



universität
wien

MASTERARBEIT / MASTER'S THESIS

Titel der Masterarbeit / Title of the Master's Thesis

„Dolmetschen für *Train of Hope*“

verfasst von / submitted by

Yannick Wagner, BA

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 065 342 345

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

Masterstudium Dolmetschen
Englisch Französisch

Betreut von / Supervisor:

Ao.Univ.-Prof. Mag. Dr. Franz Pöchhacker

Danksagung

Die vorliegende Arbeit ist das Endergebnis eines langen, intensiven und durchaus emotionalen Arbeitsprozesses, an dem viele Menschen direkt sowie indirekt beteiligt waren. Ihnen sei an dieser Stelle ein herzliches Dankeschön ausgesprochen.

Mein größter Dank gilt Herrn Dr. Franz Pöchlhammer, der es mir ermöglicht hat, solch ein prägendes Kapitel meines Lebens in einer Masterarbeit festzuhalten. Dabei waren die gewährten Freiheiten während des Schreibprozesses alles andere als selbstverständlich. Bei ihm konnte ich immer ein offenes Ohr für meine Vorschläge finden, die er mit großer Begeisterung und seinem umfassenden Fachwissen noch um einiges perfektionieren konnte. Ich muss (leider) auch noch anderen Menschen danken und fasse mich daher kurz: Sie sind der beste Betreuer, den man sich wünschen kann!

Ein weiterer besonderer Dank gebührt sämtlichen DolmetscherInnen, die an meiner Interviewstudie teilgenommen haben. Ihr habt Großartiges geleistet!

Ich möchte mich auch ganz besonders bei meiner Familie bedanken. Bei meiner Mutter, weil sie mich auch in den schwierigsten Momenten immer wieder aufbaute und motivierte weiterzumachen. Bei meiner Großmutter, ohne deren Unterstützung sich das Studium durchaus schwieriger gestaltet hätte. Bei meinem Vater, für seine positive Art mir gegenüber und seine stets wertvollen Ratschläge. Er hätte es geliebt, diese Arbeit voller Stolz noch in den Händen halten und lesen zu dürfen. Danke, dass ihr immer an mich geglaubt habt.

Ein riesiges Dankeschön gebührt allen *Train of Hope*-Freiwilligen. Vor allem bedanke ich mich bei meinem Team (*Tradol*, G8) sowie sämtlichen DolmetscherInnen für ihren unermüdlichen Einsatz! Ihr seid großartig.

Ich bedanke mich bei all meinen Freunden, Bekannten und sämtlichen nahestehenden Menschen, die mich während meiner Studienzeit und der Zeit bei *Train of Hope* immer unterstützt haben. Ihr wisst, wer ihr seid. Dieser Dank gilt auch meinen Bandkollegen und McFit Wien-Neubau, für die wichtige psychische und physische Ablenkung in dieser Zeit.

Ich spreche auch meinen StudienkollegInnen sowie dem Lehrpersonal ein herzliches Dankeschön dafür aus, dass sie mich während der *Train of Hope*-Zeit so stark unterstützt haben und mir in vielen Hinsichten entgegengekommen sind. Ich danke zudem Bernhard und UNIVERSITAS Austria für die Nominierung und Anerkennung im Rahmen des Elisabeth-Markstein-Preises sowie die wichtige Berichterstattung.

Danke, Thank you, Merci, متشكراً.

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis.....	4
Einleitung.....	5
1. Begriffliche Grundlagen und Bezüge zum Handeln bei <i>Train of Hope</i>	6
1.1 Dolmetschen	6
1.2 Non-professional Interpreting.....	7
1.3 Community Interpreting (CI).....	8
1.3.1 Dolmetschen im Gesundheitswesen	9
1.3.2 Dolmetschen bei der Polizei	12
1.3.3 Rolle der (Kommunal-)DolmetscherIn	14
1.3.4 Exkurs: Emotionalität bei Asylverfahren	15
1.4 Dolmetschen in Krisensituationen	16
1.5 Loyalität	18
1.6 Professionalität und berufsethische Prinzipien	19
2. <i>Train of Hope</i>	21
2.1 Fakten.....	21
2.2 Die Anfänge	22
2.3 <i>Train of Hope</i> -Terminologie.....	24
2.4 Timeline und Zahlen	25
3. Die Flüchtlingskrise am Wiener Hauptbahnhof aus der Sicht des Dolmetsch-Koordinators von <i>Train of Hope</i>	26
3.1 Ich werde auf die Flüchtlingssituation in Wien aufmerksam	26
3.2 Der Wiener Westbahnhof	26
3.3 Der Wiener Hauptbahnhof.....	27
3.4 Das <i>Train of Hope</i> -Gelände	27
3.5 Das Herantasten	29
3.6 Die erste Woche und die Idee eines einheitlichen Dolmetsch-Teams.....	31
3.7 Aufbau eines ersten Konzeptes, Aufbau des Dolmetsch-KoordinatorInnen-Postens....	33
3.8 Die Umsetzung des Konzeptes	35
3.9 Gezieltes Anwenden von Autorität.....	40
3.10 Zug-Mobilisierung	43
3.11 Bus-Mobilisierung	44

3.12 Zusammenlegung vom Transport-Team und Dolmetsch-Team	47
3.13 <i>Advisor</i> vs. <i>Dolmetscher</i>	49
3.14 ÖBB Reise Center und Betrugsfälle	55
3.15 Eigene Dolmetsch-Einsätze	59
3.16 Erste Bank Campus und Bus-Mobilisierung (Weiterentwicklung)	60
3.17 Cliquesbildung (Anfang)	64
3.18 Cliquesbildung (Fortsetzung) und Einführung von Schichtverantwortlichen (SV)	65
3.19 Interne Spaltung	69
3.20 Ansätze um Wogen zu glätten	70
3.21 Teamgeist wiederherstellen	72
3.22 Die letzten Wochen am Hauptbahnhof	73
3.23 Menschenrechtspreis	75
3.24 Das Ende einer Ära	76
4. Interviewstudie: Methodik	78
4.1 Auswahlkriterien für Interview-TeilnehmerInnen	78
4.2 Leitfaden	79
4.3 Interview-Termine organisieren	81
4.4 Interviews	81
4.5 Aufzeichnung	82
4.6 Ablauf der Analyse und des Verfassens	83
5. Analyse	84
5.1 Interview-TeilnehmerInnen	84
5.1.1 Alter und Geschlecht	84
5.1.2 Sprachen	85
5.1.3 Hintergrund	85
5.1.4 Dolmetsch-Erfahrung vor <i>Train of Hope</i>	86
5.2 „Dolmetschen bei <i>Train of Hope</i> “	86
5.3 Bereiche und Institutionen	88
5.3.1 Rechtsberatung	88
5.3.2 Lazarett und Krankenhaus	89
5.3.3 Polizei	92
5.3.4 Notunterkünfte	93
5.3.5 Busse	94
5.4 <i>Dolmetscher</i> vs. Begleitperson vs. Vertrauensperson	95

5.5 Englisch: ein Problem?	96
5.6 Option: professionelle DolmetscherIn	96
5.7 Emotionen	97
5.8 Vorbereitung	99
5.9 Parteilichkeit/Loyalität vs. Neutralität	100
5.10 Kulturelle Hürden	102
5.11 Problematik: Terminologie	104
5.12 Persönliche Entwicklung	106
6. Diskussion und Schlussfolgerungen	109
Bibliographie.....	113
Abstract (English)	117
Abstract (Deutsch)	118
Anhang.....	119

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Vorder- und Rückseite des <i>Dolmetscher</i> -Passes.....	53
Abb. 2: Vorder- und Rückseite des <i>Advisor</i> -Passes.....	53
Abb. 3: Ausschnitt aus Garage Band-Datei.....	82

Einleitung

„Wir befinden uns nicht in einer Flüchtlingskrise, sondern in einer Solidaritätskrise.“ Ein Satz, der im Oktober 2015 bei einer Podiumsdiskussion zum Thema „Flüchtlinge willkommen – und wie weiter?“ fiel. Ein Satz, welcher Europas Hilflosigkeit im Umgang mit der Flüchtlingswelle im Jahre 2015, und darüber hinaus, treffend beschreibt. Oft wird der Mangel an Ressourcen und Kapazitäten als Grund für eine stagnierende Flüchtlings- und Asylpolitik genannt. Der wahre Grund sind jedoch politische Ideologien, die sich gegenseitig bei der Lösungsfindung ausbremsen. Die Regierungen sowie die Nationen Europas sind gespalten.

Es mangelt nicht an Ressourcen, und schon gar nicht an Kapazitäten. Es mangelt an Klarsicht, an Zusammenhalt – ja, es mangelt an Solidarität.

Wie man mit Zusammenhalt und Solidarität Groß(artig)es bewirken kann, wird am Beispiel von *Train of Hope* deutlich. Der Verein hat im Zeitraum von September bis Dezember 2015 rund 200.000 Flüchtlinge in seiner Erstversorgung am Wiener Hauptbahnhof betreut. Einzige Ressource bei der Gründung von *Train of Hope*: die solidarische Zivilgesellschaft.

In nur kurzer Zeit nahm der Verein immense Dimensionen an. Umfangreiche organisatorische Strukturen und die Koordination dieser waren essentiell, um der Situation und den Herausforderungen am Hauptbahnhof gerecht zu werden. Dabei war mein Tätigkeitsbereich jener der Koordination des Transport- und Dolmetsch-Teams.

In dieser Masterarbeit werden im ersten, theoretischen Kapitel Bereiche aus der Translationswissenschaft (Dolmetschwissenschaft) angeführt, welche Parallelen mit dem kommunikativen und translatorischen Handeln bei *Train of Hope* aufweisen.

Im zweiten Kapitel wird zunächst näher beleuchtet, worum es sich bei *Train of Hope* handelt. In weiterer Folge wird auch die Entstehung des Vereins angeführt.

Im dritten Kapitel, welches mit der anschließenden Interviewstudie Schwerpunkt der vorliegenden Arbeit ist, werde ich meine Tätigkeit als Koordinator bei *Train of Hope* beschreiben. Es handelt sich hierbei um einen deskriptiven Hauptteil, welcher auf Basis meines Gedächtnisprotokolls sowie meiner Erinnerungen verfasst wurde.

Die Interviewstudie basiert auf zehn Interviews mit *Train of Hope*-DolmetscherInnen, mit dem Ziel, tiefere Einblicke in ihre Tätigkeitsbereiche am und außerhalb des Wiener Hauptbahnhofes als nicht-professionelle DolmetscherInnen zu erlangen.

1. Begriffliche Grundlagen und Bezüge zum Handeln bei *Train of Hope*

Das translatorische Handeln sowie die transkulturelle Kommunikation zwischen den KoordinatorInnen, den DolmetscherInnen, und den Schutzsuchenden am Wiener Hauptbahnhof weisen viele Parallelen mit Bereichen der Translationswissenschaft – vor allem der Dolmetschwissenschaft – auf. Rahmenbedingt werde ich diese verschiedenen Bereiche nicht im gesamten Umfang analysieren können. Jedoch sollen die verschiedenen fallbezogenen (*Train of Hope*) Parallelen sichtbar gemacht und angeführt werden. In Kapitel 3 und 5 werden viele Punkte anhand von Situationsschilderungen deutlich(er). Es handelte sich bei den ehrenamtlichen DolmetscherInnen ausschließlich um LaiInnen.

1.1 Dolmetschen

Eine DolmetscherIn ermöglicht die Verständigung zwischen Menschen verschiedener Sprache durch die mündliche Übertragung des gesprochenen Wortes (vgl. Jessnitzer 1982:1). Im Rahmen des Dolmetschens als (beruflicher) Tätigkeit ist (im Feld des Dolmetschens) die Frage nach der Qualifikation mit der Kenntnis und Beherrschung von (mindestens zwei) Sprachen untrennbar verbunden. Wenn auch nicht so prominent, ist die Kenntnis der betreffenden Kulturen von Relevanz (vgl. Pöchhacker 2000:42f.). Aus der Sicht des professionellen Dolmetschwesens sind diese Kenntnisse¹ zwar notwendig, nicht aber hinreichend. Die Fähigkeit der Übertragung von Kommunikationsinhalten – die Dolmetschkompetenz – ist die eigentliche Qualifikation und „besteht demnach in einer sogenannten translatorischen Kompetenz, die auf Sprach- und Kulturkompetenz aufbaut und vor allem auch den kognitiven und sprachlichen Umgang mit dem jeweiligen Wissensgebiet, Sachbereich oder Gegenstand der Kommunikation miteinschließt“ (Pöchhacker 2000:44).

¹ Pöchhacker (2000:44) bezieht sich hier nur auf die Zwei- bzw. Mehrsprachigkeit. Erst später wird die Kulturkompetenz miteinbezogen.

1.2 Non-professional Interpreting

Bei dem Begriff „non-professional interpreting“ handelt es sich um einen ziemlich rezenten Begriff (vgl. Antonini 2015:277). Nicht-professionelle DolmetscherInnen werden in der Literatur oftmals als *Ad-hoc-DolmetscherInnen*, *Laien-DolmetscherInnen* oder *SprachmittlerInnen* bezeichnet (vgl. Kaser 2011:34). In verschiedenen Dolmetsch-Settings wird auch der Begriff „natürliches Dolmetschen“ verwendet (vgl. Kaser 2011:34, Antonini 2015:278). Antonini (2015:277) definiert den Begriff „non-professional interpreting“ wie folgt:

Non-professional interpreting refers to interpreting and linguistic mediation activities performed by people who have had no formal training and who are often not remunerated for their work as interpreters.

Meist handelt es sich hierbei um Laien-DolmetscherInnen, die aufgrund ihrer Zweisprachigkeit zur Verständigung mit Anderssprachigen herangezogen werden. Im medizinischen Bereich reicht die Bandbreite vor allem von Begleitpersonen (Ehepartner, Kinder, Verwandte, Freunde, etc.) bis hin zu fremdsprachigen MitarbeiterInnen der jeweiligen Institutionen (vgl. Kaser 2011:34f., Pöllabauer 2009:38).

Neben dem medizinischen Bereich – das Augenmerk hat sich in den vergangenen Jahren vermehrt auf diesen Bereich gerichtet – tritt das nicht-professionelle Dolmetschen (im Laufe der Geschichte) auch in diversen anderen Bereichen auf. Früher wurde in verschiedensten Situationen und Settings (z.B. Kriege, Handel, Kolonialisierung, etc.) „natürlich“ gedolmetscht. Auch heute findet man das nicht-professionelle Dolmetschen in einer Vielzahl von Settings, oft in Form von Dialogdolmetschen, wieder. Zudem sind, bedingt durch die Migrationsströme, viele nicht-professionelle DolmetscherInnen im Kommunalbereich tätig (vgl. Antonini 2015:278).

Durch ein mangelndes Bewusstsein über die Notwendigkeit professioneller DolmetscherInnen von Seiten der AuftraggeberInnen wird das Dolmetschen, so Pöllabauer (2009), im kommunalen (und somit auch im medizinischen) Bereich primär von LaiInnen gedeckt (vgl. Kaser 2011:35). Nur an wenigen Orten (z.B. Australien und Kalifornien) gibt es eine starke Haltung gegen nicht-professionelle DolmetscherInnen, vor allem im Gesundheitswesen und im rechtlichen Umfeld, welche durch gesetzliche Regelungen das Anstellen von nicht-ausgebildeten DolmetscherInnen verbietet (vgl. Antonini 2015:278).

Dass die Entwicklung der translatorischen Kompetenz „co-extensive“ mit dem Grad der Zweisprachigkeit sei, wird weiterhin von vielen WissenschaftlerInnen bestritten (vgl. Antonini 2015:278, Toury 1995, Grosjean 2010).

1.3 Community Interpreting (CI)

Eine allumfassende Definition zu Community Interpreting zu finden, erweist sich (weiterhin) als schwierig, da es unter den AutorInnen, die sich eingehender mit diesem Begriff auseinandersetzen, Auffassungsunterschiede betreffend Inhalt und Umfang des CI gibt (vgl. Pöchhacker 2000:36). Auf der einen Seite sind die Aufzählungen von spezifischen Einsatzgebieten, denen verschiedenen Subtypen von CI zugeordnet werden können (vgl. Pöchhacker 2000:37), wie etwa „Bildungsdolmetschen“ (Schodterer 1997:161) oder „Dolmetschen in sozialen Einrichtungen“ (Weich 1996), auffällig. Nicht weniger auffällig sind auf der anderen Seite die herrschenden Unklarheiten in der Definition des CI im Bereich der *legal services*. In Ländern wie Australien, Schweden und Großbritannien wird mit *legal services* der gesamte Bereich des Gerichtsdolmetschens als Teil von Community Interpreting aufgefasst, wohingegen in Nordamerika und in den meisten europäischen Staaten das Gerichtsdolmetschen aufgrund eines höheren Professionalisierungsgrades gesondert, nämlich als *court interpreting*, betrachtet wird (vgl. Pöchhacker 2000:37f.).

Abgesehen von den Unterschieden der Begriffsdefinition sowie der zahlreichen Subtypen, kann Community Interpreting grundsätzlich als „type of interpreting that takes place between people who live in the same ‘community’, society or country but who do not share a common language“ (Hale 2015:65) angesehen werden. Pöchhacker (2000) zitiert eine weitere Definition, welche in der Ankündigung der 1. Internationale Konferenz zum Thema *Interpreters in the Community* verwendet wurde. Diese ergänzt die obige Definition mit zusätzlichen Tätigkeitsbereichen:

Community interpreting enables people who are not fluent speakers of the official language(s) of the country to communicate with providers of public services so as to facilitate full and equal access to legal, health, education, government and social services. (Pöchhacker 2000:37)

An dieser Stelle muss – im Hinblick auf den weiteren Verlauf der vorliegenden Arbeit – angemerkt werden, dass es sich, die angeführten Definitionen betrachtend, beim Dolmetschen für *Train of Hope* am Hauptbahnhof auch um eine Form des CI handelte. Da es sich aber in diesem Fall zum Großteil um Kommunikation zwischen der Organisation und Transit-

Flüchtlingen handelte, d.h. die Weitergabe von Informationen zur Planung der Weiterreise in andere Länder, sind die „landesbezogenen“ Ansätze sowie das „Reduzieren“ auf eine gleiche „Community“ oder Gesellschaft bei beiden Definitionen unzutreffend. Dies betrifft nicht die Situationen, in denen Menschen medizinische, rechtliche, etc. Dienste (ausgehend von *Train of Hope*) in Anspruch genommen haben.

Im Flüchtlingskontext also, welcher Gegenstand der vorliegenden Arbeit ist, betrachtet das Flüchtlingskommissariat der Vereinten Nationen (UNHCR) DolmetscherInnen als Community Interpreters, welche zudem auch noch als SozialarbeiterInnen sowie kulturelle MediatorInnen angesehen werden².

Community interpreters may be first-generation immigrants and/or refugees or their descendants. They may or may not claim to have strong ties with an immigrant and/or refugee group. They are often perceived as *social workers*, in that they assist people who are part of a minority group in overcoming a language barrier that may prevent them from fully enjoying their rights. Community interpreters may also be described as *culture oriented*, as they may be expected to act as *cultural mediators* who bridge the gap created by cultural differences between two people who would not be able to understand each other if what they say was literally translated. (UNHCR 2009:18)

1.3.1 Dolmetschen im Gesundheitswesen³

Mitunter durch verschiedene (Arten von) Migrationsbewegungen ergibt sich in multikulturellen Gesellschaften ein *intrasozietärer* Kommunikationsbedarf mit Anderssprachigen. Ein hoher Bedarf besteht hierbei in öffentlichen Einrichtungen, vor allem im Bereich der Gesundheitsvorsorge, wo das Betreuen von PatientInnen unterschiedlicher sprachlicher und kultureller bzw. ethnischer Herkunft besonders notwendig ist (vgl. Pöchhacker 2000:141)⁴. Pöchhacker (2000:142) führt dabei eine Reihe von möglichen Vorgehensweisen an. Die effizienteste Option zur Verständigung zwischen Krankenhauspersonal und PatientInnen ist dabei die des zweisprachigen Fachpersonals, welches eine direkte Betreuung in der betreffenden Sprache für solche PatientInnen übernehmen kann. Jedoch zeigt diese Ideallösung auch Schwierigkeiten auf: z.B. aufgrund demographischer Voraussetzungen ist sie nicht immer umsetzbar.

Eine weitere Möglichkeit ist, die Kommunikation mit fremdsprachigen PatientInnen durch angestellte oder extern angeforderte (freiberufliche) DolmetscherInnen sowie

² Stevens (2011) führt diesen Punkt auch an.

³ Für dieses Kapitel wurde zur Orientierung vermehrt die Arbeit von Kaser (2011) herangezogen.

⁴ Pöchhacker (2000) bezieht sich hier auf die Institution *Krankenhaus*.

mehrsprachige MitarbeiterInnen („Sprachpool“) oder Freiwillige herzustellen (vgl. Pöchhacker 2000:143). Neben den verschiedenen Dolmetsch-Techniken, wie etwa simultanes (Flüster-)Dolmetschen oder Konsekutivdolmetschen (mit oder ohne Notizen), kommt es neben der *face-to-face* Kommunikation – die physische Präsenz der GesprächspartnerInnen und der DolmetscherIn am selben Ort – auch zu Einsatz von Technik, wie z.B. Telefondolmetschen (vgl. Pöchhacker 2000:143) und Videodolmetschen (vgl. Havelka 2014:14-16)⁵.

Schließlich kann die Kommunikation mit fremdsprachigen PatientInnen auch durch eine von beiden Parteien beherrschte Sprache, eine *Lingua franca*, erfolgen (vgl. Pöchhacker 2000:23f.).

Auf sprachlicher Ebene spricht sich Pöchhacker (2000:57) für zielgerichtete Dolmetschungen aus, da in Situationen des Kommunaldolmetsches oftmals GesprächspartnerInnen auftauchen, welche – bildungsbedingt – beträchtliche Defizite in ihrer aktiven und/oder passiven Sprachbeherrschung aufweisen. DolmetscherInnen sollten in diesen Fällen die an die betreffenden KlientInnen gerichtete Äußerungen „durch eine bearbeitende (vereinfachte, explizierende) Wiedergabe verständlich(er)“ (Pöchhacker 2000:57) machen.

In der Kommunikation mit Anderssprachigen spielt neben der sprachlichen auch die kulturelle Vermittlung eine bedeutende Rolle. Kaser (2011:21) verweist hierfür auf Rehbein (1985), welcher zusätzlich auf das kulturelle Vorwissen über das institutionelle Handeln hinweist. Anderssprachige tendieren im Umgang mit Institutionen der neuen Gesellschaft häufig dazu, auf Erfahrungen mit vergleichbaren Institutionen ihres Herkunftslandes zurückzugreifen (vgl. Kaser 2011:21). Kulturelle Unterschiede, welche sich in diversen Formen (in den verschiedenen Gesprächssituationen) äußern können, sollten den DolmetscherInnen bekannt sein, sodass mögliche Missverständnisse frühzeitig erkannt und vermieden werden können. Auch sollten diese kulturellen Faktoren, welche die Kommunikation hemmen, vonseiten der DolmetscherInnen offen dargelegt werden (vgl. Gentile *et al.* 1996:20f.). Ein treffendes Beispiel⁶ wird hierfür von Gentile *et al.* (1996:20) angeführt, bei dem ein Dolmetscher für eine Patientin, in deren Kultur der entblößte Körper, und somit das Ablegen der Kleidung, ein Tabu darstellt, dolmetschen soll.

Im gedolmetschten Gespräch spricht man von der *Triade*. Es handelt sich hierbei um

⁵ In Österreich wurde das Videodolmetschen zunächst in einem Pilotprojekt angewandt und wird nunmehr auf kommerzieller Basis (SAVD) angeboten, wie dies auch z.B. in Kanada, USA und Australien der Fall ist (vgl. Havelka 2014:15).

⁶ Kaser (2011:27f.) verwendet auch dieses Beispiel.

mindestens drei am Gespräch beteiligte Parteien, die ihrerseits über einen eigenen kulturellen Hintergrund verfügen (vgl. Kaser 2011:29, Bahadır 2003:60f.). Durch die Triade kann die Kommunikation zwischen ÄrztIn und fremdsprachiger PatientIn hergestellt werden. Die Kommunikation kann verbessert, oder aber auch erschwert werden, weil sie durch die Triade indirekter wird (vgl. Allaoui 2005:26f.). Durch die für die Kommunikation erforderliche Präsenz der DolmetscherIn ändert sich der Charakter des ärztlichen Gesprächs augenblicklich, und die DolmetscherIn kann als notwendige HelferIn oder als Störenfried empfunden werden (vgl. Rásky *et al.* 2003:110).

Aufgrund des häufig verwendeten Konsekutivmodus ohne Notizen (vgl. Pöchhacker 1997:164) kann es bis zu einer Verdopplung der Dauer des gesamten Gespräches durch die Dolmetschung kommen (vgl. Kaser 2011:30f., Rásky *et al.* 2003:111).

Als optimale Lösung für die Positionierung der DolmetscherIn sehen Gentile *et al.* (1996) die Dreiecksform (Sitzposition). Hierbei werden die GesprächspartnerInnen als Hauptakteure des Gespräches herausgehoben. Zudem ermöglicht die Dreiecksform eine Kommunikationsdynamik, die einer Situation ohne DolmetscherIn ähnelt. Jedoch variieren die Settings im CI, sodass diese Form immer an die Situation angepasst werden sollte (vgl. Kaser 2011:31, Gentile *et al.* 1996:18f.).

Dolmetschen im Gesundheitsbereich kann sich über ein breites Tätigkeitsfeld erstrecken. Dieses reicht von Routinegesprächen bis hin zu Erklärungen von komplexen Laborbefunden oder auch medizinischen Notfällen (vgl. Frishberg 1994:118). „Dies bedeutet aber auch eine Belastung für die dolmetschende Person, weil der Aufgabenbereich vielseitig und verantwortungsvoller wird.“ (Allaoui 2005:31) Allaoui (2005:29) verweist zudem auf die Feststellung von Stuker (1998), wonach die DolmetscherIn auch in der Lage sein muss, die Denkstrukturen beider Parteien (medizinische LaiIn vs. medizinische ExpertIn) nachzuvollziehen.

Von den DolmetscherInnen wird also Flexibilität sowie ein umfassendes Repertoire an Dolmetschtechniken und Rollenmodellen verlangt, um situationsgemäß agieren zu können (vgl. Allaoui 2005:27). Im medizinisch-sozialen Bereich müssen sie eigenmächtig und verantwortungsvoll ethische Konflikte lösen. Dabei hängt ihre Entscheidungsfreiheit also von ihrem verantwortungsvollen Handeln ab (vgl. Allaoui 2005:36).

Neben ausgebildeten DolmetscherInnen fungieren auch LaiInnen als DolmetscherInnen in diesem Bereich (vgl. Felgner 2009:47, Pöchhacker 1997:52). Angesichts dieser spezifischen Besonderheiten erweist sich das Dolmetschen im medizinischen Bereich als schwierig (vgl. Kaser 2011:24, Mason 1999:148). Auch die medizinische

Fachterminologie und -kenntnis wirkt bei LaiInnen häufig überfordernd (vgl. Pöchlhammer 2000:176).

Eine kulturen-übergreifend einheitliche Definition der Rollen und Funktionen dieser Dolmetscher ist jedoch illusionär, da die Tätigkeitsfelder und Dolmetscherrollen bzw. -aufgaben sehr stark von den institutionellen, sozialen, kulturellen Rahmenbedingungen der jeweiligen Länder abhängen. (Bahadır 2010:29).

1.3.2 Dolmetschen bei der Polizei

Dem Thema Polizeidolmetschen wurde innerhalb der Translationswissenschaft bisher vergleichsweise wenig Beachtung geschenkt. Meistens wurde dieses Thema als Nebenthema des Gerichtsdolmetschens behandelt, nicht aber gesondert analysiert (vgl. Bickel 2012:17, Perez 2015:310). Nichtsdestotrotz – mitunter bedingt durch die (rezenten) Migrationsbewegungen⁷ – steigt der DolmetscherInnen-Bedarf bei der Polizei. Rechtlich betrachtet besteht bei sprachlichen (und auch kulturellen) Barrieren das Recht auf das Beiziehen einer DolmetscherIn, sodass eine Verständigung zwischen beiden Parteien gewährleistet werden kann. Dies ist auch auf nationaler sowie internationaler Ebene in diversen Bestimmungen festgelegt (vgl. Bickel 2012:17ff.), da niemand aufgrund seiner Sprache diskriminiert werden darf und somit das Recht auf Sprache ein Menschenrecht ist (vgl. Bickel 2012:27). Nach Ansicht der Dolmetschverbände und -wissenschaftlerInnen gehört die Polizei formal zum Tätigkeitsbereich beeideter GerichtsdolmetscherInnen (vgl. Stanek 2011:38). Die Professionalität der DolmetscherInnen und die Qualität ihrer Dolmetschleistungen stellt in der Translationswissenschaft ein zentrales Thema dar. Diese Faktoren versucht man also durch den Einsatz von allgemein beeideten und gerichtlich zertifizierten DolmetscherInnen (so gut wie möglich) zu wahren. Um als solche zu zählen, müssen verschiedene Punkte nachgewiesen werden können (vgl. Bickel 2012:39f.). Bickel (2012:40) referiert dabei auf §14 Sachverständigen- und Dolmetschergesetz (SDG): „zwei Jahre Berufserfahrung für akademisch ausgebildete DolmetscherInnen bzw. eine fünfjährige Berufstätigkeit für andere BewerberInnen sowie die Ablegung einer Prüfung zur geforderten Sachkunde“. Ganzheitlich kann die Qualität durch die Beeidigungsforderungen jedoch nicht gewährleistet werden, da in Sonderfällen auch *Ad-hoc*-Beeidigungen von DolmetscherInnen zulässig sind (vgl. Bickel 2012:40). An dieser Stelle sei auch angemerkt, dass es (auch in Österreich) einen mangelnden Schutz der Berufsbezeichnung *DolmetscherIn* gibt und sich

⁷ Asylangelegenheiten sind hier ein bedeutender Faktor.

somit jede Person DolmetscherIn⁸ nennen darf, die sich für diesen Beruf ausreichend qualifiziert fühlt, unabhängig von Berufserfahrung und/oder Ausbildung (vgl. Bickel 2012:39).

Von pauschalisierten Bewertungen der Qualität von Dolmetschleistungen distanziert man sich. Für den Tätigkeitsbereich unabdingbare Qualitäts-Merkmale werden jedoch u. a. Sprach-, Dolmetsch- und Sachkompetenzen genannt. Zudem soll die DolmetscherIn neutral agieren, sodass es nicht zu Interessenskonflikten kommt. Auch gilt es, sich als DolmetscherIn an einen Ehrenkodex⁹ (ÖVGD 2017b) zu halten. Dass viele dieser Faktoren aber nicht berücksichtigt werden, liegt zum einen an der mangelhaften bzw. nicht existierenden Ausbildung und/oder Erfahrung der (Laien-)DolmetscherInnen, zum anderen aber auch am mangelnden Bewusstsein der Komplexität des DolmetscherInnenberufes (von Seiten der Polizei) (vgl. Bickel 2012:40ff.). Verallgemeinert ausgedrückt könnte man behaupten, dass „lediglich die Zufriedenheit der AuftraggeberInnen (und nicht sämtlicher InteraktantInnen) für eine Wiederbestellung der DolmetscherInnen in der Zukunft ausschlaggebend ist. Die Qualifikationen der DolmetscherInnen, wie sie durch die Translationswissenschaft gefordert werden, scheinen dabei eine unbedeutende Rolle zu spielen.“ (Bickel 2012:43)

Der Aufgabenbereich für DolmetscherInnen bei der Polizei ist sehr vielschichtig. Das (noch immer) weitverbreitete Nicht-Unterscheiden von Dolmetschen und Übersetzen spiegelt sich zudem auch in der Realität der PolizeidolmetscherInnen (bzw. -übersetzerInnen) wider. Somit fallen neben den Dolmetschungen auf der Polizeiwache selbst u. a. das „mündliche Übertragen bei Telefonaten, Vernehmungen, Telefonüberwachungen sowie bei Besuchen, Vorträgen, Befragungen und Arbeitsbesprechungen“ (Bickel 2012:49), und „Transkription[en] von Telefongesprächen, das Tätigen von internationalen Anrufen, die Verdolmetschung von Vernehmungen verhafteter Personen oder von Opfern sowie von Anzeigen von Straftaten, die Teilnahme an internationalen Versammlungen von PolizeibeamtInnen oder Verhaftungen von ausländischen StraftäterInnen, die Übersetzung von Dokumenten sowie Hilfeleistungen bei Vorgängen im Immigrationsbereich“ (Bickel 2012:49f.) in ihren Tätigkeitsbereich (vgl. Ortega Herráez/Foulquié Rubio 2008:134).

Alle diese Aufgaben verlaufen in der Regel in einem angespannten und emotionsgeladenen Umfeld. Auf emotionaler Ebene besteht die Aufgabe der

⁸ „Die Bezeichnung "Allgemein beeideter und gerichtlich zertifizierter Dolmetscher" ist rechtlich geschützt; gegen Personen, die diese Bezeichnung widerrechtlich verwenden, wird mit einer Unterlassungsklage vorgegangen, bzw. kann über diese eine Geldstrafe von bis zu € 10.000,- verhängt werden.“ (ÖVGD 2017a)

⁹ ÖVGD Berufs- und Ehrenkodex für allgemein beeidete und gerichtlich zertifizierte DolmetscherInnen (ÖVGD 2017b) im Anhang.

DolmetscherInnen darin, sich nicht durch die ungleichen Machtverhältnisse in Geschehnisse verwickeln zu lassen sowie auch etwaigem psychischen Druck standzuhalten (vgl. Bickel 2012:35).

Dieser umfangreiche Tätigkeitsbereich erschwert LaiendolmetscherInnen oftmals, sich situationsgerecht zu verhalten, da sie aufgrund ihrer fehlenden Ausbildung (und somit auch ihres Mangels an verschiedenen Dolmetschtechniken, etc.) und/oder Berufserfahrung nicht auf ein entsprechendes Wissen zurückgreifen können, um ihr Verhalten der gegebenen Situation anzupassen (vgl. Bickel 2012:45f.).

Jedoch machen LaiendolmetscherInnen einen wesentlichen Teil der PolizeidolmetscherInnen aus (vgl. Bickel 2012:47). Hierfür gibt es mehrere Gründe: Die Erreichbarkeit sowie die Verfügbarkeit allgemein beeideter und gerichtlich zertifizierter DolmetscherInnen ist nicht immer garantiert. Dies ist oftmals auf die kurzfristige Benachrichtigung dieser zurückzuführen¹⁰ (vgl. Bickel 2012:44f.). Auch die Verfügbarkeit von DolmetscherInnen in weniger gebräuchlichen Sprachen ist nicht immer gewährleistet, sodass auch in diesem Fall auf LaiInnen zurückgegriffen werden muss (vgl. Bickel 2012:44).

Der Kostenfaktor ist ein weiterer Grund, warum man in komplexeren Verfahren auf LaiInnen zurückgreift bzw. zurückgreifen muss (vgl. Bickel 2012:43).

Zwar ist festgelegt, dass bei der Polizei vorrangig allgemein beeidete und gerichtlich zertifizierte DolmetscherInnen zu bestellen sind, jedoch müssen diese Vorgaben nicht zwingend eingehalten werden (vgl. Bickel 2012:44).

Zusammengefasst schreibt Stanek (2011:37f.):

Was ebenfalls in den vorausgegangen (sic) Ausführungen zu erkennen ist, ist die Tatsache, dass bislang kein Berufsbild des Polizeidolmetschers existiert. Es gibt weder einen geschützten Berufstitel, noch eine fachspezifische, bundesweit¹¹ angebotene Ausbildung, wodurch die Qualifizierung des Dolmetschers sichergestellt werden kann. In diesem Zusammenhang stellt sich die Frage, was einen Polizeidolmetscher als solchen befähigt.

1.3.3 Rolle der (Kommunal-)DolmetscherIn

Im Laufe der Geschichte wurden der DolmetscherIn diverse Rollen zugeschrieben. Dabei wurde sie in Verhaltensregelungen in professionellen Verhaltensnormen und „codes of ETHICS“ (Pöllabauer 2015:355) in ihrer Rolle auf bloße Sprach- sowie Kultur-

¹⁰ Nicht selten werden die DolmetscherInnen in der Nacht oder an Wochenenden benötigt (vgl. Bickel 2012:45).

¹¹ Stanek (2011:34f.) erwähnt mehrmals deutsche Bildungsstätten.

VermittlerInnen¹² begrenzt. In der Praxis konnten diese Rollen-Zuschreibungen jedoch häufig nicht beibehalten werden. Die „role constructions“ (Pöllabauer 2015:356) schwanken zwischen zwei „Extremen“ (vgl. Pöllabauer 2015:355f.):

Interpreter role constructions oscillate on a continuum between non-involvement and active agency (even intrusiveness). (Pöllabauer 2015:356)

Hale (2015:68) referiert auf Tebble (2012) und schreibt, dass diese Verwirrung bezüglich der Rolle der DolmetscherInnen und deren (Grad der) Beteiligung an der Interaktion „one of the consequences of working with a mixed pool of trained and untrained, professional and ad hoc interpreters“ ist.

Auf der einen Seite sind es mehrsprachige Freunde oder Familienangehörige, die als Ad hoc-DolmetscherInnen für Dolmetsch-Bedürftige aushelfen, jedoch nicht verpflichtet sind, dies zu tun, und somit auch nicht zwingend unparteiisch und genau dolmetschen. In der Regel sind diese Personen weder ausgebildet, noch befolgen sie Prinzipien der Berufsethik. Mit hoher Wahrscheinlichkeit agieren sie in einer für sie natürlichen und selbstverständlichen Art und Weise, d.h. sie fassen das Gehörte zusammen, geben eigene Kommentare ab, stellen eigene Fragen und geben, je nach Wissen und Verständnis der Situation, eigene Antworten. Auf der anderen Seite – zum Vergleich – die professionellen DolmetscherInnen¹³, von denen erwartet wird, einen professionellen code of ethics einzuhalten, welcher von ihnen verlangt, alles genau und unparteiisch zu dolmetschen (vgl. Hale 2015:68).

Die Schwierigkeit und Komplexität einer Definition des Rollenprofils der (hier beschriebenen) KommundolmetscherIn wird von Pöchlhammer (2000:242) mit einem Zitat von Roberts (1997) noch einmal treffend formuliert:

the role of the community interpreter today is ill-defined, or, more commonly, too vast. He is often expected to be not only a mediator between two languages, but also a helpmate and guide, cultural broker and even advocate or conciliator. In other words, he wears many hats. (Roberts 1997:20)

1.3.4 Exkurs: Emotionalität bei Asylverfahren

Nicht selten sind Asyleinverfahren von einer starken Emotionalität geprägt. Während der Einverfahren müssen AsylbewerberInnen ihre oftmals traumatischen Erlebnisse detailliert schildern. Oft brechen sie dabei in Tränen aus, finden keine Worte, um das Erlebte zu

¹² Im englischen Original werden die Begriffe „conveyor of language“ und „conveyor of culture“ verwendet.

¹³ Hale (2015:68) fügt an dieser Stelle noch „if trained and certified“ hinzu.

beschreiben, wirken hilflos und verschreckt, oder werden wütend (vgl. Pöllabauer 2005:86f.). DolmetscherInnen sind in solchen Situationen dieser Emotionalität direkt ausgesetzt. Zudem kann es vorkommen, dass die Emotionen der GesprächsteilnehmerInnen sich gegen die DolmetscherInnen richten (vgl. Pöllabauer 2006a:63).

Auch die Inhalte der geschilderten Erlebnisse können zu einer Belastung für die DolmetscherInnen werden. Stammen diese nämlich aus demselben Land wie die AsylbewerberInnen und haben ähnliche Situationen wie diese durchlebt, kann dies im schlimmsten Fall zu einer Retraumatisierung führen (vgl. Pöllabauer 2005:87).

Ein weiterer Faktor, der einen Einfluss auf die Emotionalität während der Einvernahmen haben könnte, sind mögliche Vorurteile und persönliche Sympathien bzw. Antipathien von Seiten der Behörden oder aber auch der DolmetscherInnen (vgl. Pöllabauer 2005:88).

Des Weiteren kann ein den DolmetscherInnen entgegengebrachtes Misstrauen seitens Asylbehörden oder AsylbewerberInnen belastend sein. Dieses Misstrauen kann auf die Ethnie der DolmetscherInnen zurückzuführen sein, oder auf eine Assoziierung dieser mit den Asylbehörden (vgl. Pöllabauer 2005:88).

1.4 Dolmetschen in Krisensituationen¹⁴

Im Fall von *Train of Hope* handelt es sich um eine Form des Dolmetschens in einer Krisensituation. Mit dem Begriff „Krisensituation“ können verschiedene Formen einer „Krise“ assoziiert werden: Diese können politischer, ethnischer, religiöser, etc. Natur sein; es kann sich z.B. auch um Kriege oder Naturkatastrophen handeln. „Krise“ dient als Überbegriff für eine Ausnahmesituation (vgl. Stevens 2011:10).

In der Wissenschaft stellt sich dieser Bereich des Dolmetschens als schwer zugänglich und wenig erforscht heraus. Oftmals haben WissenschaftlerInnen aufgrund der Gefahren in den verschiedenen Situationen keinen Zugang. Auch DolmetscherInnen aus solchen Situationen ausfindig zu machen, erweist sich als schwierige Aufgabe, da ihre Namen normalerweise vertraulich behandelt werden. Zudem sind die (für die Wissenschaft relevanten) Informationen oft durch verschiedenste Stufen der Geheimhaltung geschützt (vgl. Stevens 2011:29). Auch gibt es für den Fall *Train of Hope* während der Flüchtlingskrise 2015

¹⁴ Dieser Begriff sollte hier nicht mit ähnlichen Assoziationen mit dem Terminus „Krise“ wie z.B. individuelle oder familiäre Krise verwechselt werden (vgl. Stevens 2011:10).

nur wenige bis keine vergleichbaren Fälle. Bei *Train of Hope* kann noch ergänzend erwähnt werden, dass, vor allem in den Anfangswochen, oft Menschen – wenn auch nur für wenige Stunden oder Tage – Hilfe leisteten (mitunter dolmetschten), ohne sich davor namentlich registriert zu haben.

In solchen Krisensituationen (v.a. Kriegssituationen und Naturkatastrophensituationen) herrscht eine chronische DolmetscherInnen-Knappheit. Diese ist unter anderem auch dadurch bedingt, weil DolmetscherInnen nicht bereit sind, in solchen Regionen und Situationen zu arbeiten (vgl. Moser-Mercer/Bali 2008). Nichtsdestotrotz spielen DolmetscherInnen in solchen Situationen eine Schlüsselrolle in der Kommunikation (vgl. FIT 2012). Kurultay/Bulut (2015) verwenden hier den Begriff „disaster relief interpreting“ (DRI). Oftmals handele es sich um „non-professional linguists“ (FIT 2012) oder um „volunteers with some level of training“ (Kurultay/Bulut 2015:110), die als DolmetscherInnen fungieren. Laut Moser-Mercer/Bali (2008) fehlen diesen hingegen die beruflichen Qualitäten, um angemessen als DolmetscherIn handeln zu können, sowie eine Berufsethik, um das Krisenmanagement und die humanitären Bemühungen in solch einem stressigen Umfeld unterstützen zu können. Man könne mit Sicherheit behaupten, dass fast niemand in solchen Situationen eine Dolmetsch-Ausbildung genossen habe und dass die Menschen (nur) „rekrutiert“ werden, weil sie die/den benötigte/n Sprache/Dialekt und die Sprache der Menschen der vor Ort tätigen Hilfsorganisation(en) sprechen, mit dem Ziel, die Kommunikation zwischen HelferInnen und Hilfsbedürftigen herzustellen. Die Konsequenzen der Nicht-Professionalität seien für beide Seiten fatal¹⁵ – für die DolmetscherInnen und die Hilfsbedürftigen. Nicht selten können Hilfsorganisationen ihre Ziele wegen des „Zusammenbrechens der Kommunikation“ nicht erreichen.

Bei Kurultay/Bulut (2015) wird diese „Fatalität“ nicht hervorgehoben, sondern es wird viel mehr die Situation selbst (z.B. Dolmetsch-Setting sowie Dolmetsch-Modus) beschrieben.

Dolmetschungen für internationale Search and Rescue (SAR)-Organisationen oder bei medizinischen Behandlungen würden sogar von geschulten „DRI volunteers, or newcomers guided by them“ durchgeführt werden (vgl. Powell/Pagliara-Miller 2012).

Um solchen – wie bereits weiter oben erwähnt – Konsequenzen entgegenzuwirken, wird seit mehreren Jahren vermehrt an Trainings-Programmen und deren Verbesserung für DolmetscherInnen in Krisengebieten gearbeitet. Es gibt Kooperationen zwischen Bildungsstätten und Hilfsorganisationen, welche die Bedürfnisse in Bezug auf Dolmetsch-

¹⁵ Im englischen Original wurde das Wort „dire“ verwendet.

Trainings in Krisengebieten erforschen und so versuchen, Trainings für die verschiedenen Situationen zu entwickeln bzw. diese zu adaptieren (vgl. Moser-Mercer/Bali 2008)¹⁶.

Ein gutes DRI-Beispiel dafür bietet Afette Rehber Çevirmenlik (ARÇ, engl. Disaster Relief Interpreting Volunteers). ARÇ ist eine Initiative von Freiwilligen der Turkish Association of Translation, welche während der Erdbeben in der Türkei im Jahre 1999 auftrat. Es handelte sich dabei um eine Zusammenarbeit zwischen dem Staat, der Zivilgesellschaft und Universitäten zur sogenannten „emergency response“ (Kurultay/Bulut 2015:111).

Trainings für ARÇ-Freiwillige werden in zwei Formaten angeboten: ein 100-stündiges Basistraining und ein eintägiges Seminar. Das Basistraining gestaltet sich sehr vielfältig mit z.B. Seminaren zu Dolmetsch-Techniken, Psychologie, Katastrophenmanagement sowie Erste-Hilfe-Seminare etc. Abschließend werden ein schriftliches Examen sowie ein „Drill“ vorgeschrieben, um eine Zertifizierung zu erhalten. „Newcomer“ können sich den geschulten ARÇ-Freiwilligen anschließen, um DRI-Arbeitsgruppen am Katastrophenort zu bilden (vgl. Kurultay/Bulut 2015:111).

1.5 Loyalität

Loyalität spielte eine bedeutende Rolle am Wiener Hauptbahnhof, besonders zwischen KoordinatorInnen und DolmetscherInnen sowie DolmetscherInnen und Schutzsuchenden. Ohne diese Loyalität – vor allem die der DolmetscherInnen den KoordinatorInnen gegenüber – wäre solch ein dynamisches Handeln und indirekte Kommunikation zwischen KoordinatorInnen und Schutzsuchenden vor Ort nicht möglich gewesen. Dabei gab es Überschneidungen mit Nords (2011:32) Loyalität (Loyalität aus translationswissenschaftlicher Sicht): DolmetscherInnen (TranslatorInnen) sind bilateral gebunden, nämlich an die Ausgangs- sowie die Zielsituation, und tragen somit die Verantwortung gegenüber beiden Seiten. Dass dabei aber weder die AuftraggeberIn noch die ZieltextempfängerIn überprüfen konnte, ob der Zieltext ihre Erwartungen erfüllte, war bei *Train of Hope* nicht immer zutreffend.

Das gleiche gilt für die TranslatorInnen, die dank ihrer Vertrautheit mit beiden Kulturen in der Lage sind, Konfliktpotenziale aufzudecken und unschädlich zu machen (vgl. Nord 2011:105).

¹⁶ Bei Moser-Mercer & Bali (2008) geht nicht deutlich hervor, ob diese Trainings nur für bereits ausgebildete DolmetscherInnen oder aber auch LaiInnen bzw. Menschen, die schon länger als DolmetscherInnen (wenn auch nicht professionell ausgebildet) in solchen Gebieten und Situationen angepasst und angeboten werden.

Für die Konfliktbewältigung sowie -vermeidung sind solche ethischen Prinzipien natürlich erforderlich, und es stimmt sicherlich auch, dass alle DolmetscherInnen „nach bestem Wissen und Gewissen“ dafür sorgen, „dass in der Interaktion keine/r der Beteiligten „zu kurz kommt“ oder getäuscht wird“ (Nord 2011:105)¹⁷.

1.6 Professionalität und berufsethische Prinzipien

Berufsethische Prinzipien sollen den DolmetscherInnen in bestimmten Handlungsbereichen als Richtlinie und Orientierung dienen. Durch das breite Spektrum an möglichen Handlungsbereichen gibt es von verschiedenen Berufsverbänden für Dolmetschen und Übersetzen (AIIC, ÖVGD, UNIVERSITAS Austria, etc.) an die verschiedenen Tätigkeitsbereiche (z.B. Konferenzsetting, Kommunalsetting, etc.) angepasste Berufs- und Ehrenkodizes. Inhaltlich überschneiden sich diese größtenteils. Nicht immer aber erlaubt die Situation den DolmetscherInnen, sämtliche berufsethischen Richtlinien einzuhalten. In solchen Fällen liegt die Entscheidung bei der DolmetscherIn selbst, welche Maßnahmen ergriffen werden müssen, um eine „Konfliktsituation“ bestmöglich und professionell zu lösen (vgl. Pöllabauer 2006b:44f.).

Pöllabauer (2006b:45-53) führt hierfür fünf Grundprinzipien an: Vertraulichkeit, Unparteilichkeit, Genauigkeit und Vollständigkeit, Professionalität und respektvolles Verhalten.

Die Vertraulichkeit bezieht sich auf das vertrauliche Behandeln von bei Dolmetscheinsätzen erlangten Informationen sowie auf die Nicht-Weitergabe dieser an Dritte. Es dürfen lediglich die Informationen, die während des zu dolmetschenden Gespräches gefallen sind, an die jeweilig beteiligten GesprächsteilnehmerInnen weitergeleitet bzw. gedolmetscht werden (vgl. Pöllabauer 2006b:45f.).

Unparteilichkeit heißt, dass DolmetscherInnen für keine der beteiligten GesprächsteilnehmerInnen Partei ergreifen. Dabei nehmen persönliche Meinungen, Einstellungen, Wertvorstellungen oder Vorurteile keinen Einfluss auf die Korrektheit und auf die Qualität ihrer Dolmetschleistungen. Im Falle von Interessenskonflikten oder Befangenheit machen die DolmetscherInnen die GesprächspartnerInnen darauf aufmerksam. Im Notfall treten sie von ihrer Funktion als DolmetscherIn zurück (vgl. Pöllabauer 2006b:47f.).

¹⁷ Einzige Ausnahme war hier die Kommunikation von einigen wenigen DolmetscherInnen im Rahmen der Bevorzugung von Landsleuten und der anschließenden Cliquenbildung (Kapitel 3.17).

Das Prinzip der Genauigkeit und Vollständigkeit dient dem erfolgreichen Verständnis der GesprächsteilnehmerInnen. Das Gesagte wird genau und vollständig in der jeweils anderen Sprache wiedergegeben. Auch den kulturellen Zusammenhang des Gesagten sowie die mit der Aussage verbundenen Emotionen versucht die DolmetscherIn wiederzugeben (vgl. Pöllabauer 2006b:49f.).

Das Prinzip der Professionalität umfasst eine ganze Reihe an Prinzipien, die ausschlaggebend für das professionelle Handeln einer DolmetscherIn sind. Dabei muss die DolmetscherIn die Grenzen ihrer Rolle kennen, sich dieser entsprechend verhalten und die GesprächsteilnehmerInnen (gegebenenfalls) über diese Rolle, ihre Aufgaben und Grenzen informieren. Sie involviert sich nicht in das Gespräch und übernimmt nicht das Gespräch für eine GesprächsteilnehmerIn. Der Fokus liegt auf der Tätigkeit des Dolmetschens – persönliche Anmerkungen werden unterlassen. Die DolmetscherIn nimmt nur Aufgaben an, die in ihren Kompetenzbereich fallen. Falls sie befangen ist, gilt es den Auftrag abzulehnen. Bei nicht ausreichender Dolmetschkompetenz wird die AuftraggeberIn darüber informiert. Falls der DolmetscherIn ein Fehler unterlaufen ist oder sie eine Korrektur der Dolmetschung vornimmt, informiert sie die GesprächsteilnehmerInnen darüber. DolmetscherInnen bereiten sich auf Einsätze vor. Sie sind zudem bereit, sich weiterzubilden (vgl. Pöllabauer 2006b:50ff.).

Das Prinzip des respektvollen Verhaltens bezieht sich darauf, dass allen GesprächsteilnehmerInnen das gleiche respektvolle Verhalten entgegengebracht wird. Dabei bleiben die Nationalität, die Rasse, das Alter, das Geschlecht, etc. der GesprächsteilnehmerInnen ungeachtet. Auch KollegInnen gegenüber verhalten sich die DolmetscherInnen respektvoll (vgl. Pöllabauer 2006b:52f.).

Wie mit den berufsethischen Prinzipien im nicht-professionellen Dolmetschen (bei *Train of Hope*) umgegangen wird/wurde und ob bzw. bis zu welchen Grad sie berücksichtigt werden/wurden, wird in Kapitel 5 deutlicher – meist anhand von Beispielen – veranschaulicht.

2. *Train of Hope*

2.1 Fakten

Im Zuge der Flüchtlingswelle in Europa im Jahr 2015 kam es an Wiens Bahnhöfen zu einem zahlreichen Auftreten von Schutzsuchenden. Am Wiener Hauptbahnhof fand sich in der ersten Septemberwoche (Ende August, Anfang September) die Zivilgesellschaft zur Hilfeleistung zusammen und schnell wurde der ehrenamtliche, politisch unabhängige Verein *Train of Hope* gegründet. Dieser bot den ankommenden Schutzsuchenden in menschlicher sowie unbürokratischer und weltoffener Art und Weise Hilfe und Unterstützung (vgl. Andresen 2016:1).

Zu dieser Hilfe gehörten unter anderem die Grundversorgung mit Nahrung, Kleidung sowie Transportmöglichkeiten, Kinderbetreuung, medizinische Ersthilfe und Rechtsberatung (vgl. Andresen 2016:1). In Kapitel 3.4 werden sämtliche Stationen im Detail genannt.

Im Vordergrund stand immer das „Willkommen“. „Ziel von *Train of Hope* war es, Flüchtlingen ein Gefühl der Geborgenheit und eine sichere Weiterreise zu ermöglichen.“ (Andresen 2016:1) Auch den Menschen, die um Asyl in Österreich ansuchten, wurde bestmöglich geholfen. Somit konnte *Train of Hope* zu einer aktiven Willkommenskultur beitragen (vgl. Andresen 2016:1).

Im Dezember 2015 nahmen durch die politische Situation in Europa die Ankünfte der Transit-Schutzsuchenden am Wiener Hauptbahnhof deutlich ab. Ende Dezember schließlich tendierten die Ankünfte gegen Null, sodass an Weihnachten 2015 die Erstversorgung am Wiener Hauptbahnhof beendet wurde (vgl. Andresen 2016:1).

Derzeit bietet *Train of Hope* in verschiedenen Wiener Notunterkünften Kinderbetreuung sowie Rechtsberatung vor Ort an. Des Weiteren engagieren sich ehrenamtliche MitarbeiterInnen von *Train of Hope* in diversen Integrationsprojekten (vgl. Andresen 2016:1).

In den rund vier Monaten wurden so am Wiener Hauptbahnhof ca. 200.000 Schutzsuchende betreut und geschätzte 290.000 Personenstunden geleistet. *Train of Hope* (am Hauptbahnhof) umfasste ca. 6.000 freiwillige HelferInnen und ein Kernteam von rund 100 Personen. Im 3-Monats-Durchschnitt wurden rund drei Tonnen Lebensmittel pro Tag verbraucht. Es gab im Durchschnitt 350 medizinische Interventionen pro Tag, zu Spitzenzeiten sogar bis zu 1.000. In den Monaten September und Oktober wurden ca. 10.000

Zugtickets durch *Train of Hope* gekauft. In den selben Monaten war der Verein auch die einzige Anlaufstelle in Wien, die rund um die Uhr Betreuung anbot. Zu Spitzenzeiten kam es zu bis zu 1.000 Übernachtungen am Hauptbahnhof. *Train of Hope* war auch außerhalb des Hauptbahnhofes tätig: es gab 14 Einsätze im Ausland (Ungarn, Kroatien, Slowenien) sowie 40 bis 50 Einsätze an der österreichisch-slowenischen Grenze in Spielfeld (vgl. Andresen 2016:1f.).

Train of Hope finanzierte sich von Spendengeldern sowie Geldern aus dem Fördertopf des Bundesministeriums für Inneres.

2.2 Die Anfänge

Ich begann meine Tätigkeit als Helfer, und kurze Zeit später als Koordinator, am Wiener Hauptbahnhof erst ab der zweiten Septemberwoche, sodass ich die eigentliche „Gründung“ nicht miterlebte. Bei meinem Eintreffen fand ich jedoch bereits einen durchaus organisierten Verein mit einer umfangreichen Infrastruktur vor (Kapitel 3.4). Mich interessierte, wie es dazu kam, somit interviewte ich im Rahmen der vorliegenden Arbeit zwei Gründungsmitglieder (G). Wie bei diesen Interviews vorgegangen wurde, wird in Kapitel 4 sowie 5.1 beschrieben.

Man sei unterschiedlich auf den Hauptbahnhof aufmerksam geworden. Entweder über Freunde, oder man begab sich, nachdem man auf die Flüchtlingssituation in Wien aufmerksam geworden war, selbst zum Hauptbahnhof, um sich ein Bild von der Lage vor Ort zu machen. Zwischen den Bahnsteigen 11 und 12 in der großen Halle befanden sich zu dem Zeitpunkt bereits eine Handvoll HelferInnen, die Schutzsuchende mit Lebensmitteln, Spendenartikeln sowie Informationen versorgten und sie anschließend weiter zum Wiener Westbahnhof leiteten, wo sich die Organisation Caritas bereits um ankommende Schutzsuchende kümmerte. Diese Freiwilligen hatten sich zuvor bereits zum Teil auf diversen Online-Plattformen vernetzt – dabei habe man viel mit dem Hashtag „#refugeeswelcome“ und einer Facebook-Gruppe speziell für den Hauptbahnhof gearbeitet.

Eine richtige Struktur gab es zu dem Zeitpunkt noch nicht. Vielmehr kamen immer wieder Menschen, die entweder auf irgendeine Art und Weise auf die Situation am Hauptbahnhof aufmerksam geworden waren oder einfach beim Vorbeigehen die Situation bemerkten und (für eine kurze Zeit) Hilfe leisteten. In den ersten drei Tagen gab es im Ganzen

rund 70 HelferInnen, wovon man in etwa 15 bis 20 immer (abwechselnd) vor Ort antreffen konnte. Einige unter ihnen waren durchgehend vor Ort.

In diesen Stunden stieg aber auch die Zahl der ankommenden Schutzsuchenden rasant an. Die Situation war chaotisch, da am Hauptbahnhof noch normaler Zugbetrieb herrschte und man die Schutzsuchenden in den Menschenmassen herausuchen musste. Man versuchte Ordnung zu schaffen und die Schutzsuchenden so gut es ging zu betreuen.

Durch das Zuspitzen der Lage teilten sich ein paar der HelferInnen die Tätigkeitsbereiche auf. Die einen betreuten weiterhin die Schutzsuchenden, wohingegen andere sich (weiterhin) um die Mobilisierung von Hilfskräften, Spenden, etc. über bereits bestehende Plattformen (vor allem Facebook und Twitter) kümmerten und somit im Netz auf die aktuelle Lage am Hauptbahnhof aufmerksam machten. Auf diesen Plattformen sowie in anderen Online-Dokumenten konnte man die letzten Updates zur Situation und den Bedarf (nicht nur) an Wiens Bahnhöfen nachlesen. Zum gleichen Zeitpunkt berieten sich weitere Personen mit Verantwortlichen der ÖBB und der Polizei und diskutierten über den weiteren Verlauf der Hilfeleistung. Es wurde entschieden, dass die Freiwilligen sich weiterhin um den Hauptbahnhof kümmerten und die Caritas um den Westbahnhof.

Den Freiwilligen wurden im Anschluss Räume in der hinteren Halle zur Verfügung gestellt, um ihre Arbeit und wachsende Struktur besser und situationsgemäß organisieren zu können. Durch die Online-Mobilisierung stieg die Zahl der Sachspenden, welche in den nun verfügbaren Räumen untergebracht wurden, sowie der Hilfskräfte massiv an.

In der Nacht vom dritten auf den vierten Tag wurde auch ein (weiterer) eigener Facebook- sowie Twitter-Account mit dem Namen *Train of Hope* erstellt. Die Reichweite breitete sich rasant aus. In der ersten Nacht hatte man auf Facebook bereits 8.000 Likes und auf Twitter 1.000 Follower. Durch zahlreiche Hashtags konnten Menschen aus verschiedensten Städten und Ländern sich vernetzen. Den Namen *Train of Hope* hatte es davor bereits als Hashtag in Städten wie Hamburg und Dortmund gegeben. Weil dies auch auf die Situation am Wiener Hauptbahnhof zutraf, entschied man sich, diesen Namen zu übernehmen, mit dem Zusatz „#hbfwie“ für Hauptbahnhof Wien. Ein Logo wurde auch schnell entworfen, um sich besser neben anderen Organisationen positionieren zu können.

Die verschiedenen Posten sowie die Infrastruktur wuchsen auf organische Weise. „Die Leute, die Koordinatoren waren, waren einfach die Leute, die keinen Schlaf brauchten und immer da waren“. (G#1) Es waren die Menschen, die über die ganze Situation am besten Bescheid wussten und am vertrauenswürdigsten waren. Immer wieder setzten sich (neue) Personen zusammen und versuchten neue Lösungen und Verbesserungsmöglichkeiten zu

finden. Sie hatten oftmals eine spezielle Kompetenz in einem bestimmten Bereich. So entstanden schließlich die ganzen Stationen und Teams, inklusive KoordinatorInnen für die verschiedenen Bereiche, welche auch noch am Ende von *Train of Hope* existierten. Anfangs gab es nur einige wenige KoordinatorInnen, die über rund zwölf Stunden verantwortlich für sämtliche Stationen waren. Nachdem *Train of Hope* stets weiterwuchs, war dies nicht mehr in dieser Form machbar.

In nur wenigen Tagen entwickelten sich also bereits solide Strukturen und Tätigkeitsbereiche und die HelferInnen schlüpften in die Rollen, in denen sie die meisten Fähigkeiten besaßen. Auch wenn man zu Beginn von *Train of Hope* noch „überall“ tätig war, erkannte man schnell die eigenen Kompetenzen für einen spezifischen Bereich.

Die InitiatorInnen hatten zu Beginn keine konkreten Vorstellungen zur Organisation des Vereins. Man habe nicht geglaubt, dass *Train of Hope* sich zu einem Langzeit-Projekt (länger als zwei Wochen) entwickeln würde. Langzeit-Planungen seien (vor allem in der Anfangszeit) nicht möglich gewesen. Man habe von Tag zu Tag geplant, „wenn nicht sogar von sechs Stunden zu sechs Stunden“. (G#2)

Durch die enorme Medienpräsenz wurde auch ein starkes Bewusstsein für die Situation geschaffen. Viele Menschen ergriffen die Gelegenheit, tätig zu werden. Für die Zivilgesellschaft war das Phänomen *Train of Hope* auch deswegen so interessant, weil man sich „einfach so“ beschwerdefrei einbringen konnte, ohne (größere) bürokratische Hürden oder Verpflichtungen.

In Kapitel 3 werde ich an dieser Stelle anknüpfen und den Bereich Transport und Dolmetschen detailliert beschreiben.

2.3 *Train of Hope*-Terminologie

Die Bezeichnungen für Personen und Personen-Gruppen in der vorliegenden Arbeit sind jene, die auch während der Zeit von *Train of Hope* am Wiener Hauptbahnhof von den meisten Freiwilligen verwendet wurden. Dabei etablierte sich der Terminus *Dolmetscher* bereits in den ersten Stunden für sämtliche Personen, die Sprachdienstleistungen im weitesten Sinne tätigten. Auch der Begriff „Schuttsuchende/r“ wurde vor Ort – subjektiv betrachtet – öfter als die Begriffe „Flüchtling/e“, „Geflüchtete/r“, etc. verwendet. Im späteren Verlauf wurde der Begriff „Refugee/s“ immer häufiger verwendet. Anfang/Mitte Oktober kam noch der Terminus *Advisor* (Plural: die *Advisor*) hinzu (Kapitel 3.13).

Vor Ort wurde in den wenigsten Fällen gegendert. Sämtliche SprachdienstleisterInnen konnten sich mit den Termini *Dolmetscher* bzw. *Advisor* identifizieren. Des Weiteren wurden beide Ausdrücke auch in dieser Form von sämtlichen Freiwilligen akzeptiert und verwendet.

In der vorliegenden Arbeit werden neben *Dolmetscher* und *Advisor* auch die Wörter DolmetscherIn(nen) und AdvisorIn(nen) verwendet. Sie haben keine unterschiedliche Bedeutung zu *Dolmetscher* und *Advisor* und können als Synonyme betrachtet werden.

Unter den DolmetscherInnen und AdvisorInnen gab es auch zahlreiche Personen, die selbst – zu dem Zeitpunkt von *Train of Hope* am Hauptbahnhof rezent – geflüchtet waren. Im Laufe dieser Arbeit werde ich gelegentlich auf diesen Fakt referieren. Dabei sind die Wörter „geflüchtet“, „schutzsuchend“ sowie „Flüchtlinge“ in diesem Zusammenhang als Synonyme zu betrachten, weil ich erstens zu dem Zeitpunkt nicht wusste, wer noch schutzsuchend war und wer bereits Schutz bekommen hatte, und zweitens diese Differenzierung für diese Arbeit nicht relevant ist.

2.4 Timeline und Zahlen

Bei den folgenden Zahlen handelt es sich um persönliche Schätzwerte ab Beginn meiner Tätigkeit (2. Septemberwoche 2015). Diese beziehen sich nicht auf das gesamte *Train of Hope*-Team, sondern nur auf das Transport- und Dolmetsch-Team (*Tradol*) in Relation mit den Schutzsuchenden. Da diese Zahlen jedoch von Tag zu Tag sehr unterschiedlich und zudem äußerst schwierig einzuschätzen waren, werde ich versuchen, Durchschnitts-Werte – in Klammern – und Maximal-Werte für die verschiedenen Monate anzugeben. Sie sollen einem besseren Verständnis der folgenden Kapitel dienen:

September: max. 5.500 (3.200) Schutzsuchende; max. 300 (180) *Dolmetscher* pro Tag

Oktober: max. 2.600 (1.900) Schutzsuchende; max. 180 (110) *Dolmetscher/Advisor* pro Tag

November: max. 1.500 (800) Schutzsuchende; max. 150 (70) *Dolmetscher/Advisor* pro Tag

Dezember¹⁸: max. 250 (90) Schutzsuchende; max. 100 (40) *Dolmetscher/Advisor* pro Tag

¹⁸ Im Dezember kam es öfter vor, dass gar keine Schutzsuchenden am Hauptbahnhof ankamen.

3. Die Flüchtlingskrise am Wiener Hauptbahnhof aus der Sicht des Dolmetsch-Koordinators von *Train of Hope*

3.1 Ich werde auf die Flüchtlingssituation in Wien aufmerksam

Wien, Anfang September 2015. Fast im Sekundentakt berichten Medien über die rasant anwachsenden Migrationsströme in Richtung Europa. Neu war mir die Thematik nicht, nur fiel sie mir persönlich erst so extrem auf, als lokale Medien zunehmend über die Flüchtlingssituation in Wien berichteten. „Flüchtlinge“, „Wien“, „Hauptbahnhof“, „Westbahnhof“, „Akuthilfe“, „Spenden“, „HelferInnen“, „DolmetscherInnen“, etc. Die Wörter in den Schlagzeilen waren klar und deutlich, die Bilder oft noch deutlicher. Wien war zur Drehschreibe Europas in der Flüchtlingskrise geworden¹⁹.

Eine Mischung aus Neugierde, aber auch Unruhe, trieb mich an, mir selbst ein Bild von der Lage zu machen. Es war für mich nur schwer vorstellbar, eine Situation, wie man sie nur aus den Medien kennt, auf einmal vor der eigenen Haustür zu haben.

Über diverse Social Media-Plattformen las ich über die an Wiens Bahnhöfen benötigten Ressourcen. Im Minutentakt wurden die Listen auf den Plattformen aktualisiert. Sie waren enorm, fast unüberschaubar, sodass ich beschloss, mich selbst hinzubegeben, da HelferInnen, sei es für Spenden- oder Essensausgaben, oder aber einfach nur, um mit den Schutzsuchenden zu reden, sicherlich überall gebraucht werden würden. Eine Ahnung, was mich genau erwarten würde, hatte ich nicht, und dass es mein Leben für die kommenden drei Monate – und darüber hinaus – tiefgreifend verändern würde, war mir noch weniger bewusst.

3.2 Der Wiener Westbahnhof

Mein erstes Ziel war der Wiener Westbahnhof. Einen speziellen Grund, warum ich genau diesen Bahnhof zuerst wählte, gab es nicht. Er ist für mich schlichtweg schneller erreichbar. Dort angekommen, bestätigten sich die zahlreichen Berichte der Medien. Sehr viel Hektik,

¹⁹ Die Hauptzielorte der Flüchtlinge waren zu dem Zeitpunkt Deutschland, Schweden und Österreich. Der Großteil ist vor allem aus Syrien, aber auch aus dem Irak, Iran sowie Afghanistan über die Türkei nach Griechenland und anschließend über die Balkanroute geflüchtet. Österreich und besonders Wien – vor allem nach der Öffnung der Grenzen Anfang September (*Die Welt* 2015) – sind somit wichtige Knotenpunkte, sei es für das Ansuchen um Asyl in Österreich oder aber die Weiterreise in andere Länder.

sehr viele Menschen, wenig Überblick, aber auch eine sehr große Anzahl an HelferInnen – ja zu viele, stellte ich nicht lange danach fest – und Berge an Spenden jeder Art.

Ich versuchte Verantwortliche der dort tätigen Organisation Caritas ausfindig zu machen, um zu erfahren, wo ich mich sinnvoll engagieren könnte. Es war ein ziemliches Gedränge und es war ziemlich laut. Es waren viele DolmetscherInnen bzw. Menschen, die die benötigten Sprachen beherrschten, um den Schutzsuchenden Informationen zu geben, vor Ort. Ich dachte mir also, dass ich eventuell auch in diesem Bereich helfen könnte, wenn auch nur mit Englisch oder Französisch.

Schließlich fand ich eine Verantwortliche, die mir aber ziemlich schnell zu verstehen gab, dass es momentan zu viele HelferInnen gebe und dies womöglich für ein noch größeres Chaos Sorge. Natürlich konnte ich dies nachvollziehen, jedoch gab ich mich nicht damit zufrieden, nicht helfen zu können, und machte mich auf den Weg zum nächsten Bahnhof, dem Wiener Hauptbahnhof.

3.3 Der Wiener Hauptbahnhof

Vom Wiener Hauptbahnhof hatte ich auch aus dem Medien erfahren. Diesen zufolge war hier die Hilfsorganisation *Train of Hope* für die Flüchtlingshilfe zuständig. Was *Train of Hope* aber genau machte bzw. wie alles bis dahin organisiert und gehandhabt wurde, wusste ich zu diesem Zeitpunkt noch nicht.

Dort angekommen, fand ich hunderte an Schutzsuchenden in der großen Eingangshalle vor. Auch hier waren zahlreiche DolmetscherInnen tätig. Sie trugen alle Aufkleber mit ihren Namen und den jeweiligen Sprachen auf ihrer Kleidung, meistens in arabischer Schrift. Ich fragte mich also bei ihnen durch, was man genau tun muss, um helfen zu können, und an wen ich mich diesbezüglich wenden sollte. Mir wurde gesagt, dass der „Hauptstandort“ von *Train of Hope* sich am anderen Ende der Bahnsteige befinde, in der kleinen Halle.

3.4 Das *Train of Hope*-Gelände

Auf den Bahnsteigen waren sehr viele HelferInnen und Schutzsuchende unterwegs. Man konnte die Hektik und die Notsituation richtig spüren. Als ich am hinteren Ende der Bahnsteige bei den Treppen ankam, blieb mir der Atem weg und ich hatte Gänsehaut. Wie

viele Menschen sich dort zu dem Zeitpunkt befanden, hätte ich nie erahnt. Hunderte, wenn nicht tausende. Wo ich hinschaute, sah ich schutzbedürftige Kinder, Frauen und Männer jeden Alters. Die meisten wirkten erschöpft, aber glücklich. Vor allem Frauen und Kinder machten einen müden und angeschlagenen Eindruck. Sie saßen oder lagen auf dem Boden, um sich auszuruhen. Die Männer waren eher nervös, versuchten im Getümmel für sich und ihre Familie Essen, oder aber Informationen von den HelferInnen vor Ort zu bekommen. Diese HelferInnen waren größtenteils DolmetscherInnen, zu erkennen an den Aufklebern mit den verschiedenen Sprachen auf ihrer Kleidung. Natürlich waren auch noch viele andere HelferInnen vor Ort, z.B. bei den Essensausgaben oder auf den Bahnsteigen. In der Menschenmasse waren es aber vor allem die DolmetscherInnen, die mir durch den direkten Kontakt mit den Schutzsuchenden auffielen.

Ich versuchte also weiterhin eine Person zu finden, die für die HelferInnen-Einteilung zuständig war bzw. mich über die Organisation aufklären konnte. Ich versuchte mir einen Weg durch das Gedränge zu bahnen, um zum rechten Ausgang zu gelangen. Dort, rechts um die Ecke, befanden sich zwei Räume – der hintere Teil des Hauptbahnhofes war zu diesem Zeitpunkt zum Teil noch eine Baustelle und diese Räume sollten in Zukunft unter anderem als Fahrradgarage dienen –, beide eingerichtet wie Büros, voll mit MitarbeiterInnen²⁰, welche entweder telefonierten, an ihren Laptops saßen oder aber hektisch Informationen mittels Funkgeräten durchgaben. Im zweiten dieser Räume konnte man sich dann mit dem Namen, einer E-Mail-Adresse, einer Handynummer, einer speziellen Fähigkeit (z.B. ärztliches Fachpersonal oder DolmetscherIn) oder einfach als „reguläre HelferIn“ registrieren. Ich bot meine Sprachkenntnisse an und stellte mich somit als Dolmetscher zur Verfügung. Natürlich war ich auch bereit, überall dort zu helfen, wo gerade Hilfe benötigt wurde.

Die MitarbeiterInnen wirkten alle ziemlich beschäftigt, sodass ich mir einfach selbst ein Bild von der Lage verschaffte. Ich ging das ganze *Train of Hope*-Gelände ab und war sehr beeindruckt, wie viel die HelferInnen in so wenigen Tagen aufgebaut hatten. Ein für diese Situation extrem gut organisiertes Gelände, mit vielen verschiedenen Stationen. In der Halle selbst gab es mehrere Essens- und Hygieneartikelausgaben, einen Informationsstand, eine Rechtsberatung, eine ärztliche Versorgungsstelle (Lazarett), einen psychologischen Dienst,

²⁰ „MitarbeiterInnen“ und „HelferInnen“ haben streng genommen den gleichen Stellenwert. Es handelt sich bei allen um Freiwillige. Nur hatte ich den Eindruck, und diese Nuance will ich damit auch vermitteln, dass es Freiwillige vor Ort gab, die mehr Verantwortung trugen. Ich wollte unterscheiden zwischen denen, die z.B. „nur“ Wasser und Brötchen verteilten, und denen, die mit der Stadt Wien Schlafplätze in Notunterkünften aushandelten, auch wenn alle wichtig waren. Im weiteren Verlauf von *Train of Hope* ergab sich dann ohnehin ein ca. 80-100-köpfiges Kernteam.

eine Kinderecke, eine kleine Gebetsecke und ein paar mit Gittern abgetrennte Stellen, an denen sich die Schutzsuchenden ausruhen konnten. Draußen gab es WCs, eine Spendenannahme, eine speziell eingerichtete Busstation, ein Kleiderlager mit Kleiderausgabe und ein Essenslager. In den „Büros“ kümmerten sich MitarbeiterInnen um die externe wie auch interne Organisation und Kommunikation – mit einem Social Media Team, einer Presse/PR-Stelle und einer Einsatzleitung. Von hier aus wurde auch mit der Stadt Wien und anderen in der Flüchtlingskrise tätigen Organisationen kooperiert. Auch eine Anprechstelle für vermisste oder auf der Reise verloren gegangene Personen war hier bereits eingerichtet worden. In oder vor den „Büros“ war dann auch, wie bereits erwähnt, die Registrierungsstelle für HelferInnen sowie deren Zuteilung zu den jeweiligen Bereichen. Des Weiteren gab es MitarbeiterInnen, die für die Bus-, Zug- und Bahnsteigkoordination zuständig waren, und auch welche, die sich um sämtliche infrastrukturelle Angelegenheiten kümmerten. Security-Kräfte sorgten dafür, dass es bei den Eingängen sowie Durchgängen nicht zu Engpässen kam.

Als Kommunikationsrohr und Bindeglied zwischen den MitarbeiterInnen, HelferInnen und Schutzsuchenden dienten immer die DolmetscherInnen. All dies zu sehen, war überwältigend, fast surreal.

3.5 Das Herantasten

Nachdem ich also jetzt einen Überblick hatte, wollte ich mich schnellstmöglich irgendwo nützlich machen. Ich hatte die Information aufgeschnappt, dass viele (Sonder-)Züge über die österreichisch-ungarische Grenze bzw. ab der Grenze – Nickelsdorf und Hegyeshalom – nach Wien weiterfahren würden. Über diese beiden Orte wurde auch viel in den Medien berichtet, nämlich dass sie durch die extremen Flüchtlingsströme maßlos überlastet waren und jetzt durch die Grenzöffnung nach und nach entlastet werden sollten, sodass es durch Folgeströme nicht mehr zu menschenunwürdigen Verhältnissen kommen würde. Einen geregelten Zeitplan, wann diese Züge ankamen, oder Informationen darüber, wie viele Menschen sich in diesen Zügen befanden, ob es sich mehrheitlich um Kinder, Frauen, Männer oder ganze Familien handelte, gab es nicht. Diese Informationen bekam man, wenn überhaupt, nur einige Minuten vor Eintreffen der Züge. Des Weiteren, um nicht auch die Bahnhöfe Wiens (noch mehr) zu überlasten, wurde in etwa die Hälfte der Züge zum Westbahnhof

„durchgewunken“²¹. Zusammengefasst hieß das für alle HelferInnen, DolmetscherInnen und Bahnsteig-KoordinatorInnen, allzeit bereit zu sein: die HelferInnen, die mit Wasser und einer Kleinigkeit zum Essen bereitstanden, und die DolmetscherInnen, die, und das war ein sehr beeindruckender und wichtiger Faktor, den Menschen in den Zügen, schon vom Bahnsteig aus, oft mittels Willkommensschildern in verschiedenen Sprachen und Applaus, zusammen mit den HelferInnen, zu spüren gaben, dass sie jetzt in Sicherheit waren und keine Angst mehr haben mussten. An dieser Stelle muss man bedenken, dass die Schutzsuchenden teils schon mehrere Wochen unterwegs waren, an vielen Grenzübergängen festgehalten und katastrophal behandelt worden waren und womöglich nicht einmal wussten, in welchem Land sie sich nun befanden, da die meisten, die über Ungarn kamen, oftmals von den ungarischen Ordnungskräften regelrecht in die Züge geschlagen wurden, ohne auch nur die geringste Ahnung zu haben, wohin der Zug fahren würde²².

Zu diesem Zeitpunkt wusste ich noch nicht, welche Rolle ich in den kommenden Wochen und Monaten am Hauptbahnhof einnehmen würde. Der persönliche Kontakt mit den Menschen war jedoch eine Komponente, die sich wie ein roter Faden durch mein ganzes Handeln ziehen würde. Ich konnte beobachten, wie familiär die DolmetscherInnen – die meisten von ihnen ebenfalls mit Migrationshintergrund aus dem gleichen oder ähnlichen Kulturraum wie die Schutzsuchenden – mit diesen umgingen und wie positiv die Menschen darauf reagierten. Alles wirkte sehr vertraut, obwohl sie sich zum ersten Mal im Leben sahen.

Im Nachhinein betrachtet begann hier schon – noch unbewusst, später dann bewusst – meine Kulturbeobachtung. Bevor ich nämlich am Hauptbahnhof tätig wurde, war ich nur selten oder gar nicht mit Menschen und Kulturen des Nahen und Mittleren Ostens sowie diversen afrikanischen Ländern in Kontakt gekommen. Ich begab mich also mit Beginn meiner Helfertätigkeit zu einem großen Teil in eine – für mich – neue Welt.

Ein für mich sehr prägendes Ereignis, und womöglich jenes, welches ausschlaggebend dafür war, dass ich ab diesem Tag für fast vier Monate mehr Zeit am Hauptbahnhof als irgendwo sonst verbringen würde, war jenes, dass einer der damaligen Bahnsteig- und Transportkoordinatoren spontan auf mich zukam und mich bat, in einem der Züge mitzufahren, um die Schutzsuchenden vom Hauptbahnhof bis zum Westbahnhof zu begleiten, um sie dort an Verantwortliche zu „übergeben“. Zum einen fühlte ich mich geehrt, dass mir

²¹ Wenn man mit dem Zug von der österreichisch-ungarischen Grenze in Richtung Wien fährt, hält man zuerst am Wiener Hauptbahnhof, dann erst am Westbahnhof.

²² Diese Informationen erhielt ich im Laufe meiner Tätigkeit von DolmetscherInnen, von Personen, die in Nickelsdorf tätig waren, oder von Schutzsuchenden direkt.

direkt am ersten Tag so etwas anvertraut wurde. Zum anderen war der ausschlaggebende Punkt die Dankbarkeit der Schutzsuchenden mir gegenüber. Ohne dass wir uns auch nur mit einem Wort unterhalten hätten können, war das, was nur anhand von Mimik und Gestik kommuniziert wurde, überwältigend. Das einfache arabische Wort *shukran*, auf Deutsch *Danke*, von einem, geschätzt, zwei Jahre alten Jungen gab mir die Motivation und Kraft, die es brauchte, um ab dem Tag jeden Tag alles geben zu können.

3.6 Die erste Woche und die Idee eines einheitlichen Dolmetsch-Teams

Am Folgetag war ich schon gegen Mittag am Hauptbahnhof und setzte dort fort, wo ich am Vortag aufgehört hatte. Die ganze folgende Woche hatte in etwa den gleichen, wenn auch sehr vielfältigen, Ablauf. Natürlich war jede Situation an sich neu und einzigartig, aber wie mit den Situationen umgegangen wurde – vor allem die Koordination bei den Ankünften der Schutzsuchenden und die erste Verpflegung – wurde von Tag zu Tag optimiert und routinierter.

Selbstverständlich packte ich überall mit an, jedoch hatte ich von Anfang an das Anliegen, mich vermehrt bei Kommunikationsangelegenheiten einzubringen. Dies umfasste natürlich mehrere Bereiche, wie z.B. Informationen bei der Einsatzleitung einzuholen und sie an möglichst viele Personen weiterzugeben, vor allem an die DolmetscherInnen auf den Bahnsteigen. Die KoordinatorInnen bekamen diese Informationen zwar über Funkgeräte, waren aber oft nicht zahlreich genug, um sämtliche DolmetscherInnen des gesamten Bahnsteiges bzw. diejenigen, die immer kurzfristig aus der kleinen Halle hergerufen wurden, zu informieren, wenn ein neuer Zug mit Schutzsuchenden ankam, und zudem noch sicherzustellen, dass es sich um die aktuellsten Informationen handelte. Dies ging sehr oft mit Mobilisierungsarbeit einher. Wenn ich die Information erhielt, dass in den nächsten paar Minuten ein Zug ankam, mobilisierte ich direkt. Ich ging durch die Halle und trommelte die HelferInnen und DolmetscherInnen zusammen, die es noch brauchte, um einen reibungslosen Empfang der Schutzsuchenden am Bahnsteig zu gewährleisten.

In dieser Zeit bildete sich auch, wenn auch nur langsam, die Rolle der Dolmetsch-KoordinatorInnen heraus. Diese KoordinatorInnen waren zu dem Zeitpunkt größtenteils Mitglieder der Muslimischen Jugend Österreich (MJÖ) – ein Mitglied davon übernahm die „Hauptkoordination“. Die MJÖ leistete nicht nur Hilfe am Hauptbahnhof, sondern war auch am Westbahnhof sowie in diversen Notunterkünften mit Dolmetsch- und

Kommunikationsleistungen tätig. Die Hauptkoordinatorin berief mehrmals täglich kleinere Meetings ein, um die neusten Informationen an die DolmetscherInnen weiterzugeben²³.

Die Meetings waren meistens sehr kurz, weil es nicht möglich war, viele DolmetscherInnen für längere Zeit „vom Gelände zu nehmen“ – wir befinden uns in der zweiten Septemberwoche, wo bis zu 5.000 Schutzsuchende pro Tag am Hauptbahnhof ankamen.

Diese Meetings wurden größtenteils in deutscher Sprache abgehalten. Für die Personen, die Deutsch nicht so gut beherrschten, wurde das Gesagte anschließend in den jeweils benötigten Sprachen zusammengefasst. Oft übernahm ich während dieser Meetings die Rolle des Dolmetschers, um simultan ins Englische zu flüstern.

Es wurden größtenteils nur aktuelle „hard facts“ mitgeteilt. Wie in Hinblick auf kulturelle Eigenheiten mit den Menschen kommuniziert werden sollte, um das Konfliktpotenzial zu minimieren, Fehlinformationen einzudämmen und für eine allgemeine Beruhigung der Lage zu sorgen, wurde hier noch nicht besprochen. Es muss natürlich auch erwähnt werden, dass die Mehrheit der TeilnehmerInnen dieser Meetings ohnehin ein gutes Menschengefühl hatte und viele Dinge schon von sich aus „richtig“ machten. Allerdings waren diese Meetings anfangs nur schwach besucht (ca. 20 Personen, größtenteils auch im Zusammenhang mit der MJÖ, die mit der europäischen Kultur sowie mit den jeweiligen Kulturen der Schutzsuchenden vertraut waren), wohingegen sich aber zu dieser Zeit bis zu 300 DolmetscherInnen am gesamten Hauptbahnhof befanden. Diese DolmetscherInnen kamen aus diversen Kultur- und Sprachräumen, waren teils selbst geflüchtet und erst seit wenigen Wochen in Europa, konnten zum Teil weder Deutsch noch Englisch, wussten nicht, wie die Kommunikation und der Informationsaustausch in Krisensituationen am besten funktioniert, etc.

Genau hier erkannte ich das größte Problem, welches sichtbare Fehlinformationen unter den DolmetscherInnen und Schutzsuchenden mit sich brachte, welches viele Konflikte auslöste, die sich teils in sämtlichen Bereichen und Stationen äußerten, welches aber auch,

²³ Hier kam es auch erstmals zum Einsatz einer WhatsApp-Gruppe für die DolmetscherInnen, um besser vernetzt zu sein. Ich war auch in dieser Gruppe, auch wenn ich per se kein Dolmetscher war, zumindest nicht im Austausch mit den Schutzsuchenden. So gut die Idee auch war, erreichten die gesendeten Informationen leider nur wenige. Allerdings wurde im späteren Verlauf eine Facebook-Gruppe nur für *Train of Hope*-DolmetscherInnen eingerichtet, in der fast alle DolmetscherInnen Mitglied waren und welche auch als erfolgreiche Unterstützung der Koordination am Hauptbahnhof sowie der Vergabe von „Aufgaben“ (z.B. Übersetzungen, Termine organisieren, bei denen eine DolmetscherIn gebraucht wurde, etc.) und Posten allgemeiner Information diente.

und das war ein fataler Punkt, zu Konflikten zwischen den DolmetscherInnen führte und somit auch deren Vertrauenswürdigkeit in Gefahr brachte. Sie waren diejenigen, die für die Beruhigung einer Situation, für die Informationsvermittlung und für das Vertrauen standen und vor allem aber auch als Brücke zwischen den Schutzsuchenden und den OrganisatorInnen und KoordinatorInnen am und außerhalb des Hauptbahnhofes fungierten. Ich machte es mir also zur Aufgabe, diesen riesigen Pool an DolmetscherInnen in einem Team zu vereinen, um auch einen Teamgeist zu schaffen. Ein allumfassendes Dolmetsch-Team gab es zu dem Zeitpunkt noch nicht. Bei anderen Stationen konnte ich beobachten, wie genau dieser Teamgeist ein äußerst professionelles Handeln ermöglichte. In den folgenden Tagen arbeitete ich also fast ausschließlich an Konzepten und an deren Umsetzung.

3.7 Aufbau eines ersten Konzeptes, Aufbau des Dolmetsch-KoordinatorInnen-Postens

Neben meinen verschiedenen Tätigkeiten am Hauptbahnhof bastelte ich jetzt in jeder freien Minute an einem ersten Konzept. Ursprünglich hatte ich mir das Ganze einfacher vorgestellt, merkte dann aber schnell, wie viele bedeutende Faktoren bei einer richtigen – hoffentlich fehlerfreien – Umsetzung mitspielten. Also fing ich an, Schritt für Schritt, darauf hinzuarbeiten und eine Basis für das eigentliche Konzept zu schaffen.

Primär galt es, das Vertrauen der DolmetscherInnen zu gewinnen, und zwar am besten von so vielen wie möglich. Das stellte schon die erste Herausforderung dar: Die meisten waren bereits länger am Hauptbahnhof tätig als ich, hatten schon Freundschaften mit anderen DolmetscherInnen geschlossen, hatten ihre eigene Routine, die für sie „mal so“ funktionierte. Sie hatten in den meisten Fällen einen anderen kulturellen Hintergrund, der meistens fern von meinen eigentlichen Kulturkompetenzen lag, und fühlten sich somit den DolmetscherInnen aus der eigenen Kultur in jeder Hinsicht näher. Wie konnte ich mich herantasten, um auf mich aufmerksam zu machen, ihr Vertrauen zu gewinnen und sie von meiner Kompetenz zu überzeugen? Und das alles bei Menschen, die auf freiwilliger Basis Hilfe leisteten? Sämtliche HelferInnen arbeiteten ehrenamtlich. Wie kommt man also in solch einer Situation am besten in eine KoordinatorInnen-Rolle, wie wird diese auch von anderen, bereits bestehenden KoordinatorInnen und OrganisatorInnen aufgefasst, und was tut man, wenn man auf Widerstand stößt?

Das Vertrauen der oben genannten Personen zu gewinnen ging dann glücklicherweise schneller als erwartet, indem ich in den ersten drei Wochen rund 90 Stunden die Woche vor Ort war. Bei sehr vielen Aktionen war ich mit dabei, sodass fast alle DolmetscherInnen sehen konnten, wie engagiert ich war. Da ich mich weiterhin aktiv an der Informationsvermittlung beteiligte, hatte ich, langsam aber sicher, mit fast allen das eine oder andere Wort gewechselt, das eine oder andere Mittagessen gegessen oder gemeinsam eine Pause genossen. Natürlich erfolgte dies auch bewusst, um eine persönliche Beziehung aufzubauen. Ich machte auch viele Kilometer auf dem Gelände, um die neusten Informationen immer an alle Orte des *Train of Hope*-Tätigkeitsbereiches zu bringen. Diese Sorgfalt wurde sehr geschätzt und ließ mir noch mehr Vertrauen zuteilwerden. Bevor ich in irgendeine Rolle schlüpfen würde, war es mit wichtig „einer von ihnen zu werden/sein“.

Bei den ganzen Runden kam es auch zu vielen Gesprächen, zu vielen Fragen und Anliegen der Dolmetschenden. Wenn es mir möglich war, versuchte ich Antworten und Lösungen zu finden. Mein Ziel war es, Koordinator zu sein, um für eine reibungslose Kommunikation am Hauptbahnhof zu sorgen. Mein ganzes Handeln, auch vor dem (ersten) Konzept, stand also in diesem Interesse.

Ein weiterer Punkt, um mich auf den „Posten“ vorzubereiten, lag darin, dass ich mich sehr viel mit HelferInnen, mit denen ich bereits mehr zu tun hatte, zusammensetzte, um mehr über die Kulturen der DolmetscherInnen (und auch Schutzsuchenden) herauszufinden. Dabei suchte ich mir gezielt die HelferInnen heraus, die zwar schon seit längerer Zeit, oder sogar seit ihrer Geburt, in Österreich lebten, jedoch einen Migrationshintergrund haben. Vor allem versuchte ich herauszufinden, wie man in den verschiedenen Kulturen auf folgende Dinge reagiert: Aufforderungen, Hilfsangebot, Zurechtweisung, Stress, Schock, etc. Wie wird mit Emotionen oder Stolz umgegangen? Welche Unterschiede gibt es, wenn z.B. jemand aus einer anderen Kultur jemanden auffordert, etwas zu tun? Inwiefern gibt es Unterschiede, wenn z.B. eine ÖsterreicherIn eine AraberIn zurechtweist oder aber eine Afghanin oder ein Afghane eine AraberIn zurechtweist? Worin bestehen diese (seit jeher bestehenden) Kulturkonflikte? Welche Eigenheiten gilt es zu beachten und in welcher Form und wann äußern sich diese Konflikte besonders? Was sind die Hot Spots der Kommunikation?

Auch bei den MitarbeiterInnen von *Train of Hope*, bei denen sich nach und nach ein Kernteam herauskristallisierte, versuchte ich mein Vorhaben immer wieder zu erwähnen und traf dabei immer häufiger auf positives Feedback. Dies bestärkte meine Motivation, das Ganze so professionell wie möglich zu gestalten. Es war mir auch wichtig, dass alle damit verbundenen Stationen mit dem Vorhaben einverstanden und vertraut waren, weil interne

Spannungen, egal in welcher Form sie sich äußern würden, für das gesamte Handeln von *Train of Hope* schädlich gewesen wären.

Langsam war auch ich derjenige, der bei den DolmetscherInnen-Meetings immer wieder mal das Wort ergriff. Aus dem Wortergreifen wurden auch schnell ganze Meetings. Die logische Konsequenz hierzu war, dass ich so zum Ko-Koordinator wurde und nach und nach immer mehr „Rechte und Pflichten hatte“²⁴, aber somit auch eine wachsende Verantwortung trug. Diese KoordinatorInnen-Rolle entwickelte sich binnen Tagen weiter und so war ich schließlich alleiniger Koordinator, wenn ich selbst vor Ort war. In den folgenden Wochen und Monaten wurde ich zur letzten Instanz für DolmetscherInnen-Angelegenheiten, egal ob ich nun vor Ort war oder nicht. Rechtlich gesehen gab es noch eine Person bzw. einen Vorstand „über mir“, die/der verschiedene Entscheidungen absegnen musste²⁵. Natürlich wurden sämtliche Entscheidungen und Handlungen gemeinsam (im Team) organisiert und abgeklärt, manchmal auch in etwas schwierigeren Prozessen, allerdings war dies nie eine Hürde für neue Umsetzungen und man überließ mir eigentlich immer das letzte Wort. Natürlich trug ich eine große Verantwortung und musste für viele Dinge geradestehen. Egal wo es ein Problem gab, in das eine DolmetscherIn verwickelt war, bzw. eine Situation, die auch nur im Geringsten etwas mit dem (Transport- und) Dolmetsch-Team zu tun hatte, war ich die Ansprechperson und musste für eine Lösung sorgen. Dies wird im weiteren Verlauf dieser Arbeit noch deutlicher, vor allem anhand von Situations-Beispielen. Durch das spätere Zusammenführen des Transport- und Dolmetsch-Teams gab es mehrere Verantwortliche, mit jeweils einem Hauptverantwortlichen für beide Domänen.

3.8 Die Umsetzung des Konzeptes

Ich hatte nun genügend Vertrauen gewonnen und wurde auch als Koordinator von den DolmetscherInnen „anerkannt“. Viele DolmetscherInnen nannten mich damals schon „Chef“. Erst viel später erfuhr ich, wie kulturell geladen dieses Wort und dieser Posten eigentlich war. Für viele DolmetscherInnen, vor allem die, die in einem der Herkunftsländer der

²⁴ Ich setze hier Anführungszeichen, da diese Formulierung für eine ehrenamtliche Arbeit eventuell zu stark wirkt. Jedoch war es so, dass alle MitarbeiterInnen diese Arbeit sehr ernst nahmen – viele sind auf Teilzeitarbeit umgestiegen oder haben sogar gekündigt, um sich voll der Arbeit am Hauptbahnhof zu widmen. Das Projekt *Train of Hope* hätte ohne diese Professionalität nie für solch einen umfassenden Bereich funktioniert.

²⁵ Um das Handeln vor Ort, aber auch die Kooperationen mit anderen PartnerInnen aus rechtlicher Sicht zu erleichtern oder überhaupt zu ermöglichen, wurde *Train of Hope* Ende September zum Verein. Im Rahmen dieser Vereinsgründung wurde, im Schnellverfahren, ein Vorstand von den Mitgliedern des Vereins gewählt.

Schutzsuchenden aufgewachsen sind, war es wichtig, genau den Anweisungen des Chefs zu folgen, ihn nicht zu enttäuschen, ihn stolz zu machen, etc. Zu Beginn war mir diese Tatsache sehr unangenehm, zumal ich erst später dazu gestoßen und ehrenamtlich tätig war. Hier Chef zu sein, fühlte sich für mich falsch an und so kommunizierte ich das auch. Jeden Tag betonte ich, dass ich einer von ihnen sei, dass wir ein Team seien und wir alle da seien, um den Schutzsuchenden auf ihrer Flucht zu helfen. Ich versuchte auch so viel wie möglich „im Feld“ zu sein, den DolmetscherInnen bei ihrer Arbeit zu helfen, und bat auch immer bewusst um Hilfe, um das Gefühl zu vermitteln, dass wir alle einander brauchen und alle gleich sind. Dieses Handeln, auch wenn ich eigentlich das Gegenteil bezwecken wollte, bekräftigte diese Chef-Rolle noch viel mehr. Im späteren Verlauf, um Konflikten entgegenzuwirken, musste ich von diesem Posten als Chef Gebrauch machen. Klar steckte sehr viel psychologisches Geschick dahinter, aber immer nur zum Vorteil für das Dolmetsch-Team und somit *Train of Hope*.

In der dritten Septemberwoche wagte ich es also nun, das erste größere Konzept einzuführen. Es war dazu gedacht, einen Teamgeist zu schaffen und den oft fehlenden bzw. mangelhaften Transfer von Informationen zu vermeiden und somit die Kommunikation auf dem ganzen Gelände zu verbessern und zu beschleunigen. Ich versammelte also für 30 Minuten so viele DolmetscherInnen wie möglich und versuchte das Ganze so klar und einfach wie möglich zu formulieren. An diesem Tag waren rund 3.000 Schutzsuchende angekommen, länger als 30 Minuten durfte es also nicht dauern.

Ich hatte mich bei der Einsatzleitung dafür eingesetzt, mehr Funkgeräte zu bekommen. Bis jetzt waren nur eine Handvoll Funkgeräte (etwa fünf) bei den DolmetscherInnen im Umlauf und wurden ausschließlich von diesen genutzt. Um aber Informationen an bis zu 300 DolmetscherInnen²⁶ weiterzugeben, war diese Methode wenig brauchbar.

Darum führte ich ein „Traubensystem“ ein, das darin bestand, dass die DolmetscherInnen sich auf dem ganzen Gelände in Kleingruppen („Trauben“) verteilten. Diese Gruppen von ca. acht bis zehn Personen bestanden aber immer aus einer Mischung von allen verfügbaren Sprachen: Arabisch und Farsi mussten immer vertreten sein (bestenfalls mehr Arabisch als Farsi, da es öfter benötigt wurde). Wenn dann Kurdisch-, Dari-, Paschtu-, Bengali-, Urdu-DolmetscherInnen vor Ort waren, wurden sie einfach auf die Gruppen

²⁶ Zu den absoluten Höchstzeiten waren rund dreihundert DolmetscherInnen vor Ort. Dies kam vor allem in den Septemberwochen vor. Sonst waren es in der Regel zwischen achtzig und hundertfünfzig, später dann, als die Grenzen wieder geschlossen wurden und nicht mehr so viele Schutzsuchende nach Wien gelangten, zwischen dreißig und achtzig.

aufgeteilt. Die Gruppen funktionierten so, dass eine Person in der Gruppe über ein Funkgerät verfügte. Ein wesentlicher Faktor war hier, dass die Person Deutsch verstand und sprach, denn sämtliche Informationen, die über die Funkgeräte durchgegeben wurden, waren in deutscher Sprache. Das galt nicht nur für das Dolmetsch-Team, sondern für sämtliche *Train of Hope*-Teams. Abgesehen von den DolmetscherInnen-Gruppen hatten nur KoordinatorInnen und TeamleiterInnen Funkgeräte.

Ich wusste schon im Vorfeld ganz genau, wer in Frage kam, um ein Funkgerät zu bekommen, und das war auch der große Risikofaktor bei diesem Konzept. Die Wahrscheinlichkeit, dass es genau deswegen zu Spannungen kommen würde, war extrem groß: „Warum bekommt er oder sie das Funkgerät und ich nicht?“ Dies musste also noch einmal gesondert erklärt werden, damit auch jeder nachvollziehen konnte, warum es so war. Natürlich musste ich auch darauf achten, dass die, die über das Funkgerät verfügten, nicht ihre „Macht“ missbrauchten. Ein weiterer kritischer Punkt war, dass ich verschiedenen DolmetscherInnen, die kein, oder nur sehr schlechtes Deutsch sprachen, das Funkgerät abnehmen musste und einer anderen Person weiterreichte, ohne dass es hier zu Auseinandersetzungen kam. Die Tatsache, dass nur Menschen in Leitungspositionen ein Funkgerät besaßen, gestaltete diese Verteilung und Enteignung schwieriger, da der Besitz in gewisser Weise auch Macht symbolisierte.

Das Kommunizieren und das darauffolgende schnelle Handeln geschah wie folgt: die DolmetscherInnen waren auf Kanal 1, alle anderen KoordinatorInnen, TeamleiterInnen etc. auf Kanal 2 und das Infrastrukturpersonal auf Kanal 3. Kanal 1 war hierbei nur mehr ein passiver Kanal, über den man nur mehr Informationen empfangen, nicht aber mitteilen konnte bzw. sollte. Wenn also irgendwo eine DolmetscherIn gebraucht wurde, sollte ich über Kanal 2 davon benachrichtigt werden. Ich schaltete dann kurz auf Kanal 1, gab durch, was benötigt wurde (z.B. „Ich brauche eine Arabisch-DolmetscherIn bei der Kleiderausgabe.“), und wartete auf ein kurzes „Ok“ auf dem gleichen Kanal. Dann schaltete ich wieder um auf Kanal 2, um für alle KoordinatorInnen erreichbar zu sein. Dieses „Ok“ sollte von der Person aus der DolmetscherInnen-Traube kommen, die das Funkgerät besaß. Dieses „Ok“ konnten auch alle „Trauben-LeiterInnen“ hören, was bedeutete, dass bereits eine DolmetscherIn dorthin unterwegs war, wo sie gebraucht wurde. Des Weiteren war es auch die Aufgabe dieser „Trauben-LeiterIn“ sicherzustellen, dass immer genug Sprachen und DolmetscherInnen in der Gruppe vertreten waren. Wenn z.B. eine Person zum Dolmetschen weggeschickt wurde, war es ihre Aufgabe, diese Person entsprechend nachzubersetzen. Es sei noch einmal betont, dass

weitaus mehr DolmetscherInnen auf dem Gelände waren und sich nicht alle in diesen Trauben befanden. Diese sollten dann einfach angesprochen werden und als Teil der Traube fungieren.

In Idealfall sollten alle DolmetscherInnen, die am Hauptbahnhof tätig waren, wissen, dass es dieses System gibt. Deswegen forderte ich bei der Einführung alle auf, DolmetscherInnen, die nicht bei der Einführung dabei waren, aufzuklären, wenn sie diesen auf dem Gelände über den Weg liefen. Die meisten kannten sich bereits untereinander und wussten, wer bei der Einführung dabei war und wer nicht.

Durch diese Form der Kommunikation konnte ich sehr viele DolmetscherInnen erreichen. Wenn ich Informationen weiterleiten wollte, die für die DolmetscherInnen wichtig waren, konnte ich dies ohne viel Aufwand machen. Zudem konnte ich so zu täglichen Meetings aufrufen, ohne das gesamte Gelände ablaufen zu müssen. In Notfällen „durften“ die DolmetscherInnen (Trauben-LeiterInnen) mich auch kurz auf Kanal 2 kontaktieren. Dies sollte allerdings die Ausnahme bleiben.

Ein weiterer, sehr wichtiger Punkt war es, Fehlinformationen zu reduzieren und Fehlinterpretationen zu verhindern. Dies gelang sehr gut, da die Weitergabe von Informationen nur noch über mich erfolgte und nicht ein Duzend verschiedener Personen Informationen über die Funkgeräte weitergaben, die entweder durch die Akustik oder eine Übersättigung mit zu vielen Informationen vermischt und falsch aufgefasst wurden. Bevor ich Informationen weitergab, überprüfte ich diese. Wenn es mehrere Informationen waren, welche mitzuteilen waren, rief ich zu einem Meeting auf. Dabei sollten die „Trauben“ alle DolmetscherInnen, die sie auf dem Weg zum Meeting antrafen, mitbringen. Einige DolmetscherInnen, wie z.B. die vom Lazarett, informierte ich persönlich. „Heikle“ Informationen, bei denen ich wusste²⁷, dass sie eventuell falsch aufgenommen oder verstanden werden könnten, übermittelte ich immer persönlich.

Dieses System schien sehr gut zu funktionieren. Es brauchte ein paar Tage, bis sich eine Routine ergab, und es war auch schwieriger, wenn nicht ich Koordinator war, sondern jemand anderes. (Zu diesem Zeitpunkt war nur ich Koordinator, sofern ich vor Ort war. War dies nicht der Fall, übernahm eine der DolmetscherInnen spontan die Koordination). Ich musste also die ersten paar Tage, wenn ich zum Hauptbahnhof kam, alle neu versammeln und die Gruppen wieder neu zusammensetzen, was in diesen chaotischen Verhältnissen oft sehr

²⁷ Wenn ich z.B. für einen Sonderzug mit einer eher geringen Sitzplatzanzahl mobilisieren sollte, beauftragte ich nur ein paar DolmetscherInnen damit, um ein falsches Auffassen der Zahlen über Funk zu verhindern. In der Vergangenheit war es wegen solchen Missverständnissen immer wieder zu chaotischen Verhältnissen am Hauptbahnhof gekommen, da zu viele Schutzsuchende mobilisiert worden waren.

mühsam und zeitaufwendig war. Nach dieser Neueinteilung ging die Arbeit dann flüssiger vonstatten – meistens ohne größere Zwischenfälle aufgrund von Fehlinformationen bzw. Fehlinterpretationen.

Die einzige Änderung im System, die ziemlich rasch erfolgen musste, war, dass Urdu-DolmetscherInnen, von denen es vor Ort nur eine bis maximal drei gab, immer ein Funkgerät haben mussten, damit sie sofort abrufbar waren.

Eine gute Woche nach der Einführung des Konzeptes musste ich privat für eine Woche nach Luxemburg. Ich hielt das ganze System noch einmal auf ca. drei Seiten fest und überreichte es meiner Vertretung. Sie war ab dem Moment bis zum Ende von *Train of Hope* meine rechte Hand (und ich ihre) für alle DolmetscherInnen-Angelegenheiten. Der erste Satz auf dem Zettel war: „Erste Frage bei einem Meeting: Wie geht es euch?“. Mir war aus eigener Erfahrung bewusst, wie belastend die Situation war, ich hatte es ja selbst bereits erlebt. Oberste Priorität war, dass niemand gesundheitliche oder psychische Schäden davontrug.

Der zweite Satz auf dem Zettel und auch in den Meetings war: „Danke, dass ihr alle da seid!“ Darauf folgte dann ein Applaus von allen. Diese zwei Sätze, mit anschließendem Applaus, waren bei den weit über 100 Dolmetsch-Meetings immer die Startsätze. Erst dann übermittelte die KoordinatorIn, meistens kurz und prägnant, die Informationen an die DolmetscherInnen. Aber genau mit diesen zwei Startsätzen konnte man etwaige Spannungen sofort am Anfang auflösen. Oft konnte ich die Stimmung auch mit Humor lockern, z.B. mit der Frage „Wer ist müde?“ Natürlich wollte niemand vor dem „Chef“ Schwäche zeigen, sodass sie alle antworteten, dass sie nicht müde seien. Daraufhin fragte ich dann „Wer hat denn jetzt alles gelogen?“ und alle lachten. Es war ein kurzer Moment der Freude in einer doch sehr angespannten Situation. Es brachte ein Teamgefühl mit sich, ich wage sogar zu behaupten, ein Familiengefühl. Ein Familiengefühl bei Menschen, die doch kulturell so unterschiedlich waren, Kulturen, zwischen denen es seit Jahrtausenden Kriege und Konflikte gibt. Ich könnte diese Liste noch weiterführen, aber das Konzept, das von außen betrachtet ziemlich einfach und verständlich wirkte, war im Kern vielfältig und komplex, und nur das Zusammenspiel von all diesen Komponenten schaffte – und das bis zum Ende – einen unabdingbaren und wesentlichen Zusammenhalt für ein professionelles Handeln in einer derartig prekären Situation.

3.9 Gezieltes Anwenden von Autorität

Nach meiner Rückkehr aus Luxemburg war die Situation am Wiener Hauptbahnhof noch immer sehr angespannt und chaotisch. Noch immer kamen sehr viele Schutzsuchende in Wien an und eine staatliche oder politische Unterstützung blieb weiterhin aus. Die Anzahl der Freiwilligen blieb jedoch konstant. Der Alltag funktionierte immer besser. Jedes Team arbeitete nach der Trial-and-Error-Methode und verbesserte so ihr Handeln von Tag zu Tag. Auch im Dolmetsch-Team hatte sich einiges getan. Es waren eine Reihe neue Gesichter dazugekommen, und das nicht nur im Dolmetsch-Team. Das Trauben-System wurde allerdings nicht von allen beibehalten²⁸. Diejenigen, die es weitergeführt hatten, leisteten meiner Meinung nach (weiterhin) die bessere und effizientere Arbeit. Zu meiner Überraschung war die Freude bei den DolmetscherInnen sehr groß, dass ich wieder da war. Auch konnte ich feststellen, dass die Ko-Koordinatorin eine sehr gute Arbeit geleistet hatte. Die von ihr einberufenen Meetings wurden immer zahlreich besucht, der Teamgeist war sehr gut und auch die neuen DolmetscherInnen schienen sich wohl zu fühlen. Auch hatte sie die nötige Autorität, um als Koordinatorin wahrgenommen und auch als solche respektiert zu werden.

Dennoch musste ich feststellen, dass wieder gehäuft Fehlinformationen (Beispiel auf Folgeseite), oftmals ausgehend von den DolmetscherInnen, am Hauptbahnhof zirkulierten. Wie dies passieren konnte, wusste ich nicht und konnte ich auch bei so einer großen Zahl von DolmetscherInnen nicht eruieren. Ich fragte bei sämtlichen Stationen nach, ob irgendjemand – ohne mein Wissen – Informationen an einzelne DolmetscherInnen weitergeben würde. Dies war nicht der Fall. Ich drehte also viele Runden und versuchte mit so vielen DolmetscherInnen wie möglich zu reden, um herauszufinden, warum es diese Fehlinformationen gab, und woher sie kamen. Schließlich stellte ich fest, dass sich in der Zeit meiner Abwesenheit vereinzelt Hierarchien innerhalb der Gruppe gebildet hatten. DolmetscherInnen, die schon länger dabei waren, übernahmen oftmals die Chef-Rolle gegenüber neueren DolmetscherInnen. Mit dieser Tendenz multiplizierten sich natürlich auch die Fehlinformationen, da diese „Chefs“ oft nur Teilinformationen aufschnappten und weitergaben, oft auch verbunden mit Aufforderungen an die Neuen.

²⁸ In den Anfangswochen kam es immer wieder zu aufeinanderfolgenden chaotischen Situationen, sodass diese Trauben sich in der Situation selbst auflösten bzw. kurzzeitig auflösen mussten, dann aber nicht mehr zusammenfanden.

Hierbei handelte es sich um ein erstzunehmendes Problem, das nicht nur das Dolmetsch-Team, sondern auch die gesamte Arbeit von *Train of Hope* gefährden konnte. Es gab einen Fall, bei dem eine DolmetscherIn eine Fehlinformation über einen Gratis-Sonderzug in Richtung Deutschland verbreitete und schlagartig mehrere hundert Schutzsuchende auf die Bahnsteige strömten. Es ist nicht nur gefährlich, sich in solch einer großen, unkontrollierten Anzahl von Menschen auf den Bahnsteigen zu befinden, sondern galt es auch zu verhindern, dass jemand von dieser enormen, sich bewegenden und euphorischen Menschenmasse, erdrückt werden würde. Vor allem für Kinder konnte dies sehr gefährlich sein. Solch ein Todesfall hätte womöglich zur direkten Beendigung von *Train of Hope* geführt.

Zu einem späteren Moment, als es eigentlich nicht mehr möglich war, nach Deutschland weiterzufahren, passierte ein ähnlicher Fehler noch einmal. Diesmal war der Fehler nicht von DolmetscherInnen ausgegangen, hatte aber eigentlich schlimmere Konsequenzen. Die Schutzsuchenden hatten teils aus Freude ihre Zugtickets zerrissen und strömten in einen Zug. Als sich dann herausstellte, dass dieser doch nicht fahren würde, waren alle extrem aufgebracht und aggressiv. Die DolmetscherInnen hatten zuvor bei dem Leben der eigenen Mutter geschworen²⁹, dass dieser Zug nach Deutschland fahren würde. Sie hatten also ihr Gesicht vor ihren Landsleuten verloren. Schlimmer noch, das Vertrauen war hochgradig beschädigt. Die DolmetscherInnen verschanzten sich im Office und trauten sich nicht mehr in die Halle. Sie wollten jeglichen Kontakt zu den Schutzsuchenden vermeiden. Des Weiteren waren die Schutzsuchenden gut vernetzt. Ich erfuhr also über DolmetscherInnen, dass auf den Schutzsuchenden-Internet-Plattformen viele Dinge bezüglich des Hauptbahnhofes zirkulierten, vor allem aber, „dass man hier den Freiwilligen nicht mehr trauen soll“. Mir blieb nichts anderes übrig als die DolmetscherInnen zu zwingen, so schnell es ging für Aufklärung zu sorgen und den Schutzsuchenden klarzumachen, dass dieser Fehler nicht von *Train of Hope* ausgegangen war. Ich wusste, wie gereizt die Stimmung war, deshalb versuchte ich, zusammen mit kleinen DolmetscherInnen-Gruppen die Runde zu machen³⁰. Es hatte immer mehr Wirkung, wenn eine nicht-arabische, -persische, -afghanische etc. Person mit den DolmetscherInnen auf die Schutzsuchenden zuing. Dies waren auch die wenigen Momente, in denen ich die DolmetscherInnen als „wahre“ DolmetscherInnen nutzte. Ich selbst redete in solch angespannten Situationen über eine DolmetscherIn mit den Schutzsuchenden, da ich

²⁹ In muslimischen Ländern ist dies ein sehr starker Schwur, da hier die Mutter quasi heilig ist.

³⁰ Die andere Dolmetsch-Koordinatorin tat dies auch, nur dass sie die Schutzsuchenden direkt in ihrer Muttersprache (in diesem Fall Arabisch) ansprach. Durch ihr kommunikatives Geschick gelang es ihr auch ziemlich schnell, diese zu beruhigen.

niemals die gleiche Nähe wie die DolmetscherInnen zu den Schutzsuchenden hätte aufbauen können. Dies machte ich bewusst, weil sie mich dann auch als einer der Chefs, die man „im normalen Alltag“ durchaus weniger im direkten Kontakt mit den Schutzsuchenden sah, wahrnehmen würden – sie also auch respektvoller, verständnisvoller und zurückhaltender mit mir als mit den DolmetscherInnen redeten. Ich tat dies aber auch, um die DolmetscherInnen zu schützen und ihnen auch zu zeigen, dass ich sie in heiklen Situationen nicht im Stich ließ. Mit dieser Form der Kommunikation konnte ich das Überkochen von Emotionen unterbinden. Die DolmetscherInnen in solchen Situationen aktiv zu unterstützen, bekräftigte das Vertrauen zu mir – so sehr, dass sie später (fast) nur noch auf mich hören wollten.

Von diesem Moment an hatte ich ein autoritäreres Auftreten, um die eben beschriebenen Situationen um jeden Preis verhindern zu können. Ich rief zu mehreren Meetings auf und machte immer wieder klar, dass ausschließlich KoordinatorInnen Informationen weitergeben, und nahm auch das Beispiel vom möglichen Todesfall, um das Ganze zu verdeutlichen.

Hier machte ich erstmals richtig Gebrauch von meinem Kulturwissen. Ich wusste, wie wichtig es für MitarbeiterInnen der verschiedenen Kulturen war, dem Chef zu gehorchen und ihn nicht zu enttäuschen. „Eine Woche ist man weg, und schon passiert so etwas. Das ist nicht nur respektlos dem Team gegenüber, sondern auch eine Gefahr für die gemeinsam geleistete Arbeit von *Train of Hope*. Wir sind alle hier aus genau einem Grund: um den Schutzsuchenden zu helfen. Mit genau solchen hirnrissigen Aktionen gefährdet ihr nicht nur das Projekt, sondern womöglich auch die Zukunft der Menschen auf der Flucht.“ Dies waren in etwa die Worte die ich wählte, um alle zurecht zu weisen. Sie hatten Wirkung.

Aber auch wenn ich ab jetzt immer wieder härter durchgreifen musste, machte ich jeden Tag bei meiner Ankunft die Runde, die oft bis zu einer Stunde dauerte, um alle DolmetscherInnen zu grüßen, sie zu fragen, wie es ihnen ging, ob es irgendwelche Probleme gab oder ob sie über irgendetwas sprechen wollten. Dabei versuchte ich auch allen mindestens die Hand zu schütteln oder sie zu umarmen, um eine Nähe zu schaffen und im weiteren Verlauf natürlich aufrecht zu erhalten. Genau diese Mischung aus Autorität und Nähe zu den DolmetscherInnen ermöglichte mir, so ein großes und vielfältiges Team zu leiten. Durch Beobachtungen spürbarer Spannungen in anderen Teams und des Ursprungs dieser Spannungen hatte ich mir eine Phrase zur Devise gemacht: Zuhören, um zu verstehen, nicht zuhören, um zu antworten.

3.10 Zug-Mobilisierung

Parallel zu solchen Problemen musste das Team jedoch weiterhin arbeiten. Die DolmetscherInnen waren in ziemlich allen Arbeitsbereichen von *Train of Hope* ein wesentlicher Faktor. Es war gut, dass wir dieses Hierarchieproblem schnell lösen konnten, da wir uns in einer Zeit befanden, in der das Eskalationsrisiko aufgrund der vielen Schutzsuchenden, der mangelnden Unterstützung von außen sowie infrastrukturellen Einschränkungen vor Ort extrem hoch war.

Alle arbeiteten mit Hochdruck, oftmals weit über ihre Grenzen hinaus. Es galt also auch dafür zu sorgen, dass alle – bei mir vor allem die DolmetscherInnen – psychisch stabil blieben und nicht irgendwann die Nerven verlieren würden. Den ganzen Tag über waren viele DolmetscherInnen für die Mobilisierung der Schutzsuchenden für eine Vielzahl von Sonderzügen in Richtung Deutschland zuständig. (Auch Schutzsuchende mit gekauften Zugtickets wurden in der Halle aufgesucht, sei es durch DolmetscherInnen-Gruppen oder durch Aufrufe in verschiedenen Sprachen über Megaphon, um sie genau und zuverlässig über Abfahrtszeiten und Bahnsteige zu informieren, da sie oft das lateinische Alphabet nicht gut beherrschten und somit die Ticketinformationen und Anzeigen nicht lesen konnten).

Ich berief zu Meetings ein, sobald ich eine neue Information zu Sonderzügen hatte. Nicht nur die Zahl der möglichen Passagiere spielte hier eine wichtige Rolle. Es war bei der Mobilisierung auch wichtig, Familien im Chaos nicht zu trennen. Der Zugang zu den Bahnsteigen musste also zuerst einmal abgesperrt werden. Hierfür wurden immer eine Handvoll HelferInnen benötigt, die später auch die Schutzsuchenden auf den Bahnsteigen bis in die Züge begleiteten, aber auch DolmetscherInnen, die schon vor den Zugängen zu den Bahnsteigen versuchen mussten, die Menschen zu beruhigen. Unterstützt wurden diese kurzfristigen Absperrungen durch Security-Personal der ÖBB, später dann auch durch die Polizei. Die Schutzsuchenden mussten auch gezählt werden. Familien mit Kindern und ältere oder verletzte Menschen hatten Vorrang. Menschen, die teils seit Wochen auf der Flucht waren, diese Bevorzugung zu erklären, war nicht immer einfach, oft auch, gelinde gesagt, emotional. Es war wichtig, dass die DolmetscherInnen, sei es bei der Mobilisierung, oder aber bei den „Absperrungen“ bis hin zur Begleitung in die Züge, immer gelassen, nett und freundlich blieben, auch wenn es manchmal bei all den Emotionen äußerst schwierig und belastend war. Genau diese wesentlichen Aspekte versuchte ich ihnen bei den Meetings mitzuteilen und immer wieder zu wiederholen.

Natürlich war die Situation von Zug zu Zug anders, aber wir versuchten immer in etwa diesem Prinzip zu folgen, vor allem jenem, die Ruhe zu bewahren.

3.11 Bus-Mobilisierung

In dieser Zeit gestalteten sich die Abendstunden noch schwieriger und belastender als der Alltag. Alle, HelferInnen sowie Schutzsuchende, waren müde und ausgelaugt. Man wusste jedoch auch, dass *Train of Hope* ein 24/7 Projekt war. Somit ging man, wenn überhaupt, erst nach Hause, wenn man seine Arbeit erledigt hatte und eine Ablöse vor Ort war.

Die Hauptherausforderung des Arbeitstages, vor allem für die DolmetscherInnen zusammen mit den KoordinatorInnen des Transport-Teams, war es, am (späten) Abend die Busse mit Schutzsuchenden für die Notunterkünfte zu befüllen. In den ersten Wochen gab es hier diverse Schwierigkeiten, begonnen mit der Lage der Busstation. Diese befand sich nämlich am Eingang, dem Vorplatz des *Train of Hope*-Geländes. Hier kamen durchgehend Schutzsuchende mit Taxis an, das Lager, die Kleiderausgabe, die WCs, die Müllcontainer, das Office und auch das Lazarett befanden sich in unmittelbarer Nähe. Auf diesem Vorplatz war die Situation am unruhigsten. Genau hier sollte man hunderte bis tausende Menschen ruhig in die Busse begleiten.

Der zweite schwierige Faktor war, dass nicht immer klar war, welche Notunterkünfte verfügbar waren, man also nicht wusste, wie viele Menschen in welche Notunterkunft kommen würden. Erste Priorität war es, Familien nicht auseinander zu reißen. Dies war natürlich auch schwierig, weil die Familien oft aus bis zu zwanzig Personen bestanden und diese nicht dauernd zusammen am Hauptbahnhof waren. So kam es vor, dass die eine Hälfte der Familie schon im Bus war, oder sogar in einer Notunterkunft, die andere aber noch am Hauptbahnhof. Solche Geschehnisse machten die bereits so angespannte und chaotische Situation noch schwieriger und anstrengender, wenn versucht wurde, diese Familien über Umwege wieder zusammenzuführen. Hier mussten die DolmetscherInnen dafür sorgen, dass Ruhe bewahrt wurde. Oft bat ich diese dann, die Betroffenen gesondert zu „betreuen“ und eventuell sogar mit bis zur Unterkunft zu fahren.

Der dritte Faktor war mit Abstand der problematischste. Durch die chaotischen Zustände, auch bei der Organisation der Unterkünfte, kam es oftmals zu extremen Verzögerungen. Es kamen oft lange keine Busse und trotzdem standen die Schutzsuchenden bereits Schlange. Bei solch einer Menschenmasse waren diese Reihen unabdingbar. Aber bei

Reihen von mehreren Hundert Menschen und Wartezeiten („Befüllzeiten“) bis zu acht Stunden verloren einige die Nerven. Sie waren durch ihre Flucht am Ende ihrer Kräfte und verstanden nicht, warum sie, unter anderem mit Frau und Kindern, viele Stunden draußen, neben WCs und Müllcontainern, warten mussten. Sie fühlten sich menschenunwürdig behandelt und griffen oftmals die DolmetscherInnen – nicht nur verbal – an. Zusammen mit der Arabisch-sprechenden Ko-Koordinatorin liefen wir ohne Pause auf und ab und versuchten die Schutzsuchenden zu beruhigen. Ich für meinen Teil wandte die gleiche Methode wie in „Ausnahmesituationen“ an. Ich versuchte auf Deutsch oder Englisch mit den Schutzsuchenden zu reden, oft aber auch über eine DolmetscherIn.

Oft gelang es nicht, die Schutzsuchenden zu beruhigen, und sie gingen zurück in die Halle, wo sie alles herrichteten, um die Nacht auf dem Boden zu verbringen. Aus Sicherheits- und Hygienegründen war dies mit so vielen Menschen aber nicht möglich. Man musste sie also mitten in der Nacht wieder auffordern aufzustehen, um in die Busse zu gehen, die oft bis in die frühen Morgenstunden befüllt wurden. Ab einem gewissen Zeitpunkt weigerten sich verständlicherweise auch eine Reihe von DolmetscherInnen, diese Arbeit zu erledigen. Ich musste genau aufpassen, wie ich mit diesen DolmetscherInnen umging, damit sie nicht den Respekt vor mir verlieren und nicht mehr auf mich hören würden. Ich hatte nur wenige Optionen: Entweder sie zu „zwingen“, weil es keine andere Möglichkeit gab, und somit interne Konflikte zu riskieren, oder aber meine eigenen Grenzen zu überschreiten und mit ihnen gemeinsam eine Lösung zu finden. Um den „Kommunikations- und Mobilisierungsapparat“ also nicht zu gefährden, mussten diese Entscheidungen immer mit äußerster Vorsicht getroffen werden.

Viele Schutzsuchende hatten auf ihrer Reise Schreckliches erlebt, ganz zu schweigen von dem, was sie in den Heimatländern erlebt hatten. Sie misstrauten also auch den DolmetscherInnen. Wer konnte ihnen garantieren, dass die DolmetscherInnen nicht logen? Wer konnte ihnen garantieren, dass die Busse wirklich in Notunterkünfte fahren würden? Wer konnte ihnen versprechen, dass sie dort gut behandelt werden würden? Fragen über Fragen, denen die DolmetscherInnen oft hilflos gegenüberstanden. Oft kamen sie zu mir, weil sie nicht mehr wussten, was sie tun oder was sie antworten sollten. Ich versuchte sie aufzubauen, indem ich ihnen klarmachte, was sie schon alles mit ihrer Ruhe und Gelassenheit am Hauptbahnhof erreicht hatten. Sie sollten stolz auf sich sein für das, was sie bereits geleistet hatten. Genau das sollten sie den Menschen auch sagen, „dass sie Freiwillige sind, um diesen Personen zu helfen. Sie werden nicht bezahlt, verbringen bereits Wochen an einem Hauptbahnhof, um zu helfen, warum sollten sie also lügen?“ Dieses Stellen von Gegenfragen

funktionierte erstaunlich gut. Natürlich funktionierte das auch nicht immer, sodass ich sie dann auch immer wieder begleitete und wir das Problem dann gemeinsam, manchmal auch mit Humor, lösen konnten.

Ich hatte gelernt, dass die verschiedenen Kulturen nur schlecht mit Schuldgefühlen umgehen konnten. Deshalb versuchte ich, diese Form der Kommunikation versteckt einzubauen, wenn die normalen Mittel nicht mehr ausreichten. Ich erreichte damit, dass die Schutzsuchenden sich schlecht fühlten, wenn sie den DolmetscherInnen und sonstigen HelferInnen solche Dinge zu unterstellen versuchten. Sie akzeptierten folglich die Aufforderungen und entschuldigten sich oft im Nachhinein. Natürlich musste ich dieses „Tool“, ein schlechtes Gewissen zu provozieren, auch manchmal bei DolmetscherInnen anwenden, um verschiedene angespannte Situationen wieder aufzulockern. Auch wenn sie wussten, dass man bei der Kultur mit dieser Form von Kommunikation verschiedene Dinge erreichen kann, konnten sie sich, wenn dieses „Tool“ „gegen“ sie verwendet wurde, nicht von ihrer Kultur lösen und reagierten somit gleich wie die Schutzsuchenden bei ihnen.

Es gab noch ein letztes Problem, das sich in der Anfangszeit der Bus-Mobilisierung langsam entwickelte und später zu einem großen Problem innerhalb des Dolmetsch-Teams wurde: DolmetscherInnen bevorzugten Landsleute und versuchten ihnen Vorteile zu verschaffen. Es fing unbedeutend damit an, dass diese umfassender informiert wurden. Später wurde versucht, sie in den „besseren“ Unterkünften unterzubringen. Bei den langen Warteschlangen zu den Bussen wurden so manchmal ganze Gruppen vorgezogen, wenn die KoordinatorInnen für einen Moment nicht aufpassten. Dies endete klarerweise in heftigen Auseinandersetzungen mit anderen Schutzsuchenden. Ich werde im späteren Verlauf dieser Arbeit noch auf andere Beispiele eingehen. So ein Verhalten war Gift für *Train of Hope*. Der Verein hätte nicht vielfältiger an Kulturen, politischen Interessen, sexueller Orientierung, etc. sein können. Alle waren gleich und sollten gleich behandelt werden. Das war einer der Schlüssel, warum *Train of Hope* funktionierte.

Dieses Verhalten von Seiten der DolmetscherInnen kritisierte ich somit stark und befand mich auch langsam aber sicher in der Position, dementsprechend hart durchgreifen zu können.

3.12 Zusammenlegung vom Transport-Team und Dolmetsch-Team

Die Tage, Abende und Nächte der kommenden Wochen liefen in etwa gleich ab. Immer wieder kam es zu Auseinandersetzungen – nicht nur zwischen Freiwilligen und Schutzsuchenden, sondern auch innerhalb der einzelnen Teams. Immer häufiger und schneller lagen die Nerven blank. An einem Abend war die Situation so außer Kontrolle geraten, dass ein Schutzsuchender bis in die Spitze eines Krans, der sich gegenüber der Busstation befand, kletterte und drohte herunterspringen. Dies war auch das erste Mal, dass ich zusammenbrach. Alle HelferInnen sowie Schutzsuchende waren außer sich. Ich gab mir die Schuld daran, die DolmetscherInnen nicht ausreichend unterstützt zu haben, um solche Geschehnisse zu verhindern. Schnell wurde ich aber von meinen TeamkollegInnen wieder aufgebaut. Ab diesem Moment wussten wir, dass es Veränderungen brauchte, um genau solche Dinge in Zukunft zu verhindern.

Es begann damit, dass das Dolmetsch- und Transport-Team zusammengelegt wurden. Sei es auf den Bahnsteigen oder für die Notunterkunft-Mobilisierung, diese beiden Teams arbeiteten stets eng zusammen. Im Laufe der Zeit hatten sich auch beim Transport-Team einige Personen als KoordinatorInnen herauskristallisiert. Durch die Zusammenlegung gelangten die nötigen Informationen zu sämtlichen KoordinatorInnen und mussten nicht mehr über Umwege auf beide Teams verteilt bzw. von beiden Teams unabhängig voneinander herausgefunden werden. Es gab ab jetzt auch acht Verantwortliche für das Transport- und Dolmetsch-Team *Tradol*, davon eine hauptverantwortliche Person für den jeweiligen Bereich. Ich übernahm den Verantwortungsbereich der DolmetscherInnen. Vor Ort hatten aber alle acht Verantwortlichen die gleiche „Macht“, Entscheidungen für *Tradol* zu treffen. Dabei sollte ich die Dolmetsch-Angelegenheiten immer noch absegnen. Alle acht hatten aber in etwa ihren eigenen Unterbereich, in dem sie „ExpertIn“ waren, und niemand von den anderen KoordinatorInnen des *Tradol*-Teams versuchte ungefragt etwas in diesen Unterbereichen zu verändern.

Die Dolmetsch-Meetings wurden ebenfalls einer Veränderung unterzogen. Es war jetzt häufiger die Ko-Koordinatorin, die diese abhielt. Sie spricht Arabisch und hielt somit die Meetings in einem Wechsel aus Deutsch und Arabisch ab. So konnten wir sichergehen, dass eine höhere Anzahl an DolmetscherInnen die Informationen verstehen würde. Dies galt später auch für die „Routine-Meetings“, in denen die meisten Informationen zwar schon bekannt waren, die Meetings also nur zur Auffrischung der Informationen dienten. Sie waren dennoch

wichtig, um den Teamgeist zu stärken. Vereinzelte DolmetscherInnen sprachen weder Deutsch noch Arabisch. Hier kümmerte ich mich mit Englisch darum, dass diese DolmetscherInnen auch alles verstanden; das tat auch eine andere DolmetscherIn, die ihre Sprache und Deutsch oder Arabisch sprach. Anfangs fühlten sich einige durch diese Form der Meetings etwas vor den Kopf gestoßen. Nach einer kurzen Erklärung, dass diese Methode für den gegebenen zeitlichen Rahmen und mit den zur Verfügung stehenden Ressourcen die bestmögliche darstellte, wurde diese schnell eingesehen und akzeptiert.

Eine weitere Verbesserung war die Verlegung der Busstation. Auf der anderen Seite des *Train of Hope*-Geländes war zu dem Zeitpunkt eine Baustelle, um die bereits eine Straße führte. Wir versuchten uns einen Überblick über das Gelände zu verschaffen, um die Fläche am effizientesten nutzen zu können. Wir schlugen der Hauptverantwortlichen von *Train of Hope* den gesamten Plan vor. Sie nahm umgehend mit den Verantwortlichen der Baustelle sowie den ÖBB und der Polizei Kontakt auf und wir bekamen sehr schnell grünes Licht.

Man konnte je einen Bus am Anfang und am Ende der Straße platzieren. Der am Anfang diente dazu, dass man die Schutzsuchenden, die sich in der großen Halle des Hauptbahnhofes befanden – in „Spitzenzeiten“ bis zu 2.500 Personen – direkt über den hinteren Ausgang zum Bus bringen konnte. Damit verhinderte man, dass man mit hunderten, gar tausenden, von Menschen die Bahnsteige überquerte, um in die kleine Halle (*Train of Hope*-Gelände) zu gelangen. Somit konnte man sich aufwendige und schwer koordinierbare Mobilisierungsaktionen ersparen. Am anderen Ende der Straße konnte man den zweiten Bus platzieren. Dort konnte man die Schutzsuchenden über den hinteren Ausgang der kleinen Halle zu den Bussen bringen und entlastete somit den Vorplatz. Die Straße war auch breit genug, sodass die Busse aneinander vorbeikamen. Die Busse konnten also pendeln, schnell befüllt werden und hielten sich zudem nie gegenseitig auf. Dies dämmte das Konfliktpotenzial erheblich ein.

Wir konnten so auch die „Befüllzeit“ von acht auf zwei Stunden reduzieren und das bei der gleichen Anzahl an Personen. Später, als die Anzahl der Schutzsuchenden am Hauptbahnhof zurückging, wurde nur noch die Busstation bei der kleinen Halle verwendet.

Die Zahl der Auseinandersetzungen ging deutlich zurück und die eine oder andere DolmetscherIn wie auch KoordinatorIn konnten nach vielen Wochen zum ersten Mal einen Gang zurückschalten.

3.13 Advisor vs. Dolmetscher

Nach einiger Zeit fing das erste Dolmetsch-System (als Ganzes) an zu bröckeln. Der Teamgeist war zwar nach wie vor sehr hoch, jedoch war das Konzept oft nicht (mehr) mit den restlichen *Train of Hope*-Teams kompatibel. Alle arbeiteten noch immer mit Hochdruck. Vor allem die Schnelligkeit, aber auch die Genauigkeit der Kommunikation (des *Tradol*-Teams) war – nachdem jedes Team in seinem Handeln schneller und routinierter wurde – nicht mehr situationsgemäß. Wir wussten also, dass wir das System dringend überarbeiten bzw. sogar ein neues System einführen mussten. Dabei waren eine ganze Reihe neuer Probleme zu beachten und miteinzubeziehen.

In erster Linie hatte es von anderen Teams Beschwerden gegeben, dass man die deutschsprachigen DolmetscherInnen nicht schnell genug erkennen würde. Da das System mit den Trauben und Funkgeräten in Stresssituationen immer wieder zusammenbrach, obwohl es genau hier am dringendsten gebraucht wurde, sprachen die ArbeiterInnen von den anderen Teams die DolmetscherInnen immer direkt an, wenn sie sie brauchten. Oftmals mussten sie sich aber durch mehrere DolmetscherInnen durchfragen, bis sie jemanden gefunden hatten, der alles verstand, was sie sagten, und auch wusste, wie mit den Informationen umzugehen war. Dies löste in Stresssituationen eine gewisse Frustration aus, die nicht nur bei den Personen selbst, sondern auch bei den DolmetscherInnen und innerhalb der anderen Teams spürbar wurde. Anfangs hatten wir dieses Problem zu lösen versucht, indem wir an jene DolmetscherInnen, die die deutsche Sprache beherrschten, orange Westen austeilten. Diese wurden aber sehr bald hin und her getauscht, sodass man schnell den Überblick verlor. Wenngleich die meisten die gegebenen Strukturen sehr respektierten, kam es wegen der Westen auch immer wieder zu kleineren Konflikten, da verschiedene DolmetscherInnen glaubten, diese Westen würden einen bestimmten Status verleihen. So kam es einmal zu einem Zwischenfall, wo ein uns unbekannter Dolmetscher eine Weste trug, ein anderer Dolmetscher aus dem Team ihn sah und umgehend konfrontierte und ihm die Weste vom Leib riss, weil dies nicht den Regeln entspreche.

Ein weiteres Problem war, dass immer mehr DolmetscherInnen in irgendwelche Konflikte, manchmal sogar Delikte, verwickelt waren. Diese reichten von – für mich verständlichen – emotionalen Ausrastern bis hin zu absolut nicht-tolerierbaren Betrugsfällen oder Kooperationen mit Schlepperringen. Diese Fälle waren jedoch schwer greifbar. Man kannte keine Namen und die Beschreibungen von und Beweise gegen diese/n Personen waren

einfach zu schwach. Es fielen uns auch immer wieder neue Gesichter von Personen auf, die sich als DolmetscherInnen ausgaben, deren Identität aber nicht zu überprüfen war. Diese Vorfälle waren sehr schädlich, nicht nur für den Ruf von *Train of Hope*, sondern auch für den internen Zusammenhalt und das „saubere“ und professionelle Miteinander. Da es sich aber immer noch um DolmetscherInnen handelte, war es primär meine Aufgabe, hier Lösungen zu finden. Wir wussten leider auch, dass wir viel strenger verfahren mussten, nur wie? Es handelte sich weiterhin ausschließlich um Freiwillige. Hier feste Regeln, inkl. Verbote aufzustellen und Verweise zu erteilen, stellte sich als Drahtseilakt heraus. Man durfte nicht von den „Störenfrieden“ auf die ganze Gruppe schließen. Niemand von den „guten“ DolmetscherInnen sollte sich durch diese strengeren Regeln unter Druck gesetzt oder bevormundet fühlen. Es war ganz klar eine Form von Machtausübung, weil wir, die Leitung des *Tradol*-Teams (auch G8 genannt, weil die Leitung aus acht Personen bestand), diese neuen Regeln festlegten und auch die Verbote und Verweise ziemlich hart durchziehen mussten und dies auch taten.

Die andere Herausforderung war es, eine Lösung der DolmetscherInnen-Problematik zu finden. Wie konnte man die deutschsprachigen – oder englischsprachigen – DolmetscherInnen für alle erkennbar machen? Nach welchen Kriterien würde man hier selektieren müssen? Welche Konflikte könnten hier auftreten? Man muss wissen, dass der *Dolmetscher* mittlerweile einen anderen, einen höheren, Status hatte. Dies wurde natürlich nicht von uns als Team-LeiterInnen initiiert, sondern dieses Gefühl hatte sich über Wochen bei den DolmetscherInnen von alleine entwickelt und war auch spürbar. „Von oben“ kam auch die Anweisung, dieses Empfinden ein wenig einzudämmen. Ein simples Beispiel, bei dem man dieses Empfinden sehr klar feststellen konnte, war, als die DolmetscherInnen sich weigerten, sich an der Reinigung der Halle zu beteiligen: sie seien DolmetscherInnen und keine Putzkräfte. Solche kleineren Aktionen konnte/n ich/wir schnell lösen, indem ich alleine, oder wir als Leitung, die Halle zu reinigen begannen. Sehr schnell bekamen die DolmetscherInnen mit, dass der/die Chef/s die Halle alleine putzten, und sie schämten sich dafür, die Aufforderung verweigert zu haben, und packten mit an. Trotzdem änderte dies nichts daran, dass dieses Empfinden weiterhin bestehen blieb und war somit für mich die besorgniserregendste Herausforderung. Eine richtige Lösung, außer dass die „Chefs“ die verweigerten Tätigkeiten alleine erledigten, gab es nicht. Dies stellte sich dann trotzdem, in Kombination mit dem neuen System, als beste Lösung heraus.

Wie konnte man zudem all diese Punkte in einem großen, neuen System verbinden?

Über mehrere Tage hinweg arbeitete G8 also an einem neuen System, welches bei einem fast 45-minütigen System-Umsetzungs-Meeting, inkl. sämtlicher Regeln und Vorgehen, erklärt wurde. Dieses wurde von mir auf Deutsch gehalten und wurde ins Persische wie auch ins Arabische konsekutiv gedolmetscht.

Um also abschreckend zu wirken für all jene, die ein kriminelles Vorhaben hatten, wurden mit diesem System ab jetzt alle DolmetscherInnen registriert. Es wurden Excel-Listen mit sämtlichen Daten sowie der Sprachkombination der DolmetscherInnen angelegt. Dann wurde eine Ausweiskopie gefordert und ein Foto von der jeweiligen DolmetscherIn gemacht. So konnte schnell gehandelt werden, und genau das versuchten wir auch zu vermitteln.

Deutsch- bzw. Englischkenntnisse wurden durch ein kleines „Interview“³¹ ermittelt. Dieses wurde von MitarbeiterInnen (nicht der Leitung, weil diese bereits oft eine persönlichere Beziehung zu den DolmetscherInnen hatte) des *Tradol*-Teams übernommen und von einer externen Person, die die DolmetscherInnen nicht so gut kannte, um das Ganze so unparteiisch wie möglich zu gestalten. Hier wurde entschieden, ob die DolmetscherIn als *Dolmetscher* oder als *Advisor* registriert werden würde. Hier eine Trennung zu machen war natürlich sehr problematisch und führte auch zu großem Entsetzen und Enttäuschung, vor allem aber auch, weil es nicht die „Chefs“, also wir, waren, die hier die Entscheidungen trafen. De facto gab es nur minimale Änderungen. *Advisors* waren nur diejenigen, deren Deutsch oder Englisch nicht gut genug war und welche in Zukunft bei verschiedenen Angelegenheiten nicht mehr „dolmetschen“ sollten: bei der Polizei, im Lazarett, im Krankenhaus, im ÖBB-Ticket Office, bei der Rechtsberatung (falls die RechtsberaterIn nur Deutsch oder Englisch sprach) oder beim Informationsstand. Hier häuften sich, da niemand eine Dolmetsch-Ausbildung hatte, immer wieder Fehlinformationen. Es war vor allem bei medizinischen, rechtlichen oder finanziellen Angelegenheiten essentiell, die richtigen Informationen weiterzugeben.

Es hatte sich zwar über Wochen der Terminus *Dolmetscher* für alle sprachlichen Angelegenheiten durchgesetzt, nur hatte es sich dabei eigentlich nie um „richtiges“ Dolmetschen gehandelt, sondern wurden die Informationen an die DolmetscherInnen weitergegeben und diese dann eigenständig in vielen verschiedenen Formen an die Schutzsuchenden, teils über Stunden hinweg, mitgeteilt. Die einzigen Situationen, in denen „richtig“ gedolmetscht wurde, sind die oben erwähnten. Diese „richtigen“ Dolmetschungen

³¹ Es handelte sich hierbei um alltagsbezogene Fragen. Es wurde im Schnellverfahren geprüft, ob die Befragten ein verständliches und kohärentes Deutsch oder Englisch sprachen.

machten aber nur 5-10% von dem aus, was man allgemein als Sprachdienstleistungen beschreiben könnte. Die meisten DolmetscherInnen hatten noch nie an einem der Orte gedolmetscht, trotzdem war das Entsetzen groß, zum *Advisor* „degradiert“ worden zu sein. Als *Dolmetscher* zu arbeiten stellte fast einen Prestige-Status für viele dar. Wir hatten viele in ihrem Stolz verletzt. Ein Stolz, welcher sich aus kulturellen Gründen noch viel stärker äußerte, als ich es gewohnt war. Niemandem schien mehr klar zu sein, dass 90-95% der geleisteten Arbeit eine reine *Advisor*-Arbeit war. Viele hatten ein großes Stück Vertrauen in die „Chefs“ verloren und es dauerte Wochen, dieses wieder aufzubauen.

Ich suchte mit ihnen das persönliche Gespräch, um ihnen die gewählte Vorgangsweise noch einmal in Ruhe zu erklären. Viele waren dankbar, weil sie die ganzen Erklärungen und neuen Regeln bei dem Meeting nicht ganz verstanden hatten. Einige waren mitunter dankbar, dass sie nicht *Dolmetscher*, sondern *Advisor* waren. Andere blieben weiterhin skeptisch, akzeptierten es aber mit der Zeit. Einige wenige waren so gekränkt, dass sie ihre Tätigkeit für *Train of Hope* ganz aufgaben.

Nichtsdestotrotz war es ein wesentlicher Schritt, um den sich häufenden Straftaten schnell entgegenzuwirken. Auch wenn es anfangs eine Art Cliquenbildung von *Advisorn* und *Dolmetschern*, später dann immer öfter auch ethnische Cliquenbildung, gab, war der Teamgeist, wenn auch kurz geschwächt, wiederhergestellt. Alle beteiligten sich daran, Kriminelle oder BetrügerInnen auszusortieren.

Im Rahmen dieses Systems versuchte man auch Anwesenheitslisten zu führen. Des Weiteren wurde versucht, die Ressourcen besser zu verteilen. Wir sahen uns häufig damit konfrontiert, dass keine DolmetscherInnen und AdvisorInnen bei den Früh- bzw. Nachtdiensten vor Ort waren und die ArbeiterInnen, die die benötigten Sprachen nicht beherrschten, handlungsunfähig waren. Dieses Problem konnte mit dem neuen System größtenteils behoben werden.

Um die DolmetscherInnen und AdvisorInnen für alle erkennbar zu machen, wurden Pässe mit einer Nummer, dem Namen, einem Foto und den Sprachen (Rückseite) angefertigt. Personen, die keinen Pass besaßen, wurde es untersagt, Sprachdienstleistungen zu tätigen. Sie hatten weiterhin die Möglichkeit, sich zu registrieren. Den *Dolmetschern* wurde erneut eine orange Weste mit Nummer zugeteilt. Diese Nummern dienten dazu, dass uns, wenn DolmetscherInnen oder AdvisorInnen auffällig wurden, die Nummer gemeldet werden konnte und wir sie sofort in unseren Listen samt Namen finden konnten. Aus diesem Grund mussten die Pässe immer für alle sichtbar sein. Die *Dolmetscher* hatten ein „D“ vor der Nummer, die *Advisor* ein „A“. Die Pässe mussten von einer der zwei hauptverantwortlichen Personen für

die DolmetscherInnen oder einer VertreterIn dieser Personen (KoordinatorInnen-Funktion im *Tradol*-Team) unterschrieben werden. Zudem unterschieden sich diese Karten auch farblich, wie man in Abbildung 1 und 2 erkennen kann³².



Abb. 1: Vorder- und Rückseite des *Dolmetscher*-Passes (rot/gelb)



Abb. 2: Vorder- und Rückseite des *Advisor*-Passes (türkis/gelb)

Die meisten waren sehr stolz auf diese Pässe. Sie trugen diese nonstop, auch außerhalb des *Train of Hope*-Geländes und sogar nachdem *Train of Hope* nicht mehr am Hauptbahnhof tätig

³² Die LeiterInnen der verschiedenen Teams trugen ebenfalls Pässe. Diese waren gelb und waren mit der jeweiligen Position der Person beschriftet. „Sonstige“ HelferInnen trugen nur einen Aufkleber mit ihrem Namen.

war. Um diese Pässe zu bekommen, reichte es allerdings nicht, nur die Daten, die Ausweiskopie und das Foto bekanntzugeben. Alle mussten ein Dokument unterzeichnen, in dem Verantwortungen, Vorgehensweisen, aber auch Verpflichtungen, Verbote und die „Zero Tolerance Policy“ festgehalten waren. Die Unterschiede zwischen dem Dokument für *Dolmetscher* und dem für *Advisor* waren gering. *Dolmetscher* mussten dabei ein paar zusätzliche Punkte (wie z.B. die Absprache mit mir, wenn sie auf der Polizeiwache dolmetschten) beachten, da ihr Tätigkeitsbereich minimal größer als der der *Advisor* war. Mit ihrer Unterschrift bestätigten sie, dies zur Kenntnis genommen zu haben. Wir garantierten ihnen auch, Referenzschreiben auszustellen, wenn sie ihrer Arbeit ordnungsgemäß nachgingen. Für den Großteil waren diese Referenzen sehr wichtig, da sich die meisten noch in ihren Asylverfahren befanden und solche Referenzen einen positiven Einfluss auf das Verfahren haben. Wir waren das einzige Team, das zu diesem Zeitpunkt derartige Referenzen versprach. Dies stärkte den Zusammenhalt und das Vertrauen, da die DolmetscherInnen und AdvisorInnen dadurch spürten, dass man sich für sie einsetzte³³.

Diese zu unterzeichnenden Dokumente sind im Anhang dargestellt. Es handelt sich um die überarbeitete Version, die ein Wort mehr als die erste beinhaltet, nämlich: Schichtverantwortliche (SV). Diese Position – ich werde im weiteren Verlauf dieser Arbeit noch darauf eingehen – wurde erst später ins Leben gerufen. Da bei den Registrierungen beim ersten Mal Daten durcheinandergeraten waren, wurden sämtliche Registrierungen und Pässe noch einmal neu ausgestellt. Als dies passierte, gab es den SV-Posten bereits. Bis auf diese minimale Ergänzung im Dokument ist der Text gleich geblieben. Dieses Dokument war in den Sprachen Deutsch, Englisch, Arabisch und Persisch verfügbar.

Das neue System war über die Zeit routinierter geworden und funktionierte mit weniger Zwischenfällen, bzw. konnten diese Zwischenfälle konsequenter und professioneller angegangen werden. Auch kam es in dieser Zeit zu infrastrukturellen Veränderungen, sodass es zum ersten Mal ein *Tradol*-Abteil in einem größeren Gesamt-Office gab. Zuvor war das „*Tradol*-Büro“ in einem anderen Raum. In diesem Raum herrschte aber immer viel Hektik, sodass er sich als Rückzugsort nur schlecht eignete. Im neuen Raum hatten die

³³ Nicht nur als Dolmetsch-Team, sondern als *Train of Hope*, versuchten wir den DolmetscherInnen und AdvisorInnen auch so gut es ging während ihren Asylverfahren zur Seite zu stehen. Wir organisierten Wohnungen ausschließlich für sie, auch als Dankeschön, dass sie jeden Tag zum Hauptbahnhof zurückkamen. Wir versuchten einzelne aufzubauen, nachdem sie schreckliche Nachrichten aus der Heimat erhielten (Todesfälle). Wir versuchten, zusammen mit dem Arbeiter-Samariter-Bund, einen Familiennachzug zu unterstützen, indem wir selbst unser Geld zusammenlegten, dass die Kinder wintertaugliche Kleidung bekommen und die Familie sofort bei der Ankunft eine Wohnung zur Verfügung hat. Die Dankbarkeit kann ich nicht in Worte fassen. Dieses Handeln bekräftigte das Familiengefühl des gesamten Teams.

DolmetscherInnen und AdvisorInnen auch die Möglichkeit sich zurückzuziehen und auszuruhen. Anfangs funktionierte das Sauberhalten des eigenen Abteils nicht so gut. Durch mehrmaliges Zurechtweisen bei den Dolmetsch-Meetings konnte dieses Problem schnell behoben werden, sogar so, dass die *Dolmetscher* und *Advisor* fast täglich das gesamte Office putzten, diesmal ohne dass eine „Chefin“ es vormachen musste, um ein schlechtes Gewissen auszulösen. Es war während dieser ganzen Zeit das erste Mal, dass ich DolmetscherInnen und AdvisorInnen „heimschickte“. Es waren nur wenige Schutzsuchende vor Ort, sodass es der optimale Moment war, um sich auszuruhen, um wieder zu Kräften zu kommen.

3.14 ÖBB Reise Center und Betrugsfälle

Im ÖBB Reise Center spitzte sich die Lage jedoch zu. In dieser Zeit waren wir (Leitung *Tradol*) mehr damit beschäftigt, die Situation im Reise Center in der großen Halle des Hauptbahnhofes zu regeln als uns um die Schutzsuchenden in der kleinen Halle zu kümmern³⁴.

Seit Anfang September strömten täglich tausende Schutzsuchende ins ÖBB Reise Center, um Tickets für ihre Weiterreise zu kaufen. Hauptdestinationen waren dabei hauptsächlich Deutschland, Schweden, dann Großbritannien und Frankreich, und in geringer Zahl Länder wie etwa Luxemburg, Belgien, Dänemark oder Norwegen. Dementsprechend waren auch viele DolmetscherInnen (später dann *Dolmetscher* und *Advisor*) in und außerhalb des Reise Centers tätig. An den Ticketschaltern saßen oft stundenlang die gleichen Personen, um zwischen ÖBB-Angestellten und Schutzsuchenden zu vermitteln. Draußen standen die Menschen Schlange und wurden von DolmetscherInnen und AdvisorInnen über zahlreiche Dinge, wie z.B. Ticketpreise, Routen, politische Lage, Asyl (wenn auch ungern, weil wir in unserem Team keine Rechtsexperten hatten) etc. informiert. Dies war eine sehr anspruchsvolle Arbeit, da immer mehrere Schutzsuchende gleichzeitig die HelferInnen mit Fragen löcherten. Es war die Aufgabe der KoordinatorInnen, dass diese Informationen stets auf dem neusten Stand waren. Vor allem die der politischen Entwicklungen und somit der Grenzsituationen waren wesentlich für die Entscheidungen betreffend die Weiterreise.

Mitte Oktober häuften sich dann die Beschwerden bezüglich Delikten und Verstößen. Immer häufiger fielen Namen von Personen, die angeblich in irgendeine Art von kriminellen

³⁴ Ich möchte hier natürlich auch anmerken, dass das Dolmetsch-Team zu dem Zeitpunkt so routiniert funktionierte, dass nicht mehr jeder Schritt erklärt werden musste und es somit auch nicht tragisch war, den Fokus, wenn auch gezwungenermaßen, zu verlegen.

Handlungen verwickelt waren. Aber auch ÖBB-MitarbeiterInnen gerieten unter Verdacht. Was genau vor sich ging, wusste niemand so richtig. Es kamen auch von den DolmetscherInnen, die seit Beginn von *Train of Hope* im Reise Center tätig waren, Beschwerden über andere DolmetscherInnen. Ihnen wurde vorgeworfen, ihre Arbeit nicht gut zu machen bzw. respektlos gegenüber Schutzsuchenden zu sein. Diese Beschwerden rückten aber immer mehr in den Hintergrund und die Betrugsvermutungen in den Vordergrund. Solche Vorfälle waren gefährlich für *Train of Hope*. Mit der bereits allgemein sehr angespannten Stimmung aufgrund der Flüchtlingskrise konnten solche Vorfälle, in die ausländische, in Österreich lebende Freiwillige verwickelt waren, neue ausländerfeindliche Diskurse entfachen und *Train of Hope* wäre die Organisation, die in diesem Zusammenhang genannt werden würde.

Nach der Trial-and-Error-Methode versuchten wir, schnellstmöglich eine Lösung zu finden. Wir hatten bereits bemerkt, dass auffällig viele DolmetscherInnen und AdvisorInnen sich im Bereich des Reise Centers aufhielten. Bei einigen waren wir uns sicher, dass sie nicht in irgendwelche Betrugsfälle verwickelt waren, da sie uns immer wieder versuchten zu helfen und Hinweise zu geben. Sie wirkten sehr glaubwürdig und der Situation gegenüber aufgebracht. Wir mussten ohnehin irgendwo ansetzen und uns blieb nichts anderes übrig, als diesen Personen zu vertrauen. Der Verdacht war jener, dass ÖBB-MitarbeiterInnen und DolmetscherInnen zusammenarbeiteten. Die Personen an den Ticketschaltern verkauften oft nur die teuren (Langstrecken-)Tickets, obwohl sie wussten, dass die politische Situation eine Zugfahrt bis in die jeweilige Stadt nicht mehr erlauben würde. Zum Beispiel wurden im Extremfall Tickets nach Malmö in Schweden, meistens aber nach Hamburg oder Düsseldorf, zu horrenden Preisen verkauft, obwohl bekannt war, dass 90% der Züge an der deutsch-österreichischen Grenze von der Polizei gestoppt und die Schutzsuchenden in Deutschland registriert werden würden. Von dort aus würde es Sonderzüge geben, die die Schutzsuchenden kostenlos in die Wahlstädte, meistens zu Familienangehörigen, bringen würden. Es hätte folglich ein Ticket bis nach Passau (Grenze) gereicht. Falls es keine Polizeikontrolle gegeben hätte, hätte ab Passau immer noch ein Ticket zu günstigeren Tarifen bis in die jeweilige Wahlstadt gekauft werden können. Für Tickets in skandinavische Länder war dies noch gravierender, da die Personen mit dem Zug nicht einmal in das gewünschte Land kommen würden. Für Schweden z.B. war spätestens in Dänemark die Reise zu Ende, da Dänemark eine hundertprozentige Registrierungspolitik führte. Auch Züge in Richtung Frankreich waren insofern absurd, da die Grenzen der Schweiz geschlossen waren. Gleiches galt für Italien, wo es ebenfalls häufig zu Grenzkontrollen kam und die Schutzsuchenden

aufgehalten bzw. zur Umkehr veranlasst wurden. Diese Informationen mitzuteilen war Teil der Arbeit unserer DolmetscherInnen und AdvisorInnen.

Die Schutzsuchenden glaubten, dass sie in der Stadt ankommen würden, die auf den Tickets stand. Wir vermuteten also, dass diese Informationen verschwiegen wurden, um eine größere Anzahl an Tickets verkaufen zu können. Ein weiterer Punkt war, dass verschiedene Schutzsuchende uns ihre Tickets zeigten und auch erwähnten, wie viel sie (in der Hektik) für diese Tickets gezahlt hatten. Dies war häufig weitaus mehr als der angezeigte Betrag auf der Rechnung, falls diese ausgehändigt wurde. Wenn z.B. Schutzsuchende Tickets um 192 Euro kauften, wurden von ihnen 300 Euro verlangt. Die 108 Euro Differenz verschwanden also und es gab keine Beweise dafür, dass dieses Geld gezahlt wurde. Die Rolle der DolmetscherInnen hierbei war sehr einfach: Sie waren dafür zuständig, dass diese Informationen verschwiegen wurden. Ihre Aufgabe war jedoch lediglich, dass es beim Kauf der Tickets keine sprachlichen Barrieren gab. Zudem vermuteten wir, dass ÖBB-MitarbeiterInnen Prämien erhielten, wenn sie eine gewisse Anzahl an Tickets verkauften³⁵. Das ganze Geld würde dann zwischen ihnen und den jeweiligen DolmetscherInnen aufgeteilt werden. Dies entsprach auch den Anschuldigungen, die gemacht wurden. Somit mussten wir hart durchgreifen, um einen Schockmoment auszulösen, nämlich den DolmetscherInnen, die in die Sache verwickelt waren, zu zeigen, dass wir wussten, was im Reise Center vor sich geht. Wir wussten natürlich nicht, wer es war; wir versuchten durch unser Handeln eine Reaktion auszulösen, bei der sich die jeweiligen Personen selbst verdächtig machten oder verraten würden.

Am Tag nachdem wir unsere „Theorie“ zu dem Thema aufgestellt hatten, durfte niemand außer den „Chefs“ im Reise Center dolmetschen. Ich dolmetschte bzw. beriet die Schutzsuchenden auf Französisch oder Englisch, die zwei anderen „Chefs“ dolmetschten und berieten auf Arabisch. Wir nahmen uns lediglich eine Persisch sprechende Person hinzu. Es war sehr anstrengend, aber machbar, weil zu dem Zeitpunkt nicht so viele Schutzsuchende ankamen. Es war wichtig, die Gegenaktion durchzuführen. Unsere Vermutungen bestätigten sich. Da wir sehr früh begonnen hatten, waren wir vor den DolmetscherInnen vor Ort. Als diese dann kamen, waren viele nervös und verstanden nicht, warum sie nicht mehr dolmetschen durften. Wir konnten beobachten, wie einige hektisch wurden, telefonierten, andere DolmetscherInnen aufsuchten und sich unruhig vor dem Reise Center aufhielten. Natürlich gingen wir, indem wir später ein paar von den DolmetscherInnen, denen wir vertrauten, den Zutritt erlaubten, auch ein Risiko ein. Bei einigen war die Aufregung noch

³⁵ Eine genaue Bestätigung hierfür liegt nicht vor.

größer und sie fühlten sich ungerecht behandelt. Wir erklärten allen die Situation. Die, die für uns nicht unter Verdacht standen, sahen das Ganze ein und verhielten sich vernünftig. Bei anderen hingegen bestätigte sich der Verdacht. Sie zeigten kein Verständnis und wurden teilweise aggressiv. Das Timing unserer Aktion war gut. Kurze Zeit später – die Polizei und ÖBB waren bereits informiert worden – wurden die ÖBB-MitarbeiterInnen, und zwar vor den Augen der DolmetscherInnen, von *Train of Hope*-, „Chefs“ sowie von der Polizei konfrontiert. Die Nervosität einzelner Personen war spürbar³⁶. Einer unserer Dolmetscher war zudem Detektiv, der von den ÖBB aufgrund dieser Vorfälle im Reise Center angeheuert wurde. Für uns arbeitete er als Dolmetscher. Jedoch lag ihm *Train of Hope* am Herzen, sodass er uns, obwohl sein beruflicher Kodex dies nicht erlaubte, immer wieder kleine Hinweise gab.

Wir fingen an durchzugreifen. Wir konfrontierten die Verdächtigen direkt und versuchten, ein Geständnis aus ihnen herauszubekommen. Meistens behaupteten wir Dinge, bei denen wir uns selbst noch nicht ganz sicher waren. Oft reichte dies aber schon, dass sie zugaben, in einen Betrugsfall verwickelt gewesen zu sein. (Die Betrugsfälle bestanden nicht ausschließlich im Ticketbetrug. Andere Formen folgen noch in diesem Kapitel). Wir boten ihnen an, ihre Pässe abzugeben, und erteilten ihnen ein Platzverbot, ohne Anzeige zu erstatten. Die zweite Option war, dass sie über den Detektiv von den ÖBB angezeigt werden würden. Dies zeigte Wirkung. Einige von ihnen gaben uns ihre Pässe und kamen nie wieder, andere wurden angezeigt und manche verschwanden ganz von alleine, was für uns die bestmögliche Variante war, die uns unangenehme Diskussionen und Handlungen ersparte. Ich muss an dieser Stelle betonen, dass es sich hierbei um eine sehr geringe Anzahl von Personen handelte. Dies gilt auch für die Verdächtigen, die in andere Delikte verwickelt waren.

Der Ort rund um das ÖBB Reise Center bot sich perfekt für SchlepperInnen an. Diese kannten die Ticketpreise und die politische Situation. Hier konnten sie die Schutzsuchenden mit Hilfe von DolmetscherInnen davon überzeugen, mit ihnen mitzufahren, um die hohen Kosten und das Risiko, nicht am gewünschten Zielort anzukommen, zu umgehen. Hier wurden uns auch Fälle geschildert, bei denen immer noch hohe Summen gefordert wurden bzw. die Menschen viel Geld zahlten, dann aber in irgendeinem Wald oder im „Nirgendwo“ von den SchlepperInnen gezwungen wurden, aus den PKWs auszusteigen. Dies teilten uns Schutzsuchende mit, die dann nach Wien zurückkehrten.

³⁶ Es wurde gegen ÖBB-MitarbeiterInnen ermittelt und es kam auch zu kurzzeitigen Dienstsuspendierungen. Zugang zu den Details der Ermittlungen haben wir nicht.

Nicht nur SchlepperInnen trieben hier ihr Unwesen, sondern auch Menschen, die sich der Unwissenheit der Schutzsuchenden bewusst waren. So schlugen sie den Schutzsuchenden vor, für sie Tickets zu kaufen. Es gab nämlich zwei Eingänge ins Reise Center, einen für Schutzsuchende mit oftmals stundenlangen Wartezeiten und einen für Nicht-Flüchtlinge, bei dem man ziemlich rasch an der Reihe war. Diesen Eingang benutzten diese Personen und schlichen sich mit dem Geld auf der anderen Seite wieder heraus. Andere holten sich vom Ticketschalter einen Kostenvoranschlag und verkauften diesen dann als vermeintliche Tickets an die Schutzsuchenden. Andere kauften Ihnen die Tickets, aber auch die Kostenvoranschläge der Sitzplatzreservierungen, welche natürlich nicht als Reservierung gültig sind.

All diese Missstände konnten wir dank zahlreicher DolmetscherInnen und AdvisorInnen ermitteln, die genau diese Situationen beobachteten. Wir konnten die Zahl der kriminellen Taten, wenn auch nur subjektiv betrachtet, deutlich senken. Das Ganze war für viele DolmetscherInnen und AdvisorInnen eine Art Mission, die sich positiv auf den Team-Zusammenhalt auswirkte. Nachdem sich die Lage um diese Delikte wieder beruhigt hatte, durften die DolmetscherInnen auch wieder freier entscheiden, wer im Reise Center arbeitet, sodass sie eigenständig Listen führten. Dies war zusammen mit dem ÖBB-Security-Personal ganz klar geregelt.

3.15 Eigene Dolmetsch-Einsätze

Ich selbst habe in den knapp vier Monaten sehr wenig gedolmetscht: Bei der mehr als einwöchigen Aktion, um die Betrugsfälle in den Griff zu bekommen, dolmetschte und beriet ich viel im Reise Center. Bewusst musste ich hier aber den mir bekannten Dolmetsch-Ehrenkodex brechen. Sehr oft, sogar fast immer, griff ich in die Kommunikation ein. Ich kannte die ganze politische Situation und wusste auch, wie im Reise Center mit dem Verkauf von Tickets umgegangen wurde (siehe 3.14). Wenn ich bemerkte, dass die ÖBB-MitarbeiterIn die für die Schutzsuchenden wichtigen Informationen nicht vollständig mitteilte, tat ich es. Zudem teilte ich den MitarbeiterInnen so auch immer und immer wieder die Informationen mit, in der Hoffnung, dass sie, falls einmal eine andere DolmetscherIn dort ist, die mit den neusten Informationen noch nicht vertraut ist, ihr diese dann auch eigenständig mitteilen. Die ÖBB wussten nämlich manchmal vor uns über verschiedene Dinge Bescheid. Während einer realen Dolmetsch-Situation übernahm ich also zusätzlich die *Advisor*-Rolle. Lediglich

Abfahrtszeit, Ankunftszeit, Ticketpreis, Zugnummer und Bahnsteignummer dolmetschte ich 1:1.

Einmal dolmetschte ich für eine unserer Dolmetscherinnen bei der Polizei. Sie wollte Anzeige erstatten, weil sie im Rahmen von *Train of Hope* von einer Person belästigt worden war und sogar Morddrohungen erhalten hatte. Da sie aber nur Arabisch und Englisch sprach, begleitete ich sie als Dolmetscher zur Wache. Obwohl ich Dolmetschen studierte, war diese Situation neu für mich. Natürlich versuchte ich ad hoc so professionell wie möglich zu sein. Auf dem Weg zum Präsidium schaute ich noch ein paar Termini nach, die meiner Meinung nach relevant waren. Auf der Wache, vor dem eigentlichen Gespräch mit dem Polizisten, klärte ich die Dolmetscherin noch einmal darüber auf, dass sie das Recht auf eine professionelle DolmetscherIn hat. Sie war jedoch damit einverstanden, dass ich als Dolmetscher fungierte. Das Gespräch begann und ich setzte mich zwischen die junge Frau und den Polizisten. Er stellte die Fragen auf Deutsch, die ich ihr auf Englisch weitergab. Manchmal war es merkwürdig, die Fragen zu stellen, da ich die Antwort bereits kannte und sie auch wusste, dass ich diese kannte. Nichtsdestotrotz wollte ich weiterhin professionell agieren und dolmetschte alles. Wenn ich etwas nachfragen musste, teilte ich dies beiden Parteien mit. Mehrmals wechselte ich zwischen der 1. und der 3. Person, entweder weil ich nicht aufgepasst hatte oder aber weil die Aussagen absolut nicht auf mich zutrafen und die 1. Person sich „falsch“ anfühlte. Der Beamte wollte mehrmals das Gespräch beenden, wohingegen ich in die Kommunikation eingriff und die Frau fragte, ob sie noch etwas hinzufügen möchte. Dies passierte rund dreimal. Für längere Passagen notierte ich auf kleinen Zetteln mit. Jedoch fiel es mir manchmal schwer und mir wurde bewusst, dass ich schon länger nicht mehr an meiner Notiztechnik gearbeitet hatte. Zitate dolmetschte ich zuerst sinngemäß, dann noch einmal im genauen Wortlaut. Die schriftliche Anzeige dolmetschte ich für sie noch einmal vom Blatt. Rechte und Pflichten musste ich jedoch umschreiben, da mir das nötige Fachvokabular fehlte. Die Frau war sehr gut mit der Dolmetsch-Situation umgegangen und bedankte sich bei mir, dass ich mir so viel Zeit für sie genommen hatte.

3.16 Erste Bank Campus und Bus-Mobilisierung (Weiterentwicklung)

Die Mobilisierung für die Notunterkünfte lief weiterhin gut und ohne größere Zwischenfälle. Mittlerweile war auch der Arbeit-Samariter-Bund (ASB) mit einem „Office-Bus“ auf dem *Train of Hope*-Gelände und übernahm die Koordination der Notunterkünfte. Von ihnen

erhielten wir die Informationen, wann und wohin welche Busse fuhren. Leider verlief ihre interne Kommunikation, also jene zwischen Office-Bus und der oberen Etage, welche die Informationen an den ASB-Office-Bus weitergab, nicht immer einwandfrei, sodass es oft zu Ungewissheiten und längeren Wartezeiten kam. Es war also unsere Aufgabe, zusammen mit den DolmetscherInnen und AdvisorInnen die Schutzsuchenden zu beruhigen, eventuell mit den Kindern zu spielen, dafür zu sorgen, dass Decken ausgehändigt wurden etc., um einer möglichen Unruhe entgegenzuwirken. Manchmal, eher selten, waren auch die Kapazitäten ausgeschöpft, sodass wir Feldbetten aufbauten und den Schutzsuchenden die Situation erklären mussten.

Ganz gelegen war hierfür der Erste Bank Campus (EBC), der uns in vielen Situationen entlastete. Dabei handelt es sich um eine Räumlichkeit der Ersten Bank, die nur fünf Gehminuten von der kleinen Halle entfernt war. Diese war so eingerichtet worden, dass 230 Schutzsuchende hier für die Nacht Platz finden konnten. Sie war ausgestattet mit Duschen, WCs, Betten, Essen und Trinken, verfügte über eine ärztliche Versorgung, WLAN und Handyladestationen für die Planung der Weiterreise und die Vernetzung mit anderen Schutzsuchenden oder Familienangehörigen. Diese Unterkunft glich in etwa einem Hostel.

Wir bekamen vom EBC immer eine bestimmte Anzahl an Armbändern, die wir an die Schutzsuchenden verteilten. Dieses Armband ermöglichte den Zutritt. Anfangs waren wir dankbar, so viele zusätzliche Plätze zu haben, und schickten die ersten 230 Personen in dieses Notquartier. Sehr schnell bemerkten wir aber, dass wir diese Plätze, auch in Hinblick auf den Folgetag, viel besser nutzen konnten und mussten. Es sprach sich schnell herum, dass dieser Ort sehr gemütlich war, sodass uns die Armbänder fast aus der Hand gerissen wurden. So kam es natürlich auch zu Rangeleien, die wir rasch eindämmen mussten.

Wir benötigten feste Regeln, damit dieser Ort bestmöglich genutzt werden konnte. Von unserer Seite aus hatten aber nur ausgewählte Personen Anspruch auf die Plätze dort. Dies diente einem vernünftigen Ablauf der Unterbringung der Schutzsuchenden und, wie bereits erwähnt, immer mit Hinblick auf den Folgetag.

Anspruch hatten diejenigen, die am Folgetag vormittags einen Zug vom Hauptbahnhof aus erreichen mussten, Frauen mit Kleinkindern – häufig waren andere Unterkünfte keineswegs kinder- oder frauentauglich –, kranke oder alte Menschen und Personen, die am nächsten Tag einen Termin für einen Asylantrag hatten. Des Weiteren vergaben wir auch nicht mehr alle Armbänder, sondern behielten uns rund ein Drittel für Schutzsuchende, die z.B. mitten in der Nacht ankamen und nicht mehr die Möglichkeit hatten, in eine andere Unterkunft zu gelangen. Diese unvorhersehbaren und unkontrollierten Ankünfte waren darauf

zurückzuführen, dass Ungarn die Grenze geschlossen hatte und die Menschen jetzt versuchten, über die Balkanroute – durch Slowenien – nach Österreich zu gelangen.

All diese Informationen mussten täglich an unsere DolmetscherInnen und AdvisorInnen weitergegeben werden. Wenn wir als KoordinatorInnen die Informationen von den Bussen, den Unterkünften und die Bänder vom EBC hatten, versammelten wir alle zu einem Meeting. (Diese wurden nach wie vor nach dem gleichen Schema abgehalten.) Nach dem Meeting durchkämmten wir die kleine und auch große Halle und informierten sämtliche Schutzsuchenden, dass wir sie jetzt in Unterkünfte bringen würden. Es war Vorschrift der ÖBB, dass niemand am Hauptbahnhof übernachten sollte, sodass die Hallen entsprechend gereinigt werden konnten.

In der Theorie klang dies sehr einfach und verständlich, in der Praxis hingegen tauchten viele Probleme auf. Oft wollten die Menschen um keinen Preis den Hauptbahnhof verlassen. Sie hatten Angst, ihren Zug am Folgetag zu verpassen oder von den Unterkünften nicht mehr zurück zum Hauptbahnhof zu finden. Andere vertrauten uns nicht und weigerten sich, in einen Bus zu steigen. Viele waren müde und wollten nur noch schlafen oder hatten bereits geschlafen und wurden von uns wieder geweckt. Dies waren alles Situationen, die sehr schnell unangenehm werden konnten, vor allem wenn es sich um ganze Familien handelte, die am ganzen Hauptbahnhof verteilt waren. Oft mussten die *Dolmetscher* und *Advisor* Personen mehrmals auffordern, doch bitte in die Busse zu steigen, und wurden in Folge dessen von den Schutzsuchenden angegriffen. Neben der kleinen Halle gab es zwei Unterführungen. Hier hatten hunderte von Menschen Zelte aufgeschlagen. Diese mussten alle geweckt werden, um die Zelte abzubauen und schließlich in die Busse zu steigen. Anfangs hatten wir dies noch toleriert, weil die Kapazitäten in Wien ausgeschöpft waren. Jetzt, wo es aber genügend Plätze für alle gab, wurde dies, auch aus Sicherheitsgründen, nicht mehr erlaubt. Das Klima war rau, die Stimmung oft schnell gereizt. Hier waren wir bereits von Anfang an mit den DolmetscherInnen und AdvisorInnen unterwegs und nicht erst, nachdem es zu Aggressionen gekommen war. Dies änderte jedoch nichts an der Tatsache, dass wir sie immer wieder in unangenehme Situationen hineinzwingen mussten, immer mit dem Risiko, dass sie ihre Arbeit irgendwann verweigern würden. Viele kamen zu mir und waren hilflos. Sie wussten nicht mehr, wie sie mit den Schutzsuchenden umgehen sollten. Einige hatten Angst, und ich empfahl ihnen, sich eine Auszeit zu nehmen. Andere wurden selbst aggressiv. Hier mussten wir als Leitung sofort eingreifen. Bei körperlichen Auseinandersetzungen schritt ich meistens alleine ein, riss die streitenden Parteien auseinander und schickte die DolmetscherIn bzw. AdvisorIn umgehend weg. Es war nicht immer so einfach, weil, auch kulturbedingt, alle das

Team verteidigen wollten und es somit zur Bildung einer großen, nervösen, aggressiven und lauten Menschenmasse kam. Ich schickte sie weg, nicht weil ich auf sie wütend war, sondern weil diskutieren hier keinen Sinn gemacht hätte und ihre Anwesenheit die Situation sicherlich nicht beruhigt hätte. Ich hatte den Vorteil, dass ich in den meisten Fällen körperlich überlegen war und die Handgreiflichkeiten schnell beenden konnte. Ich war gezwungen, den Schutzsuchenden mit der – schon bereitstehenden – Polizei zu drohen, nahm sie jedoch, indem ich derjenige war, der sie konfrontierte, gleichzeitig in Schutz. Dies war auch meistens der Moment, in dem sie den Ernst der Lage erkannten und in die Busse gingen.

An verschiedenen Tagen war die Situation aber schon von Beginn an so angespannt, dass wir sehr früh die Polizei baten, nur hinter uns zu stehen. Die Uniform zeigte Wirkung und die Schutzsuchenden gingen zu den Bussen. Diese Form entsprach natürlich nicht unserer Philosophie und wurde nur äußerst selten angewandt.

Bei der Vergabe der Armbänder kam es ebenfalls zu Zwischenfällen, bevor wir ein System hatten, welches der Situation entsprechend gut funktionierte. Anfangs wurden die Armbänder an verschiedene *Dolmetscher* oder *Advisor* verteilt. Diese sollten sich dann darum kümmern, diese weiter an die Schutzsuchenden zu verteilen. Da sich die Information verbreitet hatte, dass das EBC eher eine „Luxus-Unterkunft“ im Vergleich zu anderen Unterkünften war, waren die limitierten Plätze sehr begehrt. Viele Schutzsuchende waren nämlich bereits mehrere Tage oder Wochen in Wien und kehrten jeden Tag, u. a. wegen der Verpflegung, zum Hauptbahnhof zurück und hatten somit viele andere Unterkünfte gesehen. Ohne Rücksicht auf die Personen, die diese Plätze eventuell notwendiger brauchten, ließen viele sich die unmöglichsten Geschichten einfallen, warum gerade sie ein Band bekommen sollten, und versuchten die DolmetscherInnen und AdvisorInnen davon zu überzeugen. Ein erster Schritt war, dass die Schutzsuchenden gebeten wurden, ihre Zugtickets herzuzeigen, sodass festgestellt werden konnte, ob sie am nächsten Tag in der Früh einen Zug erreichen mussten oder nicht. Ein weiterer Schritt war, dass man ihnen die Armbänder sofort anlegte. Es war oft dazu gekommen, dass die Armbänder im Getümmel an Personen ausgehändigt wurden, die behaupteten, eine große Familie mit Kleinkindern zu haben. In weiterer Folge verkauften diese Personen die Armbänder an andere Schutzsuchende. Ein weiteres Problem, welches sich kurze Zeit später innerhalb des Dolmetsch-Teams ergab, war jenes, dass häufig (mehr) DolmetscherInnen oder AdvisorInnen arabischer Herkunft die Armbänder verteilten. Hierbei kam es zu wüsten Beschimpfungen – sie würden die AraberInnen den PerserInnen oder AfghanInnen vorziehen. Diese Beschuldigungen kamen nicht nur von Seiten der Schutzsuchenden, sondern auch aus den Reihen des Dolmetsch-Teams selbst. Den Ursprung

dieses Problems konnten wir kurzerhand beseitigen, indem nur noch ein Österreicher, ein Mann, die Armbänder verteilte. Diese sehr gefährliche ethnische Cliquenbildung entwickelte sich jedoch rasant weiter und wurde zu einem der Hauptprobleme, wenn nicht sogar der Hauptherausforderung im Dolmetsch-Team.

3.17 Cliquenbildung (Anfang)

Wie in Kapitel 3.16 bereits beschrieben wurde, hatte die alarmierende Cliquenbildung ihren Ursprung in der Bändervergabe für den EBC. Die Vorwürfe, man bevorzuge verschiedene ethnische Gruppen, waren massiv, stellten sich jedoch als nicht völlig haltlos heraus. Wir konnten feststellen, dass die DolmetscherInnen und AdvisorInnen Sympathien ihren eigenen Landsleuten gegenüber hatten. Es gab viele Fälle, bei denen sie sich sehr dafür einsetzten, dass genau diese Personen die Armbänder erhielten. Sie erfanden Geschichten bzw. sagten der für die Verteilung der Armbänder hauptverantwortlichen Person, dass sie „da hinten“ eine Familie mit Tickets für einen frühen Zug am nächsten Tag hätten und verlangten von ihr die Bänder. Anfangs wurden die Bänder ausgehändigt, aber dieses Bevorzugen von Landsleuten blieb nicht unbemerkt und wurde von anderen DolmetscherInnen, AdvisorInnen und uns heftig kritisiert. Wenn wir als KoordinatorInnen nicht schnell genug reagierten, kam es unter den DolmetscherInnen und AdvisorInnen unterschiedlicher Herkunft auch zu körperlichen Auseinandersetzungen. Diese drohten das Team zu spalten – was bis zu einem gewissen Grad auch passierte.

Die Bändervergabe war jedoch nur eine weitere Situation, die regelmäßig eskalierte. Für uns KoordinatorInnen war weiterhin klar, dass diese Unterscheidung von Herkunft, Kultur, Ethnie, etc. keinen Platz bei *Train of Hope* haben durfte. Nur mit gegenseitigem Respekt und Toleranz, aber auch Regeln, konnten wir solch ein enormes Projekt aufrechterhalten. Dieses drohte jedoch durch derartige Konflikte zu zerbrechen.

Die Cliquen wurden immer größer – immer noch nur ein Bruchteil der im gesamten Dolmetsch-Team vertretenen ethnischen Gruppen – und wir hatten keine Lösung parat. Dies war das erste Mal, dass wir über einen längeren Zeitraum nicht wussten, wie wir mit einer Konflikt-Situation umgehen sollten. Natürlich mussten wir unserer Position als KoordinatorInnen gerecht bleiben und alle zurechtweisen, dass ihr Verhalten nicht tolerierbar sei. Wir bekamen Rückendeckung von denen, die unsere Meinung teilten, jedoch verhärtete dies die Fronten und es passierte zum allerersten Mal, dass DolmetscherInnen bzw.

AdvisorInnen mir sagten, „ich solle bitte gehen“, im Sinne von: „das geht dich nichts an“. Dies passierte, nachdem ich einem Betrunkenen ein Platzverbot erteilte, dieser aber von einer Gruppe DolmetscherInnen und AdvisorInnen gleicher Herkunft in Schutz genommen wurde. Ich musste den Mann schließlich verhaften lassen, da er KoordinatorInnen ernsthaft bedrohte hatte. Ich riskierte somit, die Autorität zu verlieren, weil ich mich dafür entschied, in dieser Situation mit der Polizei zusammenzuarbeiten.

3.18 Cliquenbildung (Fortsetzung) und Einführung von Schichtverantwortlichen (SV)

Zu dem Zeitpunkt war es für die *Tradol*-KoordinatorInnen fast nicht mehr machbar, sich neben der eigentlichen Arbeit der Koordination am Hauptbahnhof, alleine um all diese Probleme zu kümmern. Einige arbeiteten noch immer Vollzeit, studierten oder mussten sich, verständlicherweise, neben 40-bis-90-Stunden-Wochen am Hauptbahnhof noch um andere Dinge kümmern. Meine Ko-Koordinatorin verließ uns für einen Monat, da sie mit einer anderen Hilfsorganisation auf der Balkanroute als Dolmetscherin und Sanitäterin arbeitete. Zudem kam es bei *Train of Hope* intern immer wieder zu Streitigkeiten aufgrund von Interessenskonflikten. *Tradol* war bei Weitem das größte Team von *Train of Hope* und hatte somit auch eine starke Präsenz. Der Umgangston war häufig ein viel härterer als bei anderen Teams. Dies wurde wiederum von Personen anderer Teams kritisiert. Leider wurde nur der Ton erkannt, und die Gründe dafür nicht verstanden. Die Tatsache, dass unter solchen Umständen, mit den stark begrenzten Ressourcen, ein derart gut funktionierendes und vor allem riesiges Team geschaffen und geleitet wurde, wurde oft nicht berücksichtigt.

Diese „machtvolle“ Präsenz war vermutlich das Hauptproblem, da *Train of Hope* ein ehrenamtlicher und auf Basisdemokratie basierender Verein war. Oft wurde nicht erkannt, dass man nicht die gleichen Regeln auf alle Teams anwenden konnte. So wurde die Leitung von *Tradol* (G8) immer und immer wieder zur Mäßigung des Umgangstones und zu weniger autoritärem Verhalten aufgefordert. Auch wurde dies oft nicht direkt an G8 übermittelt, sondern über schriftliche, dramatisierte Umwege mit Fehlinformationen, um G8 – es gab mittlerweile zum Teil Streitigkeiten auf persönlicher Ebene – zu schwächen. Noch schlimmer war es, wenn diese Spannungen an die *Dolmetscher* und *Advisor*, die man mit immer weniger Respekt behandelte und herumkommandierte, übertragen wurden. Wir als *Tradol* mussten die Regeln anderer Teams berücksichtigen und respektieren und so kam es dazu, dass wir uns

gezwungen sahen, den DolmetscherInnen und AdvisorInnen verschiedene Dinge zu verbieten (z.B. Zugang zum Lager). Einige *Dolmetscher* und *Advisor* beschwerten sich bei mir, dass sie „wie Hunde“³⁷ behandelt würden, und machten häufig keinen Unterschied, von wem genau ein „Befehl“ kam, sodass die Beschuldigungen auch manchmal gegen die eigenen „Chefs“ gingen, was bisher noch nie passiert war.

Neben der Aufrechterhaltung des Teams, des Teamgeistes und der „normalen“ Tätigkeiten als KoordinatorIn, nämlich der Hilfe für die Schutzsuchenden, aber auch den sich häufenden Problemen mit und zwischen den *Dolmetschern* und *Advisor*en, musste G8 täglich für den Erhalt der so hart erkämpften Strukturen „kämpfen“.

So kam es, dass alle „Chefs“ von *Tradol* langsam aber sicher mit den Kräften am Ende waren. Es war aber keine Option aufzugeben, weil dies verheerende Folgen für das ganze Team und somit auch für *Train of Hope* gehabt hätte. Somit entschieden wir uns, eine neue Position im Team einzuführen, nämlich die der/des Schichtverantwortlichen (SV).

Diese Person musste alle Fähigkeiten einer *Tradol*-KoordinatorIn haben, d.h. sich mit dem EBC, der Bus- und Bahn-Mobilisierung, den Dolmetsch-Meetings, dem ASB, usw., auskennen. Bei alltäglichen Problemen durften von dieser Person Entscheidungen getroffen werden, bei schwierigeren Angelegenheiten musste jemand vom G8 hinzugezogen werden. Die/Der SV musste die Schicht kurz protokollieren, sodass beim Schichtwechsel die/der nächste SV sofort wusste, was passiert war, und seinen Dienst sofort beginnen konnte, ohne sich zuerst einen, oft zeitaufwendigen, Überblick verschaffen zu müssen. Des Weiteren wurde ein Online-Schichtplan eingeführt, bei dem die/der SV sich eintragen konnte, sodass sichergestellt war, dass immer jemand vor Ort war.

Diese Erweiterung des Systems wurde vom G8 den als SV ausgewählten Personen präsentiert. Diese waren mit der Auswahl sowie auch mit dem System einverstanden. Eine Person jedoch zog sich sogar ganz aus dem *Tradol*-Team zurück. Ihr waren die Kommunikationsformen zu hart und sie hatte darüber hinaus ein persönliches Problem mit einer der Koordinatorinnen. Eine zweite Person, welche aus ungeklärten Gründen einen KoordinatorInnen-Ausweis bekommen hatte, mussten wir bitten, ausschließlich wieder als DolmetscherIn zu arbeiten. Ihr wurde als KoordinatorIn nicht der nötige Respekt entgegengebracht und seitdem sie diesen Ausweis besaß, waren ihre Leistungen zurückgegangen. Als DolmetscherIn und BuskoordinatorIn war diese Person eine der besten und genau dort hätten wir sie wieder gebraucht.

³⁷ „Hund“ ist in den Kulturen fast aller *Dolmetscher* und *Advisor* ein extrem negativ konnotiertes Wort.

Bei der Verkündung der Nachricht kam es zur völligen Eskalation. Es gab starke persönliche Beschimpfungen. „Wenn ich jetzt diesen Raum verlasse und die anderen sehen, dass ich nur Dolmetscher bin, sehen alle, dass ich versagt habe und ich verliere mein Gesicht.“ Mit dieser Aussage war klar, wie die Empfindungen zu verschiedenen Positionen wirklich waren, obwohl unsere Philosophie, dass alle gleich wichtig sind, täglich wiederholt wurde. Die Person schüttelte uns die Hand, sagte, dass wir wie Brüder und Schwestern für sie seien, verließ wütend den Raum und kehrte nie wieder zum Hauptbahnhof zurück.

Diese neue Funktion sollte dann dem ganzen Team in einem Dolmetsch-Meeting präsentiert werden. Das Meeting wurde in drei Sprachen abgehalten: Englisch, Arabisch und Farsi. Dabei wurde das Meeting von einem SV abgehalten, der jedoch schon häufiger diese Aufgaben übernommen hatte, bevor wir den Posten überhaupt definiert und offiziell eingerichtet hatten. Er hielt das Meeting auf Englisch und Arabisch. Für Farsi war eine andere Person zuständig, welche über die letzten Wochen durch die Cliquenbildung zu einer Art „Zwischenchef“ für die afghanischen *Dolmetscher* und *Advisor* geworden war. Obwohl wir schon länger mit diesem System arbeiteten, schien die offizielle Version einigen ein Dorn im Auge gewesen zu sein. Während des Meetings wurde es auf einmal sehr unruhig. Viele fingen an, laut zu reden und unterbrachen den SV ständig. Dann stürmten einige aus dem Office und das Meeting musste unterbrochen werden. Ich folgte ihnen und stellte sie zur Rede. Ich war wütend und fragte sie, wo das Problem sei. Es schien ein Problem für sie zu sein, dass nun „ein normaler Dolmetscher“ sie auch „rumkommandieren“ durfte.

Ich konnte sie nur schwer beruhigen und kam nicht richtig zu Wort. Einige waren so aufgebracht, dass sie den Platz verließen. Ich versuchte ihnen noch einmal zu erklären, worin die Tätigkeit der/des SV bestand und dass es sich dabei um einen Posten mit extremer Verantwortung handelte. Dann kristallisierte sich das Hauptproblem heraus: Unter all den neuen Schichtverantwortlichen war keine AfghanIn vertreten; es waren nur AraberInnen und ÖsterreicherInnen. Ich erklärte ihnen, dass wir die Personen nach Fähigkeit, und nicht nach Herkunft ausgewählt hatten. Dabei verwies ich auf den SV, welcher das Meeting gehalten hatte, und einige stimmten mir zu, dass diese Person ihre Arbeit als „inoffizieller“ SV immer gut gemacht hatte. Da verschärfte ich den Ton und fragte sie, wie in aller Welt sie glaubten, ein Team leiten zu können, wenn sie nicht einmal den nötigen Respekt aufbringen könnten, um fünf Minuten bei einem Meeting zuzuhören, welches man aus Respekt ihnen gegenüber in drei Sprachen abgehalten hatte. Es wurde prompt ruhiger. Einige wollten es in der Aufregung noch immer nicht einsehen, andere stimmten zu und fanden es letzten Endes dann doch in Ordnung, und eine ganze Handvoll entschuldigte sich sogar später bei mir. Ich wollte diese

ethnischen Barrieren um keinen Preis haben und sagte ihnen, dass sie sich nicht bei mir entschuldigen sollten, sondern beim SV, den sie so respektlos behandelt hatten. Sie taten dies dann auch.

Dies markierte für mich jedoch den Zeitpunkt, an dem der Teamgeist einen Tiefpunkt erreicht hatte. Außer den AraberInnen gab es von fast jeder ethnischen Gruppe Cliques, die mehr oder minder auch einen „Chef“³⁸ hatten. Natürlich umfassten diese nur einen Bruchteil des gesamten Teams, genauer gesagt, die Gruppen waren immer sehr klein. Besonders spürbar war aber die Cliquesbildung bei afghanischen sowie kurdischen *Dolmetschern* und *Advisoren*, wobei es sich bei der kurdischen Gruppe ohnehin nur um sehr wenige Personen handelte, weil nur sehr wenige am Hauptbahnhof kurdischer Herkunft waren.

Sie wussten, dass ich weiterhin die oberste Instanz für Dolmetsch-Angelegenheiten war. Die „Zwischenchefs“ waren auch sehr fähige Personen, mit denen ich immer gut kooperierte. Mir gefielen diese ethnischen Unterteilungen trotzdem nicht. Es bestand immer die Möglichkeit, dass es genau deswegen innerhalb des gesamten Teams zu erneuten Auseinandersetzungen kommen könnte. Ich versuchte also, die Aufregung um die SV-Position abklingen zu lassen, um alle wieder näher zusammenzubringen. Dafür musste zuerst die Negativhaltung, die über *Train of Hope* kursierte, wieder gesenkt werden. In den kommenden Tagen und Wochen setzte ich mich also stark, auch oft mit harten Worten, dafür ein und mischte mich immer wieder in Angelegenheiten zwischen den Teams ein. In vielen Bereichen waren die Probleme so festgefahren und eskalierten immer häufiger, weil niemand mehr das Ganze von einer Meta-Ebene aus betrachten konnte. Ich war „froh“, dass es nun die SVs in unserem Team gab, sodass ich mich in anderen Bereichen einbringen konnte: interne Kommunikation, Zukunftsplanung, etc.

Wie es das Schicksal aber so wollte, kam es auf interner Ebene (Vorstand) noch einmal zu einem derartigen Crash, welcher *Train of Hope* in zwei Gruppen teilte und das gesamte Projekt „vorzeitig“ fast zerstörte (Kapitel 3.19). Ich werde hier nicht ins Detail gehen können, da ich bis heute die genauen Gründe für den Streit nicht kenne. Das Wochenende, an dem der Eklat passierte, war ich nicht vor Ort. Mir wurden die Geschehnisse im Nachhinein von diversen Personen berichtet, bzw. suchte ich mit vielen das Gespräch, um herauszufinden, was genau passiert war.

³⁸ Sie waren alle männlich.

Nichtsdestotrotz erhöhten alle vom G8 wieder ihre Präsenz am Hauptbahnhof, um zu verhindern, dass das Dolmetsch-Team, und somit auch *Train of Hope* – wir waren weiterhin bei Weitem das größte Team – zerbrach.

3.19 Interne Spaltung

Der Eklat passierte während eines großen *Train of Hope*-Meetings, bei dem sämtliche Personen, die etwas mit *Train of Hope* zu tun hatten, über die aktuellsten Handlungen des Vereins (Kooperation mit dem Staat, Zusammenarbeit mit anderen Hilfsorganisationen, etc.) sowie über die Strukturen und Zukunftsideen informiert werden sollten. Das Meeting driftete aber sehr schnell in einen sehr komplexen, für alle undurchschaubaren Streit innerhalb des Vorstandes ab. Niemand wusste, worum es ging, und niemand wusste, wer die Wahrheit sprach. Durch die Komplexität der Aussagen konnten die anwesenden DolmetscherInnen und AdvisorInnen nicht mehr folgen und verstanden das Ganze noch weniger als alle anderen Anwesenden. Zudem redeten mehrere Personen gleichzeitig und dazu noch sehr fachspezifisch (Statuten und Unternehmensrecht)³⁹. Dies löste eine Welle der Empörung bei allen MitarbeiterInnen aus. Ich kam erst am Tag nach dem Eklat zurück zum Hauptbahnhof und wusste zu dem Zeitpunkt nicht, was passiert war. Ich spürte aber, wie angespannt die Lage war. Viele Personen von anderen Teams redeten nicht einmal mehr mit mir. Das kam deswegen, weil dieser Konflikt *Train of Hope* zweigespalten hatte und die meisten sich auf der einen oder anderen Seite positioniert hatten. Viele, wenn nicht alle, hatten sich eine Meinung aufgrund sehr widersprüchlicher Informationen gebildet. Ich war eine der wenigen Personen, die neutral war, auch wenn ich als Teamleiter von *Tradol* von den anderen Teams stigmatisiert wurde, da auch in unserem Team KoordinatorInnen eine klare Seite eingenommen hatten. Mir fiel es schwer, mich zu positionieren, da ich nicht dabei gewesen war und nicht wusste, worum es ging. Ich hatte mir zwar Tage, gar Wochen später, eine Meinung gebildet, eine Seite zu 100% eingenommen habe ich jedoch nie.

Diese Situation machte mich sehr traurig. Ich hatte, wie viele andere, vieles für *Train of Hope* geopfert und aufgegeben. Trauriger machten mich aber die Gesichter der *Dolmetscher* und *Advisor*. Sie verstanden einfach nicht, was passiert war. Sie wussten nicht einmal, ob es *Train of Hope* zu dem Zeitpunkt in der ursprünglichen Form noch gab. Für viele

³⁹ Ich habe mich damals bei mehreren Personen mit unterschiedlichen Meinungen über den Ablauf dieses Meetings informiert und dies ganz bewusst über mehrere Tage, um nicht nur emotional gefärbte Informationen zu bekommen.

war *Train of Hope* zu einer Art Therapie und der Hauptbahnhof für einige zu einem zweitem, wenn nicht sogar zum einzigen Zuhause geworden. Alles, was sie hatten, war der Hauptbahnhof, *Train of Hope*, die Dolmetsch-Familie. Sie durchlöcherten mich mit Fragen, auf die ich keine Antworten hatte. Ich, die Person, die ihnen in allen Situationen helfen konnte, war durch einen Streit innerhalb des Vorstandes ohnmächtig geworden. Mein psychischer Zustand wurde zunehmend schlechter. Ich litt häufig unter starken Depersonalisations-Symptomen⁴⁰. Doch ich wollte noch nicht aufgeben. Nun, wo wir alles für die Schutzsuchenden getan hatten – und wir taten es noch immer –, wandte ich mich wieder mehr dem eigenen Team zu. Die *Dolmetscher* und *Advisor* waren in hoher Zahl selbst Flüchtlinge und sie brauchten auch Hilfe. Auch wenn ich bei rechtlichen Angelegenheiten machtlos war, wollte ich alles dafür tun, dass sie sich wohlfühlten, dass sie sich in der für sie neuen Gesellschaft wertgeschätzt und nützlich fühlten.

3.20 Ansätze um Wogen zu glätten

Durch die politische Situation war die Lage am Hauptbahnhof ruhiger geworden. Auch die Probleme im Dolmetsch-Team begannen sich langsam aber sicher zu beruhigen. Ich hatte jetzt Zeit, den Fokus auf andere Dinge zu legen. Über fast einen Monat führte ich bereits viele Gespräche mit zahlreichen MitarbeiterInnen aus sämtlichen Bereichen. Neben den internen Streitigkeiten hörte ich, dass viele sich bereits in zahlreiche Nebenprojekte involviert hatten, um integrative Arbeit zu leisten und diese zu fördern. Viele dieser Projekte waren äußerst nützlich für die Integration unserer *Dolmetscher* und *Advisor*. Unter den zahlreichen Projekten waren z.B. welche, die Deutschkurse für die *Dolmetscher* und *Advisor* anboten. Andere würden sie bei der Wohnungssuche unterstützen⁴¹.

Ich organisierte also diesmal selbst ein großes Meeting, bei dem alle, die bereits an anderen Projekten arbeiteten, diese vorstellen und somit eventuell KooperationspartnerInnen finden konnten. Im Anschluss gab es Listen, in die man sich für die jeweiligen Projekte einschreiben konnte, und so gelang es tatsächlich in späterer Folge, viele Projekte in größeren

⁴⁰ Besonders schlimm für mich war, dass ich oft nicht mehr unterscheiden konnte, ob ich schlafe oder wach bin. Ich wusste nicht, ob es sich bei der „Realität“, „in der ich mich bewegte“, um einen Traum oder den Wachzustand handelte.

⁴¹ Es gab natürlich auch viele Projekte wie z.B. Informations-Beschaffungs-Gruppen zur politischen Lage auf der Balkan-Route oder Gruppen für Langzeit-Pläne für *Train of Hope*, die ich sogar zum Teil in einem Unternehmens-Rahmenkonzept zusammenfasste. Diese jedoch hier zu analysieren, empfinde ich als nicht relevant für diese Arbeit.

Arbeitsgruppen zu organisieren, mit sehr ertragreichen Ergebnissen und Umsetzungen. Auch wenn es bei diesem Meeting fast zu einem erneuten Vorstands-Eklat gekommen wäre, weil auch über die Vereins-Statuten aufgeklärt und diskutiert wurde – es sollte bald zu einer neuen Vorstandswahl kommen – gelang es uns, mehr oder weniger, diesen schnell zu unterdrücken und den Fokus auf die wichtigeren Dinge zu legen. Dinge, die *Train of Hope*, nachdem die Hauptbahnhof-Ära doch langsam aber sicher ihrem Ende zugeing, wieder Mut und Motivation gaben, um jetzt, unter dem Namen *Train of Hope*, integrative Arbeit zu leisten, und zwar noch immer im Team. Viele *Dolmetscher* und *Advisor* konnten so wieder mehr Sinn in ihrem Handeln und Tun erkennen und es war schön zu sehen, wie viele sich ehrgeizig in den neuen Projekten und Arbeitsgruppen engagierten.

Natürlich war eines der Hauptthemen die neue Vorstandswahl. Man wollte auf keinen Fall, dass dieses Projekt nach dem Hauptbahnhof endete, und jeder versuchte jetzt ganz bewusst und überlegt, die für sie oder ihn in Frage kommenden KandidatInnen zu wählen. Auch ich war auf der Liste für den Posten des Vereins-Präsidenten. Weitaus mehr als erwartet hatte ich neben meinem eigenen Team – auch andere KoordinatorInnen von *Tradol* kamen für verschiedene Positionen in Frage – durch mein Engagement für den Versuch, *Train of Hope* wieder zusammenzuführen, sehr viele andere MitarbeiterInnen hinter mir⁴². Auf dem Gelände entwickelte sich sogar eine Art Wahlkampf, bei dem sämtliche *Dolmetscher* und *Advisor* für uns, d.h. für die infrage kommenden KoordinatorInnen, Werbung machten. Sie gingen eigenständig auf andere MitarbeiterInnen zu und versuchten diese zu überzeugen, dass wir die richtigen Personen für diese Posten wären. Es war mir oft unangenehm, weil es oft so aussah, als hätte ich sie dazu aufgefordert. Die Meinungen zum noch aktuellen Vorstand waren noch immer gespalten und somit erhielt ich von verschiedenen Seiten weiterhin Kritik.

Natürlich bemühte ich mich auch individuell, die MitarbeiterInnen darüber zu informieren, was ich vorhatte. Vor allem hatten auch viele dies bereits bei meiner Unternehmens-Rahmenkonzept-Präsentation (PowerPoint-Präsentation im Anhang) beim Meeting gesehen. Jetzt allerdings, wo die Stimmung, zumindest bei *Tradol*, wieder positiver wurde, versuchte ich die DolmetscherInnen und AdvisorInnen so gut es ging wieder zusammenzubringen.

⁴² Diese Vorstandswahl war auch ein sehr komplexes Thema, welches über einen Monat lang täglich diskutiert wurde. Auch gab es eine Statuten-Arbeitsgruppe, die sich um neue, zukunftsorientierte, Vereinsstatuten bemühte. Eine weitere Herausforderung war auch, den *Dolmetschern* und *Advisor* so gut wie möglich zu erklären, wie der Ablauf dieser Wahl sein würde, wer wofür stand, was die Statuten besagten, wer welche Zukunftsvisionen vertrat etc. Viele konnten nur schwer folgen, weil es sich hierbei doch teils um schwierige Prozesse handelte und die Sprachbarriere weiterhin hoch war.

3.21 Teamgeist wiederherstellen

Ich erinnere mich an einen Tag, an dem so wenig am Hauptbahnhof los war und wir unsere Arbeit schon sehr früh erledigt hatten, dass wir uns spontan dazu entschieden, mit einer Gruppe von *Dolmetschern* und *Advisor*n auf den Weihnachtsmarkt zu gehen. Viele wussten nicht, was das war, und waren sehr froh darüber, in der Gruppe etwas unternehmen zu können. Schon am Weg zur Straßenbahn konnte man die Euphorie und Freude spüren. Alle machten Fotos, sie sangen, sie lächelten. Nicht weniger laut waren sie in der Straßenbahn. Es war auch das erste Mal, dass es in diesem Winter schneite. Für die meisten war es der erste Schnee, den sie jemals gesehen hatten. Die Emotionen dieses Abends in Worte zu fassen, fällt mir sehr schwer. Es waren jedoch bewegende Momente und ich merkte, wie durch kleine Aktionen wie diese ein großer Unterschied gemacht werden konnte und die Gruppe zusammengeschweißt wurde.

Ein weiterer prägender Tag war jener, an dem wir vom Direktor des Praters das „Geschenk“ bekommen hatten, mit ca. 100 Personen gratis einen Nachmittag im Prater zu verbringen. Ich weiß nicht, ob ich mich hier bei den anderen Teams sehr beliebt gemacht habe, jedoch setzte ich mich heftig dafür ein, dass so viele *Dolmetscher* und *Advisor* wie möglich mitgehen durften, weil ich wusste, wie wichtig diese Momente für die Gruppe waren. Es gelang uns als *Tradol* auch, dass rund Zwei-Drittel der DolmetscherInnen und AdvisorInnen dabei waren. Bereits die Euphorie auf dem Weg zum Prater ist nur schwer in Worte zu fassen, ganz zu schweigen davon, wie es dann im Prater selbst war. Man hätte sagen können, der Prater gehörte uns. Noch nie hatte ich sie so glücklich gesehen. Vor allem ihre Dankbarkeit machte mich sprachlos.

Eine weitere Veranstaltung war jene, bei der der Bürgermeister von Wien sämtliche Organisationen, die in der Flüchtlingshilfe tätig waren, zu einem Abendessen in die Marx Halle⁴³ einlud. Auch hier sollten sich alle bei dem *Train of Hope* Front Desk anmelden. Jedoch war bei verschiedenen Anmeldungen etwas schiefgelaufen bzw. hatten verschiedene von den DolmetscherInnen und AdvisorInnen dies, womöglich aus sprachlichen Gründen, nicht ganz verstanden und waren nicht angemeldet. Da dies aber wieder eine Veranstaltung war, die vor allem für alle *Dolmetscher* und *Advisor* sehr wichtig war, organisierten wir kurzerhand, dass einfach alle eingelassen wurden, sofern sie ihre Pässe beim Eingang herzeigten.

⁴³ Veranstaltungshalle im 3. Wiener Gemeindebezirk.

Auch hier hätte man glauben können, dass *Train of Hope* die Halle „gehörte“. So laut wie alle DolmetscherInnen und AdvisorInnen jubelten und bei der Musik mitsangen, war es einigen Menschen bei einem eigentlichen, in diesem Fall auch gehobenen Abendessen, sichtbar unangenehm. Aber wir hatten Spaß, und das war wichtig. Es war ein riesiges Ventil für die ganzen Strapazen der vergangenen Wochen. Es war ein Dankeschön an *Train of Hope*, viel mehr war es aber ein „herzliches Willkommen in Österreich“ für unsere DolmetscherInnen und AdvisorInnen. Sie fühlten sich als wichtiger Teil einer so wichtigen Hilfsorganisation, und das waren sie auch. Sie wurden wertgeschätzt, sie erhielten tiefen Respekt, sie knüpften neue Freundschaften und – für mich der wichtigste Faktor – sie respektierten einander wieder. *Tradol* war wieder die Familie, die vor einiger Zeit aufgebaut und fast zerstört worden war. Es war – und ist es noch immer – unbeschreiblich schön, wie dankbar sie mir und den anderen KoordinatorInnen dafür waren, obwohl wir nicht die OrganisatorInnen dieser Veranstaltungen waren. Sie waren einfach dankbar, dass wir uns in egal welcher Situation für sie einsetzten.

3.22 Die letzten Wochen am Hauptbahnhof

Die nächsten paar Wochen am Hauptbahnhof liefen sehr organisiert ab. Es kamen immer weniger Schutzsuchende am Hauptbahnhof an und wir waren so routiniert, dass wir schon immer sehr früh mit unserer Arbeit fertig waren. Natürlich gab es noch die einen oder anderen Zwischenfälle.

So z.B. kam es zu einem Diebstahl von Kleidern aus der Kleiderausgabe. Ein Advisor hatte hier mehrere Kleidungsstücke, anscheinend für seine Kinder, entwendet. Dies war natürlich verboten und auch nicht zu tolerieren. Wenn jemand von ihnen Kleider gebraucht hätte, hätte sie/er sich nur an uns wenden müssen und wir hätten eine Lösung gefunden. Das wussten alle und es wurde auch mehrmals so verfahren. Als ich ihn darauf ansprach, verteidigte er sich mir sehr wirren Aussagen. Ich nahm mir einen Dolmetscher hinzu, und dieser konnte mir bestätigen, dass die Aussagen auch in der Muttersprache verwirrend waren. Schließlich kam es zu einem Geständnis. Er musste seinen Advisor-Pass abgeben und ich erteilte ihm ein Platzverbot. Am Tag danach war er jedoch wieder da, sodass ich ihn wieder auffordern musste, den Platz zu verlassen. Diesmal wollte er seinen Fehler nicht einsehen und ich sah in diesem Fall keinen anderen Ausweg, als dass ich die Religion, nämlich seinen Glauben, gegen ihn verwendete. Ich sagte ihm, dass dies der falsche Ort zum Stehlen sei, er solle seine Menschlichkeit besser in den Griff bekommen, sonst könnte es „von oben“

schlechtes Karma für ihn geben. Ich zeigte mit dem Finger in den Himmel und es war klar, dass ich mit „von oben“ Gott (Allah) meinte⁴⁴. Der Dolmetscher sagte ihm dies noch einmal in seiner Muttersprache, inkl. dem Handzeichen. Er nickte nur noch einmal und verließ das Gelände.

Einige wenige Male kam es noch zu Verdachtsfällen wegen Betrugs. Einmal war ein Kurde in Verdacht geraten und wurde von anderen KurdInnen gedeckt. Ich hatte große Mühe, mich überhaupt durchzusetzen. Der „Kopf“ der Clique respektierte mich und ich ihn auch, sodass er sich selbst um die „eigenen Leute“ kümmerte⁴⁵.

Ein Zwischenfall bestätigte wieder, wie sehr alle im Team zusammenhielten, ganz egal welcher Herkunft sie waren. Es handelte sich um eine Massenschlägerei, welche von drei alkoholisierten Männern ausging. Sie waren keine Helfer oder Mitarbeiter. Zudem war man sich auch nicht sicher, ob es sich bei ihnen um Schutzsuchende handelte. Angeblich hatten sie ein Handy gestohlen und wurden daraufhin von einem Dolmetscher zur Rede gestellt. Sie waren äußerst aggressiv und unberechenbar. Immer wieder schlugen sie wahllos auf Dolmetscher ein, sodass es gleichsam im Minutentakt immer irgendwo anders eskalierte. Alle *Dolmetscher* und *Advisor* versuchten immer und immer wieder ihre TeamkollegInnen zu verteidigen. Die Situation war fast nicht in den Griff zu bekommen. Schätzungsweise 50 *Dolmetscher* und *Advisor* waren zu dem Zeitpunkt vor Ort und waren außer sich. Eine Hälfte versuchte zu beruhigen, die andere jedoch war wutentbrannt und nicht unter Kontrolle zu bekommen. Ich kontaktierte inzwischen die Polizei, jedoch waren die drei Männer nicht zu besänftigen, sodass ich kurzerhand einen von ihnen aus der Gruppe riss und ihn in einem festen Würgegriff wegzerterte. Als ich ihn losließ, kam wenige Sekunden später eine ganze Gruppe von PolizistInnen, die die drei Männer schließlich verhafteten.

In dem Moment, wo ich diese Person im Würgegriff hatte, gerieten verschiedene Dolmetscher völlig außer Kontrolle (Ich kann mich nicht an Dolmetscherinnen erinnern, die aktiv am Geschehen beteiligt waren). Ein SV berichtete mir dies kurz danach. Er sagte mir, dass verschiedene vom ihnen über das halbe Gelände gelaufen waren und auf Arabisch geschrien hatten, dass der Chef von den drei Männern angegriffen würde. Alle, die noch irgendwo anders am Menschen beruhigen waren, rannten angeblich sofort zu mir, um zu helfen. Einige sollen sogar geweint haben, als sie mitbekamen, dass ich leicht verletzt worden war. Es handelte sich dabei nur um Kratzwunden.

⁴⁴ Diebstahl stellt im Islam eine große Sünde dar.

⁴⁵ Er war zudem sehr engagiert und leistete oft an der slowenisch-österreichischen Grenze (Spielfeld) im Namen von *Train of Hope* Hilfe.

Dies war für mich, wenn auch leider in solch einer Situation, ein bewegender Moment. Es war bewegend zu sehen, wie viel Respekt diese Menschen vor mir hatten und wie sie ihre eigene Haut für mich riskieren würden. Zu sehen, wie emotional Menschen werden, weil „dem Chef“ etwas angetan wird, war überwältigend.

Im Anschluss an den Vorfall sollten die *Dolmetscher* und *Advisor* alle heimgeschickt werden. Ich hielt dies für falsch und verbrachte die restlichen Stunden des Abends damit, alle einzeln zu beruhigen. Ich suchte vor Ort das Gespräch mit jeder einzelnen Person, versuchte sie aufzubauen, umarmte sie, streifte ihnen ab und zu mit dem Finger über die Wange. Es dauerte zwar mehrere Stunden, jedoch waren am Ende des Abends alle wieder gut gelaunt und die aufgeheizte Stimmung war nicht mehr zu spüren.

3.23 Menschenrechtspreis

Anfang Dezember wurde *Train of Hope* von der österreichischen Liga für Menschenrechte der Menschenrechtspreis 2015 verliehen. Das Datum stand schon seit mehreren Wochen fest und die Vorfreude war größer denn je. Man war einfach stolz auf sich. Es war schön, gemeinsam so viel erreicht zu haben und dafür belohnt zu werden, auch wenn dies im Rahmen einer Flüchtlingskrise eventuell eigenartig klingen mag. Es waren genau diese Momente, die das Team, und diesmal das ganze *Train of Hope*-Team, wieder näher zusammenbrachten. Alle freuten sich auf den Abend. Es wurde herumtelefoniert, um für jeden *Dolmetscher* und *Advisor* das passende Outfit für solch einen großen Moment zu organisieren.

Die VeranstalterInnen hatten jedoch nicht damit gerechnet, dass wir so zahlreich kommen würden. Nicht einmal die Hälfte der anwesenden Personen passte in den Raum, in dem die Preisübergabe stattfand. Dann hieß es sogar, dass die anschließende Feier aus Sicherheitsgründen nicht stattfinden würde. Das konnten „wir“ den *Dolmetschern* und *Advisor* aber nicht antun. Seit Wochen hatten sie sich darauf gefreut und es auch verdient. Schnell überlegten wir, die G8 und anderen MitarbeiterInnen von *Tradol*, was wir machen könnten. Wir entschieden uns, alle gemeinsam in einen naheliegenden Club zu gehen. Wir wussten natürlich auch, dass der Eintrittspreis ein weiteres Problem darstellen könnte. Bevor wir also alle hineingingen, verhandelten wir den Preis. Da wir so viele waren, stimmten die Veranstalter zu, den Preis zu senken und ließen alle mit dem Codewort „Train of Hope“ für weniger als die Hälfte vom eigentlichen Preis passieren. Die *Dolmetscher* und *Advisor* erkannten natürlich, dass wir uns vor allem für sie eingesetzt hatten, und waren sehr dankbar

dafür. Der Abend machte allen viel Spaß. Für mich war es einfach schön zu sehen, wie sie sich, neben dem Hauptbahnhof, immer wohler in Österreich fühlten. Ich wusste, dass *Train of Hope* am Hauptbahnhof bald vorbei sein würde, und wie sehr einige darunter leiden würden. Ich setzte also, mit G8, schon seit Wochen alles daran, dass dies nicht passierte. Das war der Grund, warum wir versuchten, so viele schöne Momente wie möglich „außerhalb“ des Hauptbahnhofes zu haben, sodass sich das Ende nicht zu sehr auf sie auswirkte.

3.24 Das Ende einer Ära

Der Hauptbahnhof war leer. Schutzsuchende kamen keine mehr an. Auch die Infrastruktur war bereits zurückgegangen, da sie nicht mehr notwendig war. Es waren noch zwischen 20 und 50 MitarbeiterInnen am Hauptbahnhof, davon weit mehr als die Hälfte *Dolmetscher* und *Advisor*. Langsam aber sicher mussten wir uns eingestehen, dass es keinen Sinn mehr machte, dort zu sein. Es war unsere Aufgabe, den DolmetscherInnen und AdvisorInnen dies auch immer und immer wieder schonend beizubringen. Wir waren uns der psychischen Gefahren, die ein solches Ende auslösen könnte, bewusst. Sehr vorsichtig suchten wir alle immer wieder das Gespräch und baten sie, nicht mehr zum Hauptbahnhof zu kommen. Hilfreich waren dabei die Optionen der verschiedenen Projekte und Arbeitsgruppen, in denen sie sich weiterhin beteiligen konnten.

Ein großes und wichtiges Treffen stand noch bevor: die Vorstandswahl. Viel und lange hatten sie, die *Dolmetscher* und *Advisor*, sich beraten. Sie wussten, wer was genau mit *Train of Hope* nach dem Hauptbahnhof vorhatte. Sie motivierten einander auch gegenseitig, an der Wahl teilzunehmen. Man konnte sehen, wie wichtig ihnen das Ganze war. Man wollte mit den ganzen Streitigkeiten abschließen und das Projekt *Train of Hope* ausbauen, professionalisieren, internationalisieren, etc.

Es wurde ein großer Veranstaltungsraum gemietet, in dem alle Mitglieder von *Train of Hope* Platz finden würden. Alle waren angespannt, aber trotzdem positiv gestimmt. Mir allerdings fiel es schwer, mich zusammenzunehmen. Ich hatte am Tag vor der Wahl über Umwege erfahren, dass die Wahl aus rechtlichen Gründen nicht stattfinden würde. Ich wusste somit, dass das Projekt an dem Tag (für mich) sterben würde.

Die letzten dreieinhalb Monate war der Hauptbahnhof zu meinem Zuhause geworden. Die emotionale Krise und psychische Belastung, vor der ich immer wieder warnte, hatte mich

im Würgegriff. Dies war das zweite Mal, dass ich mich ohnmächtig fühlte, aber diesmal gab ich auf.

Weit über die Hälfte der Personen, die den Raum betraten – ich war schon früher da – flüsterte mir zu, dass sie mir bei der Wahl die Daumen drücken würden, und dass sie mich wählen würden. Ich verfiel in eine Art Schockzustand und dankte ihnen für ihr Vertrauen. Mehr konnte ich nicht (mehr) sagen. Ich war überwältigt, dass so viele Menschen, die ich vor knapp drei Monaten zum ersten Mal in meinem Leben getroffen hatte, mir so ein riesiges Projekt, ja gar eine Organisation anvertrauen wollten, einen Verein, der aus ihrem Handeln und Herzblut entstanden war und ihnen mindestens genauso wichtig war wie mir. Es war für mich unerträglich, dass diese Menschen gleich, wieder einmal, so enttäuscht werden würden.

Die Versammlung wurde eröffnet und einer der ersten Sätze war, „es wird heute leider nicht wie geplant zur Wahl des neuen Vorstandes kommen“. Man konnte das Entsetzen spüren und sehen. Schnell wurde es wieder laut, es wurde wieder viel diskutiert und gestritten. Als die Situation sich wieder beruhigt hatte, sollte es noch zu einer Vorstellung der KandidatInnen kommen. Ich machte noch mit, wusste jedoch, dass dies mein letzter Tag bei *Train of Hope* war. Viele, vor allem die *Dolmetscher* und *Advisor*, versuchten mich erneut zu motivieren, vergebens. Das Projekt, wie ich es mir für die Zukunft vorgestellt hatte, war nicht mehr umsetzbar. Ich erlebte diese Versammlung nur noch in Trance. An den Heimweg erinnere ich mich bis heute nicht.

Wichtig ist mir, dass ich dieses Kapitel nicht negativ beende. Es gibt nämlich keine Worte auf dieser Welt, die beschreiben könnten, was ich in dieser Zeit bei *Train of Hope* gelernt habe. Eine solche Dynamik, mit solch einem Willen und Engagement, eine Solidarität, ja Humanität, eine Professionalität und organisatorische Vielfalt, ein Durchhaltevermögen, eine beispiellose Selbstlosigkeit, ein respektvoller und zwischenmenschlicher Umgang, ein regelrechter Kampfgeist, das gemeinsam verfolgte Ziel im Auge zu behalten, nämlich das der Hilfe und des Initiative-Ergreifens, wo die Politik versagt und die Zivilgesellschaft einschreiten muss, und das alles gebündelt in einem Verein, einer Familie, nämlich *Train of Hope*. So etwas erlebt man vermutlich kein zweites Mal und ich könnte nicht dankbarer dafür sein, ein Teil davon gewesen zu sein. Dankbarer für all das, was ich fürs Leben gelernt habe.

4. Interviewstudie: Methodik

Als Koordinator des Transport- und Dolmetsch-Teams *Tradol* hatte ich zwar ein profundes Wissen in puncto Team-Management, Team-Strukturen und alle damit einhergehenden Schwierigkeiten sowie einen sehr guten Überblick über das Handeln der *Advisor*. Ich war die meiste Zeit mit ihnen mitten im Geschehen und konnte anhand (der Entwicklung) der Lage beurteilen, ob sie „richtig“ oder „falsch“ handelten, d.h. den Anweisungen der Koordinatoren von *Tradol* folgten oder nicht, auch wenn sie „die Ausführung“ in einer mir unverständlichen Sprachen tätigten. Der Tätigkeitsbereich der *Dolmetscher* war für mich jedoch weitgehend unzugänglich. Selbst wenn ich derjenige war, der die *Dolmetscher* damit beauftragte, für viele verschiedene Bereiche, Stationen und Institutionen, auch außerhalb des Hauptbahnhofes, zu dolmetschen, hatte ich nur sehr wenige Informationen darüber, wie diese Dolmetschungen in den verschiedensten Situationen und Settings vonstatten gingen. Um also neben meiner Perspektive auch die der *Dolmetscher* von *Train of Hope* analysieren zu können, wurden im Zuge dieser Arbeit im Zeitraum vom 29. November 2016 bis 5. Dezember 2016 zehn Interviews mit *Dolmetschern* von *Train of Hope* durchgeführt⁴⁶. Ziel war es, dolmetschwissenschaftliche Erkenntnisse im Bereich des „non-professional interpreting“ zu gewinnen. Dabei stand immer das „Wie“ im Zentrum der verschiedenen Fragen, die in Kapitel 4.2 näher beschrieben werden.

Es wurden im gleichen Zeitraum zwei weitere Interviews mit Gründungsmitgliedern von *Train of Hope* geführt, um mehr über die Gründung sowie die Entwicklung des Vereins in der ersten Septemberwoche 2015 zu erfahren. Ab der zweiten Septemberwoche war ich selbst vor Ort und konnte somit eigenständig über die Lage, die Stationen und diversen Entwicklungen berichten (Kapitel 3). Die Informationen aus den Interviews mit den Gründungsmitgliedern flossen in Kapitel 2.2 ein. Aus Anonymisierungsgründen werden die GesprächspartnerInnen mit G#1 und G#2 bezeichnet.

4.1 Auswahlkriterien für Interview-TeilnehmerInnen

Die Idee war es, eine vielfältige Auswahl an Interview-TeilnehmerInnen (*Dolmetscher*) zu haben, um eine möglichst umfangreiche Analyse durchführen zu können. Ein erster wichtiger

⁴⁶ Rund ein Jahr nach dem Ende von *Train of Hope* am Wiener Hauptbahnhof.

Aspekt, um Dolmetsch-Tätigkeiten bestmöglich untersuchen zu können sowie ein gegenseitiges, volles Verständnis während des Interviews zu erlangen, war, dass die TeilnehmerIn mindestens zwei Sprachen fließend sprechen konnten. Darunter musste eine Sprache Deutsch oder Englisch sein, die andere eine jeweilige Sprache, mit der am Hauptbahnhof gearbeitet wurde, um mit den Schutzsuchenden bzw. anderen Stationen oder Institutionen zu kommunizieren. Ich kenne (fast) alle *Dolmetscher* von *Train of Hope* persönlich und legte Wert darauf, *Dolmetscher* aus diversen Bereichen zu interviewen. Auch die sprachliche Vielfalt (Dialekte mit inbegriffen) sowie eine Mischung aus Männern und Frauen empfand ich als wichtig. Des Weiteren wählte neben den *Dolmetschern* verschiedenster Positionen und Bereiche (*Train of Hope*) auch *Dolmetscher* mit unterschiedlichen Lebenshintergründen aus. Die Auswahl setzte sich somit aus KoordinatorInnen bis hin zu DolmetscherInnen, die (strenggenommen) nicht (wirklich) bei *Tradol* waren⁴⁷, zusammen und beinhaltete Personen, die selbst noch schutzsuchend waren, über Personen die schon mehrere Jahre in Österreich (oder Europa) lebten, bis hin zu Personen die in Österreich geboren und aufgewachsen sind. In Kapitel 5.1 werde ich noch näher auf die Einzelheiten der verschiedenen *Dolmetscher* – mit Rücksicht auf Anonymisierung – eingehen.

Bei der Auswahl der Gründungsmitglieder war mir nur wichtig – vorerst einmal – zwei Personen zu befragen, die von Tag 1 an vor Ort waren. Nachdem ich die Interviews durchgeführt hatte und die meisten Antworten sich überschnitten, empfand ich die Befragung einer weiteren Person als nicht mehr notwendig.

4.2 Leitfaden

In erster Linie war mir wichtig, die *Dolmetscher* erzählen zu lassen. Es sollte ein Minimum an Einschränkungen in der Fragestellung geben, um ein Maximum an Informationen zu bekommen. Zudem sollte die Fragestellung auch nicht wertend oder prüfend klingen, um zu verhindern, dass die *Dolmetscher* sich eventuell eingeschüchtert fühlten. (Alle befragten DolmetscherInnen kennen mich und wissen auch, dass ich Dolmetschen an der Universität in Wien studiere). Natürlich waren für mich aus dolmetschwissenschaftlicher Sicht verschiedene

⁴⁷ Einige *Dolmetscher* trafen bereits zu Anfangszeiten von *Train of Hope* die Entscheidung, (nur) in präzisen Bereichen (z.B. Kinderecke, Küche, etc.) tätig zu sein. Zu diesen Bereichen, und somit auch zu den dort arbeitenden *Dolmetschern*, hatte ich viel weniger Zugang als zu denen, mit denen ich „im Feld“ zusammenarbeitete. Jedoch wusste ich, dass diese *Dolmetscher* ab und an auch außerhalb von *Train of Hope* (im Rahmen von *Train of Hope*) im Einsatz waren. Gelegentlich halfen sie auch vor Ort in anderen Bereichen aus.

Themen relevant. Ich fertigte einen Fragebogen⁴⁸ (siehe Anhang) an und versuchte ihn trotzdem so zu gestalten, dass er nur als Leitfaden bzw. als Steuerung des Gespräches diente. Die Fragen wurden während der Interviews nur selten abgelesen, sondern wurden mehr oder weniger im Gespräch in diversen Formulierungen eingebaut. Dabei interessierten mich u. a. folgende Punkte: die ersten Gedanken zu den Worten „Dolmetschen bei *Train of Hope*“; wo und zwischen wem, auch außerhalb des *Train of Hope*-Geländes, gedolmetscht wurde, inklusive Setting-Beschreibung; DolmetscherIn vs. Begleitperson vs. Vertrauensperson; ob in verschiedenen Situationen die Option einer ausgebildeten DolmetscherIn gegeben wurde; wie mit auftretenden Emotionen umgegangen wurde; ob es eine Form von Vorbereitung für die Dolmetsch-Einsätze gab; Parteilichkeit/Loyalität vs. Neutralität⁴⁹; wie mit auftretenden kulturellen Unterschieden umgegangen wurde; inwiefern Fachterminologie ein Problem darstellte; die individuelle (Dolmetsch-)Entwicklung zwischen Anfang und Ende.

In einer letzten Frage wurden die *Dolmetscher* nach ihrem Alter⁵⁰, Hintergrund und eventuellen Dolmetsch-Erfahrung vor *Train of Hope* gefragt. Auch die Frage nach dem Geschlecht stand zwar vollständigshalber auf dem Fragebogen, wurde aber nicht direkt an die Person gerichtet – ich wies (lächelnd) darauf hin, dass ich das Geschlecht bereits ermitteln konnte. Diese Informationen werden in Kapitel 5.1 näher ausgeführt. Aus Anonymisierungsgründen werde ich die Informationen jedoch nur bis zu einem gewissen Grad angeben.

Die Analyse (Kapitel 5) orientiert sich strukturell am Leitfaden. Dabei werden die Informationen aus den Interviews in verschiedenen Unterpunkten dargestellt. Auch hier werden aus Anonymisierungsgründen englische Zitate ins Deutsche übersetzt. Kurz vor Interviewbeginn wurde den TeilnehmerInnen kurz beschrieben, worum es in der vorliegenden Arbeit geht. Ich erklärte auch, dass mich die Perspektive der *Dolmetscher* (nicht zwingend der *Advisor*) bei diesen Interviews interessiere, da ich bis jetzt⁵¹ keinen (tieferen) Einblick in ihre Tätigkeitsbereiche hatte.

Im Gegensatz zum Fragebogen für die *Dolmetscher* waren die Fragen für die Gründungsmitglieder präzise formuliert und ermöglichten auch wenig(er) Antwortspielraum

⁴⁸ Dieser Fragebogen wurde einmal auf Deutsch und einmal auf Englisch verfasst, da einige *Dolmetscher* kein Deutsch sprechen. Die englische Version hatte eine zusätzliche Frage, nämlich wie/ob die Menschen (nicht die Schutzsuchenden) darauf reagierten, dass diese *Dolmetscher* nur Englisch reden.

⁴⁹ Diese Frage wurde öfters nicht richtig verstanden. Ich vereinfachte diese indem ich fragte, ob es Situationen gab, in denen die DolmetscherIn die Seite des Schutzsuchenden bzw. des Gegenübers einnahm/einnehmen musste, oder ob sie immer versucht habe „in der Mitte zu bleiben“.

⁵⁰ Alter zum Zeitpunkt des Interviews.

⁵¹ Bis zum Beginn der Interviews.

(siehe Anhang). Dabei wurden die Fragen so formuliert, dass ich einen umfassenden Überblick über die erste Septemberwoche 2015 und den Beginn von *Train of Hope* erhielt, um anschließend an die persönlich erlebten und geschilderten Beschreibungen des Vereins anknüpfen bzw. überleiten zu können. Dieser Fragebogen setzte sich aus neun Fragen zusammen. Auch hier wurde vor Interviewbeginn kurz das Thema der vorliegenden Arbeit beschrieben.

4.3 Interview-Termine organisieren

In einem ersten Durchgang wurde via Facebook eine Gruppen-Nachricht an zwölf *Dolmetscher* verschickt. In dieser Nachricht fragte ich lediglich, wer Zeit und Lust auf ein Interview im Rahmen meiner Master-Arbeit zum Thema „Dolmetschen bei *Train of Hope*“ hätte. Rund die Hälfte der benachrichtigten Personen erklärte sich in dem Gruppen-Chat zu einem Interview bereit, woraufhin ich sie per Facebook Privat-Nachricht kontaktierte und einen Termin vereinbarte. Am Folgetag schickte ich die gleiche Nachricht in einem zweiten Durchgang noch einmal an die restlichen Personen und fügte noch eine weitere Person hinzu. Ich erhielt noch einmal ein paar Rückmeldungen und vereinbarte daraufhin Termine in Privat-Nachrichten mit den jeweiligen Personen. Insgesamt haben drei Personen nicht auf die Nachricht reagiert. Eine Person fiel mir erst ein paar Tage später ein, sodass ich diese auch direkt per Facebook Privat-Nachricht kontaktierte. Diese erklärte sich auch für ein Interview bereit.

Die zwei Gründungsmitglieder wurden ebenfalls per Facebook Privat-Nachricht kontaktiert. Beide willigten ein und es wurde ein Termin vereinbart.

4.4 Interviews

Wie bereits erwähnt, wurden im Zeitraum vom 29. November 2016 bis 5. Dezember 2016 zehn Interviews mit *Dolmetschern* sowie zwei Interviews mit Gründungsmitgliedern von *Train of Hope* geführt. Dabei wurden die *Dolmetscher* an öffentlichen Orten wie Bars, Cafés, oder aber auch in deren Privatwohnungen interviewt. Eine DolmetscherIn wurde per Skype interviewt. Die Dauer der Interviews reichte von 24 bis 44 Minuten.

Die beiden Gründungsmitglieder wurden ausschließlich per Telefon interviewt. Hierbei betrug die Dauer 20 bis 22 Minuten.

Eine Schwierigkeit war, sich nicht von einem Interview (hauptsächlich bei den Interviews mit den *Dolmetschern*) zum nächsten beeinflussen zu lassen und Aussagen zu „erzwingen“, die ich eventuell bei der vorigen Interview-TeilnehmerIn gehört und als interessant empfunden hatte. Des Weiteres musste ich auch bewusst mein Vorwissen (Teilwissen) verschiedener Situationen ausblenden, damit ich die Aussagen der TeilnehmerInnen nicht manipulativ steuere (auch unbewusst).

4.5 Aufzeichnung

Alle Interview-TeilnehmerInnen willigten einer Aufnahme ihres Interviews ein. Zur Sicherheit wurden die Interviews zweimal aufgezeichnet. Einmal mit dem Laptop mit der Musikproduktions-Software Garage Band und einmal mit meinem Smartphone. Dabei wurde die Garage Band-Datei so eingerichtet, dass sämtliche Spuren untereinander gereiht sind. In dieser Datei (Projekt) kann man beliebig viele Spuren erstellen – in diesem Fall wurde eine Audiospur pro GesprächsteilnehmerIn erstellt. Im Anschluss an die Interviews wurden die Spuren segmentiert. Die Segmente wurden mit den jeweiligen Fragen benannt (Frage 1, Frage 2, etc.) sowie mit kurzen Stichworten ergänzt. Die Datei war somit übersichtlich und erleichterte die Analyse. Die Antworten zu den Fragen wurden der Reihe nach analysiert (z.B. Antwort 1 sämtlicher GesprächspartnerInnen, dann Antwort 2 sämtlicher GesprächspartnerInnen, usw.).

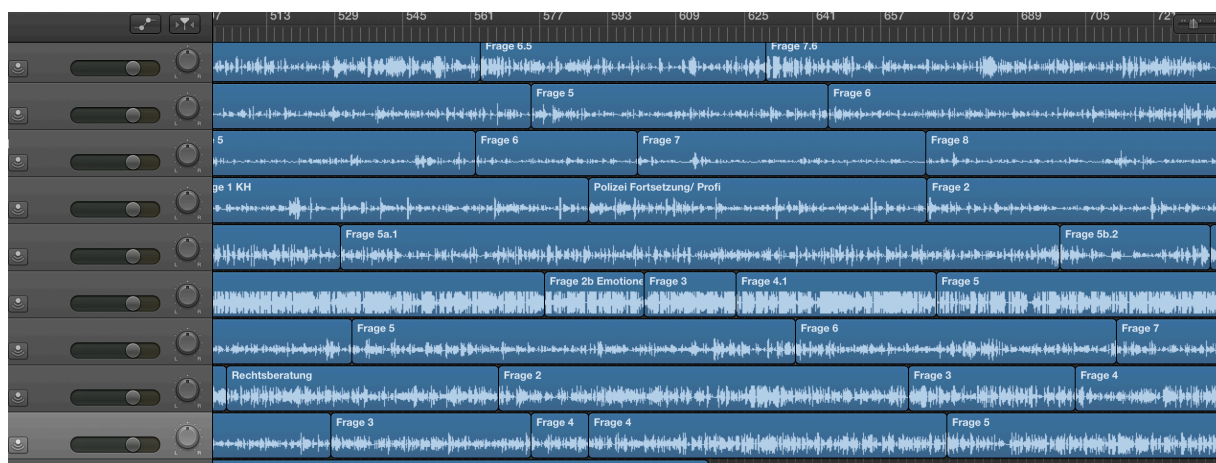


Abb. 3: Ausschnitt aus Garage Band-Datei

Bei zwei DolmetscherInnen wurde beim Interview eine Frage übersprungen. Ich kontaktierte beide in einer Gruppen-Nachricht via Facebook und bat sie, mir die Frage im Nachhinein zu

beantworten. Es handelte sich hierbei um eine Frage, die mit Ja oder Nein beantwortet werden konnte.

Die Interviews mit den Gründungsmitgliedern wurden nur mit Garage Band aufgezeichnet. Dabei wurde das Smartphone, mit dem das Telefonat durchgeführt wurde, neben dem Laptop platziert und auf Lautsprecher gestellt.

4.6 Ablauf der Analyse und des Verfassens

Zum Analysieren der Aussagen hörte ich mir sämtliche Antworten zur gleichen Frage der Reihe nach an. Dabei schrieb ich bei jeder Person die relevanten Informationen in einem separaten Word-Dokument mit. Auch Zitate wurden mitnotiert und konnten im Anschluss direkt in die Arbeit übernommen werden. Gegebenenfalls wurden an dieser Stelle relevante Passagen übersetzt. Anschließend verfasste ich das entsprechende Kapitel. Erst dann analysierte ich die Antworten zur nächsten Frage.

Bereits im Vorfeld, nämlich während des Prozesses des Segmentierens, notierte ich das Gesagte stichwortartig in einem separaten Word-Dokument, um den Überblick noch weiter zu verbessern.

5. Analyse

Eingangs muss nochmals erwähnt werden, dass sämtliche TeilnehmerInnen neben den Dolmetsch-Tätigkeiten auch in vielen anderen Bereichen – oftmals zusätzlich auch als *Advisor* – Sprachdienstleistungen erfüllten und Hilfe leisteten. Wie bereits in Kapitel 4.1 erwähnt wurde, handelt es sich bei den TeilnehmerInnen um „ArbeiterInnen“ verschiedenster Bereiche und Positionen von *Train of Hope* und sogar darüber hinaus.

Auf terminologischer Ebene kann festgehalten werden, dass für das Wort „dolmetschen“ das Wort „übersetzen“ oft als Synonym verwendet wurde. Im Englischen wurde das Wort „interpreting/interpret“ nur von mir verwendet. Die Befragten verwendeten hierfür ausschließlich die Wörter „translation“ oder „translate“. Dem schloss ich mich im Laufe des Interviews an.

5.1 Interview-TeilnehmerInnen

Die Informationen, die in diesem Kapitel (5.1) erläutert werden, beziehen sich ausschließlich auf die *Dolmetscher*. Die Gründungsmitglieder wurden während der Interviews nicht nach Ihrem Alter, Geschlecht oder Hintergrund gefragt.

Aus Anonymisierungsgründen werden die Interview-TeilnehmerInnen (*Dolmetscher*), welche im weiteren Verlauf mit T#1, T#2, etc. bis T#10 bezeichnet werden, hier nicht einzeln beschrieben, sondern nur in der Gruppe. Zudem werden einige Informationen bewusst verallgemeinert oder nicht angegeben, da unter sämtlichen DolmetscherInnen (nicht nur Interview-TeilnehmerInnen) verschiedene Informationen nur auf jeweils eine Person zutreffen und diese somit erkennbar würden. Diese Bezeichnungen (T#1-T#10) werden in der folgenden Analyse lediglich als Verweis von verschiedenen Zitaten verwendet.

5.1.1 Alter und Geschlecht

Die Befragten sind zum Zeitpunkt des Interviews zwischen 20 und 29 Jahre alt. Es handelt sich dabei um fünf weibliche sowie fünf männliche Personen.

5.1.2 Sprachen

Acht von zehn Personen haben mit Arabisch gearbeitet, drei davon nur in der Kombination Arabisch/Englisch und Englisch/Arabisch. Von diesen drei Personen gab eine Person an, auch mit ein wenig Deutsch gearbeitet zu haben. Die restlichen fünf gaben an, mit Arabisch, Deutsch und Englisch gearbeitet zu haben, wovon eine Person angab, nur selten Englisch gesprochen zu haben, und eine andere erwähnte, dass sie in seltenen Fällen auch mit Französisch arbeitete. Aus persönlicher Erfahrung kann ich hinzufügen, dass diejenigen, die Deutsch und Englisch in ihrer Sprachkombination hatten, und dies auch so angaben, mehr mit Deutsch als mit Englisch arbeiteten, was auch aus den verschiedenen Erzählungen in den Interviews zu erkennen war. Zwei der zehn Befragten arbeiteten mit Farsi/Deutsch und Deutsch/Farsi. Eine Person gab an, auch mit Englisch gearbeitet zu haben – auch hier bin ich überzeugt, dass, nichtsdestotrotz, mehr mit Deutsch gearbeitet wurde – die andere Person fügte hinzu, dass sie auch mit Dari arbeitete. Englisch wurde von dieser Person nicht erwähnt. Auch am Hauptbahnhof war Arabisch weitaus prominenter als andere Sprachen aus dem Nahen und Mittleren Osten. Dies begründet auch die Auswahl der verschiedenen TeilnehmerInnen – mehr Arabisch-sprechende Personen –, unter denen ein Großteil der arabischen Dialekte abgedeckt werden konnte. Für die Sprachen Kurdisch, Paschtu, Bengali oder Urdu gab es entweder keine *Dolmetscher* mit „ausreichendem“ Deutsch oder Englisch bzw. konnte keine Person gefunden werden, die sich für ein Interview bereit erklärte. Diese Sprachen waren jedoch ohnehin in nur sehr geringer Zahl vertreten und hätten die Ergebnisse der Analyse, nämlich die Punkte, die in den folgenden Unterkapiteln präsentiert werden, womöglich nur wenig bis gar nicht beeinflusst oder verändert.

5.1.3 Hintergrund

Wie bereits in Kapitel 4.1 erwähnt wurde, sollte die Auswahl der TeilnehmerInnen für eine möglichst umfassende Analyse so facettenreich wie möglich sein. Dieser Punkt ist insofern wichtig, als der Hintergrund, v.a. auf kultureller sowie sprachlicher Ebene, von Bedeutung für die verschiedenen Dolmetsch-Tätigkeiten (in diesem Fall in Österreich) ist.

Drei der befragten TeilnehmerInnen sind in Österreich – Wien wurde zwei Mal namentlich erwähnt – geboren und aufgewachsen. Dabei stammen die Eltern bei zwei

Personen aus Nordafrika und bei einer aus dem Nahen Osten. Dies ist auch der Grund, warum diese TeilnehmerInnen (u. a.) die arabische Sprache⁵² beherrschen.

Drei weitere TeilnehmerInnen sind im Kindes- bzw. Jugendalter, d.h. vor ca. 10-15 Jahren, nach Österreich gekommen. Sie stammen aus dem Irak, Syrien und Afghanistan. Dies ist der Grund, warum diese Personen fließend Deutsch verstehen und sprechen.

Weitere drei Personen sind erst seit kurzer Zeit in Österreich: eine davon seit 2012, zwei erst seit Sommer 2015. Sie stammen aus dem Irak, Syrien und Afghanistan. Die Person, die seit 2012 in Österreich ist, versteht und spricht fließend Deutsch.

Die letzte Person, welche zurzeit nicht in Österreich lebt und auch nicht hier geboren ist, hat auch Wurzeln im Nahen Osten. Durch ihre Bildungslaufbahn ist diese Person mit der arabischen sowie westlichen Kultur vertraut.

Die Fluchtgründe von denjenigen, die ihre Heimat verließen bzw. verlassen mussten, reichen von „ein besseres Leben haben“ über familiäre politische Schwierigkeiten (Bedrohungen, Verfolgungen, etc.) bis hin zu diversen Kriegen in den jeweiligen Heimatländern. Nicht alle TeilnehmerInnen nannten ihre Flucht- bzw. Migrationsgründe.

5.1.4 Dolmetsch-Erfahrung vor *Train of Hope*

Auf die Frage, ob die TeilnehmerInnen bereits Dolmetsch-Erfahrung vor *Train of Hope* hatten, antworteten fast alle mit Nein. Einzig und allein eine Person hatte bereits im „Flüchtlings-Rahmen“ über eine längere Zeit in einem Flüchtlingslager in Niederösterreich gedolmetscht. Eine weitere erzählte, nur ab und an Menschen zu ÄrztInnen begleitet und dort für sie gedolmetscht zu haben. Eine andere gab an, in einem Unternehmen, für das sie in Syrien gearbeitet hatte, übersetzt zu haben. Später habe sie für eine andere ArbeitgeberIn übersetzt und gedolmetscht. Zwei gaben noch an, Kleinigkeiten bei Familie und Freunden gedolmetscht zu haben.

5.2 „Dolmetschen bei *Train of Hope*“

In einer ersten Frage wollte ich herausfinden, woran die TeilnehmerInnen – nach einem Jahr – als erstes denken, wenn man ihnen sagt: „Dolmetschen bei *Train of Hope*“.

⁵² Die TeilnehmerInnen sprechen verschiedene arabische Dialekte.

Die Reaktionen waren sehr vielfältig. Sie waren sowohl positiv als auch negativ, wurden jedoch immer mit einer positiven Ausstrahlung erzählt⁵³. Es waren „sehr schöne Zeiten, aber auch sehr schwere Zeiten“, eine „Achterbahn von Emotionen“ (T#2). Rund ein Drittel der Befragten erwähnte die Emotionen wörtlich direkt am Anfang. Die Emotionen, wenn auch nicht direkt wörtlich kommuniziert, konnten jedoch so ziemlich aus allen Antworten herausgehört werden, Emotionen, seitens der *Dolmetscher* oder aber der Schutzsuchenden, die beim Aufeinandertreffen durch die diversen Geschichten der Schutzsuchenden „freigesetzt“ wurden. Dieses Aufeinandertreffen war oft mit „Chaos“ (T#10) verbunden. Die *Dolmetscher* waren nämlich in den meisten Fällen die ersten Ansprechpersonen für die Schutzsuchenden und wurden auch direkt von diesen aufgesucht. Chaos insofern, als dass man als *Dolmetscher* auch eine Verbindung auf kultureller Ebene mit den Schutzsuchenden, aber auch den KoordinatorInnen herstellen musste, „man auf die eine oder andere Seite gezogen wurde und versuchen musste, von jeder Person den Standpunkt deutlich zu machen“ (T#10).

Eine Hauptherausforderung sei es auch gewesen, das Vertrauen der Schutzsuchenden zu gewinnen. Nachdem diese u. a. in Ungarn bereits schlecht behandelt worden waren, fiel es ihnen anfangs schwer zu glauben, dass die HelferInnen von *Train of Hope* nur ihr Bestes wollten. „Überraschenderweise“ (T#7) vertrauten sie eher den „EuropäerInnen“ als den eigenen Landsleuten.

„Stress“ (T#3) war auch ein Faktor, welcher sich neben der physischen auch als psychische Belastung manifestierte. Dies reichte von Sprachschwierigkeiten (Mischen zweier Sprachen) im Privaten bis hin zu einem emotionalen Zusammenbruch, welcher durch die vielen Erzählungen der Schutzsuchenden ausgelöst wurde und nur durch eine zweiwöchige Abwesenheit von Hauptbahnhof auskuriert werden konnte.

Es scheinen aber größtenteils Bilder zu sein, die den TeilnehmerInnen während der Frage in den Kopf kamen. Bilder von „Kinder[n], vor allem ihr[em] Lachen“ (T#2), „so viele Bilder, [...] nicht Worte [...], der Bahnhof selbst, so viele Gesichter, so viele Menschen einfach, so viele Züge, volle Gänge, [...] dieser Geruch“ (T#9).

Trotz all dieser Emotionen, Herausforderungen und „Verantwortungen“ (T#1) dominiert das positive Gefühl, als Team am Hauptbahnhof etwas Gutes geleistet zu haben. Rund um die Uhr hat man für einen guten Ablauf sein Bestes gegeben und die Schutzsuchenden mit den nötigen Informationen versorgt.

⁵³ Nur beim Skype-Interview kann ich dies nicht beurteilen, da dieses nur mit Ton, nicht aber mit zusätzlicher Video-Schaltung durchgeführt wurde.

Für eine TeilnehmerIn war der erste Gedanke, der bei dieser Frage ausgelöst wurde, sich den Aufkleber mit dem Namen auf die Dolmetsch-Weste geklebt und ihren Namen in die Anwesenheitsliste eingetragen zu haben. Es sei für sie ein schöner und wichtiger Moment gewesen.

5.3 Bereiche und Institutionen

Während ihrer Erzählungen bei der ersten Frage referierten die TeilnehmerInnen immer wieder in irgendeiner Form auf ihre Dolmetsch-Tätigkeit. Ich versuchte also an diesen Punkten anzuknüpfen und fragte sie, in welchen Bereichen sie im Rahmen von *Train of Hope* dolmetschten. Daraufhin wurden viele Bereiche genannt, sodass ich sie um eine detaillierte Beschreibung der Situationen sowie Settings bat. Diese werden in den Folgepunkten gesondert und detailliert analysiert.

5.3.1 Rechtsberatung

Bei der Rechtsberatung am Hauptbahnhof handelte es sich um eine kleine Station in der kleinen Halle. Wie in Kapitel 3 bereits beschrieben wurde, war die Lage in dieser Halle die meiste Zeit chaotisch, da sich sehr viele Schutzsuchende dort aufhielten. Da diese Station für alle zugänglich war, war die Situation auch hier dementsprechend chaotisch. Viele Schutzsuchende wollten Informationen erhalten und erzählten somit ihre Geschichten und Standpunkte oft durcheinander oder zeitgleich. Dabei wandten sie sich oft direkt an die *Dolmetscher* und nicht an die RechtsberaterInnen. Die *Dolmetscher* mussten sich viele Informationen zeitgleich merken, was sich oftmals als schwierig herausstellte, „speziell als Dolmetscher, die nicht-professionelle Dolmetscher sind [...] und das einfach nur ehrenamtlich machen und versuchen, es sinnerfassend zu dolmetschen und davor überhaupt keine Erfahrung hatten – man ist halt dann überfordert.“ (T#5)

„Oft sind die DolmetscherInnen nicht in der Position, Ratschläge in dem Bereich zu geben“⁵⁴ (T#10), sodass die *Dolmetscher* oftmals die Lage beruhigten mussten, um sich selbst an die RechtsberaterInnen wenden zu können, um im Anschluss auf die jeweiligen

⁵⁴ Man muss bedenken, dass die *Dolmetscher* sowie wie zahlreiche „andere HelferInnen“ durch die Routine am Hauptbahnhof einen kleinen Überblick über rechtliche Angelegenheiten bekamen (wie z.B. Grenzkontrollen). Keine der befragten Personen gab an, während der Dolmetsch-Situation zwischen RechtsberaterIn und Schutzsuchenden rechtliche Informationen hinzugefügt oder weggelassen zu haben, sondern, wenn überhaupt kommuniziert, dass man die Aussagen der RechtsberaterInnen so präzise wie möglich dolmetschte.

Schutzsuchenden und deren Anliegen einzugehen. Durch die sich ständig ändernden rechtlichen Regelungen zu der Zeit, aber auch die Behandlung von individuellen Fällen, gestalteten sich die Gespräche oft schwierig, da die RechtsberaterInnen auch nicht immer Antworten auf alle Fragen hatten, auch wenn es sich dabei oft um „Standardfragen“ (T#5) zum Thema Asyl, Weiterreise, etc. handelte.

Die *Dolmetscher* wussten jedoch, dass das Dolmetschen bei der Rechtsberatung „sehr mit Vorsicht zu genießen“ (T#8) war. Man war sich der Verantwortung in diesem Bereich bewusst. „Es ging halt darum, dass man beide Sprachen sehr gut beherrscht“, „damit man ja keinen Fehler macht“ (T#1). Um für eine bestmögliche Kommunikation zu sorgen, sprechen die Befragten verschiedenen Strategien an: „1:1 Übersetzen“ (T#1); „wie wenn man es einem Kind erklärt, aber mit Würde und Anstand“ („es ist sehr schwer Menschen, die gar keine Ahnung, oder gar keine Vorstellung haben [...] – Recht ist ja etwas Abstraktes – jemandem so etwas Abstraktes zu erklären“) (T#9); „je mehr Details, umso besser.“ (T#10)

Man bemühte sich, beide Seiten zu verstehen und die gegebenen Informationen in beide Richtungen so gut wie möglich zu übermitteln. War das Übertragen der Äußerungen der RechtsberaterInnen in die jeweilig benötigten anderen Sprachen (und Dialekte) nicht direkt möglich, da einem entweder die Terminologie fehlte oder es keine sprachlichen Äquivalente gab, versuchte man es in einer anderen Form bestmöglich zu kommunizieren. Dann versuchte man herauszufinden, was genau die schutzsuchende Person nicht verstanden hatte, um an diesen Stellen noch einmal anzuknüpfen und es anders zu erklären.

Auch wurden von den *Dolmetschern*, womöglich um der stressigen Situation entgegenzuwirken, (kleinere) Fragen an die Schutzsuchenden eigenständig gestellt oder ergänzt, da man aus Erfahrung in etwa wusste, was die RechtsberaterIn an Informationen brauchte, um bestmöglich auf das Anliegen eingehen zu können.

5.3.2 Lazarett und Krankenhaus

Das Lazarett wechselte im Laufe der Zeit ein paar Mal den Standort am Hauptbahnhof. Nichtsdestotrotz veränderte sich die räumliche Gestaltung nur wenig bis gar nicht. Am Eingang gab es eine Wartebank. Hier fragten die *Dolmetscher* – sie arbeiteten im etwas späteren Verlauf in Schichten – eigenständig nach der Sprache der Schutzsuchenden, die ins Lazarett, kamen und fragten auch nach den jeweiligen Beschwerden. Anfangs fragte man zuerst die ÄrztIn, was man genau fragen sollte, später, als das Ganze routinierter wurde, stellte man die Frage eigenständig, da sich auch die Beschwerden der Schutzsuchenden in den

meisten Fällen wiederholten (Schnupfen, Fieber, Blasen an den Füßen, etc.). *Dolmetscher* und ÄrztInnen wurden zu einem eingespielten Team, sodass man z.B., wenn man eine Person 1 nach den Beschwerden befragt und dies für die ÄrztIn gedolmetscht hatte, die ÄrztIn diese Person 1 behandelte oder untersuchte, man sich schon um die nächste PatientIn 2 kümmerte, um einen schnellen und fließenden Ablauf zu ermöglichen. Wenn die Behandlung abgeschlossen war, wandte sich die ÄrztIn mit den Informationen (z.B. zur Einnahme von Medikamenten) für Person 1 wieder an die *Dolmetscher*. Diese merkten sich diese Informationen, dolmetschen aber zuerst noch die Beschwerden der PatientIn 2, bevor sie sich zur fertig-behandelten und fertig-untersuchten Person 1 wandten, um dieser dann die restlichen Details zu dolmetschen. Bei der Dolmetschung der Diagnose wurde inhaltlich nichts hinzugefügt. Dies galt auch bei Gesprächen, bei denen die ÄrztIn die Krankengeschichte der Schutzsuchenden zu ermitteln versuchte, um nicht die falschen, oder zu viele Medikamente zu verschreiben.

Trotzdem redeten die *Dolmetscher* mehr mit den Schutzsuchenden im Lazarett als von den ÄrztInnen kommuniziert wurde.

Wenn du ÜbersetzerIn bist, [...] liegt es in deiner Verantwortung [...], das gewisse Etwas mitzubringen – eine gewisse Höflichkeit. (T#9)

Man wünschte noch eine gute Besserung, fragte nach, ob der PatientIn noch etwas fehlte, oder man lobte die Eltern für ihre gute Erziehung, weil ihr Kind sich während der Behandlung sehr ruhig verhalten hatte z.B., „das gehört dazu“ (T#9).

Jedoch traten auch Schwierigkeiten beim Dolmetschen auf, etwa wenn die korrekte Terminologie nicht bekannt war oder die PatientInnen selbst keine medizinischen Vorkenntnisse besaßen und Probleme hatten, ihre Symptome zu beschreiben. Hier mussten die *Dolmetscher* selbst im Gespräch herausfinden, worum es ging und, es wurde „tausendmal nachgefragt, um sicher zu sein, dass es das Richtige ist.“ (T#1) Andere TeilnehmerInnen gaben an, in verschiedenen Situationen nicht für die ÄrztInnen gedolmetscht zu haben, da sie sich aufgrund mangelnden Medizin-Wissens das Dolmetschen nicht zutrauten.

In den Krankenhäusern war die Situation oftmals noch schwieriger, weil noch einige Dinge dazukamen, die es in der Form (bei den ÄrztInnen – welche auch alle ehrenamtlich arbeiteten) am Hauptbahnhof nicht gab. Es hatte eine abschreckende Wirkung, dass man solch eine „Verantwortung“ (T#1) tragen und zahlreiche Dokumente unterzeichnen musste, dass man für die eigenen Aussagen – die Dolmetschungen – haftete. Nicht selten gingen die

ÄrztIn-PatientIn-Gespräche über die Erstgespräche hinaus, sodass die *Dolmetscher* in Akutsituationen teils mit in die Operationsräume gingen – oder mitgehen mussten –, um dort die PatientInnen über mögliche Risiken aufzuklären. Man wusste, dass man dort eigentlich nicht mehr hingehörte. Man war jedoch das „Goldstück“ (T#1), ohne das die ÄrztInnen handlungsunfähig gewesen wären. Man war zwar in solchen Situationen noch gestresster – anfangs auch überfordert –, um alles richtig zu dolmetschen, aber gleichzeitig auch „überrascht, was [man] alles in so einer Notsituation leisten kann [...]“. In dem Moment denkt man einfach nicht, was man kann oder nicht kann, man macht es einfach.“ (T#2) Am Ende war man dann froh, dass man helfen konnte.

Zu den Dolmetschungen der Gespräche an sich gaben die Befragten verschiedene Dinge an. Es sei schwieriger als am Hauptbahnhof gewesen, da die ÄrztInnen weniger antizipieren konnten, aber auch weil es sich schon um akutere Probleme handelte als z.B. eine Erkältung. Trotzdem wurde versucht, so nah wie möglich an den Aussagen der ÄrztInnen bzw. PatientInnen zu bleiben:

Ich war nur [...] jemand, der alles aufnimmt und weiterspielt [...] aber in [einer] andere[n] Sprache. (T#4)

Im Krankenhaus soll es eine direkte Gesprächsführung zwischen den ÄrztInnen und den PatientInnen gegeben haben, am Hauptbahnhof hingegen wurden die *Dolmetscher* von den ÄrztInnen angesprochen.

Eine TeilnehmerIn gab das Beispiel von einem Krankenhausbesuch mit einem Kind, dessen Hand gebrochen war. Die ÄrztIn stellte Fragen zu den Impfungen des Kindes. Diese Fragen wurden in Richtung der Mutter gedolmetscht und nicht in Richtung des Kindes. Erst später, bei der Befragung der Beschwerden richtete der *Dolmetscher* sich an das Kind direkt. Andere Befragte sagten hingegen: „Es war schrecklich, medizinische Termini zu finden.“ (T#7) Für diese Person sei diese Aufgabe am Schwierigsten gewesen, auch wenn sie die beiden Arbeitssprachen eigentlich auf Muttersprachenniveau beherrsche.

Eine Person betonte die Schwierigkeit, überhaupt den „Weg“ im Krankenhaus bis zur ÄrztIn zu finden. Sie war selbst erst wenige Wochen in Österreich, kannte das System (im Krankenhaus) nicht und konnte kein Deutsch. Zudem konnte ein Teil des Krankenhauspersonals nicht genügend Englisch, um dieser Person weiterzuhelfen. Diese Situation sei für sie schwieriger gewesen als die Dolmetschung zwischen ÄrztIn und PatientIn an sich.

Eine TeilnehmerIn erzählte von einer Telefon-Dolmetschung. Sie sei von der ÄrztIn direkt kontaktiert worden – aufgrund mangelnder DolmetscherInnen hatte die ÄrztIn diese Person bei einem früheren Besuch um die Telefonnummer gebeten – und sollte per Telefon zwischen der ÄrztIn und der PatientIn, welche sich neben der ÄrztIn befand, dolmetschen. Anfangs wurde für die Dolmetschung der Aussagen beider Personen das Telefon hin und her gereicht, später wurde dann die Lautsprecherfunktion verwendet.

5.3.3 Polizei

In der Zeit von *Train of Hope* wurden von den Schutzsuchenden viele Asylanträge bei der Polizei gestellt. Entweder wurde dies aus Eigeninitiative der Schutzsuchenden gemacht, oder aber von dem Rechtsberatungs-Team so organisiert, dass es feste Termine für die Anträge gab und man Gruppen von Schutzsuchenden zur jeweiligen Antragsstelle brachte und begleitete. In den meisten Fällen wurden hier *Dolmetscher* gebraucht, um die Kommunikation zwischen Schutzsuchenden und den zuständigen Stationen und Institutionen zu ermöglichen. Es soll sich dabei aber eher um „Basic Fragen“ (T#5) gehandelt haben, und nicht um die kompletten Verfahren.

Die Meinungen der Polizei bzw. der Situation gegenüber gingen bei den Befragten jedoch auseinander. Einige fühlten sich dort nicht willkommen. Andere, die nachdem sie nach einer Schlägerei zwischen Schutzsuchenden am Hauptbahnhof von der Polizei gebeten worden waren, auf der Polizeiwache zu dolmetschen, beschrieben die Situation als „eher [...] unangenehm“ (T#3). Die Polizei sei streng gewesen, der Schutzsuchende betrunken und von beiden Seiten redete man auf den *Dolmetscher* ein: „Sag ihm das! Sag ihm das! Sag ihm das!“ (T#3)

Bei einer weiteren Schlägerei sollte der *Dolmetscher* als Augenzeuge mit zur Polizeistation gehen. Schnell wurde er aber vom Augenzeugen zum *Dolmetscher* zwischen Polizei und Schutzsuchenden. Hier hingegen soll die Polizei freundlich gewesen sein und auch das zehnminütige Gespräch soll so „basic“ (T#7) gewesen sein, dass sich der Befragte nicht einmal mehr an die Details erinnern konnte.

Andere wiederum begegneten der Polizei-Situation mit Vorsicht und Bedacht:

Es ist immer so eine kritische Situation bei der Polizei, weil man muss immer genau das übersetzen, was man hört von den Refugees. Dann will die Polizei aber etwas anders hören. Die wollen aber irgendwie manchmal das hören, was sie nur hören

wollen. Und die [Refugees] sagen aber etwas Anderes. Und dann steht man quasi so in der Mitte, und weiß nicht, ok, soll ich das jetzt genau so sagen wie ich das gehört habe, ob er ihn beschimpft hat oder nicht, oder soll ich jetzt einfach es höflicher formulieren? Aber ich habe einfach dann meistens das genommen, was sie mir gesagt haben, weil ich einfach daran gedacht habe, ok, ich muss jetzt wortwörtlich übersetzen, weil sonst bin auch ich quasi mit schuld wenn ich etwas Falsches übersetze. Und deswegen habe ich das einfach so gemacht, dass ich das wortwörtlich übersetzt habe und einfach so eine neutrale Position eingenommen habe. (T#8)

Wenn ein Dialekt im Laufe eines Gespräches nicht (mehr) verstanden wurde, wurde die PolizistIn vom *Dolmetscher* darauf hingewiesen, dass dieser den Schutzsuchenden nicht mehr verstehe. Nun bestand die Option, dass der Schutzsuchende (in diesem Fall) Hocharabisch spricht, oder aber die Polizei die Fragen (ab)änderte.

In seltenen Fällen wurden den *Dolmetschern* das Dolmetschen zwischen Polizei und Schutzsuchenden von einer PolizistIn verweigert. Eine TeilnehmerIn gab an, zwar vor der Polizeistation für die Polizei gedolmetscht zu haben, auf die Frage, wie es in der Station ablief, antwortete sie jedoch, dass sie nicht mit hineinging: „Das glaube ich, durften wir auch nicht.“⁵⁵ (T#4)

Eine der befragten Personen berichtete, bei einer Anzeige zwischen der Polizei und einer schutzsuchenden Person gedolmetscht zu haben. Dabei handelte es sich um „Punkt-zu-Punkt“ „Live-Dolmetschen“⁵⁶. (T#5)

Unter Punkt 5.10 wird noch eine weitere Polizei-Situation, mit detaillierterem Bezug auf die kulturellen Unterschiede, analysiert.

5.3.4 Notunterkünfte

Einige TeilnehmerInnen erzählten von ihren Erfahrungen als *Dolmetscher* in verschiedenen Notunterkünften für Schutzsuchende. Diese seien vom Personal her meistens gut organisiert gewesen, auch wenn die Unterkünfte selbst oft mangelhaft waren und die Menschen –

⁵⁵ Dieses „nicht dürfen“ ging in diesem Fall, glaube ich, nicht von der Polizei aus, sondern von der *Tradol*-Koordination. *Dolmetscher* mussten – zumindest war das die Regel – bevor sie für die Polizei dolmetschten, mich kontaktieren, sodass ich sie über verschiedene Dinge aufklärte, damit diese sich nicht selbst in irgendeiner Form in Gefahr brachten.

⁵⁶ Das Setting lässt vermuten, dass die GesprächsteilnehmerIn mit diesen Ausdrücken dialogisches Dolmetschen meint. Ob diese Ausdrücke jedoch noch weitere Aspekte umfassen, ist nicht bekannt.

anfangs – auf dem Boden schlafen mussten oder es allgemein kalt war. DolmetscherInnen, BetreuerInnen sowie die Leitung dieser Unterkünfte konnte man an den Schildern bzw. Westen erkennen, sodass diese auch direkt als Ansprechperson erkannt werden konnten. Dabei sei es kein „direktes“ Dolmetschen gewesen, sondern mehr ein Aufsammeln und Überbringen von Informationen. So sprachen z.B. Schutzsuchende in ihrer Muttersprache die *Dolmetscher* an und erzählten ihnen, was sie brauchten. Diese gingen dann zu den BetreuerInnen und übermittelten das Anliegen in einer für sie verständlichen Sprache, bekamen eine Antwort und gingen dann wieder zu den Schutzsuchenden zurück, um ihnen die Information in deren Muttersprachen mitzuteilen. Daneben redeten die *Dolmetscher* auch einfach so mit den Schutzsuchenden.

Ein anderes Beispiel bezieht sich auf eine Unterkunft, die von StudentInnen der Technischen Universität Wien ins Leben gerufen worden war. Diese kamen zum Hauptbahnhof und fragten, ob ein paar *Train of Hope-Dolmetscher* für sie arbeiten könnten. Hier soll alles ruhiger und gelassener vonstatten gegangen sein. Man hatte die Zeit, die Schutzsuchenden kennenzulernen, was für ein harmonischeres Klima als am Hauptbahnhof sorgte.

5.3.5 Busse

Während der Bus-Mobilisierung spielten die *Dolmetscher* auch eine wichtige Rolle. Hierbei erhielten die *Dolmetscher* (und *Advisor*) oft nur kurze Informationen von den Busunternehmen, d.h. den FahrerInnen und dem Militär, die auch für einen großen Teil der Transporte verantwortlich waren. Es habe sich hierbei meistens nur um kurze Gespräche gehandelt, wobei der Fokus eher darauf lag, so viele Menschen wie möglich in kurzer Zeit in die Busse zu bekommen. In diesen stressigen Momenten hieß es für die *Dolmetscher* neben der Informationsübermittlung auch zu „deeskalieren, deeskalieren, deeskalieren [...] und auch noch gleichzeitig eine Vertrauensperson zu sein und zu bleiben“ (T#9). Es bestand nämlich die Möglichkeit, dass verschiedene Menschen wenige Tage später wieder am Hauptbahnhof waren und man sich mit diesen in der gleichen Situation wiederfand – da ist es „sehr sehr dumm, wenn man es sich mit der Person verscherzt.“ (T#9)

5.4 Dolmetscher vs. Begleitperson vs. Vertrauensperson

Aus den Erzählungen der TeilnehmerInnen konnte man die Nähe zu den Schutzsuchenden sehr deutlich heraushören. Mich interessierte also, wie sie sich selbst in der Rolle ihrer Tätigkeit sahen bzw. welches „Gefühl“ ihnen die Schutzsuchenden in irgendeiner Form vermittelten. Dabei wollte ich wissen, ob sie in den diversen Situationen „nur“ *Dolmetscher*, oder aber auch (gleichzeitig) eine Bezugs-, Begleit- und/oder Vertrauensperson waren.

So scheint es, dass die *Dolmetscher*, bevor es überhaupt zum Dolmetschen kam, bereits zu Bezugs- und Vertrauenspersonen bei der Ankunft der Schutzsuchenden am Hauptbahnhof wurden. Sie waren die Ersten, mit denen sich die Schutzsuchenden nach ihrer langen Reise in ihrer Muttersprache austauschen konnten. Oftmals ging es nicht einmal primär darum, Informationen zu erhalten, sondern einfach darum, mit Menschen aus dem gleichen Kulturraum oder Land (über persönliche Dinge) reden zu können, die ihnen auch eventuell die Ängste nehmen könnten. Somit bildete sich eine Vertrauensbasis zwischen *Dolmetscher* und Schutzsuchenden. Ein Beweis dafür ist, dass man jetzt noch mit verschiedenen Familien oder einzelnen Schutzsuchenden in Kontakt sei.

Man wurde/wird „als Teil der Familie“ (T#1) angesehen. Diese Vertrauensbasis musste jedoch auch aufgebaut werden, um den ankommenden Menschen zu verstehen zu geben, dass man da ist, um ihnen zu helfen. Ohne dieses Vertrauen hätte die Hilfeleistung womöglich nicht funktioniert.

Ich finde, es ist zu trocken [...] Ich finde, wenn dir wirklich etwas am Anliegen [...] des Menschen [liegt], dann [...] reicht es nicht aus, einfach hin und her zu übersetzen.
(T#9)

Wenn du nur ein Dolmetscher ohne Gefühle bist, dann macht das keinen Sinn – für mich zumindest. (T#6)

Eine schutzsuchende Person würde ohne diese Vertrauensbasis nämlich niemals mit einer fremden Person in einem fremden Land zu einem fremden Ort gehen.

Eine Person gab an, dass sie sowohl *Dolmetscher* als auch Bezugsperson gewesen sei, öfter aber eine Bezugsperson. Dies scheint auch die allgemeine Tendenz gewesen zu sein: „Für die Schutzsuchenden war ich eine hundertprozentige Vertrauensperson. Für die Anderen [...] war ich nur ein Dolmetscher.“ (T#7)

Eine Person erklärte zusätzlich am Beispiel eines ÄrztIn-PatientInnen-Gesprächs, wie die Situation womöglich aus der Sicht der Schutzsuchenden ausgesehen hat, nämlich, dass sie der ÄrztIn nur die Symptome ihrer Anliegen erzählen, „aber mir vielleicht werden sie erzählen, durch was alles passiert ist.“ (T#4)

5.5 Englisch: ein Problem?

Drei von den befragten Personen sprechen (während der Zeit von *Train of Hope*) kein Deutsch und dolmetschten somit vom Englischen bzw. ins Englische. Ich fragte sie, ob dies ein Problem darstellte, v.a. für die Personen, die von Deutsch auf Englisch umsteigen mussten. Dabei gaben sie an, dass es bis auf vereinzelte Beispiele nie ein Problem war. Es sei zwar ab und an bei verschiedenen Personen zu „Frustrationen“⁵⁷ gekommen, diese seien aber nicht gegen die *Dolmetscher* gerichtet gewesen, sondern man ärgerte sich vielmehr darüber, dass man selbst ein Wort nicht auf Englisch wusste oder eine Person zu Hilfe nehmen musste, um das Gespräch fortsetzen zu können. Nur wenige verweigerten die englischsprachigen *Dolmetscher*, aber auch nur, weil oder wenn sie selbst kein Englisch redeten.

Oft wurden die ÄrztInnen-Gespräche in diesem Zusammenhang erwähnt und es wurde darauf hingewiesen, dass es sich dabei ohnehin um ÄrztInnen handele, diese also (womöglich aufgrund ihrer Bildungslaufbahn) die englische Sprache sehr gut beherrschten.

Es wurde nur ein Beispiel genannt, bei dem eine äußerst gemeine („the doctor was just so mean“)⁵⁸ und überhebliche ÄrztIn in einem Krankenhaus sich weigerte, Englisch zu sprechen. Da der *Dolmetscher* aber die einzige Person vor Ort war, die die Sprache des Schutzsuchenden sprach und verstand, kam es hier nicht zu einem Gespräch.

5.6 Option: professionelle DolmetscherIn

Ich fragte die TeilnehmerInnen, ob ihnen von den bereits genannten Stationen bzw. Institutionen jemals die Option gegeben wurde, bzw. ob sie überhaupt darüber aufgeklärt wurden, dass die Möglichkeit besteht, eine professionelle DolmetscherIn – für rechtliche sowie polizeiliche Angelegenheiten eine GerichtsdolmetscherIn – heranzuziehen. Alle bis auf eine Person beantworteten mir die Frage mit Nein. Diese Person konnte sich an eine Situation

⁵⁷ Aus Anonymisierungsgründen referiere ich an dieser Stelle bewusst nicht auf eine TeilnehmerIn.

⁵⁸ Aus Anonymisierungsgründen referiere ich an dieser Stelle bewusst nicht auf eine TeilnehmerIn.

zurückerrinnern, in der dieser Vorschlag bei der Polizei zwar gemacht wurde, jedoch mit der Anmerkung, es würde Wochen dauern, bis die professionelle DolmetscherIn kommen könnte. Da es sich jedoch um eine Notsituation handelte – im Grunde genommen waren fast sämtliche Situationen Notsituationen –, verfiel diese Option.

Eine Person gab an, überrascht gewesen zu sein, dass vor allem bei rechtlichen und medizinischen Angelegenheiten nicht auf Professionelle (DolmetscherInnen) zurückgegriffen wurde.

5.7 Emotionen

Wie anfangs bereits erwähnt, waren Emotionen in vielen verschiedenen Formen immer sehr präsent am Hauptbahnhof. Mich interessierte dabei, wie sich diese (genau) bei den *Dolmetschern* äußerten und wie (allgemein) damit umgegangen wurde.

Der Umgang mit dieser Vielfalt an Emotionen war sehr unterschiedlich. Im Moment selbst habe man sich „ziemlich gut beherrschen können“ (T#2), auch wenn man hätte weinen können. „Es gibt halt so einen Preis, den man halt so bezahlen muss, wenn man so eine Begleitperson, Vertrauensperson von Menschen ist.“ (T#1) Man habe nachhaltig gedacht – Emotionen zuzulassen hätte auf Dauer nichts gebracht. Mit dieser Einstellung habe man viel mehr Menschen helfen können.

Oftmals sei der Druck dann doch zu hoch gewesen. Man fand Zuflucht bei der eigenen Familie sowie den FreundInnen – das Privatleben der Befragten war zur *Train of Hope*-Zeit praktisch inexistent –, die einem als Ventil dienten und einen wieder aufzubauen versuchten. Trotz dieser psychischen Belastungen und Zusammenbrüche versuchte man diesen Zustand am Hauptbahnhof auszuschalten, positiv zu bleiben und sich nichts anmerken zu lassen. Man nahm sich die Zeit, die man brauchte, um sich nach einer schwierigen Phase wieder aufzubauen, und kehrte dann wieder zurück, weil man sich irgendwo verpflichtet fühlte, Hilfe zu leisten. „Ich war irgendwie nicht da [...] wo ich war“ (T#4), „ich glaube ich habe mich da selber nicht gespürt.“ (T#3) Erst nach der Stresszeit hätten sich Dinge wie Müdigkeit und Energielosigkeit geäußert.

Andere TeilnehmerInnen konnte diese Emotionen sehr gut auf Distanz halten. So trennten sie die Arbeit am Hauptbahnhof mit dem Privatleben sehr strikt. Auch wenn die Schlafqualität teils darunter litt, so konnte der Alltag neben dem Hauptbahnhof jedoch normal gemeistert werden.

Ich hatte immer das Gefühl, ich muss funktionieren. Ich habe jetzt keine Zeit dazu. Entweder ich funktioniere, oder die Leute um mich wissen nicht was sie tun sollen, kriegen die Informationen nicht und das ganze Rad funktioniert einfach nicht. (T#9)

Man habe immer versucht professionell zu bleiben. Nach Verlassen des Hauptbahnhofes sei „alles dortgeblieben.“ (T#9) Man habe sich diese Emotionen den Anderen gegenüber nicht leisten können.

Andere gaben an, im Leben sehr privilegiert gewesen zu sein, sodass die Emotionen bei den ganzen Geschichten eher ausblieben, da man sich nicht in die Lage der Schutzsuchenden hineinversetzen konnte. Wenn diese in Tränen ausgebrochen seien, wäre man teils hilflos gewesen und habe versucht sie aufzubauen, indem man von den positiven Dingen sprach, die die neue Zukunft mit sich bringen könnte.

Einige der Befragten erzählten auch, dass sie aufgrund dessen, dass sie selbst – auch vor längerer Zeit – flüchten mussten, nicht so sehr belastet waren, da sie die Situationen zum Teil kannten und selbst bereits miterlebt hatten.

Nichtsdestotrotz kam es auch zu emotionalen Ausbrüchen bzw. Zusammenbrüchen während ihrer Tätigkeit als *Dolmetscher* oder Bezugsperson: Die Frage eines fünfjährigen Mädchens nach einem warmen Schlafplatz; ein Mann, dessen Tochter gestorben war und der wieder zurückkehren wollte; eine Mutter, die bei der Ankunft am Hauptbahnhof in den Armen eines *Dolmetschers* zusammenbrach und erzählte, dass sie ihre zweijährige Tochter während der Flucht in Ungarn verloren hatte; eine Tochter und ein Vater, die sich nach Wochen am Hauptbahnhof wiederfanden; eine ÄrztIn, die dem *Dolmetscher* mitteilte, dass das Baby der schwangeren Frau, um die es sich in dieser Situation handelte, womöglich tot ist, man ihr diese Information aber nicht dolmetschen sollte⁵⁹ – dies seien emotionale Momente gewesen, die auch für die jeweiligen TeilnehmerInnen nicht mehr tragbar gewesen seien.

Neben diesen traurigen als auch glücklichen Momenten habe es auch „hasserfüllte“ (T#8) Momente gegeben. Momente, bei denen *Dolmetscher* von Schutzsuchenden in Diskussionen verwickelt worden seien und man ihnen Vorwürfe gemacht habe, warum sie, als Landsleute, den jeweiligen Schutzsuchenden nicht mehr helfen wollen würden als anderen Schutzsuchenden. Auch wurden *Dolmetscher* von Schutzsuchenden beschimpft, da sie den

⁵⁹ Diese Situation ereignete sich an der österreichisch-ungarischen Grenze (Nickelsdorf-Hegyeshalom).

Dialekt dieser Person nicht sprachen. Man zog sich also in diesen Fällen zurück und man weigerte sich, weiterhin für diese Personen zu „arbeiten“.

Es gab noch eine weitere Form von Emotionen, eine Form, die mit den Schutzsuchenden direkt nichts zu tun hat. Eine TeilnehmerIn – sie kam selbst erst ein paar Wochen vor *Train of Hope* in Österreich an – erzählte von ihrem größten Kulturschock, nämlich jener der „überwältigenden und bedingungslosen Liebe“⁶⁰ sowie des Zusammenarbeitens und des Zusammenhaltes in jeder Situation, und dies zwischen Menschen mit verschiedenen Religionen, politischen Einstellungen, sexuellen Orientierungen, etc. Dies sei für diese Person der emotionalste Moment am Hauptbahnhof gewesen.

5.8 Vorbereitung

Im Rahmen der Flüchtlingskrise gab es „eine riesige Kluft zwischen Theorie und Praxis, was den Hauptbahnhof anbelangt“ (T#10), und somit war es auch schwierig, sich auf irgendeine Situation vorzubereiten. Dies war eine der Antworten auf die Frage, ob und wie man sich für verschiedene „Dolmetsch-Einsätze“ vorbereitete.

In den meisten Fällen habe man sich nicht vorbereiten können. Alles sei „so schnell und stressig“ (T#1) gewesen, dass man keine Zeit hatte, sich für einen „Einsatz“ vorzubereiten, da man nebenbei auch noch andere Verpflichtungen gehabt habe.

Man denkt einfach, ok, ich kann das irgendwie, ich mach das schon irgendwie, es wird schon funktionieren. (T#8)

„Das ist das, was ich am meisten daran geliebt habe.“ (T#2) Man habe sich zwar auch die Situationen vorgestellt, wusste jedoch nie, was einen erwarten würde. In den meisten Fällen habe man spontan gehandelt.

Wenn es jedoch notwendig war (und auch möglich), sich vorzubereiten, tat man dies in verschiedenen Formen. Vor allem für medizinische Angelegenheiten gaben fast alle Befragten an, sich in irgendeiner Weise vorbereitet zu haben. Man habe – entweder vor bzw. nach dem ersten Einsatz – die Namen der verschiedenen Organe, Körperteile und Muskelgruppen in den verwendeten „Arbeitssprachen“ nachgeschlagen. Auch Dinge, die bereits aufgetaucht waren, bei denen man aber nicht wusste, wie man sie dolmetschen sollte,

⁶⁰ Aus Anonymisierungsgründen referiere ich an dieser Stelle bewusst nicht auf eine TeilnehmerIn.

wurden recherchiert. Dies hätte man nicht für einen spezifischen „Auftrag“ gemacht, sondern um einen allgemeinen Grundwortschatz für sämtliche Situationen zu haben.

Eine Person erzählte, dass sie das medizinische Kapitel eines kleinen Wörterbuches mit Bildern auswendig lernte, die Ausdrücke dann in die verschiedenen Dialekte übersetzte, diese in einen zusätzlichen Notizblock schrieb und dann auch auswendig lernte.

Eine andere Person gab an, sich in allgemein rechtliche Themen eingelesen und Teile davon in die benötigte Sprache übersetzt zu haben.

Auch wurden die „AuftraggeberInnen“ nach so vielen Informationen wie möglich gefragt, um sich im Vorfeld in irgendeiner Form terminologisch, aber auch emotional, auf den jeweiligen „Einsatz“ vorbereiten zu können.

5.9 Parteilichkeit/Loyalität vs. Neutralität

Die Frage nach Parteilichkeit, Loyalität und Neutralität beantworteten alle TeilnehmerInnen fast einstimmig: Man habe versucht neutral zu bleiben.

Ich bin ein Dolmetscher. Ich bin nicht da, um eine Seite einzunehmen, ich bin da, um zu dolmetschen. (T#7)

Es sei die fairste Variante gewesen und man hätte sich bei einer Positionierung auch nicht wohlgefühlt. Zudem sei man auch nicht in der Position gewesen, Entscheidungen für andere zu treffen. Sogar in Streitmomenten, in die der *Dolmetscher* verwickelt worden war, versuchte dieser, die eskalierte Situation allen Parteien so zu erklären, dass sie von allen verstanden wurde, obwohl man selbst wütend auf eine Partei war. Eine TeilnehmerIn gab an, sogar in ihrem Heimatland, wo Krieg herrschte, die Mitte gewählt zu haben, „weil es die richtige Seite ist.“⁶¹ Nur aus dieser Perspektive könne man sich ein Bild der Gesamtsituation machen und nur so könne man richtig Hilfe leisten. Selbstverständlich kam es auch vor, dass man Dinge von sich aus nachfragte. Dies sei aber nicht aus der Motivation heraus gewesen, einer Partei Vorteile zu verschaffen.

Natürlich habe es ab und an auch Situationen gegeben, in denen man Unrecht wahrgenommen habe. (Wenn man nur mit dem Inhalt der Aussagen nicht einverstanden war, habe man noch darüber hinwegsehen können und man habe sie trotzdem so gedolmetscht, wie sie geäußert worden waren, ohne dabei eine Seite einzunehmen.) In diesen Situationen, in

⁶¹ Aus Anonymisierungsgründen referiere ich an dieser Stelle bewusst nicht auf eine TeilnehmerIn.

denen Unrecht erkannt worden war, habe man sich (eher) auf die Seite der Person gestellt, der Unrecht getan wurde. Man habe dann die andere Partei darauf hingewiesen, dass ihr Umgang bzw. Umgangston, ihre Ungeduld, etc. falsch oder unangebracht sind und man so keine ausgeglichene und zielführende Kommunikation erreichen könne. Hier schien der *Dolmetscher* also eine Art „MediatorInnen-Rolle“ einzunehmen.

In Ausnahmesituationen habe man auch in die Kommunikation eingegriffen, nicht um eine Seite einzunehmen, sondern „eher um das Harmonische zu behalten.“ (T#3)

Sogar wenn man mit eigenen Augen sah, dass eine Person einen Fehler gemacht hatte, hörte man sich – und das war wichtig in der Funktion der Vertrauensperson – trotzdem beide Seiten an, da „es [...] immer zwei Seiten einer Geschichte [gibt].“ (T#9) Man wies die falschliegende Partei zurecht. Es sei auch die Aufgabe des *Dolmetschers* gewesen, den neuankommenden Schutzsuchenden die „Spielregeln“ des Landes zu erklären, zu erklären, was in Ordnung ist und was nicht.

In Ausnahmefällen habe man auch versucht, eine Partei (in dem im Interview genannten Beispiel) zu Gunsten des Schutzsuchenden umzustimmen, da die ganze Arbeit schließlich zur Hilfe der Schutzsuchenden gedacht war.

Es habe aber auch Situationen gegeben, in denen man sich auf die entgegengesetzte Seite der Schutzsuchenden stellte. Es wurde das Beispiel eines Schutzsuchenden erwähnt, der eine für seine Weiterreise dringend notwendige ärztliche Behandlung verweigerte. Der *Dolmetscher* versuchte ihn also in eigenen Worten für die Behandlung zu motivieren.

Eine TeilnehmerIn gab an, in den verschiedenen Situationen selbst entschieden zu haben, ob und welche Seite sie einnimmt. Dabei habe sie anhand der Logik der Aussagen herausgefunden, wenn etwas „nicht normal“ (T#4) war und die Person zurechtgewiesen. Man sei aber auch dem Dolmetsch-Team loyal gegenüber geblieben und hat sich, wenn nötig, auf die Seite der Team-Mitglieder gestellt.

Alles in allem sei man aber in der Mehrheit der Fälle „in der Mitte“ gewesen. Die gemeinsame Herkunft bzw. Kultur der *Dolmetscher* und Schutzsuchenden habe keinen Einfluss gehabt.⁶²

⁶² Bei den *Advisorn* hingegen war dieser Einfluss sehr wohl spürbar.

5.10 Kulturelle Hürden

Bei der Frage nach dem Auftreten und dem Umgang mit kulturellen Unterschieden erzählten vereinzelte TeilnehmerInnen über allgemeine, kulturell geprägte Situationen am Hauptbahnhof sowie von kulturellen Unterschieden im Team selbst. Da ich jedoch viele dieser Situationen bereits in Kapitel 3 beschrieben habe, analysiere ich in diesem Kapitel die kulturellen Unterschiede (und den Umgang damit) in der Kommunikations-, d.h. Gesprächssituation, selbst. Wenn die TeilnehmerInnen nicht von sich aus präzisere Beispiele ansprachen, stellte ich eine zusätzliche Frage, um diese Informationen zu erhalten.

Anhand der Erzählungen waren diese kulturellen Hürden vor allem in medizinischen Angelegenheiten sehr prominent. Hier habe man sehr viel mit Ergänzungen und Erklärungen gearbeitet, um ein gegenseitiges Verständnis ohne (größere) Fehlinterpretationen herzustellen. Diese Kulturunterschiede seien oft „extrem“ (T#8) gewesen und man habe beim Dolmetschen sehr aufpassen müssen, dass das Gespräch nicht in einem Konflikt enden würde. „Man weiß ja, dass 1:1 Übersetzen nie richtig ist. [...] Man muss schon die beiden Kulturen gut kennen.“ (T#1) Somit habe man „jetzt nicht ABC auf ABC übersetzt, sondern ABC auf ABCDE...“ (T#2) bzw. auf ABC in der jeweiligen Kultur, sodass beide Parteien es verstehen. Auch war man sich der sprachlichen Barrieren bewusst: „Ich kann nicht Wort [für] Wort alles übersetzen. Das macht dann keinen Sinn.“ (T#4)

Viele der TeilnehmerInnen waren bereits selbst mit dieser Form von Kulturschock in Kontakt gekommen und wussten somit, worin genau die Schwierigkeiten lagen. Andere gaben an, dass es, da sie Teil beider Kulturen sind, fast natürlich war, diese kulturellen Unterschiede zu bewältigen, ohne viel darüber nachzudenken, teils sogar unbewusst.

Vor allem äußerten sich diese kulturellen Unterschiede bei schuttsuchenden Frauen im medizinischen Rahmen. Dabei lag oftmals eine der Hauptschwierigkeiten darin, zu erklären, dass Dinge in Österreich (in der westlichen Welt allgemein) anders sind. So seien simple Dinge wie Stillen⁶³ zu einem Thema geworden, da das Stillen in Österreich etwas durchaus Normales ist, in Syrien hingegen aber ein Tabuthema sei. In dem ÄrztIn-PatientInnen-Gespräch habe die TeilnehmerIn dann versucht, der Frau die Notwendigkeit so wissenschaftlich wie möglich beizubringen.

⁶³ Es wurde nicht präzisiert, um welche Form des Stillens es sich hierbei handelt (z.B. Stillen in der Öffentlichkeit).

Auch das Thema Verhütung hätte zu kommunikativen Schwierigkeiten geführt, da es den schuttsuchenden Frauen unangenehm war, über diese Thematik zu reden. Hier habe man auch beide Parteien auf die kulturellen Unterschiede hingewiesen.

Auch körperliche, ärztliche Untersuchungen stellten sich als schwierig heraus. Beginnend damit, dass verschiedene Ehemänner bereits nicht damit einverstanden waren, dass eine männliche Person bei der Behandlung seiner Frau dolmetschte. Auch musste man den jeweiligen ÄrztInnen erklären, warum die Ehemänner bei der Behandlung der Frau dabei sein wollten, um mögliche Missverständnisse sofort zu beseitigen.

Das nächste Problem war, dass viele Frauen sich nicht von Männern (Ärzte) untersuchen lassen wollten. Dies erforderte von Seiten der *Dolmetscher* oft ausgiebige Kultur-Erklärungen, um darauf hinzuweisen, dass dies nicht verboten sei. Dabei sei dies für Besuche bei GynäkologInnen eine besondere Herausforderung gewesen. Nur so konnte die Scham oder der Stolz⁶⁴ dieser Personen überwunden werden.

Der „Schwierigkeitsgrad“, die Personen von der Untersuchung zu überzeugen, hing auch von der zu untersuchenden Körperstelle ab. Hier wurde das Beispiel einer Hüftverletzung gegeben, an dem man dieses kulturelle Anpassen sehr gut erkennt. Um den genannten Bereich untersuchen zu können, sei es in Österreich üblich, dass die ÄrztIn sagt: „Bitte ziehen Sie sich einmal die Hose aus.“ (T#8) Da diese Aussage jedoch mit großer Wahrscheinlichkeit fehlinterpretiert worden wäre, wählte der *Dolmetscher* folgende Formulierung: „Ich müsste den Bereich untersuchen – wenn Sie sich eventuell bisschen die Hose runterkrempeln könnten.“⁶⁵ (T#8)

Andere „Strategien“ seien gewesen, den behandlungsbedürftigen Personen Hinweise und Ratschläge zu geben, damit diese sich auf die Untersuchung oder Behandlung einlassen würden. Zudem habe man auch möglichst immer versucht, dem Gegenüber den Blickwinkel der jeweils anderen Person zu erklären und zu verdeutlichen.

Eine weitere Komponente, die bei diesen „Aufklärungs-Prozessen“ mitschwang, war das Vertrauen der Schuttsuchenden zu haben. Ohne das Vertrauen hätten die besten Erklärungen keine Wirkung gehabt.

Eine Person erzählte von kulturellen Unterschieden bei Gesprächen mit der Polizei. Man sei sich der Kürze und Prägnanz der Aussagen der PolizistInnen bewusst gewesen,

⁶⁴ Ein gewisser Stolz in der (im Interview erwähnten) arabischen Kultur hält die Menschen oft vor dem Fragen nach Hilfe zurück.

⁶⁵ Im Interview klang dies eher nach einem fiktiven Beispiel. Auf Nachfrage bestätigte die TeilnehmerIn jedoch, dass sie immer, wenn nötig, diese oder ähnliche Formulierungen in solchen Situationen wählte.

jedoch wäre dies bei der Dolmetschung in die Sprache des Schutzsuchenden nicht möglich gewesen. Es sei nicht möglich, so den Sinn der Aussagen vollständig zu vermitteln. Man habe also versucht einen Mittelweg zwischen beiden (Kommunikations-)Kulturen zu finden. Oft seien die Fragen von Seiten der Polizei so trocken formuliert worden, „so herzlos, dass es schon respektlos ist.“ (T#9) In den verschiedenen Kulturen der Schutzsuchenden seien Emotionen deutlich präsenter, sodass solche Formulierungen nicht zielführend gewesen wären. Man habe also alles so formulieren müssen, dass es für das Gegenüber (in diesem Fall die schutzsuchende Person) akzeptabel klang und man so dann die gewünschten Informationen erhielt.

Die Personen waren oft psychisch belastet, sodass man sie zum Teil unterbrechen musste, da sie in ihrem emotionalen Zustand Schilderungen oftmals in sehr langen Passagen erzählten. Um also so gut und vollständig wie möglich dolmetschen zu können, durften die zu dolmetschenden Passagen nicht zu lange dauern. Dabei wandte man Körpersprache an – z.B. einfach die Hand auf den Unterarm der schutzsuchenden Person legen, um ihr zu signalisieren, dass sie kurz pausieren soll – um anschließend (in diesem Fall bei der Polizei) das Erzählte für die PolizistInnen zu dolmetschen. Diese „Technik“ war sanfter, als wenn man die Person mit Worten unterbrochen hätte. Sobald die Dolmetschung fertig war, wandte man sich der Person wieder zu, sodass sie wusste, dass sie ihre Erzählung fortsetzen konnte.

5.11 Problematik: Terminologie

Alle TeilnehmerInnen gaben an, dass es immer wieder vorkam, dass ihnen die passende (Fach)Terminologie fehlte. Der Umgang mit diesem „Problem“ war in erster Linie bei allen gleich: Man habe versucht, durch Umschreibung oder Erklärung die sprachliche „Lücke“ zu überbrücken, um dennoch, so gut es ging, eine zielführende Kommunikation herzustellen. Hierbei wurden verschiedene Strategien angewandt.

Eine davon war, dass man mit Beispielen arbeitete, bis man anhand der Reaktion der Person, für die man dolmetschte, merkte, dass die Information, Erklärung, Frage, etc. verstanden wurde. Mit dieser Strategie habe man auch versucht, die richtige Terminologie (gemeinsam) herauszufinden. Der *Dolmetscher* umschrieb dabei so lange, bis die Person, für die er dolmetschte, den gesuchten und auch passende Begriff nannte. Entweder konnte der *Dolmetscher* sich dann wieder an den Ausdruck erinnern und bestätigte, dass er das mit seiner

Erklärung und Umschreibung gemeint hatte, oder er überprüfte, wenn er sich nicht sicher war, den Begriff noch einmal im Internet. Dies galt für beide Arbeitssprachen.

Wenn einem die Dolmetschung sprachlich nicht so gut gelang, habe man anhand der Reaktion versucht herauszufinden, was nicht so verständlich war, und konnte dann die Dolmetschung so adaptieren, bis man sichergestellt hatte, dass alles verstanden wurde. Man habe auch bei den Personen nachgefragt, ob sie die Dolmetschung verstanden hatten.

Auch habe man, wenn man sich nicht sicher war, sofort nach einer Erklärung gefragt, bevor man die Aussage dolmetschte, sei es, um den Terminus, den man zwar eventuell in der Ausgangssprache, nicht aber in der Zielsprache, kannte, direkt erklärend umschreiben zu können, oder aber um durch die Erklärung sicherzustellen, dass man den Terminus auch richtig verstanden hatte.

Kulturell bedingt habe man auch, sogar wenn man einen Terminus in beiden Sprachen kannte, diesen zusätzlich in der Zielsprache (in diesem Fall für die Schutzsuchenden) erklärt, um sicher zu sein, dass die Schutzsuchenden auch verstanden, was damit gemeint ist. Es sei in der Kultur (in diesem Fall der arabischen Kultur) wichtiger, den Sinn als den Terminus zu verstehen.

Manchmal sei man aber auch an die eigenen Grenzen gestoßen und man habe auch nicht mehr gewusst, wie man etwas umschreiben konnte, sodass es noch verständlich war. Dies sei auf das Sprachniveau zurückzuführen gewesen, welches nicht in allen Fällen für sämtliche Sprachen auf Muttersprachenniveau war, oder aber auf Ausdrucksprobleme, die durch die Dialekt-Verschiedenheit auftraten. In diesen Fällen holte man sich eine weitere Person dazu, die sich besser in der Thematik auskannte und das Dolmetschen für einen übernahm, oder man erklärte dieser Person – spezifisch wenn es sich um die Dialekt-Problematik handelte –, worum es ging, sodass diese dann im richtigen Dialekt die sprachliche Hürde überbrücken konnte.

Das sind so Momente, wo du als Übersetzer nicht ausreicht und du brauchst eine andere Brücke. (T#9)

Nicht immer aber konnte man auf eine andere Person zurückgreifen. Eine Option sei es gewesen, mit Englisch zu überbrücken. Andere Optionen waren, „mit Pantomime, mit Händen und Füßen“ (T#9), „mit Körpersprache“ (T#6) zu kommunizieren. Wusste man z.B. das Wort „husten“ nicht, informierte man die Person, für die man dolmetschte, darüber, dass

einem das Wort nicht einfällt oder man es nicht kennt. Dann habe man einfach einmal gehustet, um zu zeigen, was gemeint war.

Man verpackt alles in Spaß und Humor – so können es die Leute am besten akzeptieren. (T#9)

Für einzelne Wörter, bei denen man wusste, dass es für das Verständnis einen genauen Terminus brauchte, habe man Google (bzw. Google Translate) verwendet.

Für verschiedene Begriffe gibt es aber keine Äquivalente, sodass die einzige Option ohnehin das Umformulieren war.

5.12 Persönliche Entwicklung

Als abschließende Frage zu ihrer Tätigkeit als *Dolmetscher* bei *Train of Hope* wollte ich wissen, wie die TeilnehmerInnen ihre persönliche Entwicklung zwischen dem Anfang und dem Ende – dem ersten und dem letzten Dolmetsch-Einsatz – von *Train of Hope* empfinden.

Dabei gaben die meisten an, anfangs Schwierigkeiten gehabt zu haben. Mangelndes Selbstbewusstsein sei eines der Probleme gewesen, das dafür sorgte, dass man sich in vielen Kommunikationssituationen nicht wohlfühlt habe. Man war zurückhaltend und habe sich am Handeln anderer *Dolmetscher* orientiert. Man war zu schüchtern, um die Schutzsuchenden direkt anzusprechen. Es wurden viele Fragen an die KoordinatorInnen gestellt, weil noch keine richtige Klarsicht der verschiedenen Situationen herrschte und man Angst hatte, Fehler zu machen. Verschiedene TeilnehmerInnen fühlten sich abhängig von den Personen, für die sie dolmetschten. Dinge, über die man nicht Bescheid wusste, wurden sofort an eine andere Person weitergeleitet.

Man nahm die BeobachterInnen-Funktion ein und versuchte, die Strukturen des Hauptbahnhofes, des Vereins sowie die Strukturen in den Köpfen der Menschen – ankommende Schutzsuchende und HelferInnen vor Ort – zu analysieren und herauszufinden, was es braucht, um eine Verbindung herzustellen. „Schauen und lernen, schauen und lernen, so viel es geht.“ (T#9) Wie man vorgehen konnte, um am effizientesten zu arbeiten, lernte man nur durch Ausprobieren.

Über die Zeit wurde die Arbeit routinierter und man selbst wurde selbstbewusster. Die Situationen wiederholten sich bzw. ähnelten einander. Die Abläufe bei den verschiedenen

Stationen und Institutionen wurden somit immer flüssiger und sanfter. Man habe sich sogar so gut ausgekannt, dass man eigenständig in verschiedenen Situationen handelte. Da wo anfangs die Dolmetschungen sowie die allgemeine Kommunikation, vor allem in den verschiedenen Bereichen, sich durch die Terminologie schwieriger gestaltete, konnte man im Laufe der Zeit durch das Erlernen dieser sowie durch die damit einhergehende Vertrautheit mit den „KollegInnen“ und den verschiedenen Fällen viel flüssiger und entspannter dolmetschen.

Das Wissen in den verschiedenen Bereichen hatte sich mit der Zeit so weit entwickelt, dass man Fehler, Probleme, etc. selbst erkannte und man verantwortungsvoll widersprechen bzw. eigenständig auf eine Lösung hinweisen konnte.

Auch auf emotionaler Ebene gab es eine Reihe von Entwicklungen. Anfangs habe man verschiedene Erzählungen der Schutzsuchenden (zu) nahe „an sich herangelassen“, später dann habe man ihnen zwar noch immer zugehört, jedoch für die Dolmetschung oft nur die wichtigen Informationen herausgefiltert. Dies diente dem Selbstschutz.

Des Weiteren habe man auch versucht, die Zwischenmenschlichkeit als Schlüsselfaktor im Zentrum der Kommunikation zu behalten bzw. ins Zentrum zu setzen:

Ich schau' einfach, dass diese zwischenmenschliche Brücke beim Übersetzen erhalten bleibt, weil wenn du das Menschliche verlierst, diese Brücke, dann verlierst du alles.
(T#9)

Dies war essentiell, um eine funktionierende Kommunikation herzustellen und aufrechtzuerhalten.

Lediglich eine Person gab an, dass sich für sie die Situationen nicht viel änderten, da sie vor *Train of Hope* bereits mit Menschen aus den verschiedensten Bereichen zusammenarbeitete und somit mit den Settings vertraut war. Dabei handelte es sich jedoch nicht um Dolmetsch-Tätigkeiten.

Auf individueller Ebene erwähnten die TeilnehmerInnen auch eine Reihe von Entwicklungen: z.B. konnte man im Laufe der Zeit viel besser zwischen den verschiedenen Sprachen umschalten. Man eignete sich ein zum Teil sehr detailliertes Wissen in verschiedenen Bereichen an (z.B. Asylrecht). Auf sprachlicher Ebene habe man auch bemerkenswerte Fortschritte gemacht. Verschiedene TeilnehmerInnen waren von sich selbst überrascht, überhaupt dolmetschen zu können. Vor *Train of Hope* hätten sie keine Erfahrung mit Dolmetschen gehabt und stellten sich viele Situationen schwieriger vor. Einige gaben

sogar an, die Tätigkeit so interessant gefunden zu haben, dass sie in Erwägung ziehen, professionell im Translations-Bereich tätig werden zu wollen.

Abschließend kann festgehalten werden, dass schließlich alle befragten *Dolmetscher* auf zahlreichen Ebenen in irgendeiner Form eine Entwicklung durchlebten. Mal fiel es ihnen schwerer, Lösungen zu Problemen zu finden, mal leichter. Letztendlich konnten sie nicht nur Neues im Umgang mit Menschen, Institutionen, etc. in einer Ausnahmesituation lernen, sondern auch Neues über sich selbst.

Das war eine Achterbahnfahrt der Entwicklung. (T#9)

By the end of the day, yes, we were helping them, but they also helped us in a very very cool way, in which we all learned something new about ourselves, and we grew [...].⁶⁶

⁶⁶ Aus Anonymisierungsgründen referiere ich an dieser Stelle bewusst nicht auf eine TeilnehmerIn. Zudem habe ich bewusst die englische Version des Zitates beibehalten.

6. Diskussion und Schlussfolgerungen

Die vorliegende Arbeit zeigt, dass nicht-professionelles Dolmetschen eine unabdingbare, ich wage sogar zu behaupten, eine überlebenswichtige „Form“ des Dolmetschens in der heutigen Zeit darstellt. Sie bestätigt zudem vieles aus der zu Beginn angeführten Theorie, zeigt jedoch auch, wie weit diese (dolmetschwissenschaftliche) Theorie in gewissen Teilen noch von der (in diesem Fall plötzlich auftretenden) Realität/Praxis entfernt ist.

Bezogen auf *Train of Hope*, wurden in Kapitel 1.4 mögliche Programme (Trainings) aus der Vergangenheit beschrieben, die durchaus auch am Wiener Hauptbahnhof Verwendung gefunden hätten. Leider wurde in den rund vier Monaten weder von einem Verband, noch einer in diesem Bereich tätigen Organisation, ein Emergency-Response-Programm angeboten bzw. ins Leben gerufen.

Ich habe das Privileg, eine Kultur-und-Kommunikation- sowie eine Dolmetsch-Ausbildung (zum Zeitpunkt des Geschehens noch nicht abgeschlossen) genossen zu haben. Mit einem doch breiten theoretischen Wissen gelang es mir (und meinem Team) somit, Richtlinien für ein bestmögliches kommunikatives Handeln zu setzen. Im Nachhinein betrachtet hätten abrufbare Stand-By-Programme (inkl. in dem Bereich ausgebildete Personen) jedoch für eine beträchtliche Entlastung der dauerhaft angespannten Situation sorgen können. Die Trial-and-Error-Methode empfinde ich im Zusammenhang mit Menschenleben als sehr risikoreich.

In Bezug auf nicht-professionelles Dolmetschen konnten viele der im theoretischen Kapitel (Kapitel 1) angeführten Punkte (zum Teil bedauerlicherweise) bestätigt werden. So stellte z.B. der Umgang mit der in Kapitel 1.3.4 beschriebenen Emotionalität für eine ganze Reihe von *Dolmetschern*, besonders zu Beginn ihrer Tätigkeit, eine Belastung dar. Der „professionelle“ Faktor, nämlich jener des Selbstschutzes, war vielen anfangs nicht bekannt und wurde ihnen erst im weiteren Verlauf ihrer Tätigkeit bewusst.

Neben diesen „negativen“ Bestätigungen gab es aber auch Punkte, die durchaus positiv zu betrachten sind. So wurden z.B. unbewusst viele berufsethische Prinzipien berücksichtigt. Auch wenn situationsbedingt und durch eine fehlende Dolmetsch- oder translationswissenschaftliche Ausbildung nicht immer alle Grundprinzipien Pöllabauers (2006b:45-53)⁶⁷ zur Gänze befolgt werden konnten, waren vor allem die Prinzipien

⁶⁷ Kapitel 1.6

„Unparteilichkeit“ und „respektvolles Verhalten“ allgegenwärtig. Wurde in seltenen Fällen Partei ergriffen, geschah dies ganz im Sinne des Skopos.

Auch dem in Kapitel 1.3 angeführten Vergleich zwischen KommunaldolmetscherInnen und *social workers* sowie *cultural mediators* kann, bezogen auf *Train of Hope-Dolmetscher*, zugestimmt werden, wenngleich zu diskutieren bliebe, ob das Handeln der *Dolmetscher*, zumindest am Wiener Hauptbahnhof, einem Subtyp von CI zugeordnet werden kann.

Des Weiteren kann bestätigt werden, dass zum einen durch mangelndes Bewusstsein der Komplexität des DolmetscherInnenberufes, zum anderen durch einen Mangel, zugleich aber höheren Bedarf an ausgebildeten DolmetscherInnen – in diesem Fall bedingt durch die (rezenten) Migrationsströme –, oftmals auf LaiInnen zurückgegriffen wird. In Verbindung mit *Train of Hope* wurden bei polizeilichen sowie medizinischen Angelegenheiten ausschließlich – zumindest laut Aussagen der InterviewteilnehmerInnen sowie nach eigener Einschätzung – nicht-professionelle *Train of Hope-Dolmetscher* herangezogen.

Eine Schlussfolgerung zu den Dolmetsch-Settings bei den verschiedenen Institutionen zu ziehen, erweist sich als schwierig. Im Rahmen der Interviewstudie wurde nur ein Bruchteil der für *Train of Hope* tätigen DolmetscherInnen zu diesem Thema befragt und bereits hier konnten große Unterschiede, welche auf die verschiedenen Situationen zurückzuführen sind, festgestellt werden.

Glücklicherweise – wie es in der Interviewstudie erkennbar ist – verfüg(t)en die in den „heikleren“ Bereichen tätigen Laien-DolmetscherInnen von *Train of Hope* über gute Menschen- sowie Kultur- und Kommunikationskenntnisse. Auf natürliche Art und Weise wurden kreative und facettenreiche sowie gute nonverbale kommunikative Strategien angewandt, um die Dolmetsch-Situation erfolgreich und skoposorientiert zu handhaben. Auch das Akzeptieren und Respektieren von gegebenen Hinweisen und Richtlinien zeugt von einem Bewusstsein über die Komplexität des Dolmetscherberufes sowie des allgemeinen (zielorientierten) kommunikativen und loyalen Handelns.

Dennoch soll das Beispiel *Train of Hope* ein Appell an die Community (Verbände, Bildungsstätten, humanitäre Organisationen, professionelle TranslatorInnen, etc.) sein, Stand-By-Programme zu entwickeln, die im Notfall umgehend ein- bzw. umgesetzt werden können. Obschon die Situationen variieren, gibt es viele Faktoren, die sich ähneln und bei denen durch „Prä-Sensibilisierungen“ mögliche Fehler, Konflikte, etc. von Anfang an verhindert werden können. Auch wenn es sich um einen Ausnahmezustand handelt, bei dem (translatorische) Idealvorstellungen und „Wunschregelungen“ bis zu einem gewissen Grad ausgeblendet

werden müssen, um situationsbedingt Hilfe leisten zu können, sind Basis-Kommunikations-Trainings sowie Kultur-Sensibilisierungs-Trainings mit großer Wahrscheinlichkeit ein bedeutender Mehrwert in der Emergency Response, weil, wie es am Beispiel *Train of Hope* verdeutlicht werden konnte, eine funktionierende Kommunikation in solchen Situationen einer der Hauptfaktoren zur Bewältigung einer Krise ist.

Durch eine Ressourcenknappheit sind in solchen Situationen auch nicht-professionelle DolmetscherInnen unabdingbar. Der Fokus sollte für solche Situationen jedoch nicht auf die negativen Punkte des non-professional interpreting gelegt werden, sondern auf Strategien, wie man diese Personen (ad hoc) bestmöglich auf/in die Situation vorbereiten/einbinden kann.

Zudem appelliere ich an professionelle DolmetscherInnen, in solchen Situationen aktiv zu werden und LaiInnen berufsethische Prinzipien zu vermitteln. Es schafft ein breiteres Bewusstsein bezüglich der Komplexität des Dolmetschberufes und reduziert parallel Dolmetsch-Fehler, welche, wenn sie in die Öffentlichkeit gelangen, wieder ein schlechtes Licht auf den Beruf werfen würden.

„Aut viam inveniam aut faciam“ (Hamilton 1873:145)⁶⁸.

Train of Hope konnte mit seinem Handeln dieses jahrtausendalte Zitat Hannibals bestätigen. Leider konnte auch das Eingangszitat dieser Seminararbeit bestätigt werden: Es ist eine Solidaritätskrise, die Europa handlungsunfähig macht. Das Beispiel *Train of Hope* verdeutlicht, dass es sehr wohl möglich ist, sogar mit beschränkten Mitteln, aktionsfähig zu sein und große Herausforderungen zu überwinden, wenn die Menschen zusammenhalten und ihr Ziel, nämlich jenes der Lösungsfindung, gemeinsam verfolgen.

Die Zivilgesellschaft hat gezeigt – und sie tut es noch immer –, dass die Solidarität das wichtigste Werkzeug in der „Flüchtlingskrise“ ist. Ein Werkzeug, welches nicht nur in Akutsituationen angewandt werden kann, sondern auch bei integrativen Prozessen durchaus positive (Langzeit-)Ergebnisse bringt. Neben Solidarität ist auch Respekt ein Schlüsselfaktor. Die Entwicklung von *Train of Hope* zeigt, wie gegenseitiger Respekt das Zusammenleben und –arbeiten verschiedenster Kulturen, Orientierungen, etc. ermöglicht.

Nicht nur in Österreich, sondern international, hat die Zivilgesellschaft gezeigt, wozu sie fähig ist. Es war sie, die eine wahre Krise verhindern konnte. Es war sie, die im theoretischen Chaos praktische Lösungen finden konnte. Besonders bei dieser kontroversen

⁶⁸ Übersetzung vom Lateinischen ins Englische: „Either I will find a way or make one“ (Stone 2005:140). Ich habe bei der lateinischen sowie bei der englischen Version des Zitates jeweils den ersten Buchstaben in einen Großbuchstaben umgewandelt.

Thematik wäre es eventuell zielführender, sich vom Top-Down zu distanzieren und mehr dem Bottom-Up zuzuwenden.

Letztendlich stellt sich die Frage, warum die „einfache“ Zivilgesellschaft den „qualifizierten“ Regierungen in dieser Hinsicht so weit voraus ist. Oder anders noch, warum diese Lösungsansätze bzw. bereits funktionierenden Konzepte nicht als Modelle erkannt – gar bewusst ignoriert – und für größere Projekte, in professionalisierter Form, verwendet werden.

Bibliographie

- Allaoui, Raoua (2005) *Dolmetschen im Krankenhaus. Rollenerwartungen und Rollenverständnisse*. Göttingen: Cuvillier.
- Andresen, Nina (2016) Train of Hope goes Brussels. June 28th – July 1st. Unveröffentlichtes Manuskript.
- Antonini, Rachele (2015) Non-professional interpreting. In F. Pöchhacker (ed.) *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies*. London/New York: Routledge, 277-279.
- Bahadır, Şebnem (2003) „Multiple Identitäten“ – Wer oder Was ist eine Türkin? Möglichkeiten und Grenzen des Kulturmittels. In: S. Pöllabauer & E. Prunč (Hg.) *Brücken bauen statt Barrieren. Sprach- und Kulturmittlung im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich* (Graz Translation Studies 7). Graz: Selbstverlag Institut für Theoretische und Angewandte Translationswissenschaft, 59- 80.
- Bahadır, Şebnem (2010) *Dolmetschinszenierungen. Kulturen, Identitäten, Akteure*. Berlin: SAXA Verlag.
- Bickel, Madlen (2012) *Dolmetschen bei der Polizei - eine empirische Studie zur Rolle von PolizeidolmetscherInnen in Österreich*. Masterarbeit, Universität Wien.
- BM.I Bundesministerium für Inneres der Republik Österreich & UN-Flüchtlingshochkommissariat UNHCR in Österreich & Österreichischer Verband der allgemein beeideten und gerichtlich zertifizierten Dolmetscher & Institut für Theoretische und Angewandte Translationswissenschaft der Karl-Franzens-Universität Graz (2006) „Dolmetschen im Asylverfahren. Handbuch.“ http://v004107.vhost-vweb-02.sil.at/wp-content/uploads/2012/11/2006_Handbuch-Dolmetschen-im-Asylverfahren.pdf (17.02.2017).
- Die Welt* (2015) „Wer die historische Grenzöffnung wirklich auslöste.“ 17/09/2015. <http://www.welt.de/politik/ausland/article146507736/Wer-die-historische-Grenzoeffnung-wirklich-ausloeste.html> (05.09.2016).
- Felgner, Lars (2009) Zur Bedeutung der nonverbalen Kommunikation im gedolmetschten medizinischen Gespräch. In: D. Andres & S. Pöllabauer (Hg.) *Spürst Du, wie der Bauch rauf-runter? Fachdolmetschen im Gesundheitsbereich* (InterPartes 5). München: Meidenbauer, 45-70.

- FIT (2012) „Conflict Zone Field Guide for Civilian Translators/Interpretors and Users of Their Services.“ http://www.fit-ift.org/wp-content/uploads/2013/03/T-I_Field_Guide_2012.pdf (31.01.2017).
- Frishberg, Nancy (³1994) *Interpreting: an introduction*. Silver Spring, Maryland: Registry of Interpreters for the Deaf.
- Gentile, Adolfo, Ozolins, Uldis & Vasilakakos, Mary [with Leong Ko and Ton-That Quynh-Du] (1996) *Liaison Interpreting. A Handbook*. Melbourne: Melbourne University Press.
- Grosjean, François (2010) *Bilingual: Life and Reality*. Cambridge, MA/London: Harvard University Press.
- Hale, Sandra B. (2015) Community Interpreting. In F. Pöchhacker (ed.) *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies*. London/New York: Routledge, 65-69.
- Hamilton, William Douglas (1873) *Calendar of State Papers, Domestic Series, of the Reign of Charles I. 1639*. London: Longman & Co., Trübner & Co. Oxford: Parker & Co. Cambridge: Macmillan & Co. Edinburgh: A. & C. Black. Dublin: A. Thom.
- Havelka, Ivana (2014) Hinter den Kulissen eines österreichischen Pilotprojektes – Videodolmetschen im Gesundheitswesen. *Universitas Mitteilungsblatt* 14 (1), 14-16.
- Jessnitzer, Kurt (1982) *Dolmetscher. Ein Handbuch für die Praxis der Dolmetscher, Übersetzer und ihre Auftraggeber im Gerichts-, Beurkundungs- und Verwaltungsverfahren*. Köln, Berlin, Bonn, München: Carl Heymanns Verlag KG.
- Kaser, Sarah Maria (2011) *Dolmetschen im Gesundheitswesen. Eine Fallstudie zur Verständigungspraxis mit nicht deutschsprachigen PatientInnen an einem oberösterreichischen Krankenhaus*. Masterarbeit, Universität Wien.
- Kurultay, Turgay & Bulut, Alev (2015) Disaster Relief Interpreting. In F. Pöchhacker (ed.) *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies*. London/New York: Routledge, 110-111.
- Mason, Ian (1999) Introduction. *The Translator* 5 (2), 147-160.
- Moser-Mercer, Barbara & Bali, Grégoire (2008) „Interpreting in zones of crisis and war.“ <http://aiic.net/page/2979/interpreting-in-zones-of-crisis-and-war/lang/1> (31.01.2017).
- Nord, Christiane (2011) *Funktionsgerechtigkeit und Loyalität. Theorie, Methode und Didaktik des funktionalen Übersetzens*. Berlin: Frank & Timme.
- Ortega Herráez, Juan M. & Foulquié Rubio, Ana I. (2008) Interpreting in police settings in Spain. Service providers' and interpreters' perspectives. In: C. Valero-Garcés & A.

- Martin (eds.) *Crossing Border in Community Interpreting. Definitions and dilemmas* (Benjamins Translation Library 76). Amsterdam/Philadelphia: Benjamins, 123-146.
- ÖVGD Österreichischer Verband der allgemein beeideten und gerichtlich zertifizierten Dolmetscher (2017a) „Was tut ein Gerichtsdolmetscher.“ http://www.gerichtsdolmetscher.at/index.php?option=com_content&view=article&id=53&Itemid=62&lang=de (14.02.2017).
- ÖVGD Österreichischer Verband der allgemein beeideten und gerichtlich zertifizierten Dolmetscher (2017b) „Ehrenkodex.“ http://www.gerichtsdolmetscher.at/index.php?option=com_content&view=article&id=54&Itemid=63&lang=de (15.02.2017).
- Perez, Isabelle (2015) Police Settings. In F. Pöchhacker (ed.) *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies*. London/New York: Routledge, 310-312.
- Pöchhacker, Franz (1997) *Kommunikation mit Nichtdeutschsprachigen in Wiener Gesundheits- und Sozialeinrichtungen*. Dokumentation 12/2. Wien: MA 15/Dezernat für Gesundheitsplanung.
- Pöchhacker Franz (2000) *Dolmetschen. Konzeptuelle Grundlagen und deskriptive Untersuchungen*. Tübingen: Staufenberg Verlag.
- Pöllabauer, Sonja (2005) *I don't understand your English, Miss*. Tübingen: Gunter Narr Verlag.
- Pöllabauer, Sonja (2006a) Besonderheiten des Dolmetschens im Asylverfahren. In BM.I *et al.*, 62-64.
- Pöllabauer, Sonja (2006b) Berufsethische Prinzipien. In BM.I *et al.*, 44-53.
- Pöllabauer, Sonja (2009) Im Wilden Westen des Dolmetschens. Ausbildung als Schritt zur Professionalisierung des Community Interpreting. In: É. Rásky (Hg.) *Gesundheit hat Bleiberecht. Migration und Gesundheit. Festschrift zum Anlass des 10-jährigen Bestehens des Ambulatoriums Caritas Marienambulanz in Graz*. Wien: Facultas WUV, 97-116.
- Pöllabauer, Sonja (2015) Role. In F. Pöchhacker (ed.) *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies*. London/New York: Routledge, 355-360.
- Powell, Clydette & Pagliara-Miller, Claire (2012) The use of volunteer interpreters during the 2010 Haiti earthquake: Lessons learned from the USNS COMFORT Operation Unified Response Haiti. *American Journal of Disaster Medicine* 7 (1), 37-47.
- Rásky, Éva, Ressi, Gerald & Anderwald, Christine (2003) Medizinische Betreuung von Migrantinnen und Migranten und der Einsatz von Dolmetscherinnen und

- Dolmetschern in der Marien-Ambulanz. In: S. Pöllabauer & E. Prunč (Hg.) *Brücken bauen statt Barrieren. Sprach- und Kulturmittlung im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich* (Graz Translation Studies 7). Graz: Selbstverlag Institut für Theoretische und Angewandte Translationswissenschaft, 107-126.
- Rehbein, Jochen (1985) Einführung in die interkulturelle Kommunikation. In: J. Rehbein (Hg.) *Interkulturelle Kommunikation* (Kommunikation und Institution 12). Tübingen: Gunter Narr Verlag, 7-39.
- Roberts, Roda (1997) Community Interpreting Today and Tomorrow. In S. E. Carr, R. Roberts, A. Dufour & D. Steyn (eds.) *The Critical Link: Interpreters in the Community* (Benjamins Translation Library 19). Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 7-26.
- Schodterer, Andreas (1997) Kunstwerke im stillen Raum. Eindrücke aus der Praxis des Gebärdensprachdolmetschens. In I. Kurz & A. Moisl (Hg.) *Berufsbilder für Übersetzer und Dolmetscher. Perspektive nach dem Studium*. Wien: WUV-Universitätsverlag, 157-162.
- Stanek, Małgorzata (2011) *Dolmetschen bei der Polizei. Zur Problematik des Einsatzes unqualifizierter Dolmetscher*. Berlin: Frank & Timme.
- Stevens, Daniel (2011) *Dolmetschen in Krisenregionen: Komplexe Prozesse in einer dynamischen Grauzone*. Masterarbeit, Universität Wien.
- Stone, John R. (2005) *The Routledge Dictionary of Latin Quotations. The Illiterari's Guide to Latin Maxims, Mottoes, Proverbs, and Sayings*. New York/Abingdon: Routledge.
- Stuker, Rahel (1998) *ÜbersetzerInnen im Gesundheitsbereich: das medizinische Anamnesegegespräch im Migrationskontext*. Lizentiatsarbeit am Institut für Ethnologie. Bern, Universität Bern.
- Tebble, Helen (2012) Interpreting or interfering? In C. Baraldi & L. Gavioli (eds.) *Coordinating in Dialogue Interpreting*. Amsterdam: John Benjamins, 23-44.
- Toury, Gideon (1995) *Descriptive Translation Studies – and beyond*. Amsterdam: John Benjamins.
- UNHCR (2009) *Interpreting in a Refugee Context. Self Study Module 3. 1 January 2009*. United Nations High Commissioner for Refugees.
- Weich, Annie (1996) Dolmetschen in sozialen Einrichtungen – Community Interpreting – Interprétariat en milieu social. *Mitteilungsblatt*. (Österreichischer Übersetzer- und Dolmetscherverband, 'Universitas') 1996 (2), 3-5.

Abstract (English)

This thesis describes and analyses culture and communication management such as non-professional interpreting in crisis or emergency situations by the example of *Train of Hope*. *Train of Hope* is a civil society association which, during the refugee crisis in Europe, took initial care of approximately 200,000 refugees between September 2015 and December 2015 at Vienna Central Station.

Besides numerous volunteers, up to 300 volunteering non-professional interpreters were on-site every day to ensure best possible assistance for refugees.

The analysis of the descriptions is mainly based on personal interpretations, as there are only a few or no comparable cases of non-professional interpreting in such situations in interpreting studies. The author himself was the main coordinator of the (transport and) interpreting team at Vienna Central Station and reports on his acting, his experiences, and his challenges.

Apart from the author's perspective, this thesis also illustrates the interpreters' point of view of the situation. Therefore, qualitative interviews with ten non-professional interpreters were conducted to allow deeper insights into their fields of activity at and beyond Vienna Central Station within the framework of *Train of Hope*.

Parallels between specialist literature (translation/interpreting studies) and the acting of/at *Train of Hope* are elaborated on to a certain extent in a first theoretical chapter.

Abstract (Deutsch)

In der vorliegenden Arbeit wird das Kultur- und Kommunikationsmanagement sowie das nicht-professionelle Dolmetschen in Not- bzw. Krisensituationen am Beispiel von *Train of Hope* angeführt und untersucht. *Train of Hope* ist ein zivilgesellschaftlicher Verein, der von September 2015 bis Dezember 2015 ca. 200.000 Flüchtlinge im Rahmen der Flüchtlingskrise in Europa in seiner Erstversorgung am Wiener Hauptbahnhof betreute.

Neben zahlreichen freiwilligen HelferInnen waren auch bis zu 300 ehrenamtliche nicht-professionelle DolmetscherInnen täglich im Einsatz, um eine bestmögliche Betreuung der Schutzsuchenden zu gewährleisten.

Da es in der Dolmetschwissenschaft nur wenige bis keine vergleichbaren Fälle gibt, die von non-professional interpreting in solchen Situationen berichten, basiert die Analyse der deskriptiven Schilderungen größtenteils auf persönlichen Interpretationen. Der Autor selbst war Hauptkoordinator des (Transport- und) Dolmetsch-Teams am Wiener Hauptbahnhof und berichtet von seinem Handeln, seinen Erfahrungen und Herausforderungen.

Die Situation wird jedoch nicht nur aus der Perspektive des Autors angeführt, sondern auch aus der Sicht der DolmetscherInnen. Aus diesem Grund wurde eine qualitative Interviewstudie mit zehn Laien-DolmetscherInnen durchgeführt, welche tiefere Einblicke in ihre Tätigkeitsbereiche am und außerhalb des Hauptbahnhofes im Rahmen von *Train of Hope* ermöglicht.

Auf Parallelen zwischen dem Handeln von/bei *Train of Hope* und translationswissenschaftlicher/dolmetschwissenschaftlicher Fachliteratur wird in einem ersten, theoretischen Kapitel bis zu einem gewissen Grad eingegangen.

Anhang

ÖVGD Berufs- und Ehrenkodex

Berufs- und Ehrenkodex

Empfehlung des Vorstandes hinsichtlich der Einhaltung des nachstehenden Berufs- und Ehrenkodex

I) Allgemeine Bestimmungen

1. Der allgemein beeidete und gerichtlich zertifizierte Dolmetscher (Gerichtsdolmetscher) hat seinen Beruf nach bestem Wissen und Gewissen unvoreingenommen und unparteiisch auszuüben.
2. Der Gerichtsdolmetscher hat für die Aufrechterhaltung eines einwandfreien sprachlichen und fachlichen Niveaus, das den Anforderungen des Berufsstandes entspricht, Sorge zu tragen, um die ihm übertragenen Aufgaben gewissenhaft und verantwortlich ausführen zu können.
3. Der Gerichtsdolmetscher ist zur Verschwiegenheit verpflichtet. Diese Verpflichtung besteht auch über die Beendigung des Auftragsverhältnisses hinaus.

II) Besondere Bestimmungen

1) Umgang mit Behörden

Der Gerichtsdolmetscher hat ein tadelloses Verhalten im Umgang mit auftraggebenden Behörden an den Tag zu legen, wobei insbesondere folgende Punkte zu beachten sind:

- a. Ein Auftrag darf nur bei schwerwiegenden Entschuldigungsgründen abgelehnt werden.
- b. Aufträge sind grundsätzlich persönlich auszuführen. Die Weitergabe von Aufträgen darf nur in Ausnahmefällen, mit Zustimmung des Auftraggebers und unentgeltlich erfolgen.
- c. Alle Termine und Fristen sind pünktlich einzuhalten. Falls dies in Ausnahmefällen nicht möglich ist, müssen zeitgerecht Entschuldigungen bzw. Ersuchen um Fristerstreckung eingebracht werden.

- d. Die Honorare sind nach den Bestimmungen des Gebührenanspruchsgesetzes 1975 in der Fassung BGBl. I 111/2007 vom 28.12.2007 zu verrechnen. Der Gerichtsdolmetscher ist verpflichtet, dieses Gesetz zu kennen und richtig anzuwenden.

2) Umgang mit Privatauftraggebern

Es gelten im wesentlichen dieselben Grundsätze wie für den Umgang mit Behörden, mit der Maßgabe, daß die Annahme von Aufträgen gegebenenfalls auch nach ethischen Grundsätzen zu beurteilen ist (z.B. Verstoß gegen Pornographiegesetz, Wiederbetätigungsgesetz etc.).

3) Umgang mit Kollegen

- a. Die Berufsethik verpflichtet zu Kollegialität und Solidarität.
- b. Das Ansehen des Berufsstandes darf durch das persönliche Verhalten nicht beeinträchtigt werden.
- c. In Streitfällen sind die Schiedskommission bzw. das Schiedsgericht des Verbandes zuständig, denen in ihren Verfahren jede Unterstützung zu gewähren ist.

4) Verhalten gegenüber dem Verband

- a. Die sich aus den Statuten ergebenden Pflichten sind pünktlich zu erfüllen.
- b. Verhalten und Äußerungen, die geeignet sind, das Ansehen des Verbandes in der Öffentlichkeit herabzusetzen, sind zu unterlassen.

5) Verhalten in der Öffentlichkeit

- a. Die Bezeichnung "Allgemein beeideter und gerichtlich zertifizierter Dolmetscher" darf nur dort gebraucht werden, wo sie mit der Tätigkeit in Zusammenhang steht und gerechtfertigt ist (also nicht zu Werbezwecken).
- b. Der Gebrauch des Rundsiegels ist ausschließlich für Zwecke der Beglaubigung gestattet (und nicht etwa als persönlicher Absenderstempel u.ä.).
- c. Neben der Bezeichnung "Allgemein beeideter und gerichtlich zertifizierter Dolmetscher" dürfen andere (in- und ausländische) Titel und Berufsbezeichnungen nur dann geführt werden, wenn sie in Übereinstimmung mit den in Geltung stehenden österreichischen Gesetzen erworben wurden.
- d. Von aufdringlicher, das Ansehen des Berufsstandes schädigender Werbung ist Abstand zu nehmen.
- e. Der Gerichtsdolmetscher hat in seiner Kleidung und in seinem Auftreten Bedacht auf das Ansehen des Gerichts und seines Standes zu wahren.

Der Vorstand hat die Einhaltung des Ehrenkodex durch die Mitglieder zu überwachen. In schwerwiegenden Fällen hat der Vorstand die Pflicht, Mitglieder, die gegen diesen Grundsatz verstoßen, mit entsprechenden Sanktionen zu belegen.

Zu unterzeichnendes Zusatz-Formular für *Dolmetscher*

Die Rolle und die Verantwortung der *Dolmetscher* VERHALTENSKODEX

Die *Dolmetscher* sind ein wesentlicher Teil von Train of Hope (ToH), da sie die direkte Kommunikation zwischen den Flüchtlingen und dem Train of Hope-Team herstellen. Zusätzlich, kommunizieren sie auch mit den Behörden und Dritten. Diese Arbeit ist mit Vertrauen verbunden.

Die Verantwortungen beinhalten:

- Respekt gegenüber allen Flüchtlingen, egal welcher Nationalität, Religion und Geschlecht
- Respekt gegenüber allen freiwilligen Helfer*innen, egal welcher Nationalität, Religion und Geschlecht
- Ausschließlich Informationen, die direkt von der **Leitung** (G8) oder dem **Schichtverantwortlichen** (SV) stammen, werden an Flüchtlinge oder Helfer*innen weitergeleitet
- Überprüfung der Informationen, die von *Dolmetschen* und *Advisorn* an die Flüchtlinge weiterleitet werden
- Korrigiert falsche Informationen von anderen *Dolmetschern* und *Advisorn* und informiert die Leitung darüber
- Megaphone werden nur benutzt, um vermisste Personen zu finden oder für die Mobilisierung ab 100 PAX
- Bleibt so lange auf seiner Station, bis er/sie abgelöst wird
- Geht sicher, dass sein Arbeitsplatz sauber bleibt
- Geht sicher, dass die Funkgeräte richtig verwendet werden:

Funkdisziplin:

- Funkkommandos werden (sic) wie folgt abgegeben: z.B.:
- X: „x an y bitte kommen“
- Y: „y hier“
- X: „Frage stellen mit wer, was, wo, wann“
- Y: „Antwort“
- X: „Ende“

(Leitet nie heikle Informationen über die Funkgeräte weiter, redet langsam und deutlich)

Verboten:

- Informationen über Asyl(recht) in Österreich, Deutschland oder allgemein Europa eigenständig erteilen
- Informationen über ÖBB und Zugverkehr eigenständig und/oder ungeprüft weitergeben
- Megafone verwenden für andere Zwecke als Mobilisierung und vermisste Personen (z.B. für Wertgegenstände)
- Während einer Dolmetschung/Übersetzung mit der Exekutive (Polizei, ÖBB-Mitarbeiter_in, Arzt/Ärztin, Rechtsberater_in, Kernteam-Mitglied) und einem Flüchtling, die eigene Meinung dazu geben (Dolmetschungen bei der Polizei **nur** nach Absprache mit Yannick – rund um die Uhr erreichbar falls nicht vor Ort)
- Westen oder Funkgeräte weitergeben
- Betreten des Lagers ohne Aufforderung
- Betreten der Kleiderausgabe
- Sensible Informationen bzgl. Sonderzüge und Notschlafstellen über Funk weitergeben

ZERO TOLERANCE POLICY (Endgültiger Verweis vom TOH-Gelände)

- Alkohol oder Drogenkonsum auf dem Gelände
- Bevorzugung von einer ethischen Gruppierung
- Sexuelle Bemerkungen und Belästigungen
- Annahme von Geld für bevorzugte Behandlung
- Annahme von Geld für Ticketkauf (nur bei sehr gut begründeten und dokumentieren Ausnahmen)
- Aggressivität, Handgreiflichkeiten (ausgenommen Selbstverteidigung)

Dolmetscher sind verantwortlich für die Informationen, die sie weiterleiten. Sollte festgestellt werden, dass sie konstant falsche Informationen an die Flüchtlinge oder die Leitung weiterleiten, werden sie vom Train of Hope-Team verbannt. Wenn ein *Dolmetscher* gegen die Train of Hope Zero Tolerance Policy verstößt, dann wird er/sie suspendiert und abhängig von der Schwere des Verstoßes von der Tätigkeit als *Dolmetscher* (und anderen Tätigkeitsbereichen) im Namen von Train of Hope verbannt. Sollten die *Dolmetscher* gegen das Vertrauen, das sie von Train of Hope zugewiesen bekommen haben, verstoßen, nimmt sich Train of Hope die Rechte die Polizei zu informieren und gegen das Vergehen vorzugehen. Alle *Dolmetscher* haben ein Recht auf ein Referenzschreiben. Dieses kann von Train of Hope jederzeit entnommen oder verweigert werden.

Ich _____ habe den Zettel gelesen und bin mit allen Verpflichtungen, Verantwortungen und Aufgaben von Train of Hope einverstanden.

Wien, am _____

Dolmetscher

Leitung

Zu unterzeichnendes Zusatz-Formular für *Advisor*

Die Rolle und die Verantwortung der *Advisor*

VERHALTENSKODEX

Die *Advisor* sind ein wesentlicher Teil von Train of Hope (ToH), da sie die direkte Kommunikation zwischen den Flüchtlingen und dem Train of Hope-Team herstellen. Zusätzlich, kommunizieren sie auch mit den Behörden und Dritten. Diese Arbeit ist mit Vertrauen verbunden.

Die Verantwortungen beinhalten:

- Respekt gegenüber allen Flüchtlingen, egal welcher Nationalität, Religion und Geschlecht
- Respekt gegenüber allen freiwilligen Helfer*innen, egal welcher Nationalität, Religion und Geschlecht
- Ausschließlich Informationen, die direkt von der **Leitung** (G8) oder dem **Schichtverantwortlichen** (SV) stammen, werden an Flüchtlinge oder Helfer*innen weitergeleitet
- Überprüfung der Informationen, die *Advisor* an die Flüchtlinge weiterleitet werden
- Korrigiert falsche Informationen von anderen *Advisor* und informiert die Leitung darüber
- Megaphone werden nur benutzt, um vermisste Personen zu finden, oder für die Mobilisierung ab 100 PAX.
- Bleibt so lange auf seiner Station, bis er/sie abgelöst wird
- Geht sicher, dass sein Arbeitsplatz sauber bleibt
- Orange Weste sowie Verwendung eines Funkgerätes nur nach Absprache mit SV oder G8

Verboten:

- Informationen über Asyl(recht) in Österreich, Deutschland oder allgemein Europa eigenständig erteilen
- Informationen über ÖBB und Zugverkehr eigenständig und/oder ungeprüft weitergeben
- Megafone verwenden für andere Zwecke als Mobilisierung und vermisste Personen (z.B. für Wertgegenstände)
- Betreten des Lagers ohne Aufforderung
- Betreten der Kleiderausgabe
- Sensible Informationen bzgl. Sonderzüge und Notschlafstellen über Funk weitergeben
- Dolmetschungen/Übersetzungen für Polizei, ÖBB, Ärzte, Rechtsberater nur im äußersten Notfall und nach Absprache mit G8 oder SV

ZERO TOLERANCE POLICY (Endgültiger Verweis vom TOH-Gelände)

- Alkohol oder Drogenkonsum auf dem Gelände
- Bevorzugung von einer ethischen Gruppierung
- Sexuelle Bemerkungen und Belästigungen
- Annahme von Geld für bevorzugte Behandlung
- Annahme von Geld für Ticketkauf (nur bei sehr gut begründeten und dokumentieren Ausnahmen)
- Aggressivität, Handgreiflichkeiten (ausgenommen Selbstverteidigung)

Advisor sind verantwortlich für die Informationen, die sie weiterleiten. Sollte festgestellt werden, dass sie konstant falsche Informationen an die Flüchtlinge oder die Leitung weiterleiten, werden sie vom Train of Hope-Team verbannt. Wenn ein *Advisor* gegen die Train of Hope Zero Tolerance Policy verstößt, dann wird er/sie suspendiert und abhängig von der Schwere des Verstoßes von der Tätigkeit als *Advisor* (und anderen Tätigkeitsbereichen) im Namen von Train of Hope verbannt. Sollten die *Advisor* gegen das Vertrauen, das sie von Train of Hope zugewiesen bekommen haben, verstoßen, nimmt sich Train of Hope die Rechte die Polizei zu informieren und gegen das Vergehen vorzugehen. Alle *Advisor* haben ein Recht auf ein Referenzschreiben. Dieses kann von Train of Hope jederzeit entnommen oder verweigert werden.

Ich _____ habe den Zettel gelesen und bin mit allen Verpflichtungen, Verantwortungen und Aufgaben von Train of Hope einverstanden.

Wien, am _____

Advisor

Leitung

Unternehmens-Rahmenkonzept: PowerPoint-Präsentation



Train of Hope

- Was/Wo/Wer/Wann/Wohin/in welcher Form nach dem Hbf?

Konzeptvorschlag



Aufbau

1. Long-term
→ Long-term/temporär
2. Temporär

1. Long-term (long-term/temporär)

Office

- Vorstand
- Departments
- Task Forces (TF)

→ Produktiveres Arbeiten

Vorstand

- Rechtsperson
→ muss nicht wie in jetziger Form zusammengesetzt sein
- repräsentativ

Departments

- Rechtsabteilung (intern + Asyl)
- Buchhaltung
- Sponsoring
- Marketing
- PR
- IT
- ...

Task Forces (TF)

- TF-Internationalisierung (long-term)
- Deutsch-/Arabischkurse
- Betreuung Asylverfahren/Integrationshilfe
- Kooperation mit anderen Organisationen
- Konvois (temporär)
- Wohnraumsuche für Refugees in der Grundversorgung
- Bedarfsermittlung (→ neue TF)
- House of Hope
- Kinderecke of Hope
- ...

Exkurs: TF-Internationalisierung

- Grund: Expertise/Best Practise teilen
- "Handlungshandbuch" erstellen
- Kooperation mit internationalen Behörden und Organisationen / Genehmigungen
- Vor Ort helfen (Kriegs- sowie Naturkatastrophenflüchtlinge)
- Workshops vor Ort ("Management", Kommunikation, Bedarfsermittlung, Logistik, etc.)
- Finanzierung + Versicherung
- ("ToH-Offices" in anderen Ländern?)
- ...

Wie?



- Verantwortungsverteilung
→ Vorstand, Leitung für sämtliche Departments und TF
- Zusammenarbeit von Vorstand, Departments und TFs
- Strukturiert, aber keine festgefahrene Bereichszuteilung
- Neue "Experten" von außen

- **Coworking Space-Atmosphäre**

Danke.



Interview-Leitfaden (Deutsch)

1. Wenn ich dir sage „Dolmetschen bei Train of Hope“, was löst es bei dir aus? Woran erinnerst du dich?

- Wenn Themen von Frage 1a- schon angesprochen werden, werde ich sie nur thematisch gliedern, steuern, anregen, sprich, je nachdem, Frage vorziehen, um den Fluss nicht zu unterbrechen

1a. Wo bzw. für wen bzw. zwischen wem hast du, auch neben dem Hbf, gedolmetscht und wie bist du vorgegangen?

- Falls Abdriften in Richtung *Advisor*, werde ich auf „reale“, „richtige“ Dolmetsch-Settings leiten
- Physische Situationsbeschreibung (Setting) (Polizei, KH, etc.)
- Lingua franca?
- Dolmetscher oder Begleitperson? (Vertrauensperson?)
- Haben „Auftraggeber“ überhaupt professionelle Dolmetscher als Alternative vorgeschlagen

2. Waren Emotionen und/oder Belastung vorhanden? Wie haben sich diese Faktoren geäußert und wie wurde damit umgegangen?

- Druck, Stress

3. Wenn du damit beauftragt wurdest, oder auch freiwillig die Initiative ergriffen hast für/bei X zu dolmetschen, hast du dich in irgendeiner Form vorbereitet, wenn ja, wie?

4. Inwiefern spielte während der Dolmetsch-Situation Parteilichkeit und/oder Loyalität (den Schutzsuchenden/dem „Kunden“ gegenüber) eine Rolle?

Seite einnehmen vs. neutral? (Erklärt, wenn nötig)

5. Wie wurde mit kulturellen Unterschieden umgegangen? Wie habe diese sich geäußert?

6. Stellte/n die Spache/n an sich auch ein Problem dar? Wenn ja, wie wurde damit umgegangen?

- Fachtermini

7. Wenn ich sage „erste Dolmetsch-Einsatz“ und „letzter Dolmetsch-Einsatz“, wie siehst du deine Entwicklung? Hat es Veränderungen gegeben?

8. Geschlecht, Alter, Sprachen, Hintergrund. Dolmetsch-Erfahrung vor Train of Hope?

Kurz vor Interviewbeginn wurde den Interviewten kurz beschrieben, worum es in der Arbeit geht. Ich erkläre auch, dass mich die Perspektive der Dolmetscher (nicht zwingend der Advisor) bei diesen Interviews interessiert, da ich bis jetzt keinen (richtigen) Einblick in ihre Tätigkeitsbereiche hatte.

Interview-Leitfaden (Englisch)

- 1. When I tell you „interpreting at/for (the) Train of Hope“, what does it trigger? What do you remember?**
- 1a. Where or for whom or between whom did you interpret, also besides the Hauptbahnhof (Main Station), and how did you act/proceed?**
 - Setting (Police, Hospital, etc.)
 - How did the „client“ (not refugee) get along with English instead of German? Reactions?
 - Interpreter or „person of trust“? (Accompanying person?)
 - Did the „client“ inform you about the option of a professional/trained interpreter?
- 2. Were there emotions/emotional strain? How did they manifest themselves, and how did you handle these?**
 - Stress, Pressure
- 3. When you were assigned to interpret, or took the initiative to do it on your own, did you prepare yourself (for the „job“) in any way, if yes, how?**
- 4. To what extent did loyalty/partiality (towards the refugees or the „clients“) play a role?**

Take sides vs neutral position? (explained if necessary)
- 5. How did you handle cultural differences? How did they manifest themselves?**
- 6. Did language/s itself/themselves pose a problem? If yes, how did you handle it?**

technical terminology
- 7. When I tell you „first interpreting-assignment“ and „last interpreting-assignment“, how do you see your development? Were there any changes?**
- 8. Gender, Age, languages, background. Interpreting-experience before Train of Hope?**

Interview-Leitfaden: Gründungsmitglieder

1. Wie habt ihr vom Hauptbahnhof erfahren?
2. Wie habt ihr euch zusammengefunden vor Ort? Wie viele wart ihr?
3. Wie war die Situation?
4. Was habt ihr anfangs genau gemacht?
5. Wie habt ihr kommuniziert?
6. Wie habt ihr mobilisiert, um solche eine umfangreiche Infrastruktur aufzubauen?
7. Wie ist es zum Namen gekommen? Wurde ab der Namensfindung sofort mit diesem gearbeitet?
8. Was waren die Vorstellungen und wie wurden sie umgesetzt? Wurden sie überhaupt umgesetzt?
9. Sehr schnell waren verschiedene Menschen in verschiedenen Bereichen tätig und auch für diese zuständig. Wurde dies von euch initiiert, oder hat es sich so ergeben?