #287-289:

Si, molte volte durante il servizio di interpretariato si trovano difficoltà, anche con i termini, termini legali, che devono essere tradotti come sono.

[Ja, sehr oft hat man während der Dolmetschdienste Schwierigkeiten auch mit Begriffen, rechtlichen Begriffen, die genau wie sie sind, zu dolmetschen sind. GC]

Diese Schwierigkeiten können auf einen Mangel an terminologischem Wissen zurückzuführen sein, was zu einer fehlerhaften Verdolmetschung führen kann (vgl. Sami Sauerwein 2006: 9).

Es wurde geschildert, über welche Art von Qualifizierung die interviewten DolmetscherInnen verfügen. Die Frontex-DolmetscherInnen sind professionell und in verschiedenen europäischen Ländern seit Jahren im Asylbereich tätig. An den Grenzen arbeiten sie jeweils nur für eine bestimmte Zeit. Die DolmetscherInnen von METAdrasi müssen, um als DolmetscherInnen im Asylbereich arbeiten zu können, ein Seminar besuchen und eine Prüfung bestehen. In Italien werden KulturvermittlerInnen eingesetzt, die nicht qualifiziert sind. Rechtliches Wissen ist nützlich, aber nicht wesentlich, da die DolmetscherInnen keine Informationen eigenständig liefern, sondern diese nur von der Ausgangs- in die Zielsprache transferieren müssen. Auf terminologischer Ebene muss man dennoch gut vorbereitet sein.

Die sechs Interviews mit griechischen und italienischen Hotspot-DolmetscherInnen wurden mithilfe der Literatur analysiert, um ein Bild der Arbeitspraxis zu gewinnen. Nach einer Zusammenfassung der Literaturobwertung wurde zunächst der Forschungsprozess dargestellt: Es handelt sich um einen empirischen und qualitativen Prozess. Die Datenerhebung erfolgte mittels problemzentrierten, dialogisch-diskursiven und leitfadenbasierten Interviews. Anschließend wurden die Interviews analysiert, wobei im ersten Schritt die Arbeitsbedingungen an den europäischen Grenzen beschrieben wurden. Dabei spielte eine Rolle, wo und für wen die DolmetscherInnen arbeiten, welche Arbeitszeiten und Aufgaben sie haben und wie sie von den ArbeitgeberInnen auf ihre Arbeit vorbereitet wurden. Danach wurde die zu dolmetschende Kommunikationssituation auf die Gesprächsbeteiligten, mögliche Kommunikationshindernisse und die Rolle der Herkunft der Flüchtlinge, die ohne Papiere reisen, untersucht. Im nächsten Schritt wurde die Rolle der DolmetscherInnen in den Fokus gestellt, wobei die drei in der Literaturdiskussion ausgemachten Gruppierungen als Leitlinie dienten. Dabei ergab sich, dass die Mehrheit der Interviewten sich der Gruppe der SprachmittlerInnen zuordnen lässt, gefolgt von den Sprach- und KulturexpertInnen. Diese Rolle wird zum Beispiel eingenommen, wenn eine der Gesprächsparteien um sprach- und

kulturbezogene Erklärungen bittet. Obwohl von vielen DolmetschwissenschaftlerInnen bevorzugt, lässt sich keine/r der Interviewten der dritten Gruppe (aktive Gesprächsparteien) zuordnen. Zudem wurde untersucht, wie die interviewten Hotspot-DolmetscherInnen ihre eigene Rolle beschrieben. Im letzten Schritt der Analyse wurde die Qualifizierung der Hotspot-DolmetscherInnen betrachtet. Bemerkenswert ist, dass keine/r der Interviewten einen Studienabschluss in Dolmetschen hat. Die zwei DolmetscherInnen von Frontex lassen sich dennoch als professionelle DolmetscherInnen bezeichnet, da sie seit Jahren für Institutionen dolmetschen. Die METAdrasi-DolmetscherInnen wurden vor Arbeitsbeginn belehrt und geprüft. In Italien herrscht Professionalisierungsbedarf.

4. Schlusswort

Diese Masterarbeit hat sich mit der Rolle von DolmetscherInnen an den europäischen Grenzen auseinandergesetzt. Ziel war es, den neuen Einsatzbereich des Hotspot-Dolmetschens zu untersuchen. Dabei handelt sich um ein herausforderndes Arbeitsfeld, da die Aufgaben der DolmetscherInnen zahlreich sind.

Im ersten Kapitel wurde die Situation an den europäischen Außengrenzen geschildert, um die Rahmenbedingungen des Einsatzfeldes zu skizzieren. Es wurden die wichtigsten Veränderungen in der europäischen Migrationsgeschichte zusammengefasst und Statistiken genannt, die die Entwicklung der Asylanträge in Europa zeigen. Diese ist von Bedeutung, um die Herkunftsländer und die gesprochenen Sprachen der Flüchtlinge zu identifizieren.

Anschließend wurden Definitionen geliefert, um Klarheit hinsichtlich der Terminologie zu schaffen. Dabei wurden die Worte „Flüchtling“ (der Definition der Genfer Flüchtlingskonvention folgend), „Asyl“ und andere Formen von Schutz erläutert. Schließlich werden einige Begriffe genannt, die sich auf die europäischen Grenzgebiete beziehen.

Da Hotspot-DolmetscherInnen eng mit Institutionen und Organisationen zusammenarbeiten, wurden die drei wichtigsten vorgestellt und beschrieben: Frontex, UNHCR und IOM.

Das zweite Kapitel widmete sich dem außerordentlichen Einsatzbereich des Hotspot-Dolmetschens. Die DolmetscherInnen, die in diesem Bereich tätig sind, arbeiten teilweise für die Polizei und teilweise für internationale oder nationale Organisationen, die für die rechtliche Beratung zuständig sind. Das Hotspot-Dolmetschen kann daher als ein Bereich zwischen dem Asyl- und dem Polizeidolmetschen angesehen werden, die in der Folge eingehend untersucht wurden.

Die Literatur zum Asyldolmetschen ist dünn, wenn auch in den letzten Jahren mehr zum Thema veröffentlicht wurde. Nach einem kurzen Überblick wurden wichtige Aspekte der Arbeit von DolmetscherInnen in diesem Arbeitsfeld genannt: Es wurde untersucht, wer tatsächlich an der Kommunikation teilnimmt, welche Hindernisse in der Kommunikation

aufgrund sprachlicher Aspekte und wegen der Komplexität des Asylsystems auftreten können und welche Rolle die Glaubwürdigkeit in der Kommunikationssituation spielt. Zudem wurde auf die Besonderheit eingegangen, dass in Italien im Asylbereich fast ausschließlich KulturvermittlerInnen zum Einsatz kommen.

Nennenswerte Merkmale des Polizeidolmetschens sind das Ungleichgewicht, das zwischen den Interaktanten entsteht, die Tatsache, dass die Befragten Kommunikationsfremde sind, weil sie die Abläufe nicht kennen, und die sprachlichen und kulturellen Barrieren, die aus der unterschiedlichen Herkunft der Interaktanten herrühren.

Die Beschreibungen dieser zwei Bereiche des Dolmetschens dienten als Basis für die Darstellung der Eigenschaften des Hotspot-Dolmetschens. Besonders wichtig in diesem Bereich sind die unterschiedlichen Erwartungen der Interaktanten, die hohe Komplexität des Asylrechtes und die sprachlichen und kulturellen Unterschiede zwischen den Gesprächsbeteiligten.

Anschließend wurde die Rolle der DolmetscherInnen analysiert, die zwar schon oft untersucht, zu der aber in der Dolmetschwissenschaft nie Einigkeit erzielt wurde. Zuerst wurden die Erwartungen der TeilnehmerInnen an der Kommunikation dargelegt. Anschließend wurden die Vorstellungen von der Rolle der DolmetscherInnen in drei Gruppen unterteilt: DolmetscherInnen als SprachmittlerInnen, als Sprach- und KulturexpertInnen und als aktive Gesprächsparteien.

Weiterhin wurde untersucht, wie der hohe Bedarf an bestimmten Orten an DolmetscherInnen mit bestimmten Sprachkombinationen die Dolmetschtätigkeit beeinflusst. Im besten Fall werden nur professionelle DolmetscherInnen eingesetzt. Dies ist jedoch nicht immer möglich, sodass auch LaiendolmetscherInnen bestellt werden. Im Folgenden wurde dieser Begriff definiert und dargestellt, welche Probleme sich aus dem Einsatz von LaiendolmetscherInnen ergeben können. Dabei wurde auch festgestellt, dass InstitutionsvertreterInnen mehr für die Qualität von Dolmetschleistungen sensibilisiert werden sollten, da sie für die Bestellung der DolmetscherInnen zuständig sind. Da viele LaiendolmetscherInnen in Hotspots tätig sind, wurden einige Hinweise für LaiendolmetscherInnen vom österreichischen Verband der beeideten GerichtsdolmetscherInnen genannt. Sie sind ein Hilfsmittel, weil sie wichtige Informationen zur Dolmetschtätigkeit enthalten. Die unzureichende Professionalisierung des Dolmetschens in diesem Bereich ist auch auf den Mangel an Ausbildungsmöglichkeiten zurückzuführen.

Um ein Bild aus der Praxis zu bekommen, wurden Interviews geführt, sodass es sich um einen empirisch-qualitativen Forschungsprozess handelte. Nach einer Beschreibung der Forschungsmethode und der Struktur der Interviews wurde eine Inhaltsanalyse durchgeführt, die in vier Hauptpunkte untergliedert wurde: Darstellung des Arbeitslebens der Hotspot-DolmetscherInnen, Beschreibung der zu dolmetschenden Kommunikationssituation,

Schilderung der Rolle von Hotspot-DolmetscherInnen und Qualifizierung.

Abschließend lässt sich sagen, dass es sich um ein vielfältiges Arbeitsfeld handelt, in dem DolmetscherInnen verschiedene Aufgaben zugewiesen bekommen. Diejenigen, die bei Frontex arbeiten, beschäftigen sich hauptsächlich mit der Registrierung von Flüchtlingen. Die übrigen (wie die Interviewten IV und V) kommen je nach Bedarf in verschiedenen Situationen zum Einsatz.

Die Flüchtlinge kommen in der Regel weder mit Personalausweisen oder Pässen noch mit Kenntnissen des Asylrechtes an. Daher versucht Frontex, ihre Herkunft festzustellen, wobei ihnen länder- und kulturspezifische Fragen gestellt werden, um zu überprüfen, ob sie wirklich aus dem bei der Registrierung angegebenen Land kommen. Die rechtlichen Informationen bekommen sie von nationalen und internationalen Organisationen und deren AnwältInnen, die in den Hotspots tätig sind und die Flüchtlinge beraten.

Keine/r der interviewten Hotspot-DolmetscherInnen hat ein Studium in Dolmetschen abgeschlossen. Die Mehrheit wurde jedoch von den ArbeitgeberInnen auf ihre Arbeit vorbereitet, sodass sie in der Lage sind, gute Arbeit zu leisten.

Die Rolle der Hotspot-DolmetscherInnen in Griechenland ist klar: Sie handeln als unsichtbare SprachmittlerInnen, als Geräte, die eine Aussage von der Ausgangs- in die Zielsprache übertragen. Falls von einem der Gesprächsbeteiligten eine sprach- oder kulturspezifische Erklärung gebraucht wird, sind sie auch bereit, als KulturvermittlerInnen zu agieren. In Italien ist die Rolle der KulturvermittlerInnen weniger geregelt als in Griechenland. Allgemein ist der Bedarf an Dolmetschleistungen sehr hoch und kann nicht immer von Hotspot-DolmetscherInnen gedeckt werden.

Bibliographie

- Ackermann, Dorothea (1997). *Dolmetschen für Polizei und Gerichte im Freistaat Sachsen: Marktanalyse und Ausblick.*
http://web.archive.org/web/20050920221235/http://www.uni-leipzig.de/~ialt/personal/ack_krakow97.htm, Stand: 29.04.2017.
- Belpiede, Anna (2002). *Mediazione culturale. Esperienze e percorsi formativi.* Torino: UTET.
- Bettin, Giulia & Cela, Eralba (2014). *L'evoluzione storica dei flussi migratori in Europa e in Italia. Rapporto di Ricerca PRIN, Piccoli comuni e coesione sociale: politiche e pratiche urbane per l'inclusione sociale e spaziale degli immigrati.* Venezia: Università di Venezia.
- Bettin, Giulia & Cela, Eralba (2014b). The evolution of migration flows in Europe and Italy. In: *Economia Marche Journal of Applied Economics*, XXXIII(1), 2014.
- Barsky, Robert F. (1993). The interpreter and the Convention refugee hearing: Crossing the potentially life-threatening boundaries between 'coccodrile-e-eh', 'cluck-cluck', and 'cot-cotcot'. In: *Traduction, Terminologie, Rédaction* 6:2, 131–157.
- Barsky, Robert F. (1994). *Constructing a Productive Other. Discourse Theory and the Convention Refugee Hearing.* Amsterdam, Philadelphia: John Benjamins (Pragmatic & Beyond Series 29).
- Barsky, Robert F. (1996). The Interpreter as Intercultural Agent in Convention Refugee Hearings. In: *The Translator* 2:1, 45-63.
- Barsky, Robert F. (2012). First encounters: Knowledge Interpretation on the Front-Lines of Crosscultural Encounters. *Global Media Journal, Canadian Edition*, 5(1), 53-74.
- Berk-Seligson, Susan (2009). *Coerced Confessions. The Discourse of Bilingual Police Interrogations.* Berlin, New York: Mouton de Gruyter.
- Bundesministerium für Inneres der Republik Österreich BMI (2006). *Dolmetschen im Asylverfahren. Handbuch.* Horn: BMI.
- Burley, Patrizia (1990). Community Interpreting in Australia. In: Bowen, David & Bowen, Margareta (Hrsg.). *Interpreting – Yesterday, Today, and Tomorrow.* Binghamton, NY: SUNY (ATA Scholarly Monograph Series IV), 146-153.
- Caruso Immacolata & Venditto, Bruno (2010). I flussi migratori. Rifugio e asilo nei paesi euro mediterranei. In: Malanima, Paolo (Hg.), *Rapporto sulle economie del Mediterraneo*, Bologna: il Mulino, 63-81.
- CNEL Consiglio nazionale dell'economia e del lavoro (2000). Formazione ed impiego dei mediatori culturali. <http://www.cnel.it/Documenti/Accordi-interistituzionali>, Stand 10.07.2017.
- Dahlvik, Julia (2010): Asylanhörungen. Handlungsspielräume in Dolmetsch-Interaktionen. [Asylum hearings. Rooms for manoeuvre in interpreting-interactions.] In: Rienzner,

- Martina & Slezak, Gabriele (Hrsg.). *Sprache und Translation in der Rechtspraxis. Stichproben*. Wiener Zeitschrift für Kritische Afrikastudien, Nr. 19/2010, 10. Jg., 63-82.
- Deutsches Etymologisches Wörterbuch. <http://www.koeblergerhard.de/derwbhin.html> (letzter Zugriff am 19.04.2017).
- Donk, Ute (1994a). Der Dolmetscher als Hilfspolizist. *Zeitschrift für Rechtssoziologie* 1, 37–57.
- Donk, Ute (1994b). Der Dolmetscher in kriminalpolizeilichen Vernehmungen. Eine ethnographische Strukturrekonstruktion. In N. Schröer (Hg.), *Interpretative Sozialforschung. Auf dem Wege zu einer hermeneutischen Wissenssoziologie*. Opladen: Westdeutscher Verlag, 130–150.
- Donk, Ute & Schröer, Norbert (1995). Die Vernehmung nichtdeutscher Beschuldigter. In: *Kriminalistik* 6, 401-406.
- Donk, Ute (1996). ‘Aber das sind Sachen, die gehen absolut an mir vorbei!’ Strukturelle Probleme in Vernehmungen nicht deutschsprachiger Beschuldigter. In J. Reichertz & N.
- Donk, Ute (1998). Kontrolle und Hysterie: Überlegungen zu dem Aussageverhalten nicht deutsch sprechender Beschuldigter in polizeilichen Vernehmungen. In J. Reichertz (Ed.), *Die Wirklichkeit des Rechts*. Opladen: Westdeutscher Verlag, 279–301.
- Eades, Diana, (2005). Applied linguistics and language analysis in asylum seeker cases. In: *Applied Linguistics* 26:4: 503-526.
- Ellscheid, Günter (1992). Sprachprobleme im Gerichtsverfahren. In: Grewendorf (Hg.), *Rechtskultur als Sprachkultur*, Frankfurt: Suhrkamp, 275-283.
- Fenton, Sabine (2004). Expressing a Well-Founded Fear: Interpreting in Convention Refugee Hearings. In: Hansen, Gyde & Malmkjær, Kirsten & Gile, Daniel (Hrgs.). *Claims, Changes and Challenges in Translation Studies*. Amsterdam: Benjamins, 263-269.
- Folquiét Rubio, Ana Isabel (2002). La interpretación en la policía: ¿un derecho o un privilegio? In: Valero Garcés, Carmen & Mancho Barés, Guzmán (Hg.), *Traducción e interpretación en los servicios públicos: Nuevas necesidades para nuevas realidades / Community Interpreting and Translating: New Needs for New Realities*. Madrid: Universidad de Alcalá, 91-96.
- Forghani, Farzad (1993). Über Probleme von Dolmetschern in der Asylantenbefragung. *IWK Mitteilungen* 48:3, 13.
- Fowler, Yvonne (2001). Taking an Interpreted Witness Statement at the Police Station. What did the Witness actually say? In: Brunette, Louise & Bastin, Georges L. & Hemlin, Isabelle & Clarke, Heather (Hrsg.), *The Critical Link 3. Interpreter in the Community*. Amsterdam, Philadelphia: John Benjamins, 195-209.

- Garber, Nathan. 2000. Community Interpretation: A Personal View. In: Roberts, Roda P. & Carr, Silvana E. & Abraham, Diana & Dufour, Aileen (Hrsgs.), *The Critical Link 2: Interpreters in the Community*. Amsterdam, Philadelphia: Benjamins, 9-20.
- Gentile, Adolfo & Ozolins, Uldis & Vasilakakos, Mary (1996). *Liaison Interpreting. A Handbook*. Melbourne: Melbourne University Press.
- Giddens, Anthony (1997). *Die Konstitution der Gesellschaft. Grundzüge einer Theorie der Strukturierung*. Frankfurt am Main: Campus-Verlag.
- Goffman, Erving (1961). *Encounters. Two Studies in the Sociology of Interaction*. Indianapolis, New York: The Bobbs-Merrill Company.
- Hebenstreit, Gernot & Pöllabauer, Sonja & Soukup-Unterwiesing, Irmgard (2009). AsylTerm: Terminologie für Dolmetscheinsätze im Asylverfahren Forschungsprojekt in einem Bereich von gesellschaftlicher Brisanz. *Trans-kom 2* [2], 173-196.
- Hoffmann, Ronald (2001). Die Arbeit des Dolmetschers bei Behörden und der Polizei. <http://www2.hu-berlin.de/francopolis/germanopolis/Hoffmann.htm>, Stand 10.07.2017.
- Horn, Hans-Jürgen (1995). Die Begutachtung von fremdsprachigen Ausländern – Probleme und Fehlerquellen. In: *Monatszeitschrift für Kriminologie und Strafrechtsreform* 78:6, 382-386.
- Inghilleri, Moira (2005). Mediating Zones of Uncertainty. *The Translator* 11:1, 69-85.
- Inghilleri, Moira (2009). Asylum. In: Baker, Mona & Saldanha, Gabriela (Hrsg.), *Routledge encyclopedia of translation studies*. London: Routledge, 10-13.
- Inghilleri, Moira (2007). National Sovereignty versus Universal Rights: Interpreting Justice in a Global Context. In: *Social Semiotics* Vol.17:2, 195-212.
- Istomina, Irina (2000). Wenn Laien Dolmetschen. [https://www.gdp.de/gdp/gdp.nsf/id/dp1200/\\$file/0012_04.pdf](https://www.gdp.de/gdp/gdp.nsf/id/dp1200/$file/0012_04.pdf), Stand 10.07.2017.
- Kagan, Michael (2003). Is Truth in the Eye of the Beholder? Objective Credibility Assessment in Refugee Status Determination. *Scholarly Works*. Paper 633. <http://scholars.law.unlv.edu/facpub/633>
- Kälin, Walter (1986). Troubled Communication: Cross Cultural Misunderstandings in the Asylum Hearing. In: *International Migration Review* Vol. 20: Summer 1986, 230-241.
- Kondo, Masaomi & Tebble, Helen & Bistra, Alexieva & Dam, Helle & Katan, David & Mizuno, Akira & Setton, Robin & Zalka, Ilona (1997). Intercultural Communication, Negotiation, and Interpreting. In: Gambier, Yves & Gile, Daniel & Taylor, Christopher (Hrsgs.), *Conference Interpreting: Current Trends in Research*. Amsterdam/Philadelphia: Benjamins, 149-166.
- Krainz, Klaus (2010). Dolmetschen im Asylverfahren. Schwierigkeiten in der Kommunikation aus Sicht der Asylbehörde. In: Rienzner, Martina & Slezak, Gabriele (Hrsg.): *Sprache und Translation in der Rechtspraxis. Stichproben*. Wiener Zeitschrift

- für Kritische Afrikastudien, Nr. 19/2010, 10. Jg., 137-151.
- Kranjčić, Christian (2010). "... dass er treu und gewissenhaft übertragen werde." Zum Dolmetschen im Strafverfahren. Tübingen : Mohr Siebeck.
- Krouglov, Alexander (1999). Police Interpreting. Politeness and Sociocultural Context. In: *The Translator* 5:2, 285-302.
- Lee, Jieun (2012). A Pressing Need for the Reform of Interpreting Service in Asylum Settings: A Case Study of Asylum Appeal Hearings in South Korea. In: *Journal of Refugee Studies* Vol. 27:1, 62-81.
- Martín del Pozo, José F. (2002). La Interpretación y la traducción en el Àmbito Policial en España. In : Valero Garcés, Carmen & Mancho Barés, Guzmán (Hrsg.), *Traducción e interpretación en los servicios públicos: Nuevas necesidades para nuevas realidades / Community Interpreting and Translating: New Needs for New Realities*. Madrid: Universidad de Alcalá, 85-90.
- Mason, Ian (2000). Models and Methods in Dialogue Interpreting Research. In: Olohan, Maeve (Hg.), *Intercultural Faultlines*, Manchester: St. Jerome, 215-231.
- Maurer-Kober, Bettina (2006). Rechtlicher Rahmen der Beiziehung von DolmetscherInnen im Asylverfahren. In: Bundesministerium für Inneres der Republik Österreich (Hg.), *Dolmetschen im Asylverfahren. Handbuch*, http://v004107.vhost-vweb-02.sil.at/wp-content/uploads/2012/11/2006_Handbuch-Dolmetschen-im-Asylverfahren.pdf, Stand 10.07.2017.
- Mey, Günter & Mruck, Katja (2007). Qualitative Interviews. In: Naderer, Gabriele (Hg.), *Qualitative Marktforschung in Theorie und Praxis: Grundlagen, Methoden und Anwendungen*. Wiesbaden: Gabler, 247-278.
- Merlini, Raffaella (2009). Seeking asylum and seeking identity in a mediated encounter. The projection of selves through discursive practices. In: *Interpreting*, 11:1, 57-93.
- Monnier, Michel-Acatl (1995). Field Report. The Hidden Part of Asylum Seekers' Interviews in Geneva, Switzerland: Some Observations about the Socio-Political Construction of Interviews between Gatekeepers and the Powerless. In: *Journal of Refugee Studies* 8:3, 305-325.
- Mulayim, Sedat & Lai, Miranda & Norma, Caroline (2015). *Police Investigative Interviews and Interpreting. Context, Challenges, and Strategies*. Boca Raton: CRC Press.
- Nakane, Ikuko (2007). Problems in Communicating the Suspect's Rights in Interpreted Police Interviews. In: *Applied Linguistics* 28:1, 87-112.
- Nakane, Ikuko (2009). The Myth of an 'Invisible Mediator': An Australian Case Study of English-Japanese Police Interpreting. In: *PORTAL Journal of Multidisciplinary International Studies* 6:1, 1-16.
- Perez, Isabel A. & Wilson, Christine W.L. (2004). Interpreter-mediated police interviews.

- Working as a professional team. In: Wadensjö, Cecilia; Englund Dimitrova, Brigitta; Nilsson, Anna-Lena (Hrgs.), *The Critical Link 4. Professionalisation of interpreting in the community*. Amsterdam, Philadelphia: John Benjamins, 79-93.
- Pöllabauer, Sonja & Schumacher, Sebastian (2004) : Kommunikationsprobleme und Neuerungsverbot im Asylverfahren. In: *Migralex* 2004:1/2, 20-28.
- Pöllabauer, Sonja (2004). Interpreting in asylum hearings. Issues of role, responsibility and power. *Interpreting* 6:2, 143-180.
- Pöllabauer, Sonja (2005). „I don't understand your English, Miss.“ *Dolmetschen bei Asylanörungen*. Tübingen: Gunter Narr Verlag.
- Pöllabauer, Sonja (2006a). Öffentliche Sicherheit. *Das Magazin des Innenministeriums* Nr.9-10/2006.http://www.bmi.gv.at/cms/BMI_OeffentlicheSicherheit/2006/09_10/files/Dolmetsch.pdf. Stand: 10.07.2017.
- Pöllabauer, Sonja (2006b). "Translation culture" in interpreted asylum hearings. In: Pym, Anthony (Hg.), *Sociocultural Aspects of Translating and Interpreting*, Amsterdam [u.a.]: John Benjamins, 151-162.
- Rienzner, Martina (2011). Zwischen Grenzschutz und Menschenrechten: Fluchtgeschichten Erzählen im Asylverfahren. In: Profanter, Annemarie (Hg.), *Kulturen im Dialog*, Frankfurt am Main u.a.: Peter Lang.
- Reichertz, Jo (1998). Reduktion des Tatvorwurfs als Folge polizeilicher Ermittlungspraxis. In: Reichertz, Jo (Hg.), *Die Wirklichkeit des Rechts*. Opladen: Westdeutscher Verlag, 259–278.
- Roy, Cynthia B. (1993). A sociolinguistic analysis of the interpreter's role in simultaneous talk in interpreted interaction. In: *Multilingua* 12:4, 341-363.
- Sami, Fadia (1999). Die Rolle der Institutionalisierten Kommunikationssituation im Dolmetschprozeß. In: Gerzymisch-Arbogast, Heidrun; Gile, Daniel; House, Julian; Rothkegel, Annely (Hrsg.), *Wege der Übersetzungs- und Dolmetschforschung*. Tübingen: Narr, 195-208.
- Sami Sauerwein, Fadia. 2006. *Dolmetschen bei polizeilichen Vernehmungen und grenzpolizeilichen Einreisebefragungen*. Frankfurt: Peter Lang.
- Scheffer, Thomas (1997). Dolmetschen als Darstellungsproblem. Eine ethnographische Studie zur Rolle der Dolmetscher in Asylanörungen. In: *Zeitschrift für Soziologie* 26:3, 159-180.
- Scheffer, Thomas (2001). *Asylgewährung. Eine ethnographische Verfahrensanalyse*. Stuttgart: Lucius & Lucius (Qualitative Soziologie 1).
- Schröer, Norbert (1996). Die informelle Aussageverweigerung. Ein Beitrag zur Rekonstruktion des Verteidigungsverhaltens nichtdeutscher Beschuldigter. In: Reichertz, Jo & Schröer, Norbert (Hrsg.), *Qualitäten polizeilichen Handelns. Beiträge*

- zu einer verstehenden Polizeisozio­logie. Opladen: Westdeutscher Verlag, 163–181.
- Sielaff, Wolfgang (1989). Praktische Schwierigkeiten bei Ermittlungen gegen ausländische Tatverdächtige. In: Bundeskriminalamt Wiesbaden (Hg.), *Ausländerkriminalität in der Bundesrepublik Deutschland. Arbeitstagung des Bundeskriminalamtes Wiesbaden vom 18.-21. Oktober 1988*. Wiesbaden: Bundeskriminalamt (BKA-Vortragsreihe Band 34), 129-143.
- Stanek, Małgorzata (2011). *Dolmetschen bei der Polizei. Zur Problematik des Einsatzes unqualifizierter Dolmetscher*. Berlin: Frank & Timme.
- Tipton, Rebecca (2008). Reflexivity and the social construction of identity in interpreter-mediated asylum interviews. In: *Translator* 14:1, 1-19.
- Tebble, Helen. 1999. The Tenor of Consultant Physicians: Implications for Medical Interpreting. *The Translator* 5/2, 179-200.
- Turner, Graham H. & Brown, Richard (2001). Interaction and the role of the interpreter in court. In: Harrington, Frank J. & Turner, Graham H., *Interpreting Interpreting: Studies and reflections on sign language interpreting*, Gloucestershire: Douglas McLean, 152–167.
- UNHCR (2009). Interpreting in a Refugee Context. Self Study Module 3. <http://www.refworld.org/docid/49b6314d2.html>, Stand 10.07.2017.
- UNHCR (2010). Improving asylum procedures: Comparative analysis and recommendations for law and practice. <http://www.unhcr.org/4c7b71039.pdf>. Stand: 09.07.2017.
- UNHCR Österreich (2015). Trainingshandbuch für DolmetscherInnen im Asylverfahren. http://www.bfa.gv.at/files/broschueren/Trainingsprogramm_WEB_15032016.pdf. Stand 03.09.2017.
- Wadensjö, Cecilia (1992). *Interpreting as Interaction. On Dialogue Interpreting in Immigrations Hearings and Medical Encounters*. Linköping: Linköping University Departement of Communication Studies.
- Wadensjö, Cecilia (1998). *Interpreting as Interaction*. London, New York: Longman.
- Wadensjö, Cecilia (2002). The Double Role of a Dialogue Interpreter. In: Pöchhacker, Franz & Shlesinger, Miriam (Hrsg.), *The Interpreting Studies Reader*, New York: Routledge, 355–370.
- Witzel, Andreas (2000). Das problemzentrierte Interview. In: Forum Qualitative Sozialforschung, 1(1), [26 Absätze]. www.qualitative-research.net/fqs-texte/1-00/1-00witzel-d.htm. Stand: 10.07.2017.
- Wurzel, Petra (1993). Über die sprachlichen und kulturellen Ursachen von Mißverständnissen und Widersprüchen in Asylverfahren aus der Sicht des Dolmetschers. In: *Zeitschrift für Türkeistudien* 6:1, 101-125.

Rechtliche Grundlagen und Gesetze:

Allgemeine Erklärung der Menschenrechte
Amtsblatt der Europäischen Union L134
Charta der Grundrechte der Europäischen Union
Constitution de l'IOM
Decreto legislativo 25/2008
Entschließung des Europäischen Parlaments zum 50. Jahrestag der Gründung des UNHCR
Europäische Menschenrechtskonvention EMRK
Europäischer Pakt zu Einwanderungspolitik und Asyl
Genfer Flüchtlingskonvention 1951
KOM (2015) 240 endgültig
KOM (2015) 510 endgültig
KOM (2015) 671 endgültig
KOM (2016) 85 endgültig
Mitteilung 2008/C 115/01
PD 90/2008
Richtlinie 2001/55/EG
Richtlinie 2011/95/EU
Richtlinie 2013/32/EU
Satzung UNHCR 1950
Übereinkommen von Dublin
Übereinkommen zur Durchführung des Übereinkommens von Schengen
UN A/70/976
Verordnung (EG) 2007/2004
Verordnung (EG) Nr. 343/2003
Verordnung (EG) Nr. 562/2006
Verordnung (EU) 2016/1624
Verordnung (EU) Nr. 439/2010
Verordnung (EU) Nr. 515/2014
Verordnung (EU) Nr. 604/2013

Internetquellen:

http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Migration_and_migrant_population_statistics/de; Stand: 12.03.2017
http://migration.iom.int/docs/2016_Flows_to_Europe_Overview.pdf; Stand: 12.03.2017
<http://www.libertaciviliimmigrazione.dlci.interno.gov.it/it/documentazione/statistica/>

[cruscotto-statistico-giornaliero](#); Stand: 29.03.2017

<http://www.duden.de/suchen/dudenonline/migrant>; Stand: 14.03.2017

<http://www.unhcr.de/mandat/fluechtlinge.html>; Stand: 14.03.2017

<http://www.bfa.gv.at/glossar/start.aspx>; Stand: 15.03.2017

<http://www.bamf.de/DE/Fluechtlingsschutz/AblaufAsylv/Schutzformen/SubsidiaererS/subsidiaerer-schutz-node.html>; Stand: 14.03.2017

<http://www.eu-info.de/europa/schengener-abkommen/>; Stand: 19.03.2017

https://ec.europa.eu/home-affairs/sites/homeaffairs/files/what-we-do/policies/european-agenda-migration/press-material/docs/state_of_play_-_hotspots_en.pdf; Stand: 28.03.2017

<http://www.iom.int/about-iom>, Stand: 19.03.2017

<http://www.scuolalingue.unibo.it/it/corsi/corsi-di-studio/piano-didattico/2017/8059/000/000/3>; Stand 20.08.2017

<https://iuslit.units.it/it/dipartimento/sezioni/sezione-studi-lingue-moderne-interpreti-e-traduttori>, Stand 20.08.2017

Anhang I: Transkription Interview 1

Teilnehmende: I (Interviewer), B1 (Interviewte 1)

- 1 I: Hi, it's Giuditta.
- 2 B1: Hi! How are you?
- 3 I: Fine thanks, and you?
- 4 B1: Fine thank you.
- 5 I: Thank you really much that you took some time to do this interview.
- 6 B1: You are welcome! I hope I can help you.
- 7 I: I think so! I'm studying interpreting in Vienna, I don't know if they
8 told you from the office. I'm writing my master's thesis and I would
9 like to know more about the interpreters that are working at the EU
10 borders. I don't know how much time do you have, I hope it's not longer
11 than half an hour.
- 12 B1: They told me I should put half an hour. Is it enough for you?
- 13 I: Yes, I think so.
- 14 B1: Ok, gut.
- 15 I: So, which is your mother tongue?
- 16 B1: Eh, Dari, Afghan.
- 17 I: Ok and which languages do you interpret?
- 18 B1: Eh, I do actually Afghan Dari, and Iranian, I can speak also Iranian
19 Farsi.
- 20 I: Is it hard for you?
- 21 B1: No it's fine, I've done it for a few years and now it's fine.
- 22 I: And always in English?
- 23 B1: When I come... When I'm interpreting for FRONTEX is in English but in
24 Denmark I do it in Danish.
- 25 I: Ah ok!

26 B1: I'm interpreter for Denmark.

27 I: Ah ok, they didn't told me that!

28 B1: Ah.

29 I: Ah ok. And where are you working... Ah sorry?

30 B1: Cause they asked me... For interpreters from different countries to
31 participate for FRONTEX so... Denmark sends some interpreters here also.

32 I: Ah ok.

33 B1: Yes.

34 I: So, where are you working right now?

35 B1: Right now I'm working for FRONTEX in Lesbos, Greece, yes.

36 I: Yes.

37 B1: One of the big camps, Moria.

38 I: How long have been working there?

39 B1: Every time is a different time. Like this time I'll be for 3 months.
40 Since 1st of January I come here and I'll stay until the 29th of March
41 and I have translated for them last year also, in April and May and I
42 was also in Bulgaria in September-October.

43 I: Ah!

44 B1: Yes, so it's the third time that I work for FRONTEX.

45 I: Ok. Where did you work before? In Denmark?

46 B1: In Denmark I worked for the police and for those ministries for the,
47 for registration and for asylum seekers and you know, the all case when
48 they presenting why they are coming to this country and they apply for
49 asylum.

50 I: Ok, ok. And... So Denmark asked you to work for FRONTEX? Or how did you
51 get this job?

52 B1: Yes. Because I work for the police in Denmark and that department I
53 work, so they have also participating for the FRONTEX and then Denmark
54 asked me to help FRONTEX with this job.

55 I: Ok. Did you study interpreting and translation or did you just started
56 to work the job?

57 B1: Eh... What do you mean?

58 I: Did you do a university or a study program in interpreting?

59 B1: Yes, I have. I interpreted but my background, I studied business law.
60 So... And before that I interpreted, so I have experience for about ten
61 years.

62 I: Ah ok. And... Yeah. I'm going to ask you something about your daily life
63 for FRONTEX. How does it look like? Do you have like fixed working hours
64 or do you just work when needed?

65 B1: We have fixed work hours, it's eight hours a day and we have a schedule
66 from three times during the morning, from 8 to 4 o'clock and three times
67 during the afternoon and one day off.

68 I: Ok, ah it's really...

69 B1: But of course we have to be available if something happens, like
70 immediately and we should be available 24h but the schedule it's like
71 this, three times. We have to work six days per week, three times in the
72 morning and three times in the afternoon.

73 I: So are you now an employee of FRONTEX or still of the police in Denmark?

74 B1: It's both of them. So... the police. Actually I'm right now of FRONTEX,
75 but FRONTEX asked the police in Denmark.

76 I: Which are your tasks? What do you have to do when you are working?

77 B1: Assisting the police officers, the screener, helping them when they ask
78 a question about nationality, to recognize which nationality they are
79 from. They claim to, for example, sometimes some Afghan... Some Iranians
80 claim to be Afghan or sometimes it could be that they claim to be
81 Afghan. So we have to, as interpreter or medial cultural advisor to help
82 them, the screener, with the question about the knowledge about the
83 country, and we ask them, the police ask them and we translate it.

84 I: Ok. Did you know already when you got there, what you were going to do?

85 B1: Not exactly. But we do the same job in Denmark, so it's not a big
86 difference, so it's just different police officers from different
87 countries and everyone has its own method to do it, but the whole
88 process we have done it in Denmark too, so for us it's the same.

89 I: Could you describe exactly what happens when the refugees arrive? So how
90 does it work when they arrive to the police officers?

91 B1: I think they have a different process, I don't have all the
92 information, but the part they are coming to us after they are
93 registered in the beginning of, I don't know, the Greek police have
94 they own system in the beginning, they give them a badge of number and
95 after that, they decide to take ten or five people inside for us, for
96 the screening and we are taking one by one and asking: who they are, if
97 they have any document and from their country and this kind of
98 questions.

99 I: Did you also have to take finger printers?

100 B1: Yes, yes, after we are done with the screening and we know which
101 nationality they have, we have their information about name, country and
102 when they leave their country, this kind of questions, we have a form,
103 to fill this form, and our police colleagues they are accepting which
104 country they are from and everything it's fine, and then they send them
105 to finger printing and then they take pictures and finger printing and
106 this kind of things. I'm not in that part.

107 I: So, you are just in the part of asking the nationality?

108 B1: Yes, I'm just in the part of the screening, only if is something, is a
109 problem in the finger printing and then we are coming, but we are not
110 participating so much in that part, only if there is a problem of
111 communication, so they ask us to assist them.

112 I: So you are always working with the police, right?

113 B1: Yes, I do.

114 I: Now I would like to ask you a couple of things about the lows, the
115 European asylum system. Do you know anything about it?

116 B1: I shouldn't answer this question, only about my job translating. Sorry.

117 I: No problem. Did FRONTEX train you or not since it's the same job you are
118 doing in Denmark?

119 B1: Yes, they have training, when we arrive in the country so, the first
120 day we get information about the way FRONTEX is working and low, and
121 everything. Everyone, everyone is the first day in Lesbos or wherever,
122 is working for FRONTEX, so the first day is briefing to picture how they
123 are working, even if you have experience, just to remind you how they
124 are working here, what is the low, what is the process, so everyone get
125 the same every time.

126 I: Do you think that it's required to have a good knowledge of the
127 refugee's low in doing your job, like for interpreting?

128 B1: Yes, I think. I don't know about the others but I studied low so I know
129 that obvious.

130 I: But do you think it's important to have it or do you think that an
131 interpreter could also work without knowing the low?

132 B1: It's always good to know about the low and their rights but again we
133 are just assisting our colleagues, our police colleagues, so at the
134 moment they are asking we exactly just ask the same questions in the
135 language the immigrant knows, so I don't know how necessary but I think
136 for everyone it's good to know about the low.

137 I: Ok, thank you. How do refugees perceive asylum system? Do they know how
138 it works when they arrive or do they ask a lot of questions?

139 B1: The whole process of asylum is in another department, it's not our
140 process. We are just doing the screening. We ask them, if they need
141 asylum here, if they need protection, international protection, the only
142 question that we do about asylum is this. Some of them they know some of
143 them they don't know and then we explain to them what it is exactly
144 international protection. Just briefly.

145 I: Do refugees usually have passport with them or any kind of ID or not?

146 B1: Not always, it depends from which country they are from. Afghans a few
147 of them they have, and mostly they don't have any document.

148 I: And how is it when they don't have anything? Is it different the
149 communication?

150 B1: Yes, than we have to use the... our knowledge about the country to help
151 our colleagues, police colleagues, to which kind of questions about the
152 country they can ask to know exactly: Are they from Afghanistan or not?

153 I: How do the police react when they don't have any document?

154 B1: Again, I can't answer this question. Only about me.

155 I: Ok, I'm sorry. Now it's just about interpreting, it's just a few more
156 questions and then we are done.

157 B1: Ok.

158 I: What is difficult for you in your daily working life? What could cause a
159 problem?

160 B1: Until now I didn't experience any problem.

161 I: Do refugees perceive you as the contact person? Do they talk directly to
162 you or do they talk to the police?

163 B1: No, actually when they come in this room, they know that we are
164 assisting the police, we are just translating. So they talk directly to
165 the police and we are at the side and they are just listening to our
166 voice and they understand the conversation between themselves and the
167 police.

168 I: What do you find harder to interpret? Which role do feelings, emotions
169 and cultural differences play, if they play any role?

170 B1: After 10 years experience I don't, in the beginning of course it was
171 difficult, but after a while so... when you listen about, it's not much
172 about the screening, it's more about when I was in the whole process of
173 interviewing, why they are asking for asylum. When you are listening to
174 their history, why they live their country, it's hard to hear but after
175 a while you get professional and you accept it, that's life.

176 I: And while interpreting do you feel the power of the police? The police
177 are an institution there and then you have the refugees.

178 B1: I can't answer the question about the police, only about myself.

179 I: I meant, if the police, while interpreting do you just, do you talk as
180 the police is talking? So if they..

181 B1: Yes, yes, I should.

182 I: ...get aggressive or such, do you do it as well or do you try to
183 neutralize that?

184 B1: No, no. I should do as police they do. Because that is the information
185 I give. So if they put the voice up or if they use the power, I'm not
186 the professional man there, I should do exactly the same, because the
187 person should feel that I translate like exactly as it should be,
188 because is not personal from my side, they know, that is the police
189 talking.

190 I: The last question. How would you describe your role?

191 B1: I think it is an important role because if you are not there they could
192 not communicate and it's really difficult, a lot of them do not speak
193 English, so the only good thing for immigrant is when they arrive, they
194 have this feeling: "ooh, I... somebody can tell exactly what I want to

195 tell to the police, or the information, that I want to get", because for
196 them is very difficult to find during the process of... when they leave
197 their country and pass different countries, the communication problems.
198 And when they arrive there, just we ask first: "how are you?" sometimes
199 they give them a little relief, a good feeling: "I can tell someone how
200 I feel". On the other side: "they understand me, what I say". It gives
201 them a little relief, a good feeling in that moment.

202 I: Do you ask "how are you?" or are the police asking?

203 B1: No, the police ask.

204 I: Ok, thank you really much!

205 B1: Welcome! Sorry, because my country Denmark asked me, after this
206 interview, if it's possible to give that part you are writing about me,
207 they want to have it. Is it possible for you to send it to me?

208 I: Yes, of course, the only thing is that the transcript of the interview
209 will be in English but then I'm writing my master's thesis in German. I
210 hope it is fine.

211 B1: Yes, it's ok. We have some people from Germany. So please, because they
212 asked me, when I asked for permission.

213 I: Not FRONTEX, right? Denmark?

214 B1: Denmark.

215 I: I'll do it. Thank you really much again.

216 B1: Welcome. Bye, have a nice day.

217 I: You too, bye.

Anhang II: Transkription Interview 2

Teilnehmende: I (Interviewer), B2 (Interviewte)

- 1 B2: Hello, good afternoon.
- 2 I: Good morning. Thank you!
- 3 B2: You are welcome.
- 4 I: I don't know what they told you from the office, my name is Giuditta,
- 5 I'm studying interpreting in Vienna.
- 6 B2: Are you Italian?
- 7 I: Yes, I'm Italian, but I'm studying in Vienna, in Austria
- 8 B2: Ah ok.
- 9 I: I'm writing my master's thesis about the interpreters working at the
- 10 European borders. The interview will be anonymous in the thesis, just
- 11 that you know.
- 12 B2: Ok. Can we start? You ask and I give you answers.
- 13 I: Yes, of course. Which is your mother tongue?
- 14 B2: Could you repeat what you said please?
- 15 I: Which is your mother tongue?
- 16 B2: My mother tongue is Kurdish Sorani.
- 17 I: Which languages do you interpret?
- 18 B2: I'm here for Arabic, Middle East dialects, because I come from Iraq,
- 19 and lived in Iraq, I have Kurdish from north of Iraq and I lived a
- 20 couple of years in North Africa, so I can speak that dialect too, and
- 21 I'm here for interpreting for Arabic language and for my mother tongue,
- 22 Kurdish Sorani.
- 23 I: Where are you working right now?
- 24 B2: I'm working in Greece?
- 25 I: Where precisely?
- 26 B2: In Lesvos.

27 I: How long have you been working there?

28 B2: I come every time for one and a half month, sometimes two months. And
29 it is my third time here in this island.

30 I: Ok. Where did you work before?

31 B2: I live in Holland, so I work there too.

32 I: And for Frontex did you work somewhere else or just in Lesvos?

33 B2: Questions about Frontex you have to ask Stefan, and he will give you
34 all information.

35 I: It was just about you, not about Frontex.

36 B2: But you said working for Frontex, that's a silly question. It includes
37 Frontex. And they told me we don't talk about Frontex, we talk about my
38 interpreting work. I'm sorry.

39 I: Where do you work in Holland?

40 B2: I started in 1991 and first I worked with the court, with the police
41 and with layers. Everybody have his own list and when is needed they
42 call you and you work for them.

43 I: And how did you start to work for Frontex?

44 B2: The ministry of justice of Holland asked me.

45 I: About your studies, did you study interpreting and translation?

46 B2: No, because the time when we started was unnecessary, just they made
47 like a test for you and then they see that language which you are
48 speaking is.. you have, people you are interpreting for have no
49 complain, you understand each other , your Dutch is good and they
50 compare this and then when they see that there is no complain from the
51 layers, if they see that the interpreter does always say the same word
52 what he said, so when there is no complain about you and they will keep
53 calling you and keep making contact with you, and then you come on the
54 list. But now is different. You have to go to some kind of institute,
55 who the test about the language you speak, the dialect you speak and
56 then there is also for some people who have no experience, they make
57 them like role play and they test, the play like they are interpreters,
58 and one the examiner will be the like the refugee or the victim or... and
59 the other one will be the authority. And they do this role play and then
60 they will see if you used to be understandable, used to be they way of

61 working that should be and then they will give you the degree, and if
62 you succeed then you will come in the register and then you will become
63 interpreter.

64 I: When you say 'they' you mean the ministry of justice, right?

65 B2: Eh... You said they, who?

66 I: Who is testing? The ministry of justice?

67 B2: No, no, this is a national list...

68 I: In Holland, ok...

69 B2: Of course the ministry of justice also has his own list, but comparing
70 with that list, who everybody is coming. In that institute is it
71 possible to make the register for everybody, not only for the ministry
72 of justice, but for police department, for everyone.

73 I: Ok, thanks. I was just asking because in Europe in each country is
74 really different. So in Austria is more or less the same...

75 B2: Of course, of course. Every country has its own law, but no matter, if
76 you are good they will notice and if you are not they know too so...
77 That's how I see it, when you are doing a good job, they will know about
78 you surely.

79 I: Yeah. And how is your working life for Frontex? Do you have fixed
80 working hours or do you work when you are needed?

81 B2: No, there are days you have to work, and you have to keep the days you
82 are working to be available and doing your job, that's it. So they tell
83 you before, like the time and these things and you know exactly when and
84 what time you will be there and you have to be there.

85 I: Are you working every day or do you have days off?

86 B2: It's the law in Europe, you have to have days off.

87 I: Which are your tasks?

88 B2: My task? Is to interpret, whatever people came and they don't know the
89 language, my job is only to transfer the language from the foreigner to
90 the authority, that's it.

91 I: Are you just working during the registration or it depends?

92 B2: I don't know if I'm allowed to talk about the Frontex work.

93 I: I'm sorry; it was just about your work for Frontex.

94 B2: Because when they told me don't talk about work of Frontex, I keep the
95 rule, so you can tell ask me things about the job of interpreter and not
96 about Frontex's work.

97 I: I'm not asking how Frontex works, I just wanted to know, for who are you
98 interpreting, police, Frontex's authorities,...?

99 B2: No no, Frontex. Do you know something about Frontex?

100 I: Yes I do, I think.

101 B2: So you know what they are doing here?

102 I: Yes.

103 B2: Ok, so I don't have to go in that. I'm here to assist, to assist with
104 the language. To know, what they are explaining, where they come from, I
105 can say: "he is speaking that dialect". If the people from Frontex, they
106 have some question we ask the migrant, and Frontex decides if he is
107 coming from that country or not.

108 I: So you also have to do that, when you hear a dialect, you have to say
109 from which country that person is from?

110 B2: No, dialect you can learn, but where you came from, you have to be from
111 that. That's very different; there are a lot of differences. For example
112 if you are from Vienna, from Austria, and you live in Switzerland with a
113 lot of friends from Germany, from Munich, after a while the person of
114 Austria will know the dialect of Germany from Bayern, from Munich, but
115 that doesn't mean that he is from there. Do you understand what I mean?

116 I: Yeah.

117 B2: So the dialect you can learn, but where you come from, you have to
118 proof that, to show where you come from, and that's not my job. I'm only
119 giving my opinion about the dialect, about what he says. But the
120 questions have to be answered from the migrant, if he really is from
121 there or not.

122 I: Ok. Thank you. When you arrived in Greece, did they train you; did you
123 have some explanation about your work there? I mean, know it's your
124 third time, but how was the first time?

125 B2: It's no changes, it's always the same. Of course they will brief you,
126 and then they will tell you, what they expect, what expect Frontex from

127 you, and what your tasks are, what are you allowed and what you are not
128 allowed, this of course. Everybody that comes here have to know the laws
129 about, because you know, different countries, different laws. So you
130 have to... they have to inform you about that. And that's what they do a
131 good job.

132 I: Which are the difficulties in your daily working life? If there are any.

133 B2: What difficulties you can notice through your work you mean?

134 I: Yes.

135 B2: Of course interpreting is not just saying the word, do you understand
136 what I mean? So it's not only translating the word, that's not
137 interpreting. Interpreting is how you say it, you have to say it the
138 same way, you understand? And that's really important, because when he
139 want to say his word, the migrant for example, want to say this word
140 with the feeling of that word. If you don't say it the same way, maybe
141 it's meant different or it has no effect, what he wanted you to
142 translate for. So it's very important that anybody you are interpreting
143 for, get the same level of this situation. It is sometimes difficult,
144 but you try to say the word exactly what he meant with that word.
145 Because there are words, depending how you say it and how the opposite
146 person understand it, you understand? There are some examples, when you
147 say something, ok? I don't care or I don't care! Do you understand what
148 I mean?

149 I: Yes I do.

150 B2: It's the same word, but what you... the pressure is also involved in how
151 you say it, and then you don't see that... you are not translating many
152 things from yourself, because it is how you say it and the screener has
153 to know that I say it exactly how he said it, with the same emotions,
154 then he has to say what he meant about that, because I can't tell him:
155 "yes he said that but he mean something else". That's not my job. My own
156 job is, the only thing that is important, exact words, what you are
157 translating, don't add nothing what is not said, and is maybe helpful
158 for the screener to say the same way that the person who you are
159 interpreting for, the same way he announced it.

160 I: And is it always possible? Because we have a lot of cultural
161 differences. For example I come from Italy and when we talk, we put a
162 lot of emphasis in what we say, but in German you can't really talk that
163 way, I would say.

164 B2: Italy is more emotion in the word and more moving the hands when they
165 talk, and it's normal because the culture is like that and in the Middle
166 East and North Africans they are acting the same, and I'm from those
167 countries, so I know when emotions... I know the culture so I can... The
168 culture from there I understand, I know it, and I'm also from the same
169 culture. And then it depends how good you are interpreting, and that's
170 how good you are when you interpret, the words of the person you are
171 working for and the language you are interpreting to. And that's the
172 value of interpreting. When you are good, you can achieve that. I don't
173 say hundred percent or ninety percent. If you achieve about seventy
174 percent what he... the emotions in the words, you can do the same in
175 different languages, interpret that the same emotion that he was
176 showing, think that that will be really helpful for both sides.

177 I: And how is it with cultural differences? Do you have to explain them if
178 the person is saying something that is not understandable in the other
179 language, can you explain it?

180 B2: No, for me... when they ask me about the culture I can explain everything
181 about the culture. But everything that they say to each other I
182 translate it, because this is my job, do you understand? When somebody
183 says something, ok, he is from a different culture, is normal to say,
184 but that's the word you want to say, so I would just translate it, I
185 have no problem. But if they ask me: "is that normal?" I can... If they
186 ask me: "is that normal in that culture?" I can explain for them, but
187 that doesn't have anything to do with interpreting, that's only
188 information you give him because you want that both sides understand
189 each other very good.

190 I: So, how do you do that? Do you interrupt the interpretation and you say
191 that in that moment you are just giving cultural information or do you
192 do it after?

193 B2: No, no, only when the screener asks or... asks me to explain something
194 from the migrant, then I explain or otherwise the migrant, in this case,
195 asks me to explain something to them, then I'll do that, but you are not
196 involved in the discussion, you are only there... you have nothing to do
197 with the discussion, you are only helping so that they understand each
198 other. So, you don't involve in the discussion, you are just
199 interpreting, but when they ask special, and they ask you as interpreter
200 if it is normal about the culture, because we know about the culture, we
201 can explain, but not from yourself to explain things, because when
202 nobody asks, is not your task to interrupt the meeting between them to
203 explain something. Only when you get... when they ask you, then you do it,

204 because they asked you and they trust you that you know about these
205 cultures.

206 I: Yes, of course. And now about feelings and emotions, you try to transmit
207 them in your interpretation?

208 B2: Emotions and feelings, any screener can see on the behavior of the
209 migrant, if he is emotional or if he is stressed because they are all...
210 they need a lot of help they can get here. So they know the situation
211 and some people lost somebody, some people have problems, and you see
212 the body language of course, and they... but the interpreter work is to
213 translate the words, that's very important of course, that's your work.

214 I: And from the other side, if the screener for example raises the voice,
215 do you do it as well in your interpretation or do you just interpret?

216 B2: What do you mean, I didn't understand.

217 I: If the screener raises the voice, if he is talking louder for example,
218 how do you do it?

219 B2: Loud?

220 I: Yes.

221 B2: Louder? No, no, no. When the... You keep the same level what they are
222 talking, how they are talking. Because you, like you know, now we are
223 just talking in case of here, because we are now here. How I work here.
224 But interpreting in general is always, is not only you transfer the word
225 but also you, the tone, how high, how low, you try to keep the same, the
226 same level.

227 I: And how would you describe your role as interpreter there?

228 B2: My role is, I think they are happy that we are here, because we... these
229 people that are coming you know that are not educated, you know that
230 have problems, they don't know the language, so we can help them to fill
231 that bridge, to bring what they want to say, to bring it over. And
232 that's it, that's your work, and if they appreciate it, it's very nice;
233 otherwise you are not doing a good job, then you will hear it too.

234 I: Ok. Thank you.

235 B2: That was it? Thank you very much.

236 I: Thank you really much for your time. Have a nice day.

237 B2: I hope that you succeed in your study.

238 I: Thank you!

239 B2: And maybe one day we will meet somewhere, surely.

240 I: Yes, it would be nice. Thank you again!

241 B2: Thank you! Bye!

242 I: Bye!

Anhang III: Transkription Interview 3

Teilnehmende: I (Interviewer), B3 (Interviewte)

- 1 I: Hi!
- 2 B3: Hey!
- 3 I: How are you?
- 4 B3: I'm fine, how are you?
- 5 I: Fine thank you, just a bit cold. In Vienna it's still winter.
- 6 B3: Yeah, Yeah, here in Greece too, the weather is really bad!
- 7 I: Really? Ok, cause in Italy is nice, I heard from my family, but here in
- 8 Vienna it's like raining, terrible.
- 9 B3: Ah so, you are from Italy. I saw that on your Skype account, and I
- 10 thought that I maybe made a mistake, but know I understand.
- 11 I: No, no I'm Italian but I live in Vienna, cause I'm studying here
- 12 B3: Ah! You went for studies or you generally live there?
- 13 I: No, I came here for studying but I mean now it's like three years, and I
- 14 would like to move, I don't know, I'll see. Are you from Greece?
- 15 B3: No, I'm from Pakistan.
- 16 I: Ah ok!
- 17 B3: Yeah, how do you like Greece?
- 18 I: I was born here, I did my studies here, I'm working here.
- 19 B3: Do you like it?
- 20 B3: It's ok, it's ok. It's not the best, but it's nice.
- 21 I: I think that the interview will take around half an hour. As I said in
- 22 the email I'm studying interpreting here in Vienna.
- 23 B3: So you are studying interpreting?
- 24 I: Yes!
- 25 B3: Are you an interpreter or just studying right now?

26 I: What sorry?

27 B3: Are you an interpreter doing any work, are you working anywhere or you
28 just studying right now?

29 I: I'm studying interpreting; I worked sometimes as an interpreter for a
30 psychologist. It was really nice, but I work elsewhere right now and
31 writing my master's thesis at the moment. But it's not that easy here,
32 since German is not my mother tongue is not that easy to find a job as
33 interpreter. Yeah. In my master's thesis I'm writing about interpreters
34 working at the borders, the European borders. It's not that easy from
35 Vienna to find interpreters over there!

36 B3: Because there are not the borders there, so you have to find someone
37 from Greece, from Italy, from Spain.

38 I: Yes! Which is your mother tongue?

39 B3: Well, my mother tongue is considered to be Greek, because all my
40 studies are in Greek and everything is in Greek, but my mother speaks
41 Urdu and Panjabi. So, these are languages that I can speak, not that
42 perfectly, but I can speak in Urdu and in Panjabi so I got certified by
43 Metadrasi as interpreter and I started working there.

44 I: Ok. So, the contacted you or what?

45 B3: Well, I was eighteen when I finished my lyceum and the a friend of my
46 mom told me about Metadrasi, she told me that there are some seminaries
47 that they were doing then, I went there, I gave their exams, and they
48 passed me, and after that they just certified me. So, I founded it
49 through my mom's friend.

50 I: Ok. So you did the seminary at first and then the exams?

51 B3: Yes.

52 I: Nice. So you already started when you were eighteen!

53 B3: Yeah! Eighteen, Nineteen, close to nineteen.

54 I: Ok! So, how long have you been doing it now?

55 B3: Ahm, I think five or six years, I started in 2012.

56 I: Ah! So, it's already a long time!

57 B3: Yeah! A lot of time!

58 I: And where are you working right now?

59 B3: Well, right now I'm in Athens, and here we got the Asylum service, and
60 we have got some place, where there are telephones, from where we
61 contact the other islands and hotspots, other asylum services in Athens,
62 in Greece I mean, so we interpret for them too and for the asylum
63 service in Athens. But I'm right now working in Athens.

64 I: Ok. And where did you work before, or have you been always working in
65 Athens? Did you also work in other places?

66 B3: No, I've been working in Athens.

67 I: All the time, ok. So, you never went to the islands, you just did it
68 with teleconference?

69 B3: Yeah.

70 I: Did you also study interpreting or was just started to work?

71 B3: Well, the seminars for interpreting and for translation too, and I went
72 to almost three or five seminars interpreting and translation, and
73 that's all the knowledge and studying that I've done in interpreting,
74 not much. The work is my experience, so I learned through the experience
75 and the practice.

76 I: Yeah. And does Metadrasi offer seminary, if you, I don't know, now that
77 there is the war in Syria and a lot of people are coming from there, do
78 you have seminars to get updated? How does it work?

79 B3: Yes, there are, I think, around two or three years of gap, they do
80 every time up-to-date seminar and there are constantly meetings, where
81 we discuss our problems, almost two or three in the year.

82 I: Ok.

83 B3: Where we can discuss anything. There are workshops. Almost one workshop
84 every year.

85 I: Ok. So you are always...

86 B3: Yeah!

87 I: So, it's a bit organisation Metadrasi, right?

88 B3: Yeah, yeah. It's growing really fast and it's a big one now. I think is
89 the only one who is ehm.. giving so many interpreter's job, working. I

90 think they have certified almost five or six hundred interpreters in
91 different languages.

92 I: Ok! It's really big!

93 B3: Yeah, it's big!

94 I: How is your working life? Do you have fixed working hours or is it
95 flexible?

96 B3: Well, ehm.. When I do my contract, ehm, there are two types of
97 contracts, an open one and a certain contract. An open one is I can work
98 whenever I want and the other one is I work eight hours a day. Every
99 week day. When I was going to my university I chose the open one, so
100 that I could go whenever I have time, but I had to inform them one week
101 before, that I'm available next week these times, and now that I've
102 stopped my, that I finished my university, I'm working eight hours a
103 day, my contract is eight hours a day. Eight to four.

104 I: Eight to four, ok. And it depends what you have to do or? Cause you are
105 working...

106 B3: Yes, it depends, it depends. Sometimes there are interviews in asylum
107 services and sometimes there are, we work via teleconference in the
108 different areas for the first reception, for the hotspots..

109 I: Ok. And do you know before, what you are going to do or do you just do
110 to the office and then they tell you?

111 B3: Yeah, we go to the office and then and we ask what we are going to do
112 today and they tell us, today you are going to do this and this and
113 that. Every day.

114 I: Ok. And... As I said my main focus are the hotspots on the islands so
115 I'm going to ask you about that part of your job. Which are your tasks,
116 when you are interpreting for them?

117 B3: Well, ehm...

118 I: And for whom are you interpreting actually?

119 B3: Yeah, we interpret for the people in the service of the first reception
120 via teleconference, I never see them, ok? And on the other side there is
121 just someone that is just in the hotspot and wants to register himself.
122 So we interpret so they can understand each other, the name, the name of
123 them, the surname of... We ask really basic, they ask really basic
124 information, name, surname, date of birth, where are you from, which

125 languages do you speak. And often because of the interpreters, that are
126 speaking the same language that the person speaks, we understand, we try
127 to identify from where he is coming.

128 I: So, you have to do it?

129 B3: Yeah, if he is speaking Urdu, for example, he is probably from Pakistan
130 or from India. And then he says: "I'm from Pakistan", and we say: "Ok,
131 we trust him". Ok, they do the identification.

132 I: Do you have to say from the accent from where this person is from?

133 B3: No, we are not allowed to say that. We can only say: "I'm sorry, I
134 can't understand your Urdu".

135 I: Ok.

136 B3: So, our aim is to, not to, our aim is to help the person. We can't say:
137 "No, he is lying, he doesn't know the language and he is just said
138 that". We just say: "I can't understand the language of the person",
139 just this. And they say ok and make us ask: "which language do you
140 speak", and if he says another language, we try with another language,
141 so that we can communicate with him.

142 I: Ok. So on one side...

143 B3: Yes, I hope that I'm helping!

144 I: Yes of course! So on one side you have the refugee and on the other one
145 you have the police, or? I'm sorry, I...

146 B3: On the other side the officer of the service, of the hotspot.

147 I: Ok.

148 B3: The employee of the first reception. Usually is not the police, not
149 police, almost never.

150 I: So, that's the second part, it's not the screening part, cause I heard
151 that when the refugees come they do the registration at first and then
152 they have to do the screening, finger prints... So you are doing the
153 first part, right?

154 B3: Yes, we are doing the first part. In the screening they actually don't
155 need us, because they just have to take the fingerprints, and this is
156 something that they can tell them: "Ok give me your hands and I'll take
157 you fingerprints". They don't need us.

158 I: And you are working for different hotspots right?

159 B3: Yes.

160 I: And you are always interpreting like Greek, Urdu and Panjabi or also
161 English?

162 B3: Oh no, I'm not interpreting in English, my English is not good. I'm
163 interpreting from Urdu to Greek and from Greek to Urdu and Panjabi to
164 Greek and Greek to Panjabi.

165 I: Ok. Did Metadrasi required any knowledge about the refugee's low?

166 B3: In the seminar that we did in the start, they gave us some knowledge
167 about the refugees, they gave us knowledge about... Things that are
168 happening in different countries, so that we can understand, what we are
169 interpreting. They give us some knowledge, basic knowledge about
170 diseases that are often in these populations, in this population.
171 Metadrasi gave us some knowledge about asylum and first identification.

172 I: Do you know something about the asylum? Did you inform yourself or do
173 you think that is not that important for interpreting?

174 B3: Well, when I started, when I finished my lyceum and I started the
175 seminary I didn't know anything, anything. I was just like: "Oh my God,
176 where am I?". But slowly slowly I learned about things, I learned from
177 the seminars, then from the experience, the work, what kind of
178 information we give them and what kind of information we don't give
179 them. The interpreter is just there to interpret. Whatever you say I'm
180 going interpret in the other language and whatever he says I'm going to
181 do it for the first language. I'm not going to add anything, any
182 information, any... I'm not going to deduct any information. So,
183 basically I don't need any part of the low, but in order to interpret...
184 I know what I need.

185 I: And do refugees usually know something about asylum system or is it
186 something new for them?

187 B3: It's always new for them. Some of them they do know, because of
188 somebody that have tell them, but for most of them, they don't know
189 about asylum system and they don't usually know for whom the asylum is
190 and if they are going to get it or not.

191 I: Do they ask a lot of questions when they are doing the registration or
192 not?

193 B3: Not many, not many. Just if they are going to get a card to stay
194 legally, that's the only thing they want at that time. They don't ask a
195 lot of questions.

196 I: Do they usually have passports or IDs with them?

197 B3: 30% of them. And... 30% of they have and the other 70% usually don't
198 have or don't want to give their passport to the service, because the
199 service is going to get the passport and is not going to give it back
200 until the asylum, the decision is ready. They keep the passport. So
201 usually refugees don't like to give the passport.

202 I: Ok. And how does the police or the officer react, when they don't give
203 the documents?

204 B3: Actually the refugees usually say "How, I forgot it at home, the
205 passport, or somewhere where I used to live". And then they only thing
206 that the officer says is: "ok, the next time that you come please bring
207 your passport because you can't keep it". The only thing that the
208 officer, the police says.

209 I: And how.. because you told before, that when they ask about the
210 language, you are just allowed to say "I don't understand the accent".
211 How does the police react, when they have the feeling, that they are not
212 telling the truth?

213 B3: well, ehm, they try to ask them, please tell us in which language you
214 can communicate so that we can help you. Mostly the people say: "Ok, I
215 speak that language", but the problem is not in Urdu, the problem is in
216 Arabic language, there are so many countries speaking the Arabic
217 language, there they try to ask a lot of questions about their
218 nationality, about their culture, about their slang, about the different
219 cities in their country, and try to figure it out.

220 I: But you don't have this kind of problem, whit Urdu and Panjabi?

221 B3: Yes, in Urdu and Panjabi usually there is no problem.

222 I: Ok, so the police...

223 B3: The police trust it. There is a case, there are people coming from
224 Myanmar, who speak Urdu, but their language is not Urdu, and usually
225 Urdu they can, someone can say, can lay and say, I'm from Myanmar,
226 because some people from Myanmar are getting asylum here. There we ask a
227 lot of questions, such as: "where are you from, what is the weather call

228 in Barmy, which city do you live, which was the ancient thing there,
229 what do you remember?" and different kinds of questions.

230 I: And do you have to know things about Myanmar or does the officer knows
231 that?

232 B3: The officer. I only interpret whatever the refugee is saying, so I
233 don't have to...

234 I: I'm just asking, because I also had an interview with interpreters from
235 FRONTEX and she has to say to recognize the nationality from the
236 language.

237 B3: No, we don't do this, we don't.

238 I: I'm just going to ask something about the interpreting technique. What
239 is hard for you to interpret, or are there some things that are hard for
240 you to interpret?

241 B3: It is not that hard, because... in the south it was. In Metradrasi we
242 learn, we have to interpret every word, and we can't cut any word and we
243 can't add any word. Slowly slowly I learned it and now I don't have any
244 problem, but we have to speak, we are something like a cassette,
245 something like a radio, that ok I'm getting the information, and I'm
246 just working on it and I'm just making it in another language.

247 I: Do you have to interpret in the first or the third person?

248 B3: Always in the first person.

249 I: Ok, always.

250 B3: So that both of them can feel that they are talking to each other, and
251 there is a voice that is letting them communicate.

252 I: But, it's teleconference, do they see you, or do they just hear your
253 voice?

254 B3: Well, there was a time, in 2014, when we open the video, we did it on
255 videoconference. But now mostly is teleconference, we don't see them and
256 they don't see us.

257 I: And do you have the feeling that the refugees are talking directly to
258 you or are they talking to the officers?

259 B3: Well, the officer is always talking to the refugee and the refugee is
260 always talking to me.

261 I: Ok.

262 B3: The refugee is always talking to me: "Please tell them, that I want the
263 asylum, please tell them..." they usually do this.

264 I: Do you say then something like: "you should talk to the officer" or do
265 you just interpret it?

266 B3: There are times, that, when it happened just once in the interview,
267 than I don't mind, but when is happening repeatedly; "you in Pakistan is
268 happening this, please tell them"; then I have to take the permission of
269 the officer, that please let me talk to the refugee and let me tell
270 them, that I'm not the person that you are speaking to, than he let me
271 to say that, and then I'm informing that you are talking to the officer
272 and not to the interpreter, please talk to him, and then he will
273 understand, whatever he wants to understand. Please let him understand.
274 And then I come back to my role and I say: "Ok, the interpreter says
275 that we can continue".

276 I: Ok, do you have to introduce yourself at the beginning?

277 B3: Yes, yes, I do introduce myself. The officer introduces himself and he
278 says: "I'm the officer that conducts your interview", and afterwards he
279 says: "Ok, we have an interpreter here, that is letting us communicate
280 and mr interpreter, miss interpreter, please introduce yourself". And
281 the I introduce myself, I tell them, who I am, from Metatrasi, that I'm
282 going to interpret for both of them, and I ask him, if he understands
283 the Panjabi that I speak or the Urdu that I speak. If he says yes, I say
284 that the refugee seeker does understand the Panjabi of the interpreter
285 and we continue.

286 I: I'm sorry, I don't know much about Urdu and Panjabi, do you have a lot
287 of different accent? Is it hard to communicate?

288 B3: Yeah, there are a lot of different accent, in Urdu there is just one
289 accent, but in Panjabi there are a lot of different accents, there are
290 times, that I don't understand the accent of the person, and we change
291 the interpreter. There are interpreters from different cities from
292 Pakistan, so most of the time; at least one of them can communicate with
293 the refugee seeker or at the first reception.

294 I: Do you think that feelings and emotions play a role while interpreting
295 or not that much?

296 B3: Ehm, yeah, when I feel, I try to not, but you can't stop feelings for
297 someone, if he is crying, for example, there is a guy who is crying, and

298 says: "Please help me!" you can't be just like: "please help me" in the
299 other language. Your voice is softer I think, or you try to be more
300 specific, and you try to be not rude, you try to be understanding. The
301 only thing that means is the voice, especially in the first reception
302 where the person is for the first time talking to someone and that is
303 teleconference, you can't see the person that is talking in his
304 language, and he is in a place, where no one understands him and there
305 is someone on the telephone that speaks his language. So, you have to be
306 soft. I believe that I have to be soft. Metradasi says that you don't
307 have to have emotions, but I believe we have to be soft. We can't be so
308 cruel.

309 I: Yeah! And how is it for you to interpret through teleconference? Is it
310 different for you?

311 B3: Yes, yes, it is. There are times that I want to see the person, that
312 I'm interpreting for. It just feels, there are some people that I've
313 been spooking to, and I don't know who they are, what kind of voice was
314 that. It is a weird feeling. When you are there, you can see the person,
315 you can see their conditions, ok, is not all the time that I want to see
316 the person, I'm used to it, but there are some interviews or some
317 persons, or some ladies sometimes, that I wish I was there and I could
318 see them. Just image, I could have an image, I talked to that person.

319 I: Yes, of course. And what about cultural difference? You just talked
320 about old ladies. Do they play any role, do you feel them while
321 interpreting?

322 B3: Yes, I do feel them. There is a question in the first reception: Are
323 you married? And they say no usually, and for example in Pakistan if you
324 are not married it is obvious that you don't have kids, totally obvious,
325 you can't ask the question then, if you are not married, do you have
326 kinds. But here we have to ask the question. They say no, and then we
327 ask, do you have children? And they say: "What kind of question is
328 this?".

329 I: Ok!

330 B3: There is a difference between the cultures, and then we tell them, that
331 we are sorry to ask, but we have to because it is in the form. There are
332 differences.

333 I: But then the officer knows, that you have to explain why you are asking
334 that?

335 B3: The officer explains himself, I just interpret, that, if the person,
336 the refugee says: "What kind of question is this? I'm not married so I
337 don't have children". I just interpret this and then the officer himself
338 asks sorry, or I was just forced to ask the question. Usually they don't
339 fight with each other; I don't have to be the cultural mediator.

340 I: I don't know if it's happening, but do you feel the power of the
341 officer? I mean, they have another position compared to the refugees,
342 can you feel it?

343 B3: Well, in 2012 the asylum or the first reception services were hold by
344 police officers. Then when the officer was a police officer, yes, there
345 was a difference in the position. He was rude, he was: "ok, just answer
346 this question", or even to me: "Please do not interpret every detail he
347 is saying, just tell me the answer, I don't want details". But now that
348 we have the new asylum service in Greece, from 2013, that's not a big
349 issue now, they are really helpful.

350 I: Ok, and what did you do before? Did you use the same voice as the police
351 officer, or did you try to neutralize his rudeness?

352 B3: Yes, we tried to neutralize, we tried to... because then we didn't have
353 teleconference, so the person could feel the power that police officers'
354 voice has. And we just try to calm them down and they... I have faced some
355 person, that are... for example that was a person, a refugee, that was
356 saying: "Please, please, don't let me sign any paper that is not god for
357 me", because he could feel the anger of the police officer and he was
358 just asking for help from me, "Please don't let me sign any paper that
359 is harmful for me, please don't do this to me".

360 I: And what did you do then?

361 B3: It was a difficult one. It was an interview very difficult for me. I
362 was just trying to calm down the police officer, and interpret every
363 detail, and on the other hand I was just, ok, I'm here interpreting,
364 relax, you are safe, the only thing that I could do there was, if the
365 police officer had written something different that it was said in the
366 room, I was not going to sign it, I didn't sign it until he corrected
367 it.

368 I: Did he write something else?

369 B3: No, at the end I wrote what the refugee had said, and then I signed it
370 otherwise I was not going to sign it. I was going to say, that I have to
371 call Metadrasi why we are having a problem that I can't solve with you,

372 so I'm going to call Metadrasi, you talk with them, and I'll do whatever
373 they say.

374 I: Yes of course. Do you always have to sign what they write?

375 B3: Yes, yes, we sign the form. When we do not sign the form, it's like,
376 there was no interpreter and there was miscommunication.

377 I: That's during the interviews, right?

378 B3: No, first reception, everywhere.

379 I: Ah, first reception as well!

380 B3: Wherever there is a paper we sign it.

381 I: Ah ok, so it's kind of your responsibility as well.

382 B3: Yes.

383 I: How would you describe your role?

384 B3: Well, it's the bridge between the two different people, so they can
385 communicate to each other and you have to be loyal to both sides, you have
386 to be interpreting exactly what they are saying, and yeah, it's a
387 different feeling, it's a special feeling, that you are helping two
388 people, two cultures, to communicate. And sometimes, not in the
389 interviews, but in the first reception or in general talks they feel so
390 close because of the interpreter, they can communicate, they say: "Yes,
391 I do understand you". Yeah, there is a feeling, there is the body
392 language of course and then there is the voice of the interpreter that
393 let them know, what they are saying to each other. Because the people
394 that are coming in Greece, ok they are in bad conditions and an
395 interpreter is someone who is speaking their language and letting them
396 communicate with the other word, the new word that they have come in. So
397 yeah, it's different feelings. I love my job, even though I'm a
398 nutritionist, I love my job.

399 I: Ah ok, so you studied something else!

400 B3: Yes, I studied something else. I was studying to become a nutritionist
401 and this is something that just came to me. I don't know, and it is so
402 beautiful, I love my job.

403 I: So you are going to keep on doing it, right?

404 B3: Yes, I'm definitely going to keep doing it. Maybe I wish that I can
405 start studying on it, so that I can understand the interpretation
406 itself.

407 I: Do you have universities for interpreting in Greece?

408 B3: Yes, there is university in Greece, but it is in an island.

409 I: ok, so it's not that easy to go studying there. Just one?

410 B3: Yes, I think, it's just one.

411 I: But in the rest of Europe is also kind of new I think, because before it
412 was mostly that someone was just starting to work as an interpreter.
413 Here in Vienna for example you just have European languages, and maybe
414 Chinese as well, but they do not offer a lot of exotic languages, that's
415 how they call them.

416 B3: Yes, exactly, and I decide to study interpretation, I'll study in
417 English and Greek. I have to learn English so that I can work with it. I
418 will not be able to work with Urdu or Panjabi in the university.

419 I: That's really a pity!

420 B3: Yeah.

421 I: Thank you really much. The interview is finished.

422 B3: Thank you, I hope that you understood what I was saying.

423 I: Yes of course! Thank you really much, have a nice evening.

424 B3: You too. Bye.

425 I: Bye, thanks!

Anhang IV: Transkription Interview 4

Teilnehmende: I (Interviewer), B4 (Interviewte 4)

- 1 I: Hi!
- 2 B4: Hi!
- 3 I: Thank you for finding some time to do the interview!
- 4 B4: Don't worry; it's not a big deal.
- 5 I: Thank you! As you know, my name is Giuditta. I'm writing my master's
6 thesis at the moment about interpreters working at the European borders.
- 7 B4: Ok.
- 8 I: Which is your mother tongue?
- 9 B4: My mother tongue is Urdu and Greek, because I was very little when I
10 came in Greece, so all my years in school, they were in Greece, so both,
11 I have two mother tongues.
- 12 I: Ok, and which languages do you interpret?
- 13 B4: Urdu, Panjabi, to the Greek language.
- 14 I: And where are you working right now?
- 15 B4: Right now I'm with Metadrasi in the island of Kos, in the Hotspot,
16 wherever I'm needed. Even in the camp, with the first reception
17 authorities, with the Greek asylum service, and with other
18 organizations.
- 19 I: And how long have you been working there?
- 20 B4: Here in Kos I'm from November 2016.
- 21 I: Ah ok, already a long time!
- 22 B4: Yeah, it's already a while.
- 23 I: And where did you work before?
- 24 B4: Before I was in Athens, with Metadrasi again, in Athens I was working
25 with the central Greek asylum service, at Katehaki, and I was
26 interpreting also at the appeal committees for asylum, you know, when

27 the asylum is rejected, you can then appeal. And the appeal takes place.
28 So I was also in the appeal committee in Athens.

29 I: When did you start to do this job?

30 B4: This job... I think it was June or July 2013.

31 I: And how did you start? Did you studied interpreting and translation?

32 B4: No, I didn't have any idea that I could do this kind of job, but I
33 heard about Metadrasi and about his activities, and they were asking
34 about someone who knows the languages like Urdu, Panjabi, Arabic, Farsi,
35 etc. So I applied there, because I know Urdu and Panjabi very well, and
36 Greek also, I was like grown up here in Greece. I applied there, I had
37 the seminar with Metadrasi of... where they explain what should we do, how
38 do we have to interpret, and things like that. And then I had to do an
39 exam, written and also spoken exam. I passes both exams, written and
40 spoken, and then I just started working, I didn't have to study
41 anything.

42 I: How was the exam? Do you have to interpret as well? What do they ask?

43 B4: Yeah, the written exam was more like, they had some words in Urdu and
44 Greek and they wanted me to explain to them, what every word meant in
45 Urdu and Greek. And other things like, they had a very long... it was a
46 story written on that paper and they wanted me to explain it to them in
47 the other in the other language. I mean, if it was written in Greek,
48 they would like it to be translated in Urdu. And then the spoken Exam,
49 they had an examiner, who was from some university I think, he know both
50 languages, but he was at the university, he was teaching at that time.
51 He would say, if I was interpreting good or not. He was pretending to be
52 the refugee, and I had to interpret with the head of Metadrasi, because
53 she talks Greek, so she was seeing if I'm good at Greek, and the other
54 professor was seeing if I'm good in Urdu and Panjabi. So I passed the
55 exam, and after some days they said that I'm qualified to be an
56 interpreter.

57 I: Was that your first time interpreting or did you had the chance during
58 the seminar to practice it?

59 B4: Yeah, at the seminar, we had also a lot of practice, with also other
60 people, who were trying like me, they were attending the seminar, so
61 they wanted to try a little bit how to do the work done.

62 I: How long does the seminar last?

63 B4: I think it was like ten days, but at least a month, I mean with the
64 exams, with the practice, with the written exam, it was a month.

65 I: Ok, thank you. And, I'll ask you now something about your working life
66 in Kos. How does your working life look like? Do you have fixed working
67 hours?

68 B4: Yeah, the working hours are the basic, I mean, eight hours per day,
69 from nine o'clock in the morning till five in the afternoon, but
70 sometimes we have overtime, it's whenever needed, I do overtime also,
71 but the basic time table is from nine in the morning till five in the
72 afternoon.

73 I: Ok. Does it happen often that you have to do over hours?

74 B4: Yes, maybe once or twice in a week. Especially if we have new arrivals,
75 like from Turkey to Kos, and they have to be registered at the first
76 reception authorities, for the UNHCR, then we usually have to do over
77 times, cause it's a lot of time needed to do all the registrations.

78 I: Which are your tasks?

79 B4: The tasks are clear: Just interpreting, exactly from one language to
80 another, whenever needed, with UNHCR, with Greek authorities of the
81 first reception, with police, with the doctors at the hospital, at the
82 Greek asylum service, we are like, you know, machines, whatever we
83 listen, we just convert it in the other language and we just say it. We
84 can't say more or say less, of what is said by the other side, by the
85 refugee or by the other side of the authorities. We just interpret
86 exactly whatever we listen, nothing more.

87 I: You talked about the UNHCR, police, and Greek authorities, so you are
88 interpreting in a lot of different situation, aren't you?

89 B4: Yes, because, you know, it is a camp, and in the camp there are a lot
90 of authorities, like police, UNHCR, first reception, doctors, and
91 others. Metadrasi is at the camp also, and everyone, every organisation,
92 every authority, has a walkie talkie given by Metadrasi, and whenever
93 some refugee goes to some authority, they call, they call us in our
94 office, that is in the camp, that we need Urdu interpreter at the first
95 reception authority. And I go there, I interpret, whatever it has been
96 said, and then I come back to the office of Metadrasi. Then maybe, five
97 or ten minutes later, UNHCR calls: "We need an Arabic interpreter at the
98 office of UNHCR". Because there are some Arabic refugees. So that's how
99 it works.

100 I: Ok. Are you always there, when the refugees arrive from Turkey?

101 B4: When they arrive, they are caught by the coastguard. When they are
102 caught by the coastguard we are not there, we are not allowed, because
103 we don't have any partnership with the coastguard. The coastguard then
104 takes them up, in the camp. In the camp there are other organisations,
105 other authorities, there are us, and whenever is needed, we can
106 translate for them.

107 I: And what happens when they arrive? I'm sorry to ask again, but in my
108 thesis I'm focusing on this part, what happens when the refugees arrive.

109 B4: When they arrive, they are taken in the camp. In the camp, there are
110 all kind of authorities, the police, UNHCR, first reception authorities,
111 and the main authority is the Greek asylum service. When they first
112 come, they are given notice, that from now on, they will be kept in the
113 camp, for at least 25 days, until their registration in Greek first
114 reception authorities is completed. They need like 25 days to complete
115 the registration for the Greek first reception authorities. After 25
116 days they are given another paper from the police, which allows them,
117 the refugees, to stay in the island, I mean, they can go outside of the
118 camp. Before 25 days they are not allowed to go outside the camp. After
119 25 days they are given a police note, that they can go outside the camp
120 and live in the island, but only in the island, they cannot travel to
121 any other place in Greece, only in the island where their registration,
122 where... I mean like, here it's in Kos, they can't go any other island
123 or any other place in Greece. So after those 25 days, and after the
124 police note is given to them, they say to the police or to the Greek
125 first reception authorities if they want to apply for asylum. So if
126 someone says: "I want to apply for asylum", the Greek first reception
127 authorities, transfers their request to the Greek asylum service, that
128 this man, with this name and this reception number, wants to apply for
129 asylum. So, after that, the asylum service, makes a list every week, and
130 they say that this week, this and this person, will come and register,
131 and apply for asylum. So, when someone goes to the asylum service, first
132 of all they get registered, this is the first stage of asylum, so they ask
133 him only a few questions, like: what's your name, where are you from,
134 when it's your birthday... simple questions. And after that the
135 registration is completed and they get a card, asylum card, that they
136 are seeking for asylum, so they can now have temporary a card.

137 I: And do they usually have documents with them?

138 B4: Usually they don't have, usually they say, that they have lost it, or
139 it was thrown at the sea, or the agent, who took them from their country
140 to Greece stole it from them. So usually, when they arrive here, they
141 have nothing. Sometimes it occurred to have, someone had with him his
142 passport or his identity card, but usually they don't have it.

143 I: And when they don't have it, is the registration the same, or does the
144 officer have to do something different to know from where they are from?

145 B4: Ehm... When they first register in the Greek first reception
146 authorities, because the Greek first reception authorities don't have
147 the knowledge about it, that... if he is from that country or not, they
148 have Frontex. Is Frontex where they go, they are asked a lot of
149 questions, so there are... and after that Frontex will decide, if he is
150 telling the truth or he is telling a lie. That person says: "I'm from
151 Syria", they will ask him a lot of questions about his country, about
152 his city, about his village, I don't which other questions they ask. At
153 the end they decide: "We think, that he is from Syria" or "we think,
154 that he is not from Syria".

155 I: So does Frontex do the registration just when they don't have documents
156 or always?

157 B4: No, no, every time, always. If they have documents it's easier for
158 Frontex to approve, that yes, he is from Syria, or another country.

159 I: So before they enter the camp, will they be registered from Frontex?

160 B4: Yes, before entering the camp, they get registered from Frontex on
161 behalf of the Greek first reception authorities.

162 I: So when they come for the registration with the Greek asylum system, do
163 they already have some documents from Frontex?

164 B4: Frontex doesn't issue any document, they just say at the first
165 reception authorities: "We think, that he is from Syria" or "We do not
166 approve that he is from Syria". And whatever they say, the first
167 reception authorities have to agree on it, and they will issue a paper.

168 I: It's such a complicated process.

169 B4: Yes, it's too much.

170 I: So, when they arrive, you are also working during the registration with
171 the Greek first reception authorities?

172 B4: Yes, we go there and do the interpretation for the registration, and
173 after that also for the interview.

174 I: You also talked about the UNHCR. When do you interpret for them?

175 B4: For them, usually when the refugees come in the camp, they get
176 registered from Frontex and from the first reception authorities and or
177 the same day or some days later, the UNHCR gathers them, all together,
178 all the new arrivals, and they give them all kind of information.
179 Firstly they give them the basic information, like, where they are right
180 now, what will happen next, what they can do, what are their rights.
181 About the asylum service, about everything. They give a lot of
182 information. And when their information is completed, if some people
183 have questions to ask, they can ask any question and then the UNHCR will
184 answer them, and I have to interpret everything that is said between
185 them.

186 I: Do they usually have a lot of questions?

187 B4: Yes, because they are new, in a new place, they don't know what is
188 happening, so they ask a lot of questions. Like: "can we do now, how can
189 we issue some papers, can we stay here, can we go in some other country
190 in Europe?". Or many people are like: "I have relatives in Europe, can I
191 go to them?". Questions like that.

192 I: And after the explanation is it clear for them, how the asylum system
193 works or is it still hard to understand?

194 B4: I think, I mean, the basic information is clear for them. But when they
195 ask like: "I have relatives in Italy, or in Germany, and I want to go to
196 them" then it gets complicated, because there are a lot of rules, a lot
197 of regulations about that, that relatives, has to be some close
198 relatives, not so far relatives, it's more complicated, that's where
199 they get confused a little bit. But they idea, that they can apply for
200 asylum etc, it's clear for them.

201 I: Sorry, I know that in Italy the UNHCR is before Frontex, they try to
202 give some basic information before the registration with Frontex. How is
203 there?

204 B4: Here they tried a lot to get that. They wanted to give the information
205 before Frontex does its registration but I don't know what happened, but
206 Frontex said, that if the UNHCR gets first, their work gets more
207 difficult and hard, I don't know what they said exactly, but they were
208 not ok with that, that the UNHCR give them information before Frontex.

209 Some months ago, they were doing it like that: first UNHCR will give the
210 information, and then Frontex will come and do the registration. But
211 now, Frontex doesn't allow UNHCR to come first, to give the information
212 they want to give.

213 I: And which kind of information were they giving before? Were you already
214 there, when they were giving the information before Frontex?

215 B4: Yeah, yeah, like the previous six months it was like that: UNHCR will
216 come first and after will come Frontex. It's like two or three months,
217 that this has changed.

218 I: And which kind of information was the UNHCR giving?

219 B4: They were giving information like, firstly they told people where they
220 are right now, in which island, in which country. And after that, they
221 inform them about their rights, that, if they have any kind of danger in
222 their country, they can apply for asylum here. Or if they have close
223 relatives, they can apply in the asylum service to go to them.

224 I: But now they are giving the same information but after Frontex, right?

225 B4: Yeah, yeah.

226 I: Thank you. When you started to work as an interpreter, where you
227 informed about the asylum system in Europe?

228 B4: When I first started the job in 2013 you mean?

229 I: Yes!

230 B4: Yeah, before starting the job, I didn't have much information about it,
231 I had only heard about it, that people who come here, can apply for
232 asylum, but I didn't know about the regulations, who can apply, who
233 can... you know, I didn't know exactly what it is. But at the seminar
234 they told us a lot about it.

235 I: And does Metadrasi offer you seminars and workshops to get updated?

236 B4: Yes, we have every month, or every two months interpreters meeting, in
237 which they will give us more information, if something has changed, or
238 things like that, and at least every year, we had a workshop, and the
239 last workshop was like in December 2016, the last workshop.

240 I: And you think that it's useful to have a good knowledge about the
241 refugees' law for interpreting?

242 B4: Yeah, it's good to have knowledge, but I don't think that is important,
243 or it's the basic thing to know to interpret, because interpretation,
244 you don't make up things, or you don't inform people from your own
245 knowledge, you just interpret, translate, what it is said from some
246 authorities, or UNHCR, or other organisation to the refugees. SO even if
247 you don't have the knowledge, you heard and you just translate it. Yeah,
248 you have to be careful, because some words, that are used in this field,
249 if you don't know them, you can't translate them. So you have to know
250 the words that are used in this field about the refugees and the asylum,
251 about the regulations. You have to be careful about the words, only
252 about the words, so you can translate exactly.

253 I: Is it helpful to know about the process?

254 B4: Yeah, it's helpful.

255 I: I'm moving to the last part of the interview, just about interpreting.
256 Which are the difficulties in your working daily life? If there are any.

257 B4: Difficulties in the, in working, sometimes, with the Greek authorities,
258 or with the police, because sometimes they get really rude with the
259 refugees, especially the police. You know, they start speaking bad and
260 happily they don't hit people, but you know, they speak badly to them,
261 and it's difficult for me, or for any other interpreter of other
262 languages, to hear them speaking bad about refugees or about immigrants.
263 So it doesn't happen every day, but whenever it happens, it's bad.

264 I: So, you also interpret for the police, right?

265 B4: Yes, but when this things happens, I don't interpret at all. When they
266 are speaking bad or talking rude, I just step off. I'll go back to my
267 office, I'll go to my coordinator and I'll say to him that this and this
268 happened with the police, and ask him to come with me to speak with
269 them, or to advice them not to do things like that. Another difficulty
270 is when we interpret for the asylum service in the interviews, so
271 because there every refugee will have to say everything that happened
272 with him in his country or in his life, in his entire life, which made
273 him leave his country and come here. So, a lot of times, the stories
274 that they tell, are really touching or really difficult to hear
275 sometimes. Especially when it has to do with rapes or other things like
276 that, which happened in his life in his country, with his relatives or
277 any other thing like that, so psychologically is really difficult to
278 handle this kind of information every day, every day some new story,
279 some heartbreaking story from a person, and you are from the same

280 country and you know, how he is feeling right now. That is the difficult
281 part.

282 I: How do you deal with it while interpreting?

283 B4: You know, a lot of times, some stories made me cry, but I just, maybe
284 because I'm you know strong, I didn't cry in front of him, but after it
285 is good to, you know, to have psychological help, with some
286 psychologist, some kind of activities with psychologists, which
287 Metadrasi provides for their interpreters.

288 I: Ok, that's really good. And how about cultural differences? Is it hard
289 to interpret, when cultural differences come up?

290 B4: No, I think... there are differences, but they, you know, they are not
291 difficult, I just explain it, and it's just ok with that, especially me
292 because I have to do especially for me, there are a lot of men from
293 Pakistan, so they are not so many cultural differences. When I have to
294 do interviews with women, there are a lot of differences, like there are
295 some questions that, you know, you can't just ask a woman from my
296 country, which if you ask a woman here in Greece or in Europe is ok, but
297 if you ask a woman from my country and from my religion, it's sometimes
298 insulting.

299 I: So they usually try to give a male interpreter for men and a female for
300 women?

301 B4: Yeah, they try to do so, but sometimes, maybe there is not a woman
302 interpreter available for that case, so they ask the woman: "if the
303 interpreter is a man, do you have any problem?", and if she says no,
304 there will be a man interpreting.

305 I: But then is it hard for you?

306 B4: Yeah, sometimes yes.

307 I: And while interpreting, do the refugees perceive you as the contact
308 person, or do they talk directly to police, to the UNHCR's employees?

309 B4: No, this is also a difficult situation that happens every day, they
310 just can't... they just can't accept it, that I am only for translation
311 or interpretation there, they think, that I can help them in one or in
312 another way. So they always speak like with me and not with the other
313 person which is near me, they try always to get information from me,
314 like they say: "tell me you, do you know about it, do you think, that
315 he is telling the truth? Because you are some many years here, maybe you

316 have more information for us. So speak to us, and leave the other person
317 aside" persons from the UNHCR, police, or from any other organisation.

318 I: What do you do then?

319 B4: I just explain my role, I just say, that: "I'm here only for the
320 interpretation, I can't help you in anyway, the only thing I can help
321 you with is for you to speak with this organisation or with this
322 authority, I can't do anything more.

323 I: So you stop the interpretation and you explain that.

324 B4: Yeah, I say to the other person, from the UNHCR or from the police or
325 from the authorities, that I'm getting personal questions right now, so
326 I would like to explain my role. And they say ok, and then I say what I
327 said.

328 I: Ok. The last question now. How would you describe your role as
329 interpreter?

330 B4: I think, even if the refugees think that... maybe they will take it
331 from another, you know, optical angle, but I think it is very useful and
332 there have to be interpreters in the camps or in places where refugees
333 stays, because they can't, we are the voices of refugees. If
334 interpreters weren't there, they would be, like they have no voice, they
335 wouldn't be able to, you know, to ask questions, to get information
336 about what to do, about what are their rights, or even if they go to the
337 doctor, they wouldn't be able to tell, what problem they have. Maybe is
338 a major problem, that the doctor needs to know, and they wouldn't be
339 able to tell them. So I think that it's necessary for the interpreters
340 to be in the camps, in fields like that.

341 I: Ok, thank you! I'm done with the interview, it took I little bit longer
342 than half an hour, thank you really much for your time.

343 B4: You are welcome; I hope that everything goes well with your master,
344 which you are doing. I wish you the best!

345 I: Thank you, I wish you the all the best to!

346 B4: Thank you!

347 I: Have a nice evening, bye!

348 B4: Bye!

Anhang V: Transkription Interview 5

Teilnehmende: I (Interviewer), B5 (Interviewte 5)

- 1 I: Ciao!
- 2 B5: Pronto?
- 3 I: Ciao, sono Giuditta.
- 4 B5: Pronto, mi senti?
- 5 I: Sì! Grazie, mi dispiace disturbarti di sabato.
- 6 B5: No, no figurati! Mi dispiace a me che sono due settimane che mi hai
- 7 chiesto di fare l'intervista e non ho trovato tempo.
- 8 I: Hai lavorato anche oggi?
- 9 B5: Sì, sì oggi ho lavorato perché abbiamo avuto uno sbarco.
- 10 I: Al momento ci sono sbarchi praticamente tutti i giorni, no?
- 11 B5: Sì, immagina, abbiamo avuto il 21, il 22 e poi il 30.
- 12 I: Tanti!
- 13 B5: Sì!
- 14 I: L'intervista durerà più o meno una mezz'oretta.
- 15 B5: Sì sì, va bene.
- 16 I: Qual è la tua madre lingua.
- 17 B5: Madre lingua arabo.
- 18 I: Arabo ok. E quindi interpreti arabo-italiano?
- 19 B5: Sì, arabo-italiano ma anche arabo-inglese e arabo-francese.
- 20 I: Ah ok, quattro lingue!
- 21 B5: Sì perché ho a che fare solo con quelli di arabo, ma nel caso in cui ci
- 22 siano richiedenti arabo, eccetera, quindi parlo l'inglese e il francese,
- 23 quelle lingue le devi parlare.
- 24 I: Quindi fai sempre verso l'italiano?

25 B5: Sì, sì, nel caso in cui mi rapporto con professionisti italiani, parlo
26 italiano, poi se ci sono stranieri, come francesi, inglesi di Frontex o
27 EASO, devo tradurre in inglese o in francese. Ecco perché, come ben sai,
28 queste agenzie hanno più figure internazionali, vengono da tutta Europa,
29 quindi l'italiano non lo parlano.

30 I: Sì. E dove lavori al momento?

31 B5: Al momento all'Hotspot a Pozzallo. E poi altre a questo, delle
32 commissioni territoriali per richiedenti protezione internazionale, come
33 interprete.

34 I: Cosa sarebbe di preciso?

35 B5: Sai, ci sono delle commissioni in cui il richiedente va e spiega la sua
36 storia, le sue motivazioni per cui ha lasciato il suo paese, e chiede la
37 protezione internazionale. Quindi io sono lì come interprete.

38 I: Durante le interviste?

39 B5: Sì, durante le interviste, le interviste durante le quali deve
40 raccontare tutta la sua storia per avere l'esito poi, positivo o
41 negativo. Ecco, lì io faccio l'interprete di arabo.

42 I: Ah, per l'arabo quindi.

43 B5: Sì, sì, solo per l'arabo.

44 I: E da quanto tempo lavori a Pozzallo?

45 B5: All'Hotspot dal 2013.

46 I: Ah, già quattro anni.

47 B5: Da quando era un centro di prima accoglienza.

48 I: E prima lavoravi già come interprete?

49 B5: No, no, è stata la mia prima esperienza, direttamente all'Hotspot.

50 I: Come hai iniziato a lavorare nell'Hotspot?

51 B5: In che senso?

52 I: Tu lavori per una cooperativa, giusto?

53 B5: Sì.

54 I: E questa cooperativa è stata incaricata di occuparsi degli interpreti
55 nell'Hotspot?

56 B5: No, no, la cooperativa che prende in gestione il centro, in questo caso
57 l'Hotspot, vince una gara d'appalto indetta dal comune, a sua volta
58 dalla prefettura. C'è un banco pubblico a cui le cooperative
59 partecipano, e le cooperative che partecipano devono garantire il
60 servizio igienico ai migranti, poi anche la fornitura del vestiario e
61 anche il servizio di assistenza ai migranti. Nel servizio assistenza ai
62 migranti, all'interno di questo servizio c'è il servizio di mediazione
63 linguistica e interprete, poi altre figure professionali, come
64 psicologi, insegnanti, assistenti sociali e operatori legali. E la
65 cooperativa con la somma, ogni migrante si parte da una base d'asta di
66 €35,- a ribasso. Lei deve fare delle offerte con €35,-. Se l'aggiudica
67 la cooperativa che fa il prezzo più basso, però con una qualità di
68 servizio migliore. Ad esempio l'ultima cooperativa, questa che c'è
69 adesso, ha vinto l'appalto perché ha aumentato le ore di mediazione
70 linguistica come da capitolato ministeriale, ha fatto una miglioria, e
71 ha fatto anche un protocollo d'intesa con una cooperativa conosciuta sul
72 territorio italiano e su territori internazionali, che collabora
73 attualmente con EASO in Bulgaria, in Grecia e non ricordo quali altri
74 Stati anche. Ecco, queste sono state le migliorie che hanno fatto sì che
75 la cooperativa vincesses rispetto alle altre cooperative l'appalto
76 dell'Hotspot. Questo per quanto riguarda il servizio di mediazione
77 linguistica.

78 I: E tu come... parlando arabo ti sei interessato o avevi già studiato
79 interpretazione? Come hai iniziato a fare questo lavoro?

80 B5: Io... in quel periodo cercavano gente di madre lingua araba. Io ho
81 frequentato un istituto tecnico nautico, non so se ne hai mai sentito
82 parlare. Essendo di madre lingua araba, sono stato preso come interprete
83 e mediatore. Dopo di che ho fatto dei corsi di mediatori, i corsi quelli
84 di 1500 ore. Corsi di formazione.

85 I: Ah, ci sono corsi di formazione?

86 B5: Sì, ci sono vari corsi per mediatori interculturali. Ci sono da 1500
87 ore, da 900 ore, da 600 ore. Sono dei corsi regionali, e anche dei corsi
88 riconosciuti a livello nazionale, e riconosciuti e accreditati dal
89 MIUR¹.

90 I: Quindi prima...

¹ Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca [Ministerium für Bildung an der Universität und für Forschung].

91 B5: Io ho fatto un corso...

92 I: Scusa, non volevo interromperti.

93 B5: Inizialmente sono entrato come interprete di madre lingua.

94 I: E poi mentre lavoravi, hai frequentato il corso?

95 B5: Sì, lavorando ho ultimato questo corso.

96 I: E in questo corso vengono spiegate le basi della mediazione culturale?

97 B5: Sì, sulla mediazione culturale in ambito sociale, in ambito sanitario,
98 poi anche nei carceri, nei vari ambiti.

99 I: Ma è la cooperativa che ti ha richiesto il corso?

100 B5: No, è stato per interesse personale.

101 I: La cooperativa di ha offerto un qualche tipo di formazione o ti ha messo
102 subito a lavorare come mediatore?

103 B5: Allora inizialmente, ho iniziato a lavorare come mediatore, dopo col
104 passare di qualche mese, mi ha fatto fare qualche corso di
105 aggiornamento. Ad esempio un corso organizzato dai Medici Senza
106 Frontiere sulle malattie che si poteva prendere sul posto di lavoro
107 avendo a che fare con i migranti e anche una prevenzione per i migranti,
108 ecco. Sapere chi si ha davanti e aiutare i migranti a fare prevenzione.

109 I: Quanti giorni alla settimana lavori, che orari di lavoro hai?

110 B5: Allora, gli orari di lavoro variano da cooperativa a cooperativa. Io,
111 all'interno dell'Hotspot, da contratto faccio 36 ore settimanali. Sono
112 sei ore giornaliere, però in caso di emergenze e di sbarchi, si fanno
113 più ore del dovuto. Ad esempio c'è stata una giornata in cui ho fatto
114 dalle 9 del mattino fino alle 4 dell'indomani mattina.

115 I: Tanto! Abbastanza impegnativo!

116 B5: Sì, dipende sempre dalle esigenze. Però normalmente sono sei ore
117 giornaliere.

118 I: E quali sono i tuoi compiti di preciso?

119 B5: I compiti del mediatore sono: affiancare le figure professionali quando
120 bisogna fare interventi individuali con i migranti, come i colloqui
121 individuali; colloqui psicosociali, colloqui legali, poi fare
122 informative sociali, e informative legali. Per informative legali

123 intendo le stesse cose che spiega l'ACNUR, l'OIM, tipo il rimpatrio
124 volontario assistito, la protezione internazionale, le varie forme di
125 protezione internazionale. Dopo di che, essendoci un ambulatorio
126 all'interno dell'Hotspot, quindi anche lavorare in ambulatorio come
127 mediatore, con i medici. Nel caso in cui qualche migrante deve andare in
128 ospedale, accompagnarlo con l'operatore in ospedale, questo per quanto
129 riguarda il centro di prima accoglienza. Accompagnare in ospedale e
130 sbrigare dei documenti. Questo per quanto riguarda l'ambito sanitario e
131 l'ambito sociale. Poi all'interno del centro si entra con i migranti, si
132 vedono le loro esigenze, le loro richieste, cercare di indirizzarli in
133 case alle richieste che hanno.

134 I: Ma tu affianchi sempre qualcuno?

135 B5: Sì, il compito del mediatore lì al centro è quello di restare con i
136 migranti, prendere la loro fiducia e cercare di indirizzarli in base ai
137 loro problemi e alle loro richieste. Perché molte volte capita che loro
138 hanno un problema e non sanno a chi andare a chiedere. Per esempio, se
139 qualcuno ha fatto un errore nel dare l'età il primo giorno, quando è
140 arrivati, dichiarandosi erroneamente minorenne e invece è maggiorenne,
141 quindi indirizzarlo dall'assistente sociale e sua volta anche
142 all'ufficio immigrazione che provvede poi alla rettifica dell'età
143 tramite presenza del tutore del migrante. In questo caso il tutore è il
144 sindaco della città.

145 I: E al momento dello sbarco invece sei presente sempre?

146 B5: Sì, al momento dello sbarco si affiancano le figure professionali.
147 Alcune volte mi metto vicino al dottore per fare il primo screening
148 sanitario. Dopo di che, per quanto riguarda le organizzazioni della
149 polizia, tipo il foglio notizie, il primo foglio identificativo, quello
150 di chiedere ai migranti il nome, il cognome, data di nascita, viene
151 fatto dagli interpreti dell'agenzia Frontex e poi degli interpreti
152 dell'ufficio immigrazione. Non c'entrano niente gli interpreti della
153 cooperativa.

154 I: Ci sono interpreti di Frontex e dell'ufficio immigrazione?

155 B5: Della polizia.

156 I: Della provincia di Ragusa?

157 B5: Sì, sì, operanti nella provincia di Ragusa. Chiedono il nome, il
158 cognome, la data di nascita, tutte le informazioni che servono per dare
159 un'identità alle impronte digitali che loro poi danno.

160 I: Quindi al momento dello sbarco tu affianchi sempre il dottore?

161 B5: Sì, o il dottore o le figure professionali, perché durante lo sbarco, noi
162 ci mettiamo prima della polizia in modo tale da dire ai migranti ciò che
163 gli verrà chiesto, e nel caso in cui siano venuti con familiari, madre,
164 padre, fratello, sorella, dichiararlo al momento, perché può essere che
165 dopo aver finito la procedura di identificazione, quando dico
166 identificazione intendo anche il dare le impronte digitali, possono
167 essere trasferite. Se vengono trasferite, è giusto che vengano
168 trasferite con i familiari che loro hanno dichiarato nel momento della
169 registrazione del foglio notizie. E questo lo facciamo con gli
170 assistenti sociali e con gli operatori legali.

171 I: Anche loro fanno parte della cooperativa?

172 B5: Sì, sempre della cooperativa. Oltre anche alla presenza dell'ACNUR che
173 fornisce l'informativa, e poi anche diamo informative legali e anche con
174 i mediatori specializzati ad esempio nigeriani. Io ho una collega
175 nigeriana che si occupa con la psicologa, durante gli sbarchi, di
176 osservare, di parlare, cercare di prendere fiducia con le nigeriane, che
177 il più delle volte sono vittime di tratta. Arrivano e si dichiarano
178 maggiorenni e sono minorenni. Loro si dichiarano maggiorenni per fare in
179 modo di venire trasferite e vanno dal loro punto di riferimento che
180 hanno qui in Italia per intraprendere la prostituzione.

181 I: Che situazione.

182 B5: Questo è il primo impatto che si ha con i migranti. Difatti durante il
183 loro ingresso si prendono tutte le segnalazioni in modo tale che dopo
184 che finiscono di fare l'identificazione e loro rimangono al centro, di
185 parlare con loro, di fare un colloquio immediatamente, il giorno dopo
186 allo sbarco.

187 I: Per capire meglio la situazione?

188 B5: Sì, per cercare di aiutarli e per denunciare il fatto, nel caso delle
189 nigeriane.

190 I: Ok.

191 B5: Tutto il lavoro che viene fatto dalle figure professionali, viene fatto
192 con l'ausilio dei mediatori.

193 I: Quindi cosa succede esattamente dopo lo sbarco? Appena sbarcano gli
194 vengono date le prime informazioni?

195 B5: Sì, le prime informazioni che bastano, che gli servono riguardo alle
196 cose che devono dichiarare. Poi gli verranno date le informazioni in
197 dettaglio il giorno dopo.

198 I: Quindi le prime informazioni e poi dopo c'è lo screening?

199 B5: Sì, poi devono dare le generalità, poi c'è lo screening sanitario, dopo
200 lo screening sanitario c'è l'ente gestore che consegna il vestiario,
201 dopo il vestiario, si fa la doccia, dopo di che si fa l'identificazione,
202 foto segnalamento delle impronte, dopo di che o si viene trasferiti o si
203 rimane al centro in attesa del trasferimento, dopo che la polizia
204 finisce tutte le procedure identificative.

205 I: Un processo lunghissimo! Quando tu hai iniziato a fare questo lavoro
206 sapevi già che il tuo compito sarebbe stato così variegato?

207 B5: Come?

208 I: Nel momento in cui hai accettato questo lavoro, sapevi già quali
209 sarebbero stati i tuoi compiti?

210 B5: E' andato ad evolversi diciamo. Inizialmente si doveva fare solamente
211 l'interprete, dopo poco a poco è andato ad evolversi, con l'aggiunta
212 delle figure professionali, con l'incremento dei flussi dei migranti,
213 che sono arrivati, molte cose sono state aggiunte all'interno
214 dell'Hotspot, quindi il lavoro a mano a mano è andato ad aumentare.

215 I: Al momento dello sbarco ti occupi di interpretare le informazioni
216 legali, eri già informato sulle leggi italiane ed europee sull'asilo o
217 ti sei informato nel corso del lavoro?

218 B5: No, già ero informato. Prima di iniziare l'ente gestore fa un corso di
219 formazione con gli operatori legali, che in organico ha gli operatori
220 per fargli avere un'idea di quello che si andrà a fare, di quello che
221 dovrà spiegare ai migranti. Perché molte volte, per interpretare certi
222 termini, ci vogliono termini legali, precisi.

223 I: Quindi ti hanno formato loro?

224 B5: Sì.

225 I: E pensi che sia necessario avere una buona conoscenza delle leggi
226 riguardanti l'asilo oppure no durante il lavoro di interprete?

227 B5: Sì, è necessario, perché molte volte ti trovi a parlare con i migranti
228 che ti fanno una domanda e nei paraggi non c'hai l'operatore legale e
229 quindi è necessario saperli.

230 I: Ah quindi ogni tanto dai informazioni anche fuori dalle interpretazioni,
231 autonomamente?

232 B5: Sì, sì, nel caso in cui, perché molte volte i casi singoli sono singoli
233 però quando si ha un ampio numero di migranti che arrivano durante
234 l'anno i casi si ripetono, ecco. Quindi puoi chiedere una volta, poi la
235 seconda volta già sai qual è la risposta. Quindi diciamo che il lavoro
236 di mediatore nei centri di accoglienza, non fa altro che... si forma nel
237 tempo. Il mediatore funge da spugna, e riesce ad assorbire tutte le
238 informazioni, da tutti i professionisti e secondo me un giorno arriverà
239 anche ad operare singolarmente, da solo, riesce ad assorbire tutte
240 informazioni necessarie.

241 I: Eh sì, vista anche la mole di lavoro.

242 B5: Sì, immagina che durante gli sbarchi a volte non viene l'operatore
243 legale dell'UNHCR ma presenza il mediatore dell'UNHCR e fa
244 l'informativa legale ai migranti. Sì, capita spesso quando ci sono più
245 sbarchi in vari porti. Nel caso in cui ci siano quattro sbarchi nella
246 regione Sicilia, si dividono in modo tale che in ogni porto ci sia
247 qualcuno, in un posto un mediatore e nell'altro un operatore legale.

248 I: E i rifugiati conosco le leggi sull'asilo quando arrivano o no?

249 B5: Qualcosina già la conoscono, ci sono dei rifugiati che conoscono e
250 altri che non conoscono nullo. Quello che sanno è che vengono accolti e
251 poi verranno seguiti durante le procedure per richiedere i documenti.
252 Questo è quello che sanno.

253 I: E nel momento in cui gli viene spiegato il sistema, diventa chiara la
254 procedura o rimane una cosa astratta?

255 B5: Dipende dal tipo di etnia che si ha davanti. Ci sono varie nazionalità
256 che capiscono quello che si è spiegato a loro, altri invece non
257 accettano la risposta, dicendo: "a me questa cosa non va bene". Ad
258 esempio, eritrei, siriani, somali e sudanesi. Secondo loro ci sono altre
259 soluzioni per non dare le impronte.

260 I: Quindi c'è un problema legato al rilascio delle impronte digitali?

261 B5: Sì.

262 I: Ne parlate prima che entrino a fare lo screening?

263 B5: Sì, prima di fare lo screening, durante il viaggio dal porto al centro
264 di accoglienza, gli viene spiegato quello che ci sarà da fare
265 all'Hotspot dalle associazioni, come l'UNHCR.

266 I: E quando arrivano sai se di solito hanno documenti con loro?

267 B5: Allora, alcuni sì, ce li hanno, altri invece non ce li hanno, perché gli
268 sono stati presi dai libici prima da partire. Alcuni arrivano con
269 passaporti, patenti, ad altri invece sono stati rubati durante la loro
270 permanenza in Libia.

271 I: Ah, ho capito. Gli vengono presi dai trafficanti?

272 B5: No, no, dalla persona da cui lavorano per guadagnare i soldi per
273 arrivare qui in Italia, oppure durante il tragitto i trafficanti gli
274 levano tutti i documenti. Altri invece li buttano i documenti per
275 evitare di essere riconosciuto. Sai, se io ho un passaporto, lo stato
276 italiano può registrare il mio passaporto e chiedere allo stato ad
277 esempio senegalese e chiedere se quel cittadino ha precedenti o non ha
278 precedenti.

279 I: Ah ok. Ho solo un altro paio di domande sull'interpretazione, sul lavoro
280 di interprete. Ci sono difficoltà nel tuo lavoro di interprete? Qualcosa
281 difficile da interpretare per esempio.

282 B5: Sì, molte difficoltà si trovano molte volte quando si devono spiegare
283 dei termini dal dottore, malattie, in questo senso. Molte volte ci vuole
284 un interprete specializzato in ambito sanitario. Ultimamente sto facendo
285 un corso di formazione in questo ambito. Un corso di formazione che
286 riguarda le malattie trasmissibili e non trasmissibili. HIV; epatite C,
287 epatite B, tubercolosi. Sì, molte volte durante il servizio di
288 interpretariato si trovano difficoltà, anche dei termini, termini
289 legali, che devono essere tradotti come sono.

290 I: Per quanto riguarda l'arabo, non sono un'esperta, ma so che esiste
291 l'arabo standard e poi numerosi dialetti.

292 B5: Sì, sì. Si cerca di utilizzare... di arabo ci sono i dialetti, c'è
293 l'arabo classico, quello conosciuto, poi ci sono i dialetti. Devo dirti
294 una cosa, che durante... Io come dialetto conosco quello tunisino e quello
295 siriano, quelli che conosco di più, però con l'esperienza, lavorando,
296 facendo l'interprete, riesci, ho imparato anche a usare gli altri
297 dialetti.

298 I: L'arabo classico funziona da lingua franca, viene capito da tutti o no?

299 B5: Sì, viene capito dalla maggior parte, ma molte volte arrivano persone
300 che non sono andate a scuola, che sono analfabete, e quindi parlano solo
301 il loro dialetto. Tra dialetti cambiano sì le parole, ma cambiano anche
302 i suoni, cambiano anche gli accenti. Per l'arabo c'è questa difficoltà.

303 I: E per i termini legali come funziona?

304 B5: Per i termini legali si cerca sempre, quando si spiega, di chiedere
305 dall'altro lato: "avete compreso bene, non avete compreso?". La stessa
306 cosa che succede nelle commissioni territoriali, ecco. Infatti ad ogni
307 colloquio, che viene fatto, si chiede sempre all'interprete se comprende
308 e anche al migrante, se comprende bene l'interprete e se comprende
309 l'arabo che parla. Nel caso in cui non comprenda, non si procede al
310 colloquio. Si va per vie secondarie. Quando arrivano i migranti, non
311 arrivano mai, per esempio 25 marocchini che non sanno parlare l'arabo
312 classico. Si trova sempre chi sa parlare l'arabo e riesce a dare le
313 informazioni più importanti all'altro ospite nel loro dialetto, nel caso
314 in cui...

315 I: Quindi diventa una conversazione a più partecipanti?

316 B5: Sì, sì.

317 I: Si spera che alla fine arrivi l'informazione giusta.

318 B5: Le informazioni più importanti si cerca, quelle del rimpatrio, per
319 evitare che venga rimpatriato. Si vanno a cercare questi metodi.

320 I: Nel momento in cui interpreti, i migranti parlano con te, come se fossi
321 tu la persona di riferimento dai rifugiati o parlano invece direttamente
322 con l'assistente sociale o l'operatore legale?

323 B5: Quando sono con... cioè tu dici quando siamo in triangolazione, in trio,
324 quando siamo tre persone?

325 I: Sì.

326 B5: Quando siamo tre persone guardano l'interprete. Guardano l'interprete
327 anche perché si sentono più in confidenza.

328 I: E questo non crea problemi comunicativi, non è un problema per gli
329 operatori?

330 B5: Sì, molte volte succede che l'operatore legale, succede che l'operatore
331 legale quando deve parlare con il migrante, cioè io devo tradurre
332 qualcosa al migrante, l'operatore sociale guarda direttamente il
333 migrante. Dopo di che, quando il migrante risponde, guarda l'interprete.

334 E dopo, quando io interpreto al legale, o all'assistente sociale, il
335 migrante lo guarda.

336 I: Ci sono dei momenti in cui per te è difficile interpretare. Per esempio
337 quando emozioni o differenze culturali vengono messe in gioco?

338 B5: Sì, capita molte volte quando ti trovi a interpretare a gente del sesso
339 opposto, migranti del sesso opposto.

340 I: Perché?

341 B5: So che bisogna essere neutrali, impassibili ma molte volte mi è
342 capitato di interrompere il colloquio perché provavo emozioni talmente
343 forti che non potevo continuare.

344 I: Per le loro esperienze?

345 B5: Sì, per quello che hanno passato. Per quello che gli è accaduto. Per
346 esempio molte volte mi capita di fare la traduzione per una donna, però
347 non me la sento e quindi chiedo cortesemente se nei giorni a seguire può
348 venire una donna a interpretare.

349 I: Lo fai per te o anche per il richiedente asilo? Anche la donna si sente
350 più a suo agio se l'interprete è una donna?

351 B5: Diciamo di sì. Preferibilmente si sceglie sempre l'interprete dello
352 stesso sesso.

353 I: Ovviamente questo è determinato molto anche dalle differenze culturali,
354 no?

355 B5: Sì.

356 I: Come descriveresti il tuo ruolo?

357 B5: Il ruolo dell'interprete, mediatore, è un ruolo fondamentale per quanto
358 riguarda l'Hotspot di Pozzallo, perché è l'anello di congiunzione tra
359 tutte le figure professionali operanti all'interno del centro e anche
360 con i vari uffici che ci sono all'interno del centro, gli operatori, i
361 dottori. E' un punto cardine fondamentali. E senza il mediatore non si
362 riesce a far nulla. Difatti purtroppo qui in Italia il ruolo del
363 mediatore ancora non è riconosciuto, questo è un problema, non c'è un
364 albo nazionale per i mediatori. Quindi ancora non è una figura molto
365 riconosciuta.

366 I: Sì, ma non c'è neanche un albo degli interpreti che lavorano in
367 tribunale.

368 B5: No, quello c'è! Devo dire che qui a Ragusa c'è un albo.

369 I: Sì, ma non è nazionale, è regionale o provinciale.

370 B5: Sì, è qui, al livello locale. Difatti durante gli sbarchi vengono
371 chiamati da quell'albo.

372 I: Scusa, volevo farti una domanda prima e poi non c'è stata occasione.
373 Prima mi hai detto che ogni tanto interpreti anche l'inglese per
374 operatori di EASO o di Frontex.

375 B5: Sì, sì, quando ti trovi al centro e nei paraggi non ci sono mediatori,
376 devi fare anche questo.

377 I: Frontex di cosa si occupa nel campo?

378 B5: Fanno indagini sul percorso migratorio fatto dal migrante.

379 I: Ah ok, e in quelle occasioni interpreti.

380 B5: Sì, in assenza di mediatori loro. Nel caso in cui ci sia un cambio. E
381 anche per quelli di EASO per spiegare ai migranti che hanno diritto di
382 entrare in questa relocation, spiegare a loro il programma ti
383 relocation.

384 I: Grazie!

385 B5: Prego Giuditta! Spero di esserti stato d'aiuto!

386 I: Sì, grazie mille, per avermi dedicato tutto questo tempo! Buon fine
387 settimana.

388 B5: Di niente! Ciao, buona fortuna!

389 I: Grazie, anche a te! Ciao!

390 B5: Ciao!

Anhang VI: Transkription Interview 6

Teilnehmende: I (Interviewer), B6 (Interviewte 6)

- 1 I: Ciao!
- 2 B6: Ciao!
- 3 I: Grazie per aver trovato del tempo per fare l'intervista.
- 4 B6: Di niente, volentieri!
- 5 I: Come ti ho detto, sto scrivendo la tesi sul ruolo degli interpreti che
6 lavorano ai confini europei al momento dello sbarco dei migranti e della
7 registrazione.
- 8 B6: Interessante!
- 9 I: Tu dove ti trovi al momento?
- 10 B6: Io sto lavorando in un progetto dell'OIM, stiamo intervistando migranti
11 per raccogliere informazioni sul loro tragitto migratorio. Al momento mi
12 trovo in Piemonte, in vari centri di seconda accoglienza.
13 Precedentemente ho lavorato nell'Hotspot di Pozzallo, nella provincia di
14 Ragusa.
- 15 I: Ah che bello. E di cosa ti occupavi lì?
- 16 B6: Ero lì ai fini della mia ricerca, facevo interviste con i migranti.
17 Però più volte mi sono trovata a interpretare verso il francese per i
18 migranti al momento dello sbarco.
- 19 I: Di cosa si occupa l'OIM al momento dello sbarco?
- 20 B6: Di fare l'informativa legale.
- 21 I: Quindi i rifugiati arrivati, passano lo screening e poi dopo ci siete
22 voi?
- 23 B6: Allora quelli che si fermano là nell'Hotspot, nei giorni successivi
24 quelli di Frontex arrivano e li interrogano con calma, quelli che invece
25 devono prendere l'autobus subito per partire per qualche altra città
26 italiana, li interrogano subito, appena arrivati.
- 27 I: Ok. E nella fase dopo ci siete voi?

28 B6: Mah, noi in teoria ci siamo appena arrivano, sull'autobus cerchiamo di
29 dargli le informazioni, quindi prima che Frontex ci parli.

30 I: Ah, prima di Frontex.

31 B6: Sì, sì, prima di Frontex. Poi, quelli che dopo partono noi non
32 riusciamo più a vederli, quelli che rimangono invece, poi li mettiamo in
33 gruppi, secondo la nazionalità o sesso, o dipende insomma, e gli
34 ribadiamo, insomma gli ridiamo tutte le informazioni da capo. Le
35 informazioni legali, su dove sono, su dove sono arrivati, perché a volte
36 non hanno idea di dove sono arrivati. Potrebbero essere in Turchia, come
37 in Italia, come ovunque.

38 I: Un viaggio della speranza proprio!

39 B6: Sì, esatto. Poi su cosa li aspetta, su cos'è la protezione
40 internazionale, cos'è ... a chi chiederla e tutto insomma. E cerchiamo
41 appunto sempre di parlarci prima di Frontex.

42 I: E' presente anche personale specializzato dell'UNHCR e dell'OIM?

43 B6: Sì, sì, ci sono gli assistenti legali, di solito sono tutti avvocati
44 quelli che fanno l'informativa legale. Avvocati o comunque laureati in
45 scienze politiche. Quindi sì, personale specializzato. Io ti ho detto,
46 io faccio parte di un altro progetto, il punto è che stando mesi lì
47 all'inizio facevo solo da interprete per il francese e a volte anche per
48 gli anglofoni. Poi, io ho studiato comunque scienze politiche e
49 relazioni internazionali...

50 I: Ah, tu hai studiato scienze politiche quindi?

51 B6: Sì, scienze politiche e relazioni internazionali. E un po' ho studiato
52 quelle cose, un po' la impari a forza di stare sempre a contatto, e
53 quindi a un certo punto, quando partono gli autobus, li caricano subito,
54 e OIM ha una persona a sbarco che si occupa dell'assistenza legale,
55 cercavamo di dividerci. Quindi, anche se io non dovevo farlo, poi nei
56 fatti, la facevo insomma, l'informativa legale.

57 I: E quando hai fatto l'interprete, facevi tra l'avvocato e i rifugiati,
58 sì?

59 B6: Sì.

60 I: Quindi tra italiano e inglese o francese.

61 B6: Sì. Oppure a volte, quando ci sono gruppi misti, l'avvocato la fa in
62 inglese e io la faccio in francese, così capito copriamo tutti subito,
63 senza fare nessun passaggio in italiano.

64 I: Ah quindi lui parlava in inglese e tu interpretavi direttamente in
65 francese?

66 B6: Esatto.

67 I: All'inizio te ne avevano parlato della possibilità di lavorare anche
68 come interprete o è stata una cosa improvvisata lì?

69 B6: No, no, è nata lì. Io non dovevo neanche esserci in quel momento lì
70 dello sbarco, però insomma ce n'è bisogno e quindi si fa.

71 I: te l'hanno chiesto dopo o è una cosa che è successa automaticamente poi
72 lì?

73 B6: Guarda, non me l'ha chiesto mai l'ufficio direttamente, me l'ha chiesto
74 il mio collega lì, che era allo sbarco.

75 I: L'OIM comunque ha degli interpreti o mediatori culturali suoi lì, o no?

76 B6: Sì, abbiamo un mediatore culturale per l'arabo in realtà. Perché poi
77 gli avvocati parlano tutti inglese e ce n'è una che parla anche
78 francese. Però quella che parla francese è una, quindi se c'è uno sbarco
79 sia a Catania che a Pozzallo, insomma non è che... Poi noi copriamo a
80 turno anche Lampedusa, quindi se quella che parla francese è a
81 Lampedusa, non c'è più nessuno che parlava francese negli altri posti.

82 I: Le due lingue principali richieste sono quindi inglese e francese?

83 B6: Sì. Per gli Africani, poi anche arabo per gli egiziani, marocchini,
84 quindi il mediatore arabo ce l'abbiamo. Gli altri Paesi dell'Africa
85 comunque con inglese e francese riesci a coprirli abbastanza
86 tranquillamente tutti. Abbiamo anche una ragazza nigeriana, che però è
87 nella parte tra Palermo e Trapani, quindi io ti dico solo, Ragusa,
88 Siracusa e Catania, io mi riferisco sempre a Ragusa, Siracusa e Catania
89 quando parlo.

90 I: Ma la comunicazione va quindi sempre in direzione, cioè l'avvocato parla
91 in italiano o in inglese e viene fatta l'interpretazione verso il
92 francese o fanno domande anche i migranti poi?

93 B6: A volte fanno domande, però appena arrivati è più difficile, perché
94 sono veramente frastornati, privi di forze, non capiscono ancora bene
95 niente. Poi quando torni nei giorni successivi, perché noi poi torniamo

96 nei giorni successivi a fare l'informativa, lì sono più frequenti le
97 domande.

98 I: Ma conoscono il sistema europeo di asilo o no, generalmente?

99 B6: Sì, diciamo non tutti, però sì, generalmente hanno comunque, si sono
100 informati, sanno benissimo cos'è Dublino, quali sono i Paesi per cui è
101 più facile ottenere, per nazionalità, la protezione. Quindi un po'
102 conoscono, poi dipende comunque anche molto dalla nazionalità e anche
103 dall'età. Quando sono piccoli piccoli, non hanno molto chiaro cosa sia
104 la protezione internazionale, cos'è ... qual è la distinzione tra minori e
105 adulti, insomma queste cose non gli sono molto chiare a volte. Però
106 diciamo che in linea generale sanno cosa aspettarsi.

107 I: Tu al momento dello sbarco, quando ti sei trovata a interpretare, quante
108 ore dovevi lavorare, ti chiamavano e ti chiedevano di andare?

109 B6: Di solito noi sappiamo prima quando c'è lo sbarco, quindi io arrivavo
110 lì una mezz'oretta prima dello sbarco. Quante ore, dipende da quante
111 persone ci sono sulla barca. Cioè se sono 300 persone, lo sbarco lo
112 finisci in due ore, tre, dipende. Se sono di più, ci sta tutto il
113 giorno. Poi dipende anche dal medico legale, perché il medico legale
114 deve fare prima la visita a bordo di tutti, prima di farli scendere, un
115 controllo per vedere... La visita è obbligatoria, perché se ci sono
116 malattie contagiose, non si fanno scendere subito, prima di capire che
117 tipo di malattie possono esserci a bordo. Di solito è una cosa molto
118 veloce, perché insomma non portano malattie, magari sono stanchi per il
119 viaggio, ci sta che abbiano la scabbia, però infatti fanno il
120 trattamento subito appena arrivati. Però è obbligatorio fare la visita
121 prima che inizino a scendere dalla barca. Quindi si perde un po' di
122 tempo con quello e poi una volta che iniziano invece, si fa abbastanza
123 velocemente.

124 I: Quindi il medico fa la visita e poi scendono. Poi prima ci siete e voi e
125 dopo...

126 B6: Poi appena scendono fanno la foto, la prima cosa è la foto segnaletica
127 con il numero che gli viene assegnato, un numero progressivo. C'è una
128 lettera dell'alfabeto, quindi cioè lo sbarco di oggi è A, lo sbarco di
129 domani sarà B, C, D eccetra, poi 1, 2, 3, 4. Quindi gli viene fatta una
130 foto con questo numero, la foto segnaletica e poi salgono sull'autobus.
131 Appena salgono sull'autobus, noi saliamo lì e gli diamo le prime
132 informazioni.

133 I: E Frontex è dopo quindi?

134 B6: Sì. Cioè Frontex c'è anche al momento della foto segnaletica, però lì
135 non parlano loro, fanno solo la foto, aiutano nel caso. Poi dopo, quando
136 c'è lo screening... Allora loro salgono su questo autobus, questo autobus
137 li porta all'hotspot direttamente. E una parte, quella che rimarranno
138 all'hotspot poi entrano, fanno le docce e rimangono nel centro, gli
139 altri fanno solo lo screening, danno le impronte e poi risalgono
140 sull'autobus per partire per gli altri centri.

141 I: E a quel punto durante lo screening gli viene rilasciato un foglio dalla
142 polizia?

143 B6: Bravissima, sì.

144 I: Mi hanno detto che in Grecia gli prendono i documenti quando arrivano.

145 B6: Sì, l'ho sentita anch'io questa cosa. In realtà i documenti li prendono
146 anche in Italia. Però se queste persone vengono trasferite in un altro
147 centro, i documenti glieli restituiscono. Se invece rimangono
148 nell'hotspot i documenti vanno alla questura, appunto, che fa tutti i
149 controlli del caso per capire. Cioè ecco soprattutto quando ci sono
150 indagini per i trafficanti.

151 I: Sai se hanno spesso un documento con loro? O se invece di solito non ce
152 l'hanno o dicono di non avercelo?

153 B6: No, è molto più probabile che non ce l'abbiano un documento. Di solito
154 gli africani non ce l'hanno mai. Il documento ce l'hanno i siriani, i
155 palestinesi, gli irakeni, nazionalità che comunque sono praticamente
156 certi di avere la protezione, cioè che non sono scappati per motivi
157 economici. E che quindi conoscono bene, cioè sono molto, i siriani per
158 esempio sono molto informati su quello che dovrebbe, potrebbe essere il
159 loro destino. Quindi vengono, hanno i documenti, perché sanno che
160 possono ottenere una relocation, possono scegliere un posto dove andare.
161 Anche se poi non è sempre così, perché io conosco persone che sono a
162 Mineo da almeno un anno aspettando la relocation.

163 I: Anche siriani?

164 B6: Sì, anche siriani.

165 I: Quindi sono più gli africani che non ce li hanno?

166 B6: Sì. Infatti è per questo che c'è sempre il balletto dell'età: chi una
167 volta di dichiara maggiorenne, una volta minorenne, perché essendo
168 arrivati senza documenti è impossibile stabilire con esattezza l'età o
169 la provenienza. Per esempio i nigeriani a volte tentano, anche

170 senegalesi, molti senegalesi arrivano e dicono: "Di dove sei?", "della
171 Casamance". "Da che città?". "Dakar". Eh no, Dakar non è in Casamance.
172 Quindi loro sanno che ci sono delle regioni del loro paese più delicate
173 e provano a dire di essere di quella regione. Però non hanno documento
174 che lo confermi.

175 I: Ah ok. Ma quindi per gli assistenti legali, tu interpretavi solo al
176 momento dello sbarco, o anche in altri momenti?

177 B6: No, anche dopo.

178 I: E quando lo facevi dopo, i rifugiati capivano che tu stavi solamente
179 interpretando o parlavano direttamente con te anziché parlare con
180 l'avvocato?

181 B6: Ma guarda, il punto è che la mia condizione era particolare, perché
182 facendo io anche il mio lavoro di ricerca, poi passavo più tempo
183 all'hotspot dell'avvocato. L'avvocato ci viene il giorno dello sbarco e
184 un altro giorno dopo per parlare con tutti. Io invece ci sta che ci vada
185 una settimana intera, quindi è ovvio che poi loro mi vedono nei giorni
186 successivi e mi chiedono, mi fanno molte domande.

187 I: Quindi tu ogni tanto andavi insieme all'avvocato per fare da interprete
188 e poi andavi per fare le tue interviste comunque.

189 B6: Esatto.

190 I: Quindi prendevano te come persona di riferimento?

191 B6: Sì.

192 I: Ed era difficile per te interpretare? Com'è stato?

193 B6: Dici al livello tecnico?

194 I: Sia al livello emotivo che al livello tecnico.

195 B6: Tecnico non è difficile, anche perché io lì dovevo interpretare, ma sai
196 già cosa devi dire insomma. E non è difficile, i concetti sono quelli...
197 E' difficile magari quando ci sono delle domande, ma non perché non sai
198 rispondere, perché comunque ti mettono in difficoltà perché ti trovi
199 davanti delle persone che hanno fatto un viaggio durissimo, con tante
200 speranze, e poi arrivi lì e per essere onesto e comunque per il loro
201 bene tu gli devi dire cosa veramente li aspetta.

202 I: Eh sì, quando le emozioni entrano in gioco. Ma riescono tutti ad
203 esprimersi bene in inglese e in francese o hanno delle difficoltà?

204 B6: Generalmente riescono tutti, ti parlo degli africani. Africani senza
205 includere il Nord Africa. Gli egiziani parlano solo egiziano, i
206 marocchini trovi qualcuno che parla francese, ma non tutti, e qualche
207 senegalese che parla solo wolof, però pochi, di solito o senegalese
208 parlano il francese. Gli altri si esprimono tutti bene.

209 I: Quindi non è come per altre lingue, come l'arabo, per cui l'interprete è
210 essenziale per potersi esprimere.

211 B6: Infatti abbiamo il mediatore egiziano, che per l'arabo è sempre
212 presente. Anche perché noi sappiamo prima che ci sia lo sbarco quali
213 sono le nazionalità. Quindi a seconda delle nazionalità scegliamo chi va
214 a questo sbarco e chi va a quello.

215 I: Vengono sempre recuperati da delle navi della guarda costiera?

216 B6: E' capitato, ma poche volte, che arrivassero da soli alla spiaggia di
217 Pozzallo.

218 I: E...

219 B6: Ah, poi c'è anche un mediatore somalo scusa, non te l'ho detto, quello
220 è della UNHCR in realtà, però insomma, OIM e UNHCR lavorano molto
221 insieme, anche perché ora anche l'OIM è un'agenzia delle Nazioni Unite,
222 si da settembre, ottobre, è diventata l'agenzia delle Nazioni Unite per
223 le migrazioni. Quindi collaborano molto, diciamo.

224 I: E anche l'UNHCR è sempre presente negli hotspots?

225 B6: Sì.

226 I: Ma in Italia si parla sempre di mediatori culturali giusto? Gli
227 interpreti sono solo quelli che lavorano per Frontex, no?

228 B6: Sì. Anche se poi quando fanno altre cose, ma al momento dello sbarco
229 fanno semplice traduzione. Poi la cooperativa che gestisce l'hotspot ha
230 i suoi di mediatori, che eventualmente possono essere coinvolti anche
231 nel momento dello sbarco, insomma poi sta alla prefettura e all'ente
232 gestore mettersi d'accordo. Però veramente ci sono un sacco di fattori
233 che fanno sì che appunto le ONG vengano a volta, per esempio, se c'è uno
234 sbarco difficile, noi lo sappiamo all'ultimo, perché loro preferirebbero
235 che UNHCR e OIM non ci fossero al momento dello sbarco.

236 I: Perché?

237 B6: Perché magari ci sono tanti sudan in quello sbarco e loro creano
238 problemi, perché non vogliono dare le impronte in Italia.

239 I: E quindi cercano di escludervi?

240 B6: Sì.

241 I: Ti ringrazio molto per l'intervista.

242 B6: Spero che ti sia stata utile.

243 I: Sì molto, sono riuscita a farmi un'idea chiara della situazione
244 nell'hotspot di Pozzallo. Grazia ancora e buona fortuna per la tua
245 ricerca!

246 B6: Prego e buona fortuna anche a te!

247 I: Buona serata

248 B6: Grazie, anche a te!

Anhang VII: 10 Tipps fürs Dolmetschen des ÖVGD.



ÖSTERREICHISCHER VERBAND DER RICHTSDOLMETSCHER

10 Tipps fürs Dolmetschen

Wir können aus den vielen freiwilligen Sprachhelfern nicht über Nacht Profi-Dolmetscher machen, aber vielleicht helfen ihnen unsere „10 Tipps fürs Dolmetschen“ ein wenig bei der Arbeit.

- 1) Überzeugen Sie sich, dass Sie die Sprache bzw. den Dialekt, den die Person spricht, für die Sie dolmetschen sollen, auch verstehen und sprechen.
- 2) Versuchen Sie nach Möglichkeit, als Dolmetscher einen Sitzplatz oder Stehplatz zu finden, von dem aus Sie beide Gesprächspartner sehen und diese auch gut hören können.
- 3) Nehmen Sie immer Papier und Stift mit und suchen Sie eine feste Unterlage, damit Sie sich leichter Notizen machen können.
- 4) Notieren Sie sich Daten, Namen, Orte und Zahlen am besten sofort. Sie werden wahrscheinlich während des Gesprächs mehrmals vorkommen.
- 5) Wenn Sie etwas nicht gut verstanden haben, lassen Sie es bei der Dolmetschung nicht aus, sondern fragen Sie nach.
- 6) Wenn Sie beim Dolmetschen die „Ich-Form“ verwenden (z. B. „Ich bin aus Ungarn nach Österreich gekommen“ und nicht „Er sagt, dass er aus Ungarn nach Österreich gekommen ist“), wird die Dolmetschung für den Gesprächspartner leichter verständlich (und das Dolmetschen für Sie einfacher).
- 7) Wenn Dokumente, Formulare oder andere Papiere vorgelegt werden (und aus diesen vorgelesen wird), bitten Sie, diese auch sehen zu können, bevor Sie dolmetschen.
- 8) Dolmetschen Sie nur, was der Redner gesagt hat, „interpretieren“ oder ergänzen Sie nichts.
- 9) Wenn Sie das Gefühl haben, dass Sie ein Gespräch (aus irgendeinem Grund) nicht unparteiisch dolmetschen können, teilen Sie das bitte den Gesprächspartnern mit und ersuchen Sie, abgelöst zu werden.
- 10) Als Dolmetscher ermöglichen Sie die Kommunikation zwischen zwei Gesprächspartnern – verhalten Sie sich neutral und vermitteln Sie diesen Eindruck beiden Seiten. Vermeiden Sie daher „Privatgespräche“ mit einem der beiden Gesprächspartner.

Wenn Ihre Sprachhelfer spezifische Fragen zum Dolmetschen haben, sind wir gerne bereit, Auskunft zu geben: office@gerichtsdolmetscher.at

Mitglied der FIT (Fédération Internationale des Traducteurs)
Mitglied des Hauptverbandes der allgemein beeideten und gerichtlich zertifizierten Sachverständigen Österreichs

A-1011 Wien, Postfach 124, Tel. 479 65 81;
office@gerichtsdolmetscher.at

Abstract

Die vorliegende Masterarbeit untersucht die Rolle von DolmetscherInnen an den europäischen Außengrenzen. Die Hotspots sind täglich mit ankommenden Flüchtlingen konfrontiert und benötigen dementsprechend einen hohen Bedarf an Dolmetschleistungen.

Im Mittelpunkt steht die Tätigkeit von DolmetscherInnen bei der Ankunft der Flüchtlinge: Diese werden zuerst von nationalen und internationalen Organisationen rechtlich beraten und danach von Frontex-Fachkräften registriert. Die an den europäischen Grenzen geltenden Gesetze und Richtlinien werden daher in dieser Arbeit analysiert, um die Rahmenbedingungen dieses Einsatzbereichs, der in dieser Arbeit Hotspot-Dolmetschen genannt wird, zu skizzieren. Der Bereich Hotspot-Dolmetschen weist Eigenschaften sowohl vom Asyl Dolmetschen als auch vom Polizeidolmetschen auf, da Hotspot-DolmetscherInnen mit Asylbehörden und mit Polizeikräften zusammenarbeiten. Aus diesem Grund sind beide Bereiche dargestellt, um die Eigenschaften des Hotspot-Dolmetschens zu identifizieren. Die Rolle und die Qualifizierung der Hotspot-DolmetscherInnen werden auch in Betracht gezogen.

Um die Arbeitspraxis der Hotspot-DolmetscherInnen angemessen beschreiben zu können, wurden sechs Interviews mit Hotspot-DolmetscherInnen, die in Griechenland oder Italien arbeiten, geführt. Anhand der Literatur sind die Interviews analysiert worden. Dabei stehen folgende Punkte im Fokus: Die Änderungen in der Kommunikation durch die Anwesenheit der DolmetscherInnen; die Kommunikationshindernisse, die sowohl aufgrund der sprachlichen und kulturellen Unterschiede als auch wegen der Komplexität des Asylsystems entstehen können; die gespielte Rolle der interviewten DolmetscherInnen und deren Qualifikation.