

„Sie brauchen RICHTIGE Information, von jemand, dem sie vertrauen.“

Eine Analyse der Weitergabe rechtlicher Informationen im Asylverfahren

Verena Plutzer

Zusammenfassung

Dem Artikel liegt eine qualitative Studie in einer der Erstaufnahmestellen des Bundesasylamts in Österreich zugrunde, die 2008 die Bedingungen und den Erfolg der Weitergabe von rechtlicher Information im Zulassungsverfahren untersuchte. Sie wurde vom Netzwerk SprachenRechte¹ in Auftrag gegeben und unter meiner Leitung von einem interdisziplinären Forscherinnenteam durchgeführt². Es zeigte sich, dass die Informationsrechte der Asylsuchenden nicht gewahrt werden, da die dafür vorgesehenen Informationsblätter nicht nur unverständlich und lückenhaft sind, sondern auch häufig nicht zugänglich gemacht werden. Rechtliche Beratung findet erst statt, wenn der Antrag zurückgewiesen werden soll, und die Asylsuchenden erfahren in der Regel nicht von der Möglichkeit, sich von unabhängigen Stellen rechtlichen Beistand zu organisieren. Als Faktoren, die eine erfolgreiche Informationsweitergabe bzw. -aufnahme behindern, wurden die psychische Situation der AsylwerberInnen, die Arbeitsbedingungen, die mangelnde Vorbereitung der Behörden und DolmetscherInnen auf die Kommunikationssituation, der Einsatz von LaiendolmetscherInnen, fehlende Zeit und fehlendes Vertrauen identifiziert. AsylwerberInnen gehen daher nicht bzw. falsch informiert in und durch das Verfahren.

¹ Das Netzwerk SprachenRechte ist ein Zusammenschluss von SprachwissenschaftlerInnen, SprachdidaktikerInnen, MitarbeiterInnen in MigrantInnenorganisationen und JuristInnen, die kritisch beobachten wo Fragen der Sprache und sprachliche Rechte von der österreichischen Gesetzgebung betroffen sind.

² Annika Bergunde, Psychologin und zum Zeitpunkt der Untersuchung Praktikantin (heute Consultant) beim UNHCR; Elisabeth Freithofer, Pädagogin und

Informationsblätter zur Wahrung der Informationsrechte?

Bereits 2004 hat die Frage der Verständlichkeit von Rechtsinformationen im Asylverfahren das Netzwerk SprachenRechte bewegt. Damals wurde dem Asylverfahren ein Zulassungsverfahren vorgeschaltet, um festzustellen, ob Asylsuchende überhaupt berechtigt sind, um Asyl anzusuchen, oder ob nicht vielmehr ihr Fluchtweg Grund für eine Zurückweisung sein könnte³. Um die Informationsrechte der Asylsuchenden in dem innerhalb von 20 Tagen durchzuführenden Verfahren zu wahren, schreibt das Asylgesetz vor, dem Asylsuchenden „[...] unverzüglich nach Einbringung des Antrags eine Orientierungsinformation und eine Erstinformation über das Asylverfahren in einer ihm verständlichen Sprache zu geben“ (§29. Abs. 1). Zur Erfüllung dieses Paragraphen hat das Bundesasylamt Informationsblätter herausgegeben und in 37 Sprachen übersetzen lassen (vgl. Goldmann 2007: 18).

Diese Informationsblätter wurden 2004 auf Initiative des Netzwerks SprachenRechte von verschiedenen ExpertInnen kommentiert. Prof. Dr. Florian Menz (2004) vom Institut für Sprachwissenschaft, Prof. Dr. Alexander Friedmann (2004) von der Universitätsklinik für Psychiatrie und die Ethnologin und Psychotherapeutin Dr. Ruth Kronsteiner (2004a, 2004b) stellten allesamt fest, dass die Informationsblätter für Asylsuchende unverständlich sein müssen. Im Rahmen einer Überarbeitung durch das Bundesasylamt im Jahr 2006 wurden ihre Kritikpunkte nicht behoben und gelten daher auch für die gegenwärtig verwendeten Informationsblätter (vgl. Netzwerk SprachenRechte 2006). Eine eingehende Verständlichkeitsanalyse dieser Informationsblätter wies erneut deren Unverständlichkeit nach (vgl. Goldmann 2007). Die Kritikpunkte betrafen die Sprache der Blätter, die zu kompliziert und zu nahe am Gesetzestext war, die Annahme, dass Personen aus anderen Rechtskulturen und anderen

Kulturwissenschaftlerin; Johanna Goldmann, Kommunikationswissenschaftlerin; Anna Ladurner, Sprachwissenschaftlerin. Meine Aufgabe war die Projektleitung, Gesamtauswertung und Berichtslegung. Der Projektbericht bildete weitgehend den empirischen Teil meiner Dissertation (vgl. Plutzar 2009).

³ Flüchtlinge werden in Österreich und anderen europäischen Ländern nicht zum Asylverfahren zugelassen, wenn diese bereits in einem anderen europäischen Staat um Asyl angesucht haben oder über einen anderen europäischen Staat oder eine „sicheren Drittstaat“ einreisen, der damit für das Asylverfahren zuständig wäre (vgl. Schumacher/Peyrl 2007: 191 und 196).

Schriftkulturen mit einem Informationsblatt ausreichend aufgeklärt werden können, und schließlich auch die Tatsache, dass traumatisierte Personen nur in Vertrauen fördernder Atmosphäre und nicht schriftlich dazu aufgefordert werden können, über ihre Traumata zu erzählen. Diesen Aspekten kann mit schriftlichem Informationsmaterial kaum zufrieden stellend begegnet werden.

Eine Untersuchung der Informationsweitergabe im Zulassungsverfahren

Als UNHCR 2007 an das Netzwerk SprachenRechte mit der Anfrage herantrat an der Verbesserung der Informationssituation im Asylverfahren mitzuwirken, lag es nahe, nicht an den Informationsblättern zu arbeiten, sondern mehr über die Bedingungen und Wege der Informationsweitergabe und der Kommunikation zwischen Asylsuchenden und Behörde im Zulassungsverfahren zu erfahren, um daraus Empfehlungen für eine verständliche Weitergabe rechtlicher Information an Asylsuchende zu formulieren. Eine entsprechende Studie wurde vom Europäischen Flüchtlingsfonds teilfinanziert und von UNHCR unterstützt⁴. Unter dem Namen „komm.weg. Kommunikationswege im Asylverfahren“ dauerte sie von April bis Oktober 2008 und wurde in der Erstaufnahmestelle-Ost (EASt-Ost) in Traiskirchen durchgeführt. Die Ergebnisse wurden im November 2008 dem Bundesasylamt (BAA) zur Kenntnis gebracht (vgl. Plutzar 2008).

Die Studie war durch folgende Fragestellungen geleitet:

- Von wem und wann bekommen AsylwerberInnen welche Informationen?
- Wie schätzen die an der Informationsweitergabe beteiligten Personen dessen Erfolg ein?
- Wie wird die Wirksamkeit der vor Ort zur Verfügung gestellten Informationsmaterialien beurteilt?

⁴ Die Studie war ein Teilprojekt eines größeren Entwicklungsprojektes: Das Zentrum für Translationswissenschaft (ZTW) der Universität Wien und das Institut für Theoretische und Angewandte Translationswissenschaft (ITAT) der Universität Graz haben in Kooperation mit dem Bundesasylamt eine mehrsprachige Terminologiedatenbank zum österreichischen Asylrecht eingerichtet (vgl. <http://mtsrv.trans.univie.ac.at:8090/TermbaseFinderApp/>, 18.10.2010).

- Wie sehen die am Informationsprozess beteiligten Personen ihre eigene Funktion im Informationsprozess?
- Wie nehmen sie die jeweils anderen wahr?
- Welche Faktoren behindern eine erfolgreiche Informationsweitergabe?
- Gibt es Möglichkeiten der Verbesserung?

Um die Kommunikation und Informationsweitergabe im Zulassungsverfahren möglichst breit zu erfassen, wurden insgesamt 60 Personen befragt: 37 AsylwerberInnen und 23 MitarbeiterInnen der verschiedenen Stellen, mit denen die AsylwerberInnen in Kontakt kommen (vgl. Abbildung 1). Bei der Auswahl der AsylwerberInnen war uns wichtig, Personen von möglichst unterschiedlicher Herkunft und Sprache zu befragen. Für die Sprachen Arabisch, Russisch, und Persisch wurden DolmetscherInnen eingesetzt, die Gespräche in den Sprachen Englisch und Französisch wurden durch die Interviewerin ohne Dolmetschung geführt. Da eine Dolmetscherin auch Armenisch sprach, konnte ein Interview auf Armenisch geführt werden (vgl. Abbildung 2).

Befragte Personen	Anzahl
Torposten der Firma SIWACHT	1
ExekutivbeamtenInnen	2
BetreuerInnen und administrative Kräfte der Firma European Homecare (EHC) (allgemeine Flüchtlingsbetreuung)	4
BetreuerInnen des Vereins Menschen.leben (Betreuung im Haus der Frauen und im Psychosozialen Dienst)	2
ReferentInnen des Bundesasylamts	4
RechtsberaterInnen	4
DolmetscherInnen	5
AsylwerberInnen	37
Gesamt	60

Abbildung 1: Überblick über die geführten Interviews

Herkunftsland	Gesprächssprache	Anzahl
Nigeria	Englisch	4
Gambia	Englisch	1
Guinea	Französisch	1
Simbabwe	Englisch	1
Sierra Leone	Englisch	1
Sudan	Englisch, Deutsch	2
Somalia	Arabisch (3),	4
Algerien	Deutsch	1
Irak	Arabisch	1
Iran	Persisch, Deutsch	2
Palästina	Arabisch	4
Afghanistan	Dari (4), Farsi	5
Georgien	Deutsch	1
Tschetschenien	Russisch (5),	6
Armenien	Armenisch,	2
Russland	Deutsch	1
Gesamt		37

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

Die Gespräche fanden größtenteils in der Erstaufnahmestelle-Ost (EASt-Ost) und auf dem Gelände der Betreuungsstelle statt. Die MitarbeiterInnen wurden von den jeweiligen Leitern der Einrichtung vermittelt; die AsylwerberInnen wurden direkt auf dem Gelände oder in den Warteräumen nach dem Zufallsprinzip angesprochen. Zwei RechtsberaterInnen und alle fünf DolmetscherInnen wurden, um ihre Anonymität zu sichern, außerhalb befragt. Das Gespräch mit einer Referentin fand in der Zentrale des Bundesasylamts (BAA) in Wien statt. Auch zehn Interviews mit AsylwerberInnen wurden außerhalb der EASt-Ost geführt.

Die Rahmenbedingungen der Untersuchung erforderten bei der Datengewinnung und -fixierung eine Vorgehensweise, die ein möglichst ungezwungenes und offenes Gespräch ermöglichte. Die Aufnahme auf einen Tonträger war dazu nicht geeignet. Bei den Interviews mit den MitarbeiterInnen waren daher zwei Forscherinnen anwesend, eine führte das Gespräch, die andere protokollierte. Die Interviews mit AsylwerberInnen führte eine Forscherin, meist in Beisein eines Dolmetschers/einer Dolmetscherin. Ein Interview mit einem Asylwerber, dessen Muttersprache Deutsch ist, wurde auf Tonträger aufgenommen. Seine Aussagen werden im Folgenden zur Darstellung des Verfahrens herangezogen. Er wird in weiterer Folge W. genannt⁵. Zusätzlich zu den Interviews wurden zwei Kommunikationsräume an drei Tagen über einen Gesamtzeitraum von sechs Stunden beobachtet: der von European-Homecare (EHC) betriebene „Info-Point“ und der Warteraum der sogenannten „Asylstraße“⁶. Die Auswertung der Daten fand mittels Qualitativer Inhaltsanalyse statt (vgl. Mayring 2003) und wurde jeweils von zwei Forscherinnen durchgeführt.

⁵ Aus Gründen der Anonymisierung werden hier keine weiteren Angaben zu W. gemacht.

⁶ Das sind die Räumlichkeiten der Exekutive, in denen die erkennungsdienstliche Behandlung und die Befragung durchgeführt werden.

Der Ablauf der Informationsweitergabe

Gleich nach der Ankunft der AsylwerberInnen in der Betreuungsstelle findet eine Befragung durch ExekutivbeamtenInnen statt⁷, deren Gegenstand laut Gesetz die Ermittlung der Identität und die Fluchtroute, nicht aber des Fluchtgrundes zu sein hat⁸. Fluchtgründe sind erst durch die ReferentInnen des Bundesasylamts im Rahmen einer Einvernahme zu ermitteln⁹. Aus den Interviews geht jedoch hervor, dass es in der Praxis dazu kommen kann, dass bereits in der Befragung durch ExekutivbeamtenInnen Fluchtgründe erfragt werden¹⁰. W. erzählt, dass der Polizist, nachdem er ihm ein Glas Wasser gegeben hatte, fragte:

„[...] ob die Befragung stattfinden kann und da hab ich gesagt „Ja, es ist in Ordnung“ und dann, er sagte, er ist Polizist und er müsste diese Erstbefragung machen, es ist vorgeschrieben, aber ich soll vor ihm keine Angst haben. Hab ich gesagt: „Das hab ich auch nicht.“ Er war sehr freundlich, [...] ich soll ihm erstmal so ohne Fragen meine Lebensgeschichte erzählen, also, was mit mir passiert ist so kurz schildern und dann hab ich meine Geschichte also was mir (Pause) in (Pause) mit uns passiert ist geschildert, [...]. Er war sehr dadurch auch berührt und sehr feinfühlig und sagte – ich hab mehrmals Pause gemacht – und sagte, wie Sie können, das jetzt nur erstmal ein Vorgespräch und dann hat er gesagt „Wollen Sie noch mal eine Pause machen, weil ich das alles, was Sie gesagt haben jetzt konkret fragen muss und fragen also, ob Sie geschleppt worden sind, ob Sie die Schlepper kennen, mit welchen Wegen Sie gekommen sind und so.“

Diese Sequenz ist sicherlich außergewöhnlich, weil selten ein Flüchtling mit deutscher Muttersprache um Asyl ansucht. Sie macht jedoch deutlich, dass die Grenzen zwischen Befragung und Einvernahme fließend sind. Es ist anzunehmen, dass gerade dort, wo ExekutivbeamtenInnen auf die Asylsuchenden eingehen und Empathie zeigen, Fluchtgründe thematisiert werden, sei es weil die PolizistInnen Mitgefühl zeigen (wollen) oder sei es, weil die Asylsuchenden erwarten, berichten zu müssen bzw. sie auch das Bedürfnis haben, ihre Geschichte zu erzählen.

⁷ Die Befragung durch die ExekutivbeamtenInnen hat binnen 48 Stunden, längsten jedoch nach 72 Stunden stattzufinden.

⁸ Wortwörtlich heißt es im Asylgesetz „§19. (1) [...] Diese Befragung dient insbesondere der Ermittlung der Identität und der Reiseroute des Fremden und hat sich nicht auf die näheren Fluchtgründe zu beziehen.“

⁹ „§19 (2) Soweit dies ohne unverhältnismäßigen Aufwand möglich ist, ist der Asylwerber persönlich von dem zur jeweiligen Entscheidung berufenen Organ des Bundesasylamtes einzuvernehmen.“

¹⁰ Ein leitender Beamte des BAA gab an, dass die Fluchtgründe von ExekutivbeamtenInnen „kurz“ abgefragt werden (Gespräch geführt am 13.10.2008).

Falls das BAA nach der Befragung noch ergänzende Informationen zum Fluchtweg braucht, kommt es zu einer sogenannten „ersten Einvernahme“¹¹ durch eine/n ReferentIn des BAA. Bei dieser Einvernahme ist ein/e DolmetscherIn anwesend, aber kein/e Rechtsberater/in¹². Obwohl auch hier die Fluchtgründe thematisiert werden können, stehen sie wiederum nicht im Vordergrund. Für Asylsuchende, die nicht über den Ablauf des Zulassungsverfahrens informiert sind, kann das merkwürdig sein, wie aus der Erzählung W.s über die „erste Einvernahme“ deutlich wird:

„Und sie haben mich gefragt, ob ich damit einverstanden sei also mehrfach, ob die Verständigung gut ist, ob ich alles verstanden habe, und dann hab ich meine Geschichte dann noch mal von Anfang bis Ende erzählt und ich hab aber dabei festgestellt, dass diese, die mich gefragt hat, etwas ungeduldig war, also z.B. wo ich etwas über die Folterung gesprochen habe „Also so genau will ich das nicht wissen“, hat sie mir einmal gesagt. Und ähm sie hat mir dann gesagt „Das können Sie später dann noch mal genauer erklären.“ *Also das war der einzige Punkt, wo ich das nicht richtig verstanden habe, warum.* Weil ich den Eindruck hatte, dass der Polizist auch nur eine Vorbefragung machte und er hat mir auch gesagt, dass er nur so einen Überblick haben muss und vor allem so über die Fluchtwege, aber er sagte: „Was mit Ihnen passiert ist und wie Sie gefoltert worden sind und warum, das können Sie dann beim Kollegin oder Kollegen dann erzählen“, und dann hat sie mir dann auch wieder gesagt, das ist jetzt auch (Pause) „Erzählen Sie mir das nicht so ausführlich“, so zumindest ein bisschen in diese Richtung, da war ich ein wenig (Pause) ja (Pause) befremdet, oder das hab ich nicht ganz verstanden.“

W. kann also die Erstbefragung und die Ersteinvernahme nicht unterscheiden. Er gibt an, alles zu verstehen, was er auf der Ebene der Sprache auch zweifellos tut, und doch bleibt ihm unklar, worum es im Zulassungsverfahren eigentlich geht¹³. Er verhält sich daher auch nicht so, wie das bürokratische Format es vorsieht, indem er Dinge erzählt, die nicht gehört werden wollen¹⁴. In der weiteren Folge des Gesprächs beschäftigt ihn

¹¹ Gespräch mit einem leitenden Beamten des BAA am 13.10.2008.

¹² Außer es handelt sich um einen unbegleiteten minderjährigen Flüchtling, wo der/die RechtsberaterIn rechtlichen Beistand übernimmt.

¹³ Hier zeigt sich ein wesentlicher Aspekt institutioneller Kommunikation zwischen VertreterInnen der Institution und den Klienten: das ungleiche Wissen über die Abläufe bzw. darüber, wie die Informationen, die von Klienten gegeben werden, von der Institution weiterverarbeitet wird (vgl. Sarangi/Slembrouck 1996).

¹⁴ Dass BehördenvertreterInnen das Gespräch sequentiell bestimmen und auch entscheiden, was passende und was unpassende Antworten sind, ist ein anderer typischer Aspekt institutioneller Kommunikation.

das weiter: Er fragt sich, weshalb die Referentin seine Geschichte nicht hören wollte. Seine Antwort ist, dass er die Referentin mit seiner Geschichte zu sehr belastet hat und sie sich nicht bedrücken lassen wollte.

Nach der ersten Einvernahme kommt es entweder zur Zulassung zum Verfahren, was dem Asylsuchenden durch das Aushändigen der Aufenthaltsberechtigungskarte kommuniziert wird (so im Falle W.s), oder zu einer zurückweisenden Entscheidung. Erst jetzt muss die Behörde den Asylsuchenden an einen Rechtsberater verweisen, der verpflichtet ist, an „Einvernahmen zur Wahrung des Parteienghört“ teilzunehmen (§29 Abs. 5)¹⁵. Ihm ist außerdem eine Aktenabschrift auszuhändigen und 24 Stunden Vorbereitung für eine „Einvernahme zur Wahrung des Parteienghört“ einzuräumen. Innerhalb dieser Zeit hat die Rechtsberatung zu erfolgen (§29 Abs. 4). Ihre Aufgabe ist, die Asylsuchenden „[...] über ihr Asylverfahren und ihre Aussichten auf Zuerkennung des Status des Asylberechtigten oder des subsidiär Schutzberechtigten zu beraten“ (§64 Abs.4). Für den Ablauf des Verfahrens wurde der Behörde ein Zeitraum von 20 Tagen eingeräumt, wobei der Zeitraum überschritten werden kann, wenn Konsultationen zur Prüfung der Zuständigkeit geführt werden (§28 Abs. 2).

Das Gesetz sieht vor, dass AsylwerberInnen vor der Befragung durch die PolizistInnen die oben erwähnten Informationsblätter ausgehändigt bekommen (§29 Abs. 1), was in der Praxis durch eine Mitarbeiterin von European-Homecare (EHC) oder, wenn diese gerade nicht im Dienst ist, von den ExekutivbeamtenInnen erfolgen soll, was jedoch nicht immer geschieht. Zwölf der 27 befragten AsylwerberInnen geben an, keine Blätter bekommen haben. W. stellt fest:

„[...] also ich hab selbst keine Informationsblätter bekommen. Also jetzt ganz ehrlich, nicht? Das ist so gewesen, allerdings als ich bei dem ersten, also nicht nach also nach dem Polizisten da war, da stand drin, in diesem Protokoll ich hätte diese Informationsblätter bekommen, aber ich habe in Wirklichkeit das nicht bekommen. [...] ich hab keine Information bekommen über das Asylverfahren, also müsste (Pause) ich schließ es nicht aus, es war für mich auch eine sehr bedrückende Situation, aber mir [hat] ganz sicher niemand persönlich Blätter [gegeben] oder auch [darauf] aufmerksam gemacht [...].“

¹⁵ Das bedeutet, dass die sogenannte „erste Einvernahme“ durch die ReferentInnen des BAA nicht „der Wahrung des Parteienghört dient“, da sie nicht in Begleitung eines Rechtsberaters stattfindet.

Abgesehen von der deutlichen Verneinung der Frage, ob er jemals Informationsblätter erhalten hätte, spricht W. hier zwei Aspekte an, die später noch behandelt werden: Die psychische Situation der Flüchtlinge zum Zeitpunkt der Befragung und die Aussagekraft der Unterschrift.

Aus dem Ablauf wird zweierlei ersichtlich, was der Wahrung der Informations- und Kommunikationsrechte von Asylsuchenden im Zulassungsverfahren entgegensteht:

1. In der Erstbefragung durch die ExekutivbeamtInnen werden Fluchtgründe erhoben, obwohl das gesetzlich nicht vorgesehen ist.
2. Die Behörde kommt der gesetzlich vorgeschriebenen Informationspflicht mittels der Informationsblätter vor der Erstbefragung nicht immer nach.

Aber auch nach der Erstbefragung ist die Information seitens der Behörde eher nachlässig. Die Informationsblätter sollten auch im Warteraum der „Asylstraße“ aufliegen, damit sie den AsylwerberInnen im Falle eines Verlustes wieder zugänglich sind. An keinem Tag unserer Anwesenheit in der EAST-Ost lagen die Blätter in allen 37 Sprachen, in denen 2008 Übersetzungen zur Verfügung standen, auf. Einmal fehlten sie sogar zur Gänze. Im Warteraum stehen auch die so genannten „Informatoren“. Das sind Apparate, die jenen AsylwerberInnen, die nicht lesen und schreiben können, Informationen in Form eines Films auf Deutsch und in 12 weiteren Sprachen anbieten. Diese waren im Zeitraum der Untersuchung meist außer Betrieb.

Informationen über rechtlichen Beistand

Die schlechte Informationslage bringt mit sich, dass AsylwerberInnen nicht von der Möglichkeit eines rechtlichen Beistandes durch Rechtsberater oder durch Flüchtlingsberater der Caritas oder Diakonie wissen.

„[...] es ist so, dass ich diese Aufschrift zwar gelesen habe. Aufschrift also Rechtsberatung, also das hab ich gelesen, aber ich hab/ dort hat mich auch niemand äh also aufmerksam gemacht, dass es möglich ist, also das habe ich nur später erfahren also vor dem Sprach (Pause) nicht habe (Pause) dass es möglich ist. Ich hab auch (Pause) nicht viel damit anfangen können, ich hab auch meine ähm

Leidensgeschichte so geschildert, wie es geschehen ist und ich hab nicht (Pause) äh (Pause) ja (Pause) ich wusste eigentlich auch gar nicht, was die Rechtsberatung wirklich macht. Das muss ich ehrlich sagen, ich bin überall alleine hin gegangen.“

Aber auch wenn die Informationsblätter des BAA ordnungsgemäß ausgehändigt werden, bekommen AsylwerberInnen keine Hinweise auf die Möglichkeit, einen Flüchtlingsberater oder lokale Hilfsorganisationen zu konsultieren, und keine Angaben zu den Aufgaben des Rechtsberaters, da diese Informationen in den Übersetzungen der Blätter fehlen¹⁶.

Da die Erstbefragung und „erste Einvernahme“ nicht immer getrennt werden und die „erste Einvernahme“ nicht der „Wahrung des Parteiengehörs“ dient, sprechen AsylwerberInnen über ihre Fluchtgründe, ohne zuvor rechtlich informiert worden zu sein. Die fehlende Information über die Möglichkeiten der rechtlichen Beratung verhindert, dass die AsylwerberInnen hier selbst aktiv werden können. Berücksichtigt man, dass Verfahren im Zulassungsverfahren inhaltlich entschieden werden können und vor allem, dass im Falle einer Zulassung die bei der Befragung und „ersten Einvernahme“ getätigten Aussagen Grundlage für die weiteren Einvernahmen sind, dann bedeutet das:

3. AsylwerberInnen gehen ohne rechtlichen Beistand in das Asylverfahren.
--

Bedingungen der Informationsweitergabe

Betrachtet man nun die räumlichen Bedingungen, in denen das Verfahren stattfindet, lassen sich auch hier Beeinträchtigungen der Informationsweitergabe feststellen. Türen der „Asylstraße“ sind ohne Aufschrift, es gibt keine Hinweise auf rechtliche Beratung oder darauf, wann BetreuerInnen bzw. DolmetscherInnen für welche Sprachen anwesend sind. Ein Leitsystem, das den AsylwerberInnen die Orientierung erleichtern würde, fehlt nicht nur im Gebäude der Erstaufnahmestelle, sondern im gesamten Areal. Die zentralen Orte der Informationsweitergabe (Warteraum und „Info-Point“) sind von kühler und abweisender Atmosphäre und signalisieren, dass sich die Behörden vor AsylwerberInnen

¹⁶ Eine Überprüfung der Informationsblätter in den Sprachen Albanisch, Bosnisch, Chinesisch, Dari, Englisch, Französisch, Georgisch, Kroatisch, Russisch, Serbisch, Spanisch, Tschetschenisch und Türkisch stellte diese Lücken fest (vgl. Forum Asyl 2006: 37ff).

schützen wollen: So muss mit den BetreuerInnen beim „Info-Point“ durch eine Glaswand gesprochen werden, und die Stühle des Warteraums sind angekettet. Ihr Potential als Kommunikationsräume wird nicht genutzt. Außerdem findet die Informationsweitergabe an verschiedenen Orten verstreut und nicht zentral statt. Die AsylwerberInnen wissen daher nicht immer, wohin sie sich bei Fragen wenden sollen.

4. Die räumliche Gestaltung der EAST beeinträchtigt die Kommunikation und Informationsweitergabe.

Eine Ausnahme stellt hier das so genannte „Haus der Frauen“ dar, das später besprochen wird.

Neben den räumlichen Bedingungen sind weitere Rahmenbedingungen zu berücksichtigen. Dazu gehören für die Asylsuchenden das Leben in einem Lager und für die MitarbeiterInnen die Arbeits- und die Ausbildungssituation.

Das Leben in einem Lager ist allgemein durch Warten, Abhängigkeit, Kontrolle und Untätigkeit bestimmt, die allesamt zu einer hohen psychische Belastung der Betroffenen führen (vgl. Lueger-Schuster 1996). In den ersten Tagen – das ist die Zeit, in der die Erstbefragung stattfindet – sind die Asylsuchenden durch Erschöpfung und Überforderung gekennzeichnet, da sie zu Beginn viele Eindrücke verarbeiten und sich in der neuen Situation orientieren müssen. In dieser Zeit ist ihre Aufnahmefähigkeit beeinträchtigt, Informationen können leicht wieder vergessen oder gar nicht wahrgenommen werden. In einer solchen Situation ist nicht nur eine verständliche, sondern auch eine wiederkehrende und daher redundante Informationsweitergabe notwendig.

5. Die Asylsuchenden brauchen zu Beginn Zeit und Ruhe, um sich von der Flucht zu erholen und Eindrücke zu verarbeiten. Der Aufenthalt in einem Lager ist psychisch belastend.

Die MitarbeiterInnen stehen wiederum unter hoher Arbeitsbelastung. Vor allem die befragten ReferentInnen, aber auch die RechtsberaterInnen gaben an, unter hohem Druck zu stehen. Die interkulturelle Kommunikation mit

Menschen über Sprachbarrieren hinweg bzw. über einen Dolmetscher vermittelt kommt erschwerend hinzu. W. erzählt

„[...] die Leiterin, die mich gefragt, war also sichtlich erleichtert, dass ich nicht Russisch spreche und auch der Polizist ... war für ihn ... sagte es ist schon wohltuend hat er gesagt, dass äh sie sich mit mir verständigen können, weil (Pause) äh (Pause) der Polizist sagt mir so offen, es ist mit der Verständigung ist nicht immer so einfach. Also für uns und für die anderen auch nicht, er sagt es ist manchmal so, dass auch junge Kollegen die Geduld verlieren, weil sie nicht mit der Sprache fertig werden und wir nicht richtigen Dolmetscherin oder Dolmetscher haben. Also das hat mir der Polizist gesagt.“

Weder PolizistInnen, noch ReferentInnen und RechtsberaterInnen wurden auf diese herausfordernde Kommunikationssituation durch Fortbildungen vorbereitet.

Die DolmetscherInnen sind vor allem durch ihre schwierige Rolle im Asylverfahren belastet, die vor allem für jene kaum zu meistern ist, die über keinerlei Ausbildung verfügen. Drei der von uns befragten DolmetscherInnen sind LaiendolmetscherInnen und gehören damit zu der großen Gruppe der sogenannten „Sprachkundigen“, deren Dienste die ReferentInnen des BAA überwiegend in Anspruch nehmen¹⁷. Die Sprachkenntnisse der LaiendolmetscherInnen werden vom BAA nicht überprüft, und tatsächlich werden sie den sprachlichen Anforderungen der Dolmetschung oft nicht gerecht. Fünf der befragten AsylwerberInnen beklagten sich, dass die DolmetscherInnen sie nicht verstanden bzw. falsch übersetzt hatten, und eine der befragten DolmetscherInnen äußerte den Wunsch, einen Deutschkurs finanziert zu bekommen, um ihre Kenntnisse zu verbessern.

Abgesehen von den Sprachkenntnissen ist es aber das spezifische Machtgefüge des Asylverfahrens, das sowohl LaiendolmetscherInnen als auch ausgebildete DolmetscherInnen in besonderem Maß herausgefordert und auch überfordert (vgl. auch Pöllabauer 2005). Die befragten DolmetscherInnen erzählen von emotionalen Ausbrüchen der ReferentInnen, die drohende Haltungen einnehmen, und von der Verängstigung von AsylwerberInnen. Sie stehen zwischen diesen

¹⁷ Die Qualifikation der DolmetscherInnen wird vom BAA in drei Stufen der Professionalität unterteilt: An erster Stelle sind gerichtlich beedigte DolmetscherInnen gereiht, an zweiter Stelle stehen ausgebildete DolmetscherInnen und an letzter Stelle LaiendolmetscherInnen, die als „Sprachkundige“ bezeichnet werden.

Emotionen ebenso wie zwischen beider Erwartungen, dass der oder die DolmetscherIn ihnen helfen solle. Gehören sie derselben ethnischen Gemeinschaft wie die AsylwerberInnen an, sind sie von rassistischen Äußerungen der ReferentInnen ebenso betroffen wie die AsylwerberInnen selbst. DolmetscherInnen geben auch an, sich nicht nachzufragen zu trauen, wenn sie die ReferentInnen nicht verstehen. Auch bei Rückübersetzungen würde es ein schlechtes Bild auf sie werfen, wenn Asylsuchende auf Fehler im Protokoll hinweisen, da sie dadurch als unprofessionell eingeschätzt werden. Als AuftragnehmerInnen der ReferentInnen liegt es demnach im Interesse der DolmetscherInnen, dass die Kommunikation möglichst ungestört verläuft, auch dann, wenn sie selbst nicht für Verständigungsprobleme verantwortlich sind¹⁸.

Da ihnen entscheidender Einfluss auf das Verfahren zugesprochen und von Seiten der Behörde befürchtet wird, dass sie sich für die AsylwerberInnen einsetzen könnten, stehen sie als einzige der MitarbeiterInnen in der EAST unter einem strengen *code of conduct*, der ihnen verbietet, mit AsylwerberInnen außerhalb der Dolmetschung in Kontakt zu treten. Freundschaftliche Beziehungen zu ReferentInnen sind jedoch durchaus üblich.

Trotzdem gaben die befragten DolmetscherInnen an, ihre Aufgabe als neutrale MittlerInnen zu erfüllen, auch wenn manche zugaben, dass es ihnen schwer falle. Als besonders bedrückend wird empfunden, wenn die AsylwerberInnen ihre Geschichten erzählen. LaiendolmetscherInnen, die selbst als Flüchtlinge gekommen sind, zeigten hier besondere Betroffenheit.

Ähnlich wie die DolmetscherInnen sind auch RechtsberaterInnen mit Misstrauen der ReferentInnen und ihrer Kolleginnen konfrontiert, wenn sie sich mehr als eine halbe Stunde Zeit für ihre Beratung nehmen¹⁹. Es wird dann vermutet, dass sie die Asylwerbenden nicht nur informieren, sondern ihnen auch hilfreiche Tipps geben. Kontrolle über die Beratungszeit der RechtsberaterInnen wird indirekt ausgeübt, indem der Termin mit den RechtsberaterInnen direkt vor die zweite Einvernahme gelegt wird, was vom Leiter der EAST-Ost pragmatisch begründet wird: Der oder die Dolmetscher/in sei dann schon anwesend.

¹⁸ Scheffer (2001: 44ff) spricht hier von einer „Postboten-Fiktion“, die den reibungslosen Ablauf des Verfahrens gewährleistet.

¹⁹ Dieser Zeitrahmen wird von den RechtsberaterInnen als Richtwert genannt.

6. Die Kommunikation zwischen Behörde und AsylwerberInnen und vor allem die rechtliche Beratung findet unter Druck und in einer Atmosphäre des Misstrauens statt, wovon die DolmetscherInnen und RechtsberaterInnen besonders betroffen sind.
7. Die Behörden und die DolmetscherInnen sind auf die Kommunikation im Asylverfahren nicht ausreichend vorbereitet.

Wie schätzen die am Informationsprozess Beteiligten den Erfolg der Informationsweitergabe ein?

Nur zwölf der 37 befragten AsylwerberInnen gaben an, die Informationen der Informationsblätter verstanden zu haben; 24 AsylwerberInnen fühlten sich nicht ausreichend informiert und orientierungslos. 22 von ihnen beklagten sich darüber, dass sie sich in Österreich mit ihren Problemen allein gelassen fühlten und nicht wüssten, wo und wem sie ihre Fragen stellen könnten. Die meisten wussten nicht, dass unabhängige FlüchtlingsberaterInnen der Caritas und der Diakonie in der Betreuungsstelle zu finden sind. Nur 13 der 37 befragten AsylwerberInnen fühlten sich generell gut informiert und erklärten das vor allem mit ihrem eigenen Engagement. Es muss an dieser Stelle erwähnt werden, dass sich bei zwei der 13 „gut informierten“ AsylwerberInnen während oder nach dem Gespräch herausstellte, dass sie ihren Informationsstand überschätzt hatten, so hatte z.B. eine Asylwerberin die Informationen zum Transfer in eine andere Betreuungsstelle nicht richtig verstanden.

Es war nur schwer zu ermitteln, von welchen Stellen die AsylwerberInnen die Informationen zu den Hintergründen des Verfahrensablaufes bekommen hatten. Nur vier Asylsuchende konnten dazu explizite Angaben machen: Zwei wurden im Haus der Frauen informiert und zwei weitere durch einen Rechtsberater. Allgemein nannten die AsylwerberInnen andere AsylwerberInnen als wichtigste Informationsquelle: Über 30 der Befragten gaben an, die meisten Informationen von anderen AsylwerberInnen einzuholen – überwiegend aus der eigenen ethnischen Gruppe. Mehr als 20 Befragte erklärten, dass das die einzige Informationsquelle für sie sei und vor allem die einzige, der sie Vertrauen schenkten.

Immerhin gaben 14 AsylwerberInnen an, die RechtsberaterInnen schon einmal um Hilfe gebeten zu haben, wobei ihre Arbeit jedoch in acht Fällen als nicht besonders hilfreich empfunden wurde. Nur fünf AsylwerberInnen sahen die Informationen, die sie von den RechtsberaterInnen erhalten hatten, als nützlich an. Tendenziell werden die RechtsberaterInnen den Behörden nah und daher wenig vertrauenswürdig eingeschätzt.

8. Die befragten AsylwerberInnen fühlten sich zum großen Teil nicht ausreichend informiert. Wichtigste Informationsquelle sind die anderen AsylwerberInnen.

Die meisten MitarbeiterInnen gingen davon aus, dass die AsylwerberInnen die Blätter nicht lesen und wenn, dann nicht verstehen würden. Übereinstimmend wurde festgestellt, dass Informationsblätter an sich kein geeignetes Medium im Asylverfahren sind, da viele AsylwerberInnen AnalphabetInnen seien. Die wichtigste Informationsquelle aus der Sicht der MitarbeiterInnen stellen die RechtsberaterInnen dar. Zwei der befragten RechtsberaterInnen schätzen ihre Möglichkeit aber durchaus kritisch ein und stimmen mit den Aussagen der AsylwerberInnen überein, wenn sie meinen, dass sie nicht in der Lage seien, die AsylwerberInnen ausreichend zu informieren. Sie begründen das mit der knappen Zeit, dem späten Kontakt und dem fehlenden Vertrauen der AsylwerberInnen. Ein Rechtsberater gab hingegen an, sich ausreichend Zeit zu nehmen und damit „seine“ AsylwerberInnen gut zu informieren.

Die Verstehens-Fiktion

Die meisten befragten Behördenvertreter und viele SozialarbeiterInnen gehen davon aus, dass Informationen ausreichend vorhanden sind und AsylwerberInnen diese selbst einholen bzw. erfragen müssten. Verstehen wird als eine Bringschuld bzw. die Informationen als eine Holschuld der AsylwerberInnen betrachtet. Problematisch dabei ist nicht nur, dass die Informationen oft nicht zugänglich sind, sondern auch, dass es praktisch unmöglich ist, sich Informationen zu holen, von denen man nicht weiß, und

auch wenn Informationen gegeben werden, müssen die AsylwerberInnen diese nicht wahrnehmen oder gar verstehen²⁰.

Die Frage, wie überprüft werde, ob die AsylwerberInnen verstanden hätten, wurde am häufigsten mit „Wenn sie nicht weiter nachfragen“ beantwortet. Gleichzeitig existiert ein Bewusstsein dafür, dass die AsylwerberInnen die Informationen, die gegeben werden, eigentlich nicht verstehen. Dies zeigt sich in dem immer wieder geäußerten Satz: „Die wissen ja gar nicht, was Asyl heißt“. Analog zu der von Scheffer (2001) beschriebenen *Postboten-Fiktion*, die die am Asylverfahren beteiligten Personen annehmen lässt, dass DolmetscherInnen die Aussagen der am Verfahren Beteiligten - einem Briefträger gleich - ohne Beeinträchtigung übermitteln könnten (vgl. Scheffer 2001: 40ff), kann hier von einer *Verstehensfiktion* auf Seiten der Behörde gesprochen werden. Wie in der Postboten-Fiktion wird eine mögliche Beeinträchtigung des Kommunikationsprozesses ausgeblendet, um das Verfahren trotz massiver Gefährdung durch Missverständnisse bzw. trotz faktischen Missverstehens aufrecht zu erhalten bzw. den reibungslosen Ablauf zu garantieren. Die *Verstehensfiktion* entledigt die Behörde der Verpflichtung, weitere Anstrengungen für die Überbrückung von Verständnislücken, die Teil von interkulturellen bzw. translokalen Kommunikationsprozessen sind, zu unternehmen. Sie wird durch einen unklaren gesetzlichen Auftrag hinsichtlich der Erfüllung von Informationspflichten unterstützt, den ein Befragter so umschrieb: „Die Aufgabe der Rechtsberater ist laut Gesetz, die Information vorzubringen. Er ist nicht dafür verantwortlich, ob sie auch verstanden wurde.“²¹ Die Informationspflicht der Behörde wird damit zu einer Informationspflicht der AsylwerberInnen.

Die *Verstehensfiktion* wird mit der Argumentation gestützt, dass die AsylwerberInnen „genau wissen, was sie sagen müssen“, dass sie „gut informiert“ seien und gar keine weiteren Informationen bräuchten. Damit ist gemeint ist, dass Asylsuchende von Schleppern oder anderen BeraterInnen, informiert werden, was sie bei den Anhörungen zu sagen

²⁰ In einem erweiterten Kontextverständnis (vgl. Blommaert 2005/2001), kann die Asylanhörung als Modell translokaler Kommunikation beschrieben und damit erklärt werden, dass die raren Informationsleistungen der Behörde in ein *prexual gap*, eine (Vor)Verständnislücke, fallen und damit nicht wahrgenommen werden (können) (vgl. Maryns 2006)

²¹ Gespräch mit einem Rechtsberater am 30.5.2008.

hätten, damit ihre Chancen auf Asyl steigen²². Hier werden unterschiedliche Informationsgehalte verwechselt. Ein Flüchtling, der eine vom Schlepper vorbereitete Geschichte vorträgt, kann wohl kaum als „gut informiert“ gelten, wie es dem gesetzlichen Auftrag entsprechen würde. Behauptungen der AsylwerberInnen, die offensichtlich nicht zutreffen können, werden im Behördenverständnis als Beweise ihrer Unglaubwürdigkeit gedeutet und nicht als Zeugnis dafür, dass sie falsch informiert wurden – von Schleppern oder anderen – und aufgrund der mangelnden Information durch die Behörde auch blieben. Die Auswirkungen für den/die einzelnen AsylwerberIn sind fatal. Er/Sie wird gar nicht dazu kommen, seine/ihre Fluchtgründe darzulegen, da ihm/ihr kein weiteres Gehör geschenkt wird.

Die *Verstehensfiktion* wird auch durch die DolmetscherInnen gestützt, da es auch in ihrem Interesse ist, dass die Kommunikation reibungslos abläuft. In den Augen der ReferentInnen, aber auch mancher DolmetscherInnen, weisen offen gezeigte Missverständnisse während der Befragung auf deren mangelnde Kompetenz hin²³.

Ebenfalls unterstützt wird die *Verstehensfiktion* durch die *Unterschrift* als rechtsverbindliches Symbol des Einverständnisses, das Verstehen voraussetzt. Davon kann aber bei AsylwerberInnen nicht ausgegangen werden, wie ein Rechtsberater feststellte: „Sie unterschreiben vieles, was sie nicht verstehen.“²⁴ Sie müssen Protokolle unterschreiben, deren Inhalt sie nur durch eine mündliche Rückübersetzung durch die DolmetscherInnen am Ende der Einvernahme kennen und deren Macht im Verfahren sie aufgrund ihrer fehlenden Kenntnis des Verfahrensablaufs noch nicht einschätzen können. Bei der Unterschrift spielen Angst und Unwissenheit eine wesentliche Rolle: „Sie unterschreiben das Protokoll aus Unsicherheit, auch wenn da etwas drinnen steht, was sie nicht gesagt haben.“ Ein Grund liegt nach Scheffer (2001: 153) darin, dass Asylsuchende sich kooperativ zeigen müssen, um ihre Aussicht auf Asyl nicht zu verlieren. Aber auch die psychische Situation, die aus Erzählung der Fluchtgeschichte resultiert, kann zu einer Unterschrift führen. W. antwortet auf die Frage, warum er

²² Ein Referent nennt als BeraterInnen „Verwandte, Bekannte, Anwälte oder eine Lobby“. Seiner Meinung nach wüssten beispielsweise Iraner genau, welches „G’schichterl“ sie erzählen müssten. (Gespräch am 12.6.2008)

²³ Zu ähnlichen Ergebnissen kommen auch Scheffer 2001 und Pöllabauer 2005.

²⁴ Gespräch mit einem Rechtsberater am 27.6.2008.

unterschrieben habe, dass er die Informationsblätter bekommen hätte, obwohl das gar stimmte:

„[...] wenn ich diese Befragung dort in Traiskirchen, ich kann nur von mir reden, der Polizist war sehr, sehr freundlich zu mir, aber war auch ich hab jedes W.. alles verstanden und was er mir dann auch vorgelesen hat, aber wo ich dann unterschrieben habe, ich hab gar nicht jetzt nachgedacht, ob das alles richtig ist, oder ob das alles stimmt. Ich hab einfach so mmh es ist ein ganz seltsames Gefühl und später, wo ich das noch mal durchgelesen habe, da hab ich dann gemerkt, diese Informationsblätter hab ich gar nicht bekommen. Also das ist jetzt keine Anklage, aber es ist so gewesen, also das man – ich glaube, das ist ein ganz außergewöhnliche Situation, wenn man da sitzt und (Pause) Man könnte das so sagen (Pause) Manchmal ist das so wenn man noch einmal erleben würde, aber nur so wie ein Film, aber dieser Film ist nicht so klar, sondern so teilweise verschleiert, so läuft wie Wasser zwischendurch. Aber ist vielleicht möchte man das gar nicht so genau erleben [...] mmh Ich weiß es nicht also das ist also sehr schwer zu beschreiben und *ich kann nur sagen, in einer solchen Situation würde ich vielleicht sogar mein Todesurteil unterschreiben* also weil ich unmittelbar nachdem wenn man so von dem Erlebten redet, das ist ein etwas ganz Schreckliches im ersten Moment, also wo man einfach nicht mehr klar das sieht, man hört schon Worte, aber es ist trotzdem ähm (Pause) ganz ganz als würde man mit dem Wasser so oder in eine Kabine stecken, also das nicht alles so durchkommt, nicht den wirklichen Zusammenhang vielleicht versteht.

Er hatte also nicht verstanden, was er unterschreibt – und dabei war das Protokoll in seiner Muttersprache verfasst und musste daher nicht mündlich rückübersetzt werden, wie es sonst bei Asylanhörungen üblich ist! Die Erinnerung der Erlebnisse rund um die Flucht versetzte ihn in einen Zustand, in dem er die Situation der Befragung nicht mehr klar wahrnehmen konnte.

9. Obwohl die Informationsblätter als unverständlich eingeschätzt werden, überwiegt beim Personal der Eindruck, dass die AsylwerberInnen ausreichend informiert sind. Die dahinter liegende *Verstehensfiktion* sichert einen reibungslosen Ablauf des Verfahrens und entledigt das Personal der Verantwortung, Verstehen zu sichern. Sie führt außerdem dazu, dass die AsylwerberInnen falsch informiert in das Verfahren gehen und ihre Chance auf rechtliches Gehör schwindet.

Das „Haus der Frauen“ als Beispiel guter Praxis

Im „Haus der Frauen“ ist die Informationsweitergabe grundsätzlich anders gestaltet. In einem Erstgespräch nach der Ankunft bekommen die Asylwerberinnen ausführliche Erstinformationen, wie auch generelle Informationen über das Asylverfahren: dazu gehören das Leben im Lager, die nächsten Schritte in Österreich, die Unterkünfte und der Transfer in andere Betreuungsstellen und schließlich auch Informationen über weitere Beratungsmöglichkeiten, wozu die Rechtsberatung ebenso gehört wie die psychologische Beratung im Haus der Frauen oder der Psychosoziale Dienst. Bemerkenswert ist, dass in dem Erstgespräch nicht nur Informationen *gegeben*, sondern auch Informationen über die Befindlichkeit der AsylwerberInnen *eingeholt* werden. Auf die Frage, ob die AsylwerberInnen die Informationen verstehen, wurde hier angegeben, dass das Asylverfahren solange erklärt wird, wie die Asylwerberinnen brauchen, es zu verstehen. Das Haus der Frauen bietet eine Vielzahl an Informationsangeboten: Gespräche und Beratungen zu rechtlichen, alltäglichen und psychologischen Problemen; Workshops für Gruppen, wodurch der Austausch untereinander in kontrollierter Form unterstützt wird; Informationsblätter, die dem Leseverhalten der Asylwerberinnen entgegenkommen, sind in Arbeit. Das Entscheidende an der Vielfalt der Informationsweitergabe im Haus der Frauen ist, dass den Asylwerberinnen dadurch ermöglicht wird, auf verschiedene Weisen immer wieder Antworten auf die gleichen Fragen zu bekommen, wodurch sowohl unterschiedliche Lerntypen als auch unterschiedliche sozial bzw. kulturell bedingte Orientierungsmuster berücksichtigt werden. Tatsächlich fühlten sich die befragten AsylwerberInnen, die im Haus der Frauen untergebracht waren, gut informiert.

10. Der Prozess der Informationsweitergabe ist dann erfolgreich, wenn die Information an einer zentralen Stelle über einen längeren Zeitraum hinweg, in unterschiedlicher Weise und in redundanter Form gegeben wird. Information muss im Überfluss vorhanden sein, damit Asylsuchende die Chance haben sie wahrzunehmen.

Die zentrale Rolle des Vertrauens

Im Haus der Frauen findet die Informationsweitergabe außerdem unter einer Bedingung statt, die von einer der befragten DolmetscherInnen, die selbst als Flüchtling nach Österreich gekommen war, als zentral herausgehoben wurde: „Sie brauchen *richtige* Information, von einer Person, der sie vertrauen.“²⁵ Die Kategorie des Vertrauens, hat sich in der Untersuchung als zentrale Kategorie entpuppt. Ohne Vertrauen scheint die Informationsweitergabe nicht zu funktionieren. Als für die Herstellung von Vertrauen wesentlich wurde von den RechtsberaterInnen der Faktor Zeit genannt. Einer meinte, er nehme sich die Zeit, die er brauche, um gut zu beraten. Zwei andere aber klagen über die fehlende Zeit, die sie bräuchten, um das Vertrauen der AsylwerberInnen zu gewinnen. Sie kämpfen dabei aber nicht nur gegen ein System, das ihnen keine Zeit lässt, sondern gegen ebenso mächtige Gegner: die Schlepper. Einer der Rechtsberater formulierte resigniert: „Wieso sollen sie mir auch vertrauen? Sie vertrauen lieber den Schleppern, denn denen haben sie bereits ihr Leben anvertraut.“²⁶

11. Die Informationsweitergabe ist dann erfolgreich, wenn die Information durch Personen erfolgt, denen die Asylsuchenden vertrauen.

Um das Vertrauen der Asylsuchenden zu gewinnen und ihre Informationsrechte zu sichern, müsste viel am gegenwärtigen Verfahren verändert werden. Dazu würde gehören, dass die Erstbefragung bereits von einem/r ReferentIn des Bundesasylamts (BAA) in Anwesenheit von rechtlicher Begleitung durchgeführt wird. Die Informationsweitergabe selbst sollte dem Beispiel des Hauses der Frauen folgen.

Die Behörde kommt derzeit ihrer Informationspflicht nicht in ausreichendem Maße nach, und das trägt wesentlich dazu bei, dass die Chancen von AsylwerberInnen auf rechtliches Gehör schwinden. Eine Reihe von Empfehlungen an das BAA wurden ausgearbeitet, solche, die dazu dienen, den Rechtszustand herzustellen und andere, die zur Optimierung der Informationsweitergabe beitragen würden (vgl. Plutzar 2008). Die Umsetzung blieb offen.

²⁵ Gespräch mit einer Dolmetscherin am 27.8.2008.

²⁶ Gespräch mit einem Rechtsberater am 16.6.2008.

Abstract

A qualitative survey in one of the Initial Reception Camps of the Federal Asylum Office in 2008 showed that the fundamental communication and information rights of asylum seekers are not respected. The information sheets are not comprehensible, the translations lack information and the sheets are often not handed out. Legal advice is offered very late and the asylum seekers don't know about the opportunity of independent counsel by NGOs. Obstacles in the process of communication between the legal authorities and the asylum seekers include the mental situation of the refugees, the working conditions, the lack of preparation by the legal authorities and the interpreters, the assignment of non-qualified interpreters and, finally, the lack of time and trust. The consequence is that most asylum-seekers act with none or wrong information during the procedure.

Bibliografie

- Blommaert, Jan. 2005. *Discourse*. Cambridge: University Press.
- Blommaert, Jan. 2001. Investigating narrative inequality: African asylum seekers' stories in Belgium. In: *Discourse & Society* 12, 4, 413-449.
- Forum Asyl. Dezember 2006. Wahrnehmungsbericht 2006: Auswirkungen des Fremdenrechtspakets 2005 auf den Asylbereich. <http://www.integrationshaus.at/cgi-bin/file.pl?id=214> (18.10.2010).
- Friedmann, Alexander. 2004. Kommentar zur „Erstinformation über das Asylverfahren“. http://www.sprachenrechte.at/_TCgi_Images/sprachenrechte/20050106190755_stellgn_friedmann_1.pdf (18.10.2010).
- Goldmann, Johanna. 2007. Informationsvermittlung im interkulturellen Kontext: eine Analyse des Informationsblattes des Bundesasylamtes hinsichtlich seiner kommunikativen Funktion für Asylwerbende. Unveröffentlichte Diplomarbeit. Wien.
- Kronsteiner, Ruth. 2004a. Fachliche Stellungnahme zu den Informationsblättern (Erstinformation über das Asylverfahren, Merkblatt über Pflichten und Rechte von Asylwerbern, Orientierungsinformation, Belehrung zu Dublin II, Information zu EURODAC-VO) des Bundesasylamt entsprechend dem Asylgesetz 2003 §24 Abs.3 und §26 aus psychotherapeutischer Sicht. http://www.sprachenrechte.at/_TCgi_Images/sprachenrechte/20050106204841_stellgn_psych_kronsteiner_1.pdf (18.10.2010).

- Kronsteiner Ruth. 2004b. Fachliche Stellungnahme zu den Informationsblättern (Erstinformation über das Asylverfahren, Merkblatt über Pflichten und Rechte von Asylwerbern, Orientierungsinformation, Belehrung zu Dublin II, Information zu EUODAC-VO) des Bundesasylamt entsprechend dem Asylgesetz 2003 §24 Abs.3 und §26 aus ethnologischer Sicht. http://www.sprachenrechte.at/_TCgi_Images/sprachenrechte/20050106190629_stellgn_ethno_kronsteiner_1.pdf (18.10.2010).
- Lueger-Schuster, Brigitte (Hrsg.). 1996. *Leben im Transit: Über die psychosoziale Situation von Flüchtlingen und Vertriebenen*. Wien: WUV-Universitätsverlag.
- Maryns, Katrijn. 2006. *The Asylum Speaker: Language in the Belgian Asylum Procedure*. Manchester UK, Northampton USA: St. Jerome Publishing.
- Mayring, Philipp. 2003. *Qualitative Inhaltsanalyse: Grundlagen und Techniken*. UTB: Weinheim.
- Menz, Florian. 2004. Stellungnahme zur Verständlichkeit der Informationsblätter des Bundesasylamtes aus linguistischer Perspektive. http://www.sprachenrechte.at/_TCgi_Images/sprachenrechte/2005010619090_stellgn_menz_1.pdf (18.10.2010).
- Netzwerk SprachenRechte. 2006. Stellungnahme zu den Erstinformationsblättern BAA "Erstinformation über das Asylverfahren", „Merkblatt über Pflichten und Rechte von Asylwerbern“ und „Orientierungsinformation für die Erstaufnahmestelle“, In: <http://www.sprachenrechte.at> (18.10.2010).
- Pöllabauer, Sonja. 2005. „I don't understand your English, Miss.“ Dolmetschen bei Asylanhörungen. Tübingen: Gunter Narr.
- Plutzer, Verena. 2008. *Ergebnisse der Studie komm.weg. Kommunikationswege in Erstaufnahmestellen für AsylwerberInnen: Eine Studie des Netzwerk SprachenRechte mit Unterstützung des UNHCR finanziert aus den Mitteln des EFF, unter Mitwirkung von Annika Bergunde, Elisabeth Freithofer, Johanna Goldmann und Anna Ladurner*. Oktober 2008. http://www.sprachenrechte.at/_TCgi_Images/sprachenrechte/20090316115827_Studienergebnisse.komm.weg.Oktober%202008_1.pdf (18.10.2010).
- Plutzer, Verena. 2009. *Zwischen „Angst“ und „Zeit“: Zur Kommunikationssituation und Informationsweitergabe im Asylverfahren. Eine empirische Studie in der Erstaufnahmestelle Ost des Bundesasylamts*. Unveröffentlichte Dissertation. Universität Wien.
- Sarangi, Sirkant/Slembrouck, Stefan. 1996. *Language, Bureaucracy and Social Control*. London and New York: Longman.
- Scheffer, Thomas. 2001. *Asylgewährung: Eine ethnographische Verfahrensanalyse*. Stuttgart: Lucius & Lucius.
- Schumacher, Sebastian/Peyrl, Johannes. 2007. *Fremdenrecht. Asyl. Ausländerbeschäftigung. Einbürgerung. Einwanderung. Verwaltungsverfahren*. 3. Auflage. Wien: ÖGB Verlag.

Internetzugang zu den angeführten Rechtstexten und Rechtsprechung:

Rechtsinformationssystem des Bundes (Online Datenbank von österreichischen Rechtsvorschriften und Judikatur, betrieben vom Bundeskanzleramt) <http://www.ris.bka.gv.at/> (05.09.2010)