

Sprachbarrieren bei der Polizei – Ein mobiler elektronischer Übersetzer im Einsatz

Verfasserin: PK'in Fatima Albo-Hussein, PD Hannover, PI Burgdorf

Erstbetreuer: PD Volker Feiger, Polizeiakademie

Die Bachelorarbeit verdeutlicht unter anderem an Praxisbeispielen, wie auf Sprachbarrieren basierende Probleme entstehen und welche Folgen diese im Polizeidienst mit sich bringen können.

Als Lösung wird ein Hilfsmittel dargestellt, das dem einzelnen Beamten eine sichere, flexible und konstruktive Kommunikation mit jedem ausländischen Mitbürger im täglichen Einsatz ermöglicht, ohne dabei auf externe Dolmetscher angewiesen zu sein.

„Die Zahl der in Deutschland lebenden ausländischen Personen gemäß Ausländerzentralregister (AZR) hat sich seit der Wiedervereinigung von 5,9 Millionen auf 10,6 Millionen Personen zum Jahresende 2017 erhöht.“

Eine Studie des Bundeskriminalamtes zeigt, dass durch den gestiegenen Anteil der ausländischen Bevölkerung in Deutschland auch die Zahl der durch Ausländer begangenen Straftaten steigt. Etwa 30,5% der gesamten Tatverdächtigen sind Nichtdeutsche und ca. 8,6% sind Zuwanderer.

„Sprache ist die Grundlage menschlicher Kommunikation“ und spielt bei der großen Anzahl verschiedenster Nationalitäten eine immer größer werdende Rolle. Sprache wird genutzt, zur Übermittlung von Informationen, aber auch zum Ausdrücken emotionaler Zustände oder zum Darstellen eigener Einstellungen.

Grundsätzlich funktioniert eine Sprache über einen Sprecher oder Sender und einen Zuhörer bzw. Empfänger. Der Sender produziert Laute mit dem Mund, die auf akustischem Weg zum Empfänger gelangen und von ihm mit den Ohren aufgenommen werden. Die gesendete Botschaft wird in einem bestimmten Code, der Sprache, gesendet. Vom Empfänger muss dieser Code decodiert werden, was nur möglich ist, wenn er dieselbe Sprache spricht, den zugrundeliegenden Code beherrscht. „Diese Voraussetzung ist umso besser erfüllt, je ähnlicher der kulturelle Erfahrungshintergrund ist.“

Bei Sprachbarrieren handelt es sich um das nicht-Zusammenpassen zweier oder mehrerer, unterschiedlicher Zeichen. Eine Sprache besteht aus einer gewissen Anzahl

von Zeichen, den Wörtern. Diese Zeichen unterscheiden sich von Sprache zu Sprache. Das bedeutet, „Sprachbarrieren auf der Wortebene liegen immer dann vor, wenn Gesprächspartner ein unterschiedliches Zeichenrepertoire besitzen, das ihnen eine gemeinsame Verständigung durch Worte unmöglich macht.“

Ebenso kann es möglich sein, dass das Zeichenrepertoire der anderen Sprache zwar bekannt ist, dieses aber falsch oder differenziert bewertet wird. Hierbei kommen sowohl Worte in Betracht, die in unterschiedlichen Sprachen unterschiedliche Bedeutungen haben, als auch nonverbale Symbole, wie z.B. ein Kopfnicken.

Die beiden entscheidenden Faktoren, die zur Entstehung von Sprachbarrieren führen, sind das Nicht-Verstehen und das Missverstehen der Personen die miteinander kommunizieren. „Sowohl Nicht-Verstehen wie auch Missverstehen führen, wenn auch aus unterschiedlichen Gründen, rasch zu Ermüdung, Irritation, Verwirrung bis zu Ablehnung oder offener Aggression.“

Im Einsatz- und Streifendienst treffen die Beamten, je nach Einsatzbereich, auf der Straße fast täglich auf die Situation, dass sie ihr polizeiliches Gegenüber nicht verstehen. In ca. 10 Prozent aller Einsätze kommt es zu Sprachbarrieren, die tatsächlich in irgendeiner Weise relevant sind.

Die Probleme, die durch die Sprachbarrieren verursacht werden können, reichen vom Treffen falscher Entscheidungen und der damit verbundenen Ergreifung ungeeigneter, polizeilicher Maßnahmen, dem Verlust eventuell entscheidender Zeit, der Frustration der eingesetzten Beamten, bis hin zur Unzufriedenheit bei dem polizeilichen Gegenüber.

Zur Optimierung und Vereinfachung des Regeldienstes und den einhergehenden Problematiken wird die theoretische Entwicklung einer Software dargestellt, die in der Lage ist, als Dolmetscher zu fungieren.

Weiterhin soll sie über eine Funktion verfügen, mit der ein eingegebener Sprachtext automatisch identifiziert werden kann. Dabei soll auch der individuelle Tonfall und Satzbau analysiert werden können. Dabei geht es um eine Differenzierung, beispielsweise ob eine bestimmte Sprache laut und in einem aggressiven Ton gesprochen wird. Was oftmals für die jeweilige Kultur selbstverständlich ist und als normale Tonlage wahrgenommen wird, wird in anderen Kulturkreisen anders wahrgenommen, also laut und dominant oder dergleichen.

Die Software soll das Gesprochene aufnehmen können und in einer Zielsprache wiedergeben können. Sie soll auf Tastendruck in jeder beliebigen Sprache belehren können und gleichzeitig Eigenarten der Sprache sowie kulturelle Besonderheiten auf dem Tablet anzeigen, um Missverständnissen vorzubeugen. Damit sind die wichtigsten kulturellen Besonderheiten der einzelnen Sprachen und Länder gemeint, die in irgendeiner Weise in der Interaktion relevant sein könnten. Z.B. die Distanz bei Kommunikation, Tonlage der Stimme sowie Sprechgeschwindigkeit, Stand der Frau in der Gesellschaft, besondere Zeichen und Gesten, usw.

Die zu entwickelnde Software sollte aus einer Mischung von Translation Memory und eines Estimation-Maximization-Algorithmus (EM-Algorithmus) basieren. Mithilfe eines EM Algorithmus könnten Worte analysiert und übersetzt werden die mehrere Bedeutungen haben. Sogenannte doppeldeutige Worte müssen in einer Zielsprache nicht zwingend dieselben, doppeldeutigen Bedeutungen haben. Mithilfe von Stochastik wird die Wahrscheinlichkeit der Bedeutung des Wortes in einem bestimmten Satz errechnet und so entschieden was das Wort in dem jeweiligen, speziellen Anwendungsfall bedeutet.

In der Spracherkennung sollte die Software vier verschiedene Tools aufweisen, die manuelle Auswahl sowie die selbst Entschlüsselung einer Sprache durch die Software. Zudem die Kulturellen Eigenheiten sowie Sprachgewohnheiten der Kultur. Zu guter Letzt noch die Einordnung des Sprachniveaus um das Bildungsniveau und das Sprachverständnis des Gegenübers erkennen zu können, um beispielsweise eine mögliche Belehrung in angepasster Form und einfacher Sprache wiederzugeben.

Die Software eignet sich sowohl zur Kommunikation mit nicht Deutschsprachigen als auch zur Kommunikation mit Gehörlosen oder stummen Menschen.

Schließlich soll die Arbeit noch aufzeigen, welche Möglichkeiten sich durch eine derartige Software für Polizei und Verwaltung eröffnen könnten, insbesondere hinsichtlich der Arbeitsbelastung sowie des Mehraufwandes der Arbeitszeit und möglicher Kosten, die dadurch eingespart werden können.