

Rollendifferenzierungen

DILEK DIZDAR, GABRIELE SCHABACHER,
KAIKO LENHARD, SOPHIE SPALLINGER,
TOMASZ ROZMYSLWICZ UND TOM ULLRICH

Passagiere und Geflüchtete

Semiotische und räumliche Personenlenkung am Berliner Hauptbahnhof 2022

Bahnhöfe urbaner Metropolen werden als Kreuzungspunkte internationalen, nationalen und städtischen Verkehrs von heterogenen Personengruppen aus unterschiedlichen Motiven frequentiert (Reisende, Pendlerinnen, Passanten, Angestellte, Kriminelle etc.). Um das Funktionieren des Bahnhofsbetriebs zu gewährleisten, sind sie als Kontrollregime infrastrukturiert, die eine Regulierung und Koordination der verschiedenen Mobilitäten organisieren: Sie differenzieren zwischen erwünschten und unerwünschten Verhaltensweisen und setzen operativ auf zeichenhafte, personelle, materielle und räumliche Komponenten, etwa Schilder und Hausordnungen, Ordnungs- und Auskunftspersonal, aber auch architektonische Elemente wie Treppen, Bahnsteige und Bänke (Schabacher 2021, 2023). Bezogen auf die Personenlenkung spielen insbesondere semiotische und räumliche Elemente eine zentrale Rolle, da sie es erlauben, Regulierungsanforderungen für bestimmte Situationen zu markieren und zu übersetzen (Dizdar 2021).

Der folgende Beitrag greift eine spezielle Konstellation der Human-differenzierung (Hirschauer 2021) heraus und vergleicht mit Passagieren und Geflüchteten zwei Personengruppen. Wir fragen danach, wie die Bahnhofsinfrastruktur in ihrer verteilten Agentivität diese Unterscheidung durch semiotische und räumliche Lenkungsvorgänge hervorbringt. Unsere These ist, dass es zu Interferenzen der Adressierung kommen kann, die sich im Bahnhof als zeitliches und räumliches Layering von Lenkungsansprüchen artikulieren. Bei Passagieren und Geflüchteten handelt es sich um Formen nationaler bzw. internationaler Großraum-mobilität, die allerdings aus unterschiedlichen Motiven erfolgt: Bahnkundinnen erwarten eine ticketbasierte Beförderung, suchen den Bahnhof also in der Regel als ankommende oder abfahrende Passagiere auf, die sich dort für einen Zwischenhalt oder Besorgungen aufhalten (›Einkaufsbahnhof‹). Geflüchtete können zwar auch Bahnreisende sein, erreichen Orte wie Bahnhöfe jedoch nicht als Ziele selbstbestimmter Reisen, sondern als Adresse eines Zufluchtsorts bzw. als Weiterverteilungsstation im Rahmen von aufgezwungenen Migrationsbewegungen. Gelten

Passagiere so verstanden als selbsttätig mobil, wird Geflüchteten zugeschrieben, dies getriebenermaßen zu sein.

1. Der Berliner Hauptbahnhof im März 2022

Im Mittelpunkt des Beitrags steht der Berliner Hauptbahnhof, der im Februar 2022 für die vor allem per Zug vom Krieg geflüchteten Ukrainer zum »Ankunfts-Hub und Drehkreuz in Deutschland« (Senat Berlin 2023: 18) wurde. Der 2006 eröffnete Bahnhof ist mit pro Tag 330.000 Reisenden sowie 1.300 Zughalten im Fern- und Nahverkehr der viertgrößte Personenbahnhof der BRD (DB AG 2021). Zu diesen Passagieren kamen durch die Ausnahmesituation des Kriegs noch einmal deutlich mehr Menschen hinzu: Im März 2022 waren es täglich tausende Personen (Senat Berlin 2023: 10), für die anfänglich nicht klar war, wie es für sie von hier aus weitergehen konnte. Die Mobilitätsfunktion des Hauptbahnhofs, die sich auf »normale« Passagiere richtet, wurde dadurch von seinem Gebrauch als Anlaufstelle für Geflüchtete überlagert. Der transportbezogenen Regulierung des Bahnhofs wurde vorübergehend eine weitere Ebene hinzugefügt, die der Bereitstellung von Hilfsangeboten für die ankommenden Ukrainerinnen diente und sowohl ihren temporären Aufenthalt wie ihre Weiterreise organisieren half. Unser Beitrag fokussiert diese »weitere« Ebene und fragt danach, ob und wie die geflüchteten Ukrainer von der Kategorie der Passagiere unterschieden werden. Indem wir uns auf die Geflüchteten konzentrieren und die infrastrukturelle Behandlung »normaler« Passagiere nur als Kontrastfolie heranziehen, handelt es sich um eine asymmetrische Form des Vergleichs.

Im Hinblick auf Möglichkeiten der Mobilität bilden die aus der Ukraine Geflüchteten bereits insofern eine Ausnahme, als es ihnen gemäß der Ukraine-Aufenthalts-Übergangsverordnung erlaubt ist, ohne Aufenthaltstitel nach Deutschland einzureisen.¹ Geflüchtete aus anderen Weltregionen hingegen reisen entweder undokumentiert ein, werden in Erstaufnahmeeinrichtungen untergebracht und erhalten entsprechend ein auf den Landkreis der Einrichtung beschränktes Reiserecht,

1 Die Verordnung wurde vom Bundesministerium des Inneren und für Heimat zuletzt am 21. März 2025 bis März 2026 verlängert. Demnach können ukrainische Staatsangehörige und Drittstaatenangehörige sowie staatenlose Geflüchtete ohne Aufenthaltstitel in die BRD einreisen und sich 90 Tage hier aufhalten. Eine Ausnahme bilden nach der neuen Verordnung staatenlose und nichtukrainische Drittstaatenangehörige, die keinen unbefristeten Aufenthaltstitel in der Ukraine haben. Sie benötigen für die Einreise nun ein Visum.

oder sie reisen regulär auf Basis von Touristenvisa ein, um im Anschluss Asyl zu beantragen. Halten sich die Geflüchteten im ersten Fall wenig an Bahnhöfen auf, sind sie im zweiten Fall kaum von anderen touristischen Passagieren zu unterscheiden. Menschen, die sich vor dem 24. Februar 2022 in der Ukraine aufhielten und in Deutschland einreisen, genießen dagegen Reisefreiheit. Im Jahr 2022 bildeten sie 80 Prozent der in Deutschland ankommenden Schutzsuchenden. Gemäß EU-Vereinbarungen erhalten sie unmittelbaren vorübergehenden Schutz und sind nicht verpflichtet, ein Asylverfahren zu durchlaufen (Europäischer Rat 2024). Bezogen auf die rechtliche Grundlage unterscheiden sich die aus der Ukraine kommenden Menschen damit deutlich von anderen Geflüchteten; sie sind aber hinsichtlich des Hilfs-, Orientierungs- und Kommunikationsbedarfs mit ihnen vergleichbar. Aus der Perspektive des Aufnahmelandes steht der bürokratisch durchstrukturierten Organisation der Mobilität von Geflüchteten aus Drittstaaten hier eine nicht kontrollierte Mobilität gegenüber, die sich an spezifischen Orten verdichtet. Eben eine solche Verdichtung ist in der Zeit von März bis Dezember 2022 am Berliner Hauptbahnhof zu beobachten. Er übernahm dabei einige der Funktionen, die sonst von Erstaufnahmeeinrichtungen ausgefüllt werden.

Die Bahnhofsinfrastruktur musste also unterschiedliche Formen der Mobilität vor Ort differenzieren, um sie regulieren zu können. Dies wurde, wie wir zeigen wollen, durch eine räumlich-semiotische Humandifferenzierung der beiden Personenformate Passagiere und Geflüchtete gewährleistet, bei der einerseits eine ›außerordentliche‹ Bahnhofsnutzung von einer ›normalen‹ Nutzung in spezifischer Weise abgehoben wurde, andererseits aber beide Nutzungsweisen parallel zueinander sichergestellt waren. Eine besondere Rolle für die Differenzierung von Passagieren und Geflüchteten, verstanden als verschiedene Kategorien mobiler Menschen, spielte die Erweiterung des Translationsraums und der unterschiedlichen Funktionen, die Übersetzungen einnahmen (Dizdar 2021). Großstädtische Bahnhöfe sind nicht nur Infrastrukturen, sie sind auch multilinguale Orte, die durch einen intensiven heterolingualen Verkehr, ein explizites Wissen von diesem Verkehr und vielgestaltige Translationspraktiken gekennzeichnet sind. Sie stellen daher immer schon »translation zones« dar (Simon 2013), was sich vorrangig durch die heterolinguale Adressierung von Passagieren im Rahmen von mehrsprachigen Wegführungen, Durchsagen, Abfahrts- und Ankunftsplänen manifestiert.²

In der Sondersituation des Berliner Hauptbahnhofs im Frühjahr 2022 wurden die ankommenden Ukrainer nun einerseits genauso wie andere

- 2 Auch Züge selbst können zu Translationsräumen werden, wie Probirskaja (2017) am Beispiel des Allegro-Zuges, der vor dem Ukraine-Krieg zwischen St. Petersburg und Helsinki verkehrte, gezeigt hat.

Reisende behandelt, deren Ankunft bzw. Weiterreise gewährleistet werden muss, andererseits wurden sie zu Adressatinnen spezifisch an sie gerichteter Informationen und Hilfsangebote.³ Translation nahm somit eine wichtige Rolle in der Konstruktion und Abgrenzung der Personenkategorie ›Geflüchtete‹ ein, welche diese von Passagieren vor allem durch mangelnde Deutschkenntnisse und Hilfsbedarf unterschied. Die auffallende Markierung der zusätzlichen Funktion des Bahnhofs als Hub für heterolinguales Flucht- bzw. Ankunftsmanagement fügte sich zudem in den politischen Diskurs einer Willkommenskultur ein, für die die Ansprache der ukrainischen Geflüchteten in ihrer Nationalsprache von besonderer Bedeutung war. Dabei wurden auch russischsprachige Geflüchtete aus der Ukraine als Ukrainisch-Sprecherinnen adressiert.

Für den Vergleich von Passagieren und Geflüchteten am Berliner Hauptbahnhof fokussieren wir den Zeitraum von März bis Dezember 2022, d.h. die unmittelbare Zeit nach dem Angriff Russlands auf die Ukraine. Wir fragen danach, wie diese beiden Kategorien für die Behandlung der eintreffenden Ukrainerinnen zum Einsatz kommen und betrachten dazu die Ebenen der räumlichen und semiotischen Human-differenzierung dieser beiden Personenformate im Verlauf über zehn Monate. Die Daten wurden im Rahmen von Feldforschung (*linguistic landscaping*, teilnehmende Beobachtung) sowie auf der Basis von Online-Quellen (Presse, soziale Medien, Websites beteiligter Akteure) erhoben. Für die Analyse verschränken wir medienkultur- und translationswissenschaftliche Ansätze, um die mobilitätsbezogene Infrastrukturierung des Bahnhofs sowohl in ihrer architektonisch-personellen wie auch in ihrer zeichenhaften Dimension zu beleuchten. Unser Vergleich von Passagieren und Geflüchteten ist entlang von vier empirischen Fallbeispielen organisiert, die jeweils an einem konkreten materiellen Aspekt der Infrastrukturierung ansetzen (Hinweisschildern, Farbcodierungen, WC-Zugangsschranken, E-Token-Schalter), um daran unterschiedliche Prozesse der Differenzierung und Entdifferenzierung in semiotischer und räumlicher Hinsicht zu verdeutlichen. Die Fallbeispiele kontrastieren dabei die Erfordernisse der Ausnahmesituation mit den ›normalen‹ Nutzungspraktiken von Passagieren und sollen so darstellen, wie die Ausnahmesituation die im alltäglichen Umgang habitualisierten und deshalb kaum wahrgenommenen Infrastrukturierungen und Differenzierungen unterbricht und eben dadurch sichtbar werden lässt

- 3 Die Einreise der Geflüchteten wurde über verschiedene Kommunikationskanäle wie Telegram-Gruppen angekündigt: »EC44 from Warsaw, Platform 4, !! 216 refugees !!«. Unabhängig davon, ob seitens der Einreisenden eine Bereitschaft Hilfe anzunehmen gegeben war, wurden sie von Helfenden an den Zügen empfangen. Die Kategorisierung der Einreisenden als Hilfs- und Translationsbedürftige erfolgte so bereits vor ihrer Ankunft.

(Schabacher 2022). Auf diese Weise werden wir zeigen, wie sich die Personenlenkung für die beiden Humankategorien unterscheidet und was am Bahnhof temporär umgenutzt wurde, um Ukrainerinnen als reisende Geflüchtete vor dem Hintergrund einer Normalnutzung abzuheben (»Layering«). Infrastrukturen erweisen sich vor diesem Hintergrund als Agenten der Sortierung von Menschen, die die betreffenden Personenkategorien mit hervorbringen.

Vier Prozesse des Layerings und der dadurch gewährleisteten Personenlenkung lassen sich unterscheiden: In den ersten beiden Fällen (Kap. 2), die spezifisch an die Geflüchteten gerichtete Warnhinweise und die Farbcodierung am Bahnhof betreffen, kommt es zu einer semiotischen *Verdichtung*, die weitere Binnendifferenzierungen (nach Alter, Geschlecht und Vulnerabilität) auf der Seite der Geflüchteten herbeiführt und sprachbezogene Differenzierungen farblich markiert. Es handelt sich hier um eine Art »Doppelbelichtung«, bei der die Adressierung der Geflüchteten (und der ihnen Helfenden) den Raum der Passagiere und Bahnreisenden *überschreibt*. In den folgenden zwei Fällen (Kap. 3) kommt es zu einem räumlichen Layering: Im dritten Fall wird das Aufheben der Trennung von Geflüchteten und Passagieren im Sinne einer partiellen Entdifferenzierung durch das *Aussetzen* der normalerweise im Bahnhof kostenpflichtigen Toilettennutzung in den Blick genommen. Schließlich geht es im vierten Fall um die partielle Auslagerung des Fahrkartenerwerbs für Geflüchtete, also eine *Verschiebung* der normalerweise im Reisezentrum angesiedelten Funktion, was zu einer räumlichen Segregation von Geflüchteten und Passagieren führt. Im letzten Abschnitt (Kap. 4) führen wir ausgewählte Aspekte der empirischen Fälle in analytischer Hinsicht zusammen und diskutieren ihre Implikationen für die übergeordnete Frage des Vergleichs von Humankategorien.

2. Semiotisches Layering: Verdichten und Überschreiben

Beschilderungen einschließlich von Schrift- und Farbcodes sind ein fester Bestandteil des semiotischen Layering und damit der Infrastrukturerierung von Bahnhöfen. Als »Medien der Navigation« (Borbach/Kanderske 2022: 15) dienen sie der Personenlenkung von Passagieren und gewährleisten durch die Bereitstellung von Informationen deren Wegfindung und damit die Aufrechterhaltung des Verkehrsflusses. Neben fest installierten Leitsystemen klären Aushänge und Plakate die Erwartungshorizonte für das an diesem Ort angemessene Verhalten, werben für bestimmte Maßnahmen und adressieren damit die Bahnhofsnutzer auf semiotischer Ebene vor allem als Passagiere. Farbcodierungen erlauben dabei die Zuordnung zu Gruppen bzw. die Adressierung bestimmter Akteure. QR-Codes und digitale Informationsangebote erweitern

die Verweisstrukturen und unterstellen den Nutzerinnen entsprechende Kompetenzen.

Die Praxis des Hinzufügens und Aufpfropfens von Zeichen zu bereits vorhandenen Zeichen kann mit Scollon und Wong Scollon (2003) als semiotisches »*layering*« bezeichnet werden. Dabei überlagern die hinzugefügten Zeichen die bereits vorhandenen und werden dadurch deutlich als *rezente* und *temporäre* Zeichen erkennbar: »[A] sign is attached to another sign in such a way that one is clearly more recent and more temporary« (Scollon/Wong Scollon 2003: 137). Typische alltägliche Erscheinungsformen des *layering* sind beispielsweise »Sale!«-Schilder in Geschäften und Schaufenstern. Indem der Begriff des *layering* auf die Nachträglichkeit bestimmter Zeichen abhebt, verbindet er die bedeutungsgenerierende Eigenschaft von Sprache mit ihrer spezifischen Materialität. Die später hinzutretenden Zeichen zeigen gegenüber den vorhandenen Zeichen Neuheit und geringere Dauer an. Das *layering* setzt also kraft seiner Materialität eine Bedeutungs differenzierung in der Zeitdimension ins Werk: permanent/temporär.

2.1 Hinweisschilder

Grundsätzlich lassen sich im Bahnhof auf Dauer angelegte Beschilderungen (das Wegeleitsystem der Deutschen Bahn) von temporären Aushängen unterscheiden. Fest montierte Schilder sollen mehrsprachig, farblich codiert und mittels genormter Piktogramme Orientierung und Wegfindung gewährleisten. Mit Magneten befestigte, von offiziellen Stellen autorisierte Papieraushänge in bahnhofseigenen Informationsvitrinen wiederum verweisen auf Baustellen und Fahrplanänderungen, Gebote (Verhalten am Gleis) und Verbote (Vandalismus, Verschmutzung), Warnhinweise (Taschendiebstahl, Lebensgefahr) sowie Hilfsangebote (Hilfstelefone, Übernachtungsmöglichkeiten). Die Aushänge unterscheiden sich voneinander bezogen auf Größe, Material, Positionierung, situative Dringlichkeit und verantwortende Instanz (Deutsche Bahn, Bundespolizei, Berliner Senat), haben aber gemeinsam, stets aktualisierbar und austauschbar zu sein. So adressieren großformatige Lagepläne die Bahnhofsbesucherinnen gleichermaßen als Ortsunkundige (Position des Bahnhofs in der Stadt) wie auch als potenzielle Kunden, die im Bahnhof Besorgungen machen wollen (Schemaplan der Einrichtungen im Bahnhof).

Die Bahnhofs(haus)ordnung orientiert sich am 1998 in Deutschland eingeführten »3-S-Programm«, das »Service, Sicherheit und Sauberkeit« (Spörl 1999: 106 f.) direkt miteinander verknüpft. Präventionskampagnen wiederum adressieren bestimmte Gruppen. So richtet sich eine aktuelle Awareness-Kampagne der Bundespolizei und der DB

AG («Sicher auf Bahnanlagen») dezidiert an Jugendliche als vulnerable Gruppe: In drastischer Sprache und Optik thematisiert sie deren risikoaffines Verhalten und warnt vor ein- und durchfahrenden Zügen, vor dem Übertreten der Bahnsteigmarkierung, dem Klettern auf Waggons, aber auch dem Anfertigen von Selfies.⁴ Eine 2016 aufgesetzte Kampagne gegen Taschendiebstahl adressiert dagegen alle Passagiere.⁵ Dazu wird die Phrase »Achten Sie auf Ihre Wertsachen« in mehrere Sprachen übersetzt, während die zugehörigen Piktogramme optisch klar zwischen Passagieren (schwarz) und Taschendieben (rot) unterscheiden. 2021 wird die Kategorie der Taschendiebe durch die sogenannten »Bumos« noch weiter ausdifferenziert (vgl. Abb. 1): Die bunten Monster der europaweiten Kampagne »stop-pick-pockets.eu« differenzieren nämlich die Gruppe potenzieller Diebinnen anhand ihrer Vorgehensweise: »Anrempler, Stauerzeuger, Falscher Tourist, Scheibenklopfer, Blumenschenker, Beschmutzer«.⁶ Hilfsangebote schließlich differenzieren vor allem nach Vulnerabilität (Wohnungslose, Frauen, Minderjährige).

In dieses grundsätzlich am Bahnhof bestehende semiotische Schilder-Ensemble schieben sich nun mit Beginn des Ukraine-Krieges Ende Februar 2022 zusätzliche Aushänge, die das vorhandene Zeichensystem *verdichten*: zum einen informelle Papierausdrucke, zum anderen offizielle, stärker vereinheitlichte Hinweise.

Informelle Papierausdrucke. Zunächst hängten freiwillige Helfende zahlreiche PC-Ausdrucke sowie handschriftliche Zettel mit Informationen für die ankommenden Geflüchteten aus. Sie nutzten dafür reguläre Orte der Wegeleitung, Wände und mobile Aufsteller, was zeigte, dass die



Abb. 1, Berliner Hbf, 14.09.2022,
Foto: Sophie Spallinger

4 https://www.bundespolizei.de/Web/DE/04Aktuelles/01Meldungen/2021/04/210414_rausgerissen.html (letzter Zugriff 2025-03-27).

5 https://www.bundespolizei.de/Web/DE/04Aktuelles/01Meldungen/2016/12/161212_wertsachen.html (letzter Zugriff 2025-03-27).

6 Neben der Bundespolizei und der DB AG sind EU-Organisationen wie EUROPOL (Europäisches Polizeiamt), RAIL-POL (Netzwerk der europäischen Bahnpolizeibehörde) sowie EUCPN (Europäisches Netzwerk für Kriminalprävention) beteiligt. https://www.bundespolizei.de/Web/DE/04Aktuelles/01Meldungen/2021/06/210610_spp.html (letzter Zugriff 2024-10-13).

Deutsche Bahn das im Bahnhof geltende Verbot eigenständigen Plakatierens angesichts der Ausnahmesituation aussetzte. Gleichwohl blieb die ›offizielle‹ Bahnhofsbeschilderung intakt, denn die zusätzlichen Aushänge lagerten sich zwar an die bestehende Zeichenordnung an, verdeckten sie aber nicht. Die Verdichtung des Bahnhofs als Translationsraum äußerte sich vor allem in der spezifischen Mehrsprachigkeit der Plakate. Auf den standardisierten Schildern werden Englisch und Französisch unterhalb des Deutschen als *Linguae francae* internationalen Verkehrs aufgerufen; sie sind also bereits in die semiotische Infrastruktur des Bahnhofs integriert und deshalb für gewöhnlich unauffällig. Das gilt jedoch nicht für das Ukrainische und Russische, die aufgrund der kyrillischen Schriftzeichen an deutschen Bahnhöfen markiert sind und insofern auffallen. Gemäß einer »socio-linguistic stratification« (Blommaert 2013: 81) standen die ukrainische und die russische Sprache allerdings nicht einfach nebeneinander, sie wurden durch visuelle Über- und Unterordnung sowie durch typografische Hervorhebung hierarchisch voneinander unterschieden: Ukrainisch stand über Russisch und erschien im Fettdruck. Der »add-on«-Charakter (Scollon/Wong Scollon 2003: 130) der informellen Schilder verwies dabei auf die Ausnahmesituation, die auf der Sprach- und Adressierungsebene, aber auch durch die Absetzung von der normierten Hausschrift der Deutschen Bahn (DB Type) eine sichtbare Differenzierung zwischen Passagieren und Geflüchteten erzeugte. Dabei adressierten die mehrsprachigen Papierzettel die Geflüchteten in sprachlicher Hinsicht, die Piktogramme der Flaggen riefen ihre nationale Zugehörigkeit auf. Weitere Ausdrücke richteten sich an queere und nicht-binäre Menschen sowie People of Color. Damit sprachen die Aushänge verschiedene Humankategorien an (Nationalität, Gender, sexuelle Orientierung, Race) (vgl. Abb. 2 und 3); sie bewirkten also neben der Differenzierung von Passagieren und Geflüchteten auch eine Binnendifferenzierung der Geflüchteten nach Vulnerabilität wie sie auch in Erstaufnahmeeinrichtungen für geflüchtete LGBT+-Personen Praxis ist. In ähnlicher Weise richteten sich provisorische Warnhinweise an geflüchtete Frauen und unbegleitete Minderjährige, um auf die Gefahr von Menschenhändlerinnen am Bahnhof aufmerksam zu machen.

Offizielle und stärker vereinheitlichte Aushänge. Parallel zu den heterogenen Papierausdrucken erschienen auf den digitalen Infoscreens des Berliner Hauptbahnhofs offizielle Hinweise der Bundespolizei, die vor Menschenhandel warnten; auch diese Informationen wurden auf blau-gelbem Hintergrund sowie mehrsprachig (Deutsch, Ukrainisch und Russisch) gezeigt. Diese Warnhinweise adressierten allerdings nicht nur die geflüchteten Frauen und Minderjährigen, sie sensibilisierten auch die freiwilligen Helfenden sowie das Bahnhofspersonal für die Gefahr des Menschenhandels. So wurden unter den Freiwilligen etwa Regeln



Abb. 2 und 3, Berliner Hbf, 31.03.2022, Fotos: Tomasz Rozmyslowicz

kommuniziert, sollten verdächtige Personen gesichtet werden.⁷ Bis zum Frühsommer 2022 wurden diese informellen Warnhinweise dann nach und nach entfernt. An ihre Stelle traten großformatige Plakate des Freiwilligen-Kollektives Berlin Arrival Support (BAS), die in einheitlichem Layout (Farbe, Typografie, Piktogramme) und auf Ukrainisch bzw. Russisch, teilweise auch Englisch, Vermeidungsstrategien nannten und auf den allgemeinen Notruf sowie vier Berliner Hilfsorganisationen aufmerksam machten; die englischsprachige Version war dabei stark vereinfacht. Auch die Deutsche Bahn produzierte in Zusammenarbeit mit der Stadt Berlin vereinheitlichte Informationsplakate, die die Übersichtlichkeit im Bahnhofsraum erhöhen sollten. Im Unterschied zum wuchernen ›Plakate-Wald‹ der akuten Krisensituation im März 2022 fanden sich im September, als die Ankunftsahlen abnahmen, insgesamt weniger, dafür aber stärker standardisierte und präziser platzierte Plakate

7 Es wurde etwa im Briefing des Berlin Arrival Support für Freiwillige betont, dass Sicherheit vor allem durch wechselseitige Aufmerksamkeit erzeugt werden kann: »Human trafficking is a daily problem – stay alert; check in with peers, team up (mixed gender) & find police – there are repeat people coming to the station for solo women & children. *Don't* get involved alone.« (Feldnotizen, Kaiko Lenhard, 30.03.2022). Dabei wurde sogar empfohlen, Fotos von verdächtigen Personen anzufertigen, was der sonst betonten Policy des »no photos at all« widersprach.

offizieller Stellen. Die als Layering beschriebene *Verdichtung* des Bahnhofes als Translationsraum, die sowohl die Mehrsprachigkeit der mitgeteilten Informationen wie auch die Materialität der an- und überklebten Anhänge betrifft, ging also im zeitlichen Verlauf mit einer Verschiebung der die Hinweise verantwortenden Instanzen einher. Dies kann als Stabilisierung der Ausnahmesituation und damit als Normalisierung der Kategorie der geflüchteten Passagiere verstanden werden.

2.2 Farbcodierung

Deutsche Bahnhöfe verwenden nicht erst seit dem Krieg in der Ukraine Farbcodierungen zur Lenkung von Personenströmen. Diese Form semiotischer »inscription« (Scollon/Wong Scollon 2003: 129) ist bereits im alltäglichen Betrieb wirksam. Das Wegeleitsystem der Deutschen Bahn nutzt Schilder mit weißer Schrift auf dunkelblauem Grund, die Reiseinformationen und bahnhofsspezifische Serviceinformationen zur Verfügung stellen. Als Hintergrund für Fahrpläne wird Gelb verwendet. Mit dem Beginn des Ukrainekrieges wird dieser semiotischen Ordnung der Adressierung und Lenkung von Passagieren eine zweite Ordnung aufgepfropft. An unterschiedlichen, für das Flucht- bzw. Ankunftsmanagement strategisch zentralen Punkten des Bahnhofs werden mehrsprachige (z. T. Ukrainisch/Russisch/Deutsch/Englisch, z. T. Ukrainisch/Russisch/Englisch/Französisch/Arabisch), zumeist gelb-blau unterlegte Schilder angebracht, die Ortsinformationen zum Bahnhof (Europakarte, Lageplan des Bahnhofs), Hinweise zu Versorgung und Hygiene (Nahrungsmittel, WC) sowie andere zur Orientierung der Geflüchteten relevante Auskünfte enthalten.

Das farbliche *layering* verbindet sich am Berliner Hauptbahnhof auf eigentümliche Weise mit der Humandifferenzierung Passagiere/Geflüchtete (vgl. Abb. 4). Dabei spielt die gelb-blaue Farbgebung der hinzukommenden Beschilderungsebene eine interessante Mehrfachrolle, die Aspekte der Adressierung und Regulierung mit Operationen der Zuschreibung und affektiven Beheimatung verbindet. Im Verbund mit der Mehrsprachigkeit dient die gelb-blaue Farbcodierung zunächst der gesonderten Adressierung von Geflüchteten. Die Sprachwahl reproduziert das (angenommene) sprachliche Repertoire der ankommenden Geflüchteten, die Farbwahl reproduziert die ukrainischen Nationalfarben Gelb und Blau. Damit schreibt die farbliche Semiotik die Geflüchteten sodann eindeutig der ukrainischen Nation zu. Die ukrainischen Nationalfarben werden zu Beginn des Krieges aber nicht nur am Berliner Hauptbahnhof gezeigt. In der ganzen Bundesrepublik werden an öffentlichen Gebäuden und Plätzen ukrainische Flaggen zur Solidaritätsbekundung gehisst. Die Hilfsaktion am Bahnhof ist also auch als Ausdruck einer



Abb. 4, Berliner Hbf,
15.09.2022, Foto:
Sophie Spallinger

allgemeineren Hilfsbereitschaft zu werten. Durch den Einsatz dieser Farben und Sprachen soll eine gezielte Adressierung von Geflüchteten erreicht werden. Die Farben übernehmen hier also eine regulierende Funktion bezogen auf die räumlich-lokalen Verhältnisse des Bahnhofs. Neben dieser Steuerungsfunktion partizipiert die Farbcodierung aber auch am bedeutungsgenerierenden *layering* der neuen Beschilderung. Das tut sie im Verbund mit dem Schriftbild des Ukrainischen und Russischen (kyrillisches Alphabet) sowie dem Material und der Art der Anbringung der Beschilderung. Der Translationsraum des Bahnhofs (sowie pars pro toto der Bundesrepublik) evoziert hier mit den Nationalfarben (Flagge) sowie bestimmten Graphemen (Kyrillisch) für die Ukrainerinnen einen Heimatraum und damit eine Art ›semiotische Diaspora‹, die affektiv als Willkommenskultur gerahmt ist. Selbst als die temporären Schilder schrittweise durch professionell gestaltete Plakate der Deutschen Bahn ersetzt werden, wird die gelb-blaue Farbcodierung weitergeführt und an prominenten Plätzen in Szene gesetzt. Auf diese Weise generiert der Berliner Hauptbahnhof aus der für instrumentelle Zwecke der gesonderten Ansprache von Geflüchteten eingesetzten Farbcodierung einen symbolischen Überschuss, der politische Qualität annimmt und die Zugehörigkeit der Ukraine und der Ukrainerinnen zu Europa signalisiert.

Farbcodierung spielt noch in einer weiteren Hinsicht eine Rolle bei der Bewältigung der Ausnahmesituation. Denn im März 2022 tragen Menschen Warnwesten in unterschiedlichen Neonfarben: Vorwiegend sind es gelbe und orange, es gibt aber auch lila, blaue, rote-pinke und graue Westen (vgl. Abb. 5). Die Farben zeigen unterschiedliche Rollen im Zusammenhang mit der Flüchtlingshilfe an, darunter Koordination, psychologische Betreuung, Kinderschutz und Stationsleitung. Für die semiotische Ebene besonders interessant sind die Farben (Neon)Gelb und (Neon)Orange, da sie relevante Sprachkompetenzen der freiwilligen und selbstorganisierten ›Helfer‹ anzeigen: Orange steht für Ukrainisch und/oder



Abb. 5, Berliner Hbf, 30.03.2022, Foto: Kaiko Lenhard

Russisch, Gelb für Deutsch und/oder Englisch (sowie alle anderen Sprachen).⁸ Einem internen Koordinationsdokument der Helfenden zufolge stehen die Farben Gelb und Orange außerdem für eine Rollen- und Aufgabendifferenzierung. Die Träger oranger Westen werden gesondert als »Translators« bezeichnet und von den Trägern gelber Westen unterschieden. Da Menschen, die für die orangen Westen in Frage kommen, knapper sind als die anderen, werden sie an strategischen Orten im Bahnhof positioniert: am Bahnsteig, um ankommenden Geflüchteten direkt bei der Ankunft mit Informationen zu helfen, bzw. im und vor dem Reisezentrum der Deutschen Bahn, um dort Kommunikationsprobleme zu lösen und anderweitig zu helfen. Entsprechend wird innerhalb der Kategorie der Trägerinnen oranger Westen noch einmal zwischen Translatoren für »Inside« (*im* Reisezentrum) und »Outside« (*vor* dem Reisezentrum) differenziert. Diejenigen für drinnen sollen Ukrainisch oder Russisch und Deutsch sowie Englisch beherrschen, diejenigen für draußen Ukrainisch oder Russisch und Englisch.

Die farbliche Codierung der Westen zeigt, dass die Bewältigung der Ausnahmesituation nicht allein eine Differenzierung zwischen Passagieren und Geflüchteten erfordert. Um Geflüchteten helfen zu können, müssen

- 8 Englisch ist über einen langen Zeitraum verpflichtende Verkehrssprache der Helfer. Das spiegelt sich u. a. in der englischen Einsprachigkeit von Webseiten und Materialien, die zur Koordination der Flüchtlingshilfe verwendet wurden, wider. Die Zuordnung der Sprachen zu bestimmten Westenfarben erfolgt arbiträr und nach pragmatischen Gesichtspunkten wie Verfügbarkeit.

auch Helfende mitsamt ihren Sprachkompetenzen unterschieden werden. Während nämlich Geflüchtete für die Helfenden zunächst dadurch zu erkennen sind, dass sie mit bestimmten Zügen ankommen, und deshalb, zumindest bei ihrer Ankunft, eindeutig lokalisierbar sind, gilt dies umgekehrt nicht. Vor diesem Hintergrund fungieren die verschiedenfarbigen Westen als vestimentäre Marker (Lindenhayn/Sties 2014), d. h. als gut wahrnehmbare, bewusst eingesetzte Kennzeichen einer Humandifferenzierung, die temporär eingerichtete soziale Funktionsrollen sichtbar machen soll, und zwar für zwei verschiedene Perspektiven: Für die Geflüchteten sollen die Farben der Westen Helfende von Nicht-Helferinnen unterscheiden. Für die Helfenden sollen sie wiederum ›echte‹ (vertrauenswürdige) von ›falschen‹ (vertrauensunwürdigen) Helfenden unterscheiden, um Geflüchtete vor dubiosen Hilfsangeboten zu schützen: Nicht jeder soll und darf helfen. Dabei demonstriert der Rückgriff auf Warnwesten die hochgradige Kontextabhängigkeit von Markern. Denn die verwendeten Westen stammen nicht aus einem bahnhofseigenen Bestand, sie werden aus der Bahnhofsumwelt importiert, wie an den aufgedruckten Logos verschiedener Organisationen (beispielsweise ver.di) erkennbar ist. Am Bahnhof werden sie als Marker von Helfenden und deren Sprachkompetenzen re-semiotisiert. Auch in diesem Fall lässt sich von einem *layering* sprechen: Nicht nur wird eine neue Farbcodierung von Westen vorgenommen und die gewohnte (das Bahnhofspersonal betreffende) temporär außer Kraft gesetzt. Darüber hinaus werden an den Westen Kürzel (z. B. RU/UK) für die Sprachkompetenzen ihrer Träger angebracht. Diese neue semiotische Ordnung produziert Sinnüberschüsse: Zwar dient sie dem Fluchtmanagement des Bahnhofs. Sie stellt also keine autonome Ordnung dar, sondern ist funktional auf die Ziele der Flüchtlingshilfe bezogen. Doch genau dadurch, und durch die auffällige Vielzahl der Westen, symbolisiert die temporäre semiotische Ordnung auch, dass die Infrastrukturierung des Bahnhofs die Lage organisatorisch bewältigt: Es herrscht *Ordnung*, kein Chaos. Anfang Mai 2022 erfährt die Semiotik der Westen eine Vereinfachung. Freiwillige Helferinnen tragen nur noch (gespendete) dunkelgrüne Westen, die Farben Grau und Blau für Koordination und Stationsleitung bleiben erhalten. Auf den dunkelgrünen Westen markiert nun ein orange-gelbes Rechteck die ›Translators‹. Im Verlauf des Jahres kommt es also zu einer Standardisierung in der Westennutzung.

3. Räumliches Layering: Aussetzen und Verdoppeln von Funktionen

In diesem Abschnitt besprechen wir zwei Fallbeispiele, in denen es um Orte geht, die eine zentrale Relevanz für den Bahnhofsbetrieb haben

und für die die nach Ende Februar 2022 täglich steigende Zahl ankommender Geflüchteter zu einer besonderen Herausforderung wurde: das WC-Center und das Reisezentrum. Die Ausnahmesituation forderte die räumliche und zeitliche Logik der vorhandenen Bahninfrastruktur und damit dieser beiden zentralen Einrichtungen heraus, die nun ebenfalls eine Doppelrolle als Mobilitäts- und Geflüchtetenhilfe-Station erfüllen mussten.

3.1 Toilettenzugang

Der Berliner Hauptbahnhof bietet nur wenige Optionen hinsichtlich öffentlicher Toiletten. Zwar gibt es für Konsumenten vereinzelt Toiletten in Geschäften sowie für bestimmte Statusgruppen (Vielreisende) in der exklusiven DB Lounge. Alle anderen müssen bei Bedarf das nach Geschlechtern getrennte WC-Center im Erdgeschoss aufsuchen. Das serviceorientierte Kundenkonzept der Deutschen Bahn verspricht den Bahnhofsbesucherinnen hier »öffentliche Toiletten mit Stil«.⁹ Seit 2010 wird dieses WC-Konzept unter dem Namen »rail&fresh« an großen deutschen Bahnhöfen vermarktet.

Die Onlinepräsenz sowie das Erscheinungsbild der Marke »rail&fresh« vor Ort pflegen im Sinne der Deutschen Bahn eine Imagination von Service, Sauberkeit und Ordnung. Auch hier sind die Leitfarben des Designs blau und gelb. Passend dazu werden Toilettenbesucher überall mit der immergleichen Fototapete begrüßt: Von der Wand im Eingangsbereich lacht in Überlebensgröße eine westlich codierte, glücklich-sorglose, weiße Kleinfamilie (Vater, Mutter, drei kleine Kinder). Daneben steht der mehrdeutige Slogan: *Die saubere Adresse für »Groß« und »Klein«*. Angesichts der inszenierten Reinlichkeit irritiert diese Doppeldeutigkeit, wenn sie metaphorisch die Unterscheidung von Altersklassen (durch Körpergröße) mit der Unterscheidung der Art des Toilettengangs (urinieren/defäkieren) verbindet. Mit diesem Versprechen von Erleichterung kommuniziert rail&fresh eine für die DB typische Atmosphäre von Wohlbefinden (Schabacher/Spallinger 2023), die auch an einem kulturhistorisch seit jeher mehrdeutigem Ort wie der Toilette ihre Geltung beansprucht (Furrer 2004; Gershenson/Penner 2009).

Darüber hinaus weisen Plakate und Aufkleber im Eingangsbereich mittels Piktogrammen die angebotenen Leistungen aus, indem sie nach Geschlecht, Alter und Ability differenzieren. Das WC-Center adressiert demnach Frauen (›Mensch mit Kleid‹), Männer (Mensch ohne Attribute), Menschen mit Behinderung (im Rollstuhl) und ein Baby (mit Windel). Diese für den Toilettengang relevanten Differenzierungen werden

9 <https://www.wc-fresh.com> (letzter Zugriff 2025-03-27).

aber erst ›aktiviert‹, nachdem die für rail&fresh wichtigste Unterscheidung, nämlich die zwischen Kundin und Nicht-Kunde, per Bezahlung getroffen wurde. Diese Unterscheidung wird operativ folgendermaßen hergestellt: In den von der DB vermieteten Räumlichkeiten übt der Betreiber das Hausrecht aus. Die Benutzung wird durch eine am Eingang ausgehängte Hausordnung im A4-Format geregelt. Der Aushang formuliert das utilitaristisch anmutende Ziel, »dass bei uns alles seine Ordnung behält, damit auch der nächste Kunde zufrieden ist«. Im Unterschied zur grundsätzlichen Offenheit deutscher Bahnhofsgelände implementieren rail&fresh-WCs ein eigenes Regime der Zugangskontrolle, das eine 24/7-Öffnungszeit sicherstellt. Das infrastrukturelle Ensemble besteht neben dem Personal (Reinigungskräfte) und dem kommunikativen Zeichensystem (Hinweisschilder) aus technischen Barrieren (die Personenvereinzelanlage der Bezahlshranke) und ökonomischer Logik (Wertbon-System). So legt die Hausordnung an dritter Stelle fest: »Alles, was hinter dem *Drehkreuz* geschieht, wie die Benutzung einer Toilette, Pissoirbecken, Waschtische, Beautyplatz, Wickeltisch, Dusche erfordert seine Gebühr [sic].« Bezahl werden kann die Gebühr von einem Euro mit Münzen oder Geldkarte. Der Papierbeleg der erfolgreichen Transaktion ist zugleich ein Wertbon über 50 Cent, der in ausgewählten Geschäften eingelöst werden kann, was das WC-Center mit der Konsumlogik des Einkaufsbahnhofs verbindet. Neben den engen Schranken gibt es rechts eine breitere Schranke, die das Personal für Personen mit Kinderwagen öffnen kann.

Die seit Ende Februar 2022 täglich steigende Zahl ankommender Geflüchteter führte nun zu einer Krisensituation, die das routinierte Sortierungsgeschäft des WC-Centers störte. Dabei zeigt sich im Verlauf des Jahres, wie die Zugangsregulierung der Bezahlshranke zunächst ausgesetzt und später wieder eingeführt wurde. Denn mit den Ankunftsahlen stieg auch die Nachfrage nach Hygieneleistungen deutlich. Damit das zentrale WC-Center schnell gefunden werden konnte, erhielt es eine explizite Ausschilderung in der blau-gelben Farbcodierung (siehe oben, Abb. 4), die die üblichen standardisierten DB-Wegweiser (Piktogramm sowie Wort »WC«) durch die ukrainische Bezeichnung für Toilette (Туалет bzw. До туалету) verdoppelten.

Das WC-Center sah sich daraufhin mit einem enormen Andrang konfrontiert, was es nötig machte, die übliche Zugangsregelung der Bezahlbarrieren ab dem 5. März 2022 vorübergehend auszusetzen. Ein Journalist schildert: »Die Tore stehen jetzt offen. Pinkeln ist kostenlos im rail&fresh-WC im Berliner Hauptbahnhof, ›No Money heute‹, ruft die Frau in der DB-Security-Uniform am Eingang alle paar Minuten. Und so drängen sich die Menschen durch die offenen Schranken, mit dicken Koffern und dicken Jacken, Kinder an der Hand oder auf dem Arm [...].« (Jacobsen 2022) So klebte Ende März 2022 auf der dauerhaft geöffneten



Abb. 6, Berliner Hbf,
30.03.2022, Foto: Tom
Ullrich

Schranke ein handschriftlicher, improvisierter Zettel: »FREE WC« (vgl. Abb. 6).¹⁰

Mit der kostenlosen Toilettennutzung wurde die für rail&fresh relevante Unterscheidung von Kundinnen und Nicht-Kunden also obsolet. Die Nutzung stand allen Personen offen. Nur die Geschlechtertrennung der Toiletten wurde aufrechterhalten, die durch großformatige Schilder mit Piktogrammen und dreisprachigen Bezeichnungen (deutsch, englisch, französisch) »Herren« nach links und »Damen« nach rechts sortierte.

Im März 2022 findet sich darüber hinaus ein Hinweis darauf, dass selbst die Geschlechtertrennung in der Ausnahmesituation situativ (wenngleich einseitig) ausgesetzt werden konnte. Im Eingangsbereich des WC-Centers (kurz vor den Bezahlsschranken) hing neben der Hausordnung ein handbeschriebener A4-Zettel in ukrainischer und russischer Sprache: »Falls die Warteschlange zu lang ist, benutzen Sie die Toilette für Männer.« Der von einer angestellten Reinigungskraft improvisierte Zettel adressierte also ausschließlich Ukrainisch- und Russischsprecherinnen und erlaubte ihnen, nach eigenem Ermessen auch die linke Seite der Männertoiletten zu nutzen. Diese Aussetzung der

¹⁰ Ein weiterer Grund für die Aussetzung der Zugangsbarrieren war vermutlich auch, dass die Sensormechanik der automatischen Schranken relativ sensibel zu sein scheint. Schon im Normalbetrieb durchschreitende Personen wurden nicht immer gut erkannt, im Ausnahmefall ist die Schranke offenbar überfordert. Will man die Toiletten wieder verlassen, weist auch schon vor März 2022 ein sorgfältig gestalteter und laminierter Hinweiszettel mit Piktogramm und zweisprachigem Text darauf hin, wie Mensch und Maschine interagieren sollen: »Falls die Tür nicht öffnet, bitte zurücktreten«.

Geschlechtertrennung reagierte auf die Notwendigkeit, vor allem die Hygiene-Bedürfnisse weiblicher Geflüchteter (und ihrer Kinder) effizienter zu ermöglichen. Zwei Monate später, ab dem 2. Mai 2022, wurde der Zugang zum WC-Center dann wieder beschränkt und kostenpflichtig. Die Freiwilligen von Berlin Arrival Support erklärten auf Twitter: »Zwei Monate lang konnten Geflüchtete und Freiwillige am Hbf die WCs ohne Einschränkung nutzen. Danke dafür #TDB_Bahn #TSenIAS_Berlin. Ab heute brauchen wir Tokens, da der Betreiber Rail & Fresh sonst Verlust macht. Das erschwert unsere Arbeit ungemein.«¹¹ Der nun für die WC-Nutzung etablierte Workaround mit kontingentierten Toilettenmarken (»Token«) wird in einem zweiten Tweet kritisiert: »Das neue Vorgehen: Geflüchtete müssen u.a. am Reisezentrum in einer langen Schlange anstehen, um Tokens für die WCs zu bekommen. Manche wissen das nicht und zahlen dann im Endeffekt für den Toilettengang.« In einem Artikel der *Berliner Zeitung* wird eine freiwillige Helferin zitiert, die nun einen »großen Umschlag in der Hand [hat], der viele goldene Münzen enthält« und ebenfalls die »Un-Praktik« des Workarounds kritisiert. Dagegen wird eine Sprecherin von rail&fresh mit den Worten zitiert: »Wir haben lediglich den alten Regelbetrieb wieder aufgenommen.« (Rushton 2022) Der Betreiber setzte also auf eine Art »Kompromiss«, der mit Wiedereinführung der Bezahlung sein Geschäftsmodell reaktivierte, vermittels der Tokens aber Geflüchteten und Helferinnen weiterhin eine unentgeltliche Toilettennutzung gestattete, auch wenn dies ihren Alltag vor Ort deutlich verkomplizierte.

Im Oktober 2022 kamen dann nur noch wenige Geflüchtete an, die von mittlerweile routinierten Freiwilligen von BAS betreut wurden. Die FAQ auf der englischsprachigen Homepage des BAS enthalten den Eintrag »Toilets / WC at HB«, der Informationen zur »toilet token«-Praxis sowohl für die Gruppe der »Refugees« wie auch für die der »Volunteers« enthält.¹² Ihre Hilfe-Arbeit planten die Freiwilligen in Telegram-Gruppen wie etwa »BAS right now @ Hbf«. Im Oktober wurde diese Gruppe auch für die Logistik ihrer eigenen Toilettennutzung verwendet, die sie in strenger Absprache mit den lokalen Verwaltungsbehörden organisieren mussten. So informierte ein Koordinator die anderen Mitglieder des Kanals unter Verwendung zahlreicher sogenannter Kothaufen-Emojis, dass »the government of Berlin is interested in how many times our volunteers 💩 (or any other poop coin usage) over the weekend [...]«. Der Koordinator bat darum, ihn nach jedem Toilettengang oder gesammelt

11 <https://mobile.twitter.com/BerlinArrivals/status/1521185226411716611?ctx=HHwWhsC9nez5qpwwAAAA> (letzter Zugriff 2024-10-13).

12 <https://info.arrivalsupport.berlin/faq/toilets-wc-at-hb> (letzter Zugriff 2022-10-23), Link ist inzwischen nicht mehr aktiv. Unter den freiwilligen Helferinnen werden die Tokens »Poopcoins« genannt.

am Tagesende zu informieren, sodass eine anonymisierte Liste an den Berliner Senat übergeben werden könne. Notiert werden sollte ferner, »if you use 🚻 to 🚽, or if you use any location/alleyway to empty yourself. Photographs are not required.« Im Verlauf der zweiten Jahreshälfte 2022 wurde also die Ausnahmesituation eingehegt und der Toilettenzugang wieder unter Kontrolle gebracht. Nach anfänglicher Improvisation und schwierigen Kompromissen stellte sich so zum Jahresende beim Betrieb und der Nutzung des WC-Centers eine Routine ein, die die Ausnahmesituation bürokratisch erfolgreich bearbeitet hatte: rail&fresh als eine Adresse, wo kleine und große Kunden verschiedener Mobilität nicht nur zur Toilette gehen, sondern auch Geflüchtete und Helfende rechen-schaftspflichtig gemacht werden.

Die Ausnahmesituation forderte die räumliche und zeitliche Logik der bestehenden Bahninfrastruktur und damit auch der öffentlichen Toiletten heraus, die nun ebenfalls eine Doppelrolle als Mobilitäts- und Geflüchtetenhilfe-Station erfüllen mussten. Dabei kollidierten die Interessen und Bedürfnisse von mindestens vier Institutionen bzw. Personengruppen. Beim WC-Center sind das die Deutsche Bahn (die den Hauptbahnhof betreibt), das Sanitär-Unternehmen (das rail&fresh betreibt), die Kunden (die den Bahnhof als Passanten, Passagiere oder Geflüchtete aufsuchen) sowie die freiwilligen Helferinnen (die die ankommenden Geflüchteten betreuen). Aufgrund der daraus entstehenden Konflikte und der Dynamik der Ankunftsahlen wurden bestehende Sortierungs- und Kategorisierungsverfahren im Jahresverlauf zunächst stufenweise ausgesetzt, um sie dann wieder zu etablieren. Damit zeigt sich am Beispiel der Bahnhofstoiletten eine Konjunktur von Ordnungsanstrengungen, bei der die Zugangsregulierung aufgrund der Ausnahmesituation neu ausgehandelt werden musste und dazu Etappen der Improvisation (März 2022), des Kompromisses (Mai 2022) und der erneuten Routine (Oktober 2022) durchlief.

3.2 E-Token-Schalter und Reisezentrum

Aus Sicht der Deutschen Bahn war das in den 1990er Jahren neu konzipierte Reisezentrum das »Herzstück eines Bahnhofs« (Steguweit 1999: 604). Mit seiner Einführung sollten vier Serviceformen an einem Ort gewährleistet werden: Selbstbedienung, Information, Verkauf und Beratung. Hierbei wurde zwischen »Freizeitreisenden« und »Geschäftsreisenden«, also verschiedenen Typen von Mobilität, differenziert, etwa durch Einrichtung von »Expres-schaltern« in Anlehnung an die Flughafenarchitektur (Steguweit 1996: 310). Auch wenn der Fahrkartenerwerb als wichtige Größe eines normalen Reisebetriebs heutzutage vorwiegend online – mittels App oder Browser – oder an Automaten im

Bahnhof erfolgt, sind die Schalter im Reisezentrum nach wie vor Anlaufstelle für Passagiere, die beispielsweise einen persönlichen Kontakt bevorzugen oder deren gewünschtes Ticket an den Verkaufsautomaten nicht verfügbar ist.¹³ Zusätzlich zu Ticketverkäufen wird hier auch weiterhin eine Beratung zu anderen reisebezogenen Dienstleistungen angeboten. Das Reisezentrum des Berliner Hauptbahnhofs befindet sich im ersten Obergeschoss des Bahnhofsgebäudes. Hier werden Angestellte und Reisende durch Schalter räumlich voneinander getrennt. Die Zuweisung zu Schaltern wird elektronisch prozessiert. Mit diesem Verfahren sollen Wartezeiten minimiert und gleichmäßig unter den Wartenden verteilt werden, analog zum Ablauf bei Behörden: Auskunftsuchende ziehen am Eingang eine Nummer; diese Nummern werden der Reihe nach freiwerdenden Serviceschaltern zugewiesen und auf Monitoren in Kombination mit der jeweiligen Schalternummer angezeigt. Über eine gesonderte Taste unterscheidet das Nummernvergabesystem zusätzlich zwischen Standardreisenden und den vielreisenden ›Statuskunden‹, die priorisiert aufgerufen werden.¹⁴

Die Beratung im Reisezentrum erfolgt in der Regel auf Deutsch, wodurch das allein nummernbasierte Prozessieren an seine Grenzen stößt: Denn nicht alle Reisenden, die einen Beratungsbedarf haben, sprechen Deutsch. Auch wenn einige der Angestellten im Reisezentrum zusätzliche Sprachkenntnisse haben, werden diese Kenntnisse (sei es Schulsprache oder Familiensprache) weder gesondert gekennzeichnet noch im System berücksichtigt. Das Nummernvergabesystem ist nicht auf eine Zuteilung nach Sprachen ausgelegt, es kennt nur die Differenz zwischen Standardkunden und Statuskunden. Es kann daher bei jedem Aufruf zu einer Inkongruenz sprachlicher Repertoires kommen, wenn Reisende ohne Deutschkenntnisse durch die Nummernvergabe auf Angestellte treffen, mit denen sie keine gemeinsame Sprache teilen. Hierdurch wird die eigentlich benötigte Beratung – die zentrale Aufgabe des Reisezentrums – zunächst unmöglich. Der entstehende sprachliche Vermittlungsbedarf spielt im Regelbetrieb eine untergeordnete Rolle, da die Reisenden, die kein Deutsch sprechen, quantitativ und qualitativ nicht auffallen und Kommunikationsprobleme mit erprobten Mitteln routiniert gelöst werden: Es wird eine Lingua franca (Englisch) oder automatisches Übersetzen auf dem Mobiltelefon eingesetzt, der Bildschirm mit der vorgeschlagenen Verbindung gezeigt und nonverbale Kommunikation genutzt. Sprachunkundigkeit hält dabei den Ablauf immer schon auf.

13 Kultur- und medienhistorisch wird der Schalter als Interface der Kundenabfertigung untersucht, vgl. hierzu Jany (2019) und Höhne (2017).

14 Das Reisezentrum am Berliner Hauptbahnhof ist zusätzlich mit einer barrierefreien Aufrufstelle und einem barrierefreien Schalter ausgestattet; dieser richtet sich an Menschen mit Seh- und/oder Gehbeeinträchtigung.

Aber mit einer steigenden Anzahl an Menschen, die nicht auf Deutsch kommunizieren können und mit den Abläufen nicht vertraut sind, wird die operative Toleranzgrenze des Bahnhofs erreicht. Nach dem russischen Angriff auf die Ukraine im Frühjahr 2022 kamen täglich Hunderte, teilweise Tausende von Geflüchteten am Berliner Hauptbahnhof an. Ein großer Teil reiste weiter – innerhalb von Deutschland oder ins europäische Ausland. Für diese Reisen entstand ein hoher Beratungsbedarf, der durch das bestehende Personal des Reisezentrums nicht gedeckt werden konnte. Der frühere Ausnahmefall nicht überlappenden sprachlicher Repertoires wurde hier also temporär zu einem neuen Regelfall. Wie man den neu aufgekommenen Bedarf deckte, änderte sich im Laufe des Jahres mehrfach. Zusätzlich zur Differenzierung zwischen Passagieren und Angestellten, die sich ihrer Rolle entsprechend vor oder hinter dem Schalter aufhalten, wurden weitere Rollen und räumliche Differenzierungen eingeführt.

Um Geflüchteten aus der Ukraine zu einer schnellen Weiterreise zu verhelfen, wurde Anfang März 2022 das sogenannte *helpukraine*-Ticket eingeführt – es war gültig für jeweils eine kostenlose Fahrt innerhalb Deutschlands.¹⁵ Die vorgedruckten *helpukraine*-Tickets wurden an einem Tisch im Hilfsbereich in der Ebene UG 1 des Hauptbahnhofs gegen Vorzeigen eines Berechtigungsnachweises ausgegeben – in der Regel ein ukrainischer Pass oder Aufenthaltsnachweis. Diese partielle Verdoppelung und Auslagerung einer zentralen Funktion des Reisezentrums (vgl. Abb. 7) führte zu einer räumlichen Separierung der Geflüchteten von anderen Passagieren und damit auch zu einer verringerten Sichtbarkeit der Unterscheidung zwischen beiden Personengruppen im regulären Reisezentrum. Für diejenigen Geflüchteten, deren Reisebedarf nicht durch die vorgedruckten *helpukraine*-Tickets abgedeckt wurde – beispielsweise Reisen ins europäische Ausland –, fand weiterhin eine Beratung im Reisezentrum statt. Die Geflüchteten wurden hierbei durch freiwillige »Translators« des Berlin Arrival Support – Menschen mit Ukrainisch- oder Russischkenntnissen – unterstützt. Die »Translators« übernahmen, mit orangefarbenen Westen versehen, die Sprachmittlung in und vor dem Reisezentrum. Sie vertraten aber auch die Interessen der Geflüchteten gegenüber den Angestellten im Reisezentrum. In einem Einweisungsdocument für die Freiwilligen am Reisezentrum stand entsprechend: »ARGUE with DB employees if necessary: get them to print better connections. Be charming and try to get free seat reservations for big families/

15 Anfangs auch »nach Dänemark, Belgien, Frankreich, Polen, Tschechien, Österreich, Luxemburg, in die Niederlande, in die Schweiz sowie in Eurocityzügen nach Italien«, Bundesregierung 2022, <https://www.bundesregierung.de/breg-de/aktuelles/db-ticket-helpukraine-2009416> (letzter Zugriff 2024-07-10).



Abb. 7, Berliner Hbf, 15.09.2022, Foto: Sophie Spallinger

small kids.«¹⁶ Die Rolle »Translator« wurde innerhalb des Berlin Arrival Support im März 2022 je nach Einsatzort und Tätigkeit dreifach differenziert: bezogen auf den Bahnhof allgemein, zur Organisation der Warteschlange am Reisezentrum und zur Vermittlung der Beratungsgespräche am Schalter im Reisezentrum. Gemeinsam war allen »Translators«, dass sie Ukrainisch oder Russisch *und* Englisch sprachen. Sie wurden unterschieden nach dem notwendigen Grad der Erfahrung mit den Abläufen im Bahnhof und den Ticketlogiken der Deutschen Bahn; für den Einsatz im Reisezentrum waren zusätzlich Deutschkenntnisse notwendig. Geflüchtete aus der Ukraine wurden von Freiwilligen zum Reisezentrum gebracht und standen dann in einer separaten Warteschlange an, aus der sie nach Verfügbarkeit der Sprachmittler aufgerufen werden. Mit der Zeit wurde die Beratung der Ukrainisch und/oder Russisch sprechenden Reisenden zunehmend räumlich vom Regelbetrieb getrennt. Zunächst wurde die Beratung in einen separierten Bereich des Reisezentrums verlegt. Dem regulären Reisezentrum, das im Bahnhof der Abwicklung von Informationsanfragen und dem Ticketverkauf dient, sicherte diese partielle *Verschiebung* einen Ablauf, der nicht mehr primär durch Verständigungsschwierigkeiten und die Organisation von Sprachmittlung gestört oder aufgehalten wurde, sondern wieder die bei Passagieren im Regelbetrieb vorkommenden Humankategorien bedienen konnte (also etwa Alter, Reiseklasse, Disability bei Reiseanfragen und Ticketkäufen). Gleichzeitig wurden Mitarbeitende des Reisezentrums auf Grundlage der Sprachkenntnisse, die für die

16 »Orientation Reisezentrum (RZ) Volunteers«, Berlin Arrival Support, 30.03.2022

Ansprache der Geflüchteten aus der Ukraine nötig waren, von anderen unterschieden und als Personal für die Sonderschalter rekrutiert, an denen sie Fahrplanauskünfte auf Russisch und Ukrainisch erteilten und entsprechende Fahrkarten ausstellten. Hierdurch wurde einerseits das Problem des sprachlichen *Matchings* im nummernbasierten Prozessieren des regulären Bereichs gelöst; andererseits erhielten auch die Freiwilligen von Berlin Arrival Support mehr Spielraum – wenn das Personal des Reisezentrums selbst den Sprachbedarf deckte, war nicht mehr so relevant, ob die Freiwilligen Ukrainisch oder Russisch sprachen. Bemerkenswert ist hierbei, dass maschinelle Translation, die durch ihre einfache Verfügbarkeit schnelle Lösungen bietet, die aufwändige Organisation eines vorübergehenden Reisezentrums mit entsprechendem Personal nicht erübrigte und angesichts der komplexen Kommunikationssituationen, die mithilfe der Sprachmittlerinnen gelöst wurden, eine untergeordnete Rolle einnahm.

Im Laufe des Sommers 2022 wurden die vorgedruckten *helpukraine*-Tickets vollständig durch sogenannte »eTokens« abgelöst: Anders als bei den münzartigen Chips für die Toilettennutzung handelte es sich hier um Codes, die online gegen eine Fahrkarte für bis zu fünf Personen eingetauscht werden konnten. Die Verwendung dieser eTokens war ein weiterer Fall des Aufpfropfens auf bestehende Infrastruktur. Es handelt sich dabei um ein etabliertes Verfahren, bei dem Reisende mit besonderer Berechtigung ein eToken erhalten, mit dem dann eine Buchung über das Web-Interface ohne zusätzliche Bezahlung möglich ist, beispielsweise für Dienstantrittsreisen von Angehörigen der Bundeswehr oder für Upgrades in die 1. Klasse bei Statuskunden. Im UG 1 des Hauptbahnhofs wurde ein solcher eToken-Schalter eingerichtet, an dem Angestellte des Reisezentrums mit entsprechenden Sprachkenntnissen Reisepläne ausstellten. Translation für die Ansprache der aus der Ukraine Geflüchteten wurde am eToken-Schalter *ersetzt* durch die unvermittelte Adressierung der Flüchtenden auf Ukrainisch und Russisch. Dieser Versuch, Translation überflüssig zu machen, war jedoch nur teilweise erfolgreich; es entstand stattdessen, je nach Komplexität des geplanten Reisewegs, ein Translationsbedarf zwischen den Freiwilligen und den Geflüchteten. Insbesondere im Fall von Helfenden, die weder Ukrainisch noch Russisch sprachen, übermittelten die Angestellten des Reisezentrums am eToken-Schalter neben der gedruckten, einsprachig deutschen Reiseinformation auch verbale Hinweise zu den mit den Geflüchteten besprochenen Besonderheiten des Reiseablaufs; der Translationsbedarf wurde also *verschoben*. Der verstärkte Einsatz von DB-Angestellten mit einschlägigen Sprachkenntnissen anstelle von freiwilligen Sprachmittlern führte neben der Verschiebung des Translationsbedarfs auch zu einer Verschiebung der Loyalitäten: Während sich die Freiwilligen von Berlin Arrival Support als Anwälte der Interessen

der Geflüchteten verstanden, hatten die Angestellten des Reisezentrums die Interessen der Deutschen Bahn zu vertreten.

Der neue Regelfall der einsprachigen Beratung am eToken-Schalter im UG 1 erfuhr allerdings auch wieder neue Ausnahmen. Geflüchtete mit besonderen Reisekonfigurationen (z.B. Familien, in denen nur manche eine Berechtigung für ein *helpukraine*-Ticket hatten, Reservierungswünsche oder Verbindungen, die nicht vom *helpukraine*-Ticket abgedeckt wurden) mussten weiterhin ins Reisezentrum. Sie wurden in der Regel im Sommer und Herbst 2022 von Freiwilligen mit entsprechenden sprachlichen Repertoires begleitet. Anders als im Frühjahr 2022 waren diese Sonderfälle jedoch so selten, dass es keine feste Rolle für die Sprachmittlung im Reisezentrum gab. Freiwillige des Berlin Arrival Support, die Ukrainisch oder Russisch sprechen, wurden ad hoc um Hilfe gebeten und waren ansonsten in anderen Bereichen aktiv.

4. Zusammenführung

Anhand der von uns diskutierten vier empirischen Fälle möchten wir einige Aspekte herausstellen, die uns für die Differenzierung von Passagieren und Geflüchteten relevant scheinen und die wir bezogen auf ihren Vergleich systematisch produktiv machen möchten. Uns geht es darum, wie die Kategorien ›Passagiere‹ und ›Geflüchtete‹ durch die Regulierungsarbeit des Berliner Hauptbahnhofs hervorgebracht werden. Wir gehen also nicht von der Perspektive der Kategorisierten aus, also dem Selbstverständnis von Passagieren oder Geflüchteten, sondern fokussieren ›den Bahnhof‹ als Kategorisierer, d.h. als ein hochkomplexes infrastrukturelles Ensemble, das die Differenzierung zwischen Humankategorien zur Aufrechterhaltung des Betriebsablaufs einerseits voraussetzen und andererseits produzieren muss.

Der Vergleich, den wir zwischen Passagieren und Geflüchteten anstellen, hat zunächst eine zeitliche Dimension, die wir asymmetrisch als Kontrast zwischen einem unterstellten ›Normalbetrieb‹ (Fokus auf Passagiere) und dem Auf- und Abbau einer Ausnahmesituation (Fokus auf Geflüchtete) untersuchen. Darüber hinaus thematisieren wir eine verfahrensbezogene Ebene: Wir verstehen die beobachteten Differenzierungen als Ergebnis zeichen- und raumbezogener Überlagerungsvorgänge und fassen dies als semiotisch-räumliche Humandifferenzierung. Wir fragen differenzierungstheoretisch danach, wie ein solches Unterscheidungs-geschehen auf die Kategorisierer selbst zurückwirkt (in diesem Fall: die Bahnhofsinfrastruktur) und sie verändert. Ferner gehen wir den Ambiguitäten nach, die Vergleichsoperationen provozieren: Die Geflüchteten aus der Ukraine lassen sich weder der Kategorie der Passagiere noch der der Geflüchteten eindeutig zuordnen, weshalb wir sie als »geflüchtete

Passagiere« bezeichnen. Schließlich thematisieren wir eine bidisziplinäre Perspektive, wenn wir die Rolle betonen, die Übersetzungsprozesse im zeitlichen Verlauf der Infrastrukturierung von Ausnahmesituationen spielen.

4.1 Regelbetrieb und Ausnahme

Am Bahnhof werden grundsätzlich Passagiere unterschiedlichen Typs prozessiert: Berufspendlerinnen, Wochenendreisende, Eventtouristen oder Shoppinginteressierte. Sie alle kommen an, halten sich vorübergehend am Bahnhof auf und reisen wieder ab. Auch die aus der Ukraine Geflüchteten sind zunächst einmal in diesem Sinne Passagiere: Sie kommen am Bahnhof an und wollen von dort aus weiterreisen. Gleichzeitig werden sie aber auch als Geflüchtete adressiert, was eine Differenz zwischen der Personenkategorie der Passagiere und der der Geflüchteten markiert.

Im Unterschied zu kalkulierten Sondersituationen am Bahnhof, die durch Großereignisse wie die Fußball-Europameisterschaft oder die Expo entstehen und deren Bewältigung langfristig geplant wird, handelt es sich bei der Ausnahmesituation im März 2022 um die nicht antizipierte Notwendigkeit, den Transit von großen Menschenmengen zu organisieren. Dies macht den Bahnhof temporär zu einem Ort des Katastrophenmanagements. Die Ausnahmesituation impliziert also eine Dringlichkeit, die neben dem schnellen und zusätzlichen Handeln von helfenden Akteuren (Bahnhofspersonal, NGOs, Freiwillige, Angestellte der Stadt Berlin) auch das Aussetzen von normalerweise geltenden Regeln sowie die Toleranz von Passagieren im Umgang mit ungewohnten Abläufen erfordert (etwa Verständnis für längere Wartezeiten). Die Ausnahmesituation kommt zu der ›normalen‹ Personenlenkung von Passagieren hinzu; die Prozessierung von aus der Ukraine Geflüchteten tritt aber keineswegs vollständig an die Stelle der üblichen Prozessierung von Passagieren. Vielmehr müssen beide Personenkategorien parallel behandelt werden.

Auf der Zeitachse zeigt sich das Verhältnis von ›Normalität‹ und Ausnahme vor allem als Auf- bzw. Abbau einer hinzukommenden Strukturierungsebene. So wird die Ausnahmesituation auf der einen Seite etwa durch semiotische Markierungen etabliert und ausgeflaggt. Auf der anderen Seite wird sie aber auch wieder zurückgenommen, wenn es zu einer Stabilisierung von Unterscheidungen kommt, die die Ausnahmesituation allmählich in eine neue Form von Regelmäßigkeit überführen: Beschilderungen werden materiell dauerhafter und zahlenmäßig reduziert; manche Angebote verschwinden langsam (Westen) und zeigen damit die Aufhebung des ›Akutzustandes‹ an. Damit arbeitet das Layering aktiv an der Herstellung, Verdeutlichung, aber auch an der Rücknahme

einer Ausnahmesituation mit. Auch auf europäischer Ebene ist zu beobachten, dass zunächst stattfindende Improvisationen in geregeltere Bahnen überführt werden. So bildete die International Union of Railways (UIC) eine Task Force, die von Februar bis April Daten erhob und auf dieser Basis im Juni 2022 Empfehlungen zum spezifisch eisenbahnbezogenen Umgang mit dem Ukrainekrieg herausgab (UIC 2022).

In seiner Betriebsorganisation hat der Bahnhof ein Interesse an Normalisierung und wirkt aktiv auf die Aufhebung der Ausnahmesituation hin, etwa dadurch, dass die Vereinheitlichung der (informellen) Beschilderung vorangetrieben wird. Diesen Veränderungen auf der infrastrukturellen Ebene entsprechend steigen die adressierten Personen (hier: die geflüchteten Ukrainer) auf der Skala der prioritär zu Behandelnden auf oder ab. Damit zeigt der vorliegende Fall, wie der zeitliche Vektor darüber entscheidet, ob etwas als Ausnahme oder als Nicht-Ausnahme (Regelfall) perspektiviert wird. Die Differenzierung zwischen Passagieren und Geflüchteten erweist sich damit in der beschriebenen Bahnhofssituation als Ergebnis einer räumlich-semiotischen Markierung von ›Normal- und Ausnahmenutzerinnen, wobei sich auch die ›Normalnutzer‹ in der Ausnahmesituation an einem veränderten Bahnhof bewegen und dadurch selbst Teil der Ausnahmesituation und ihrer Normalisierung werden. Dabei ist der Regelfall stets selbst eine Konstruktion, die nur heuristisch als Orientierungswert verwendet wird.

4.2 *Semiotisch-räumliche Humandifferenzierung*

Wie geschieht dies im Einzelnen? Unser Beitrag analysierte die Verschränkung von Regelbetrieb und Ausnahme als einen Vorgang der semiotisch-räumlichen Überlagerung von zwei Ebenen. Die gewohnte Infrastrukturierung der Personenlenkung von Passagieren wird von einer zusätzlichen Ebene ergänzt, die der Ausnahmesituation und ihrer Bewältigung gilt. Die hinzutretenden Funktionen ersetzen dabei die Normalnutzung des Bahnhofs nicht, sondern bereichern sie durch eine weitere Schicht an und vermischen sich zum Teil mit ihr.

Im Fall der Hinweisschilder und der Farbcodierung erfolgt die Überlagerung auf semiotischer Ebene. Vorhandene infrastrukturelle Funktionen (etwa das Wegleitsystem) werden aufgegriffen und ihnen wird eine weitere Ebene aufgepfropft. Der Vorgang der Überlagerung macht damit sowohl auf materieller Ebene wie auch auf translatorischer Ebene die adressierte Gruppe als Gruppe erst sichtbar. Ukrainische Nationalfarben und kyrillische Schriftzeichen heben die adressierten Geflüchteten besonders hervor, indem das dem Regelbetrieb zugrundeliegende semiotische Gefüge verdichtet und überschrieben wird. Wir sprachen hier einerseits von einer Verdichtung von Zeichen, andererseits von einem

Überschreiben von Zeichen. Ist im Fall der Schilder die Normalnutzung noch verfügbar, handelt es sich im zweiten Fall um eine Re-Codierung, die (Farb-)Zeichen im Rahmen der Ausnahmesituation neu besetzt. In den beiden anderen Beispielen ging es vor allem um die räumliche Ebene. Auch hier finden Vorgänge des Layering statt, die Funktionen des Normalbetriebs bearbeiten. Im Fall des Toilettenzugangs wird eine Schranke aufgehoben und so die für die Normalnutzung obligatorische Zugangsregulierung ausgesetzt. Die Relation von Normalnutzung und Ausnahmesituation ist hier anders gelagert als beim semiotischen Layering. Denn während dort eine Beschilderung oder eine Farbe zu schon vorhandenen hinzutritt, wird hier die bezahlte Nutzung der Toiletten temporär durch eine unentgeltliche *ersetzt*; die beiden Nutzungen koexistieren also nicht. Damit werden die in der Normalnutzung zahlungspflichtigen Personen, die sich am Bahnhof aufhalten, mit denen, die von der Ausnahmesituation hauptsächlich betroffen sind, gemeinsam prozessiert; der Betrieb kann hier in der Adressierung auf räumlich-materieller Ebene nicht unterscheiden (wohl aber semiotisch). Anders verhält es sich bei dem zusätzlichen temporären Reisezentrum für ukrainische Geflüchtete. Dort wird eine Funktion nicht aufgehoben oder ersetzt, sondern verdoppelt. Auf diese Weise ist es möglich, die Informationsfunktion aufzuteilen und räumlich zu *verschieben*, wodurch eine räumliche Segregation der ukrainischen Geflüchteten von gewöhnlichen Passagieren vollzogen wird. Beide Fälle der räumlichen Bearbeitung von Normal- und Ausnahmesituation betreffen Zugangsregulierungen, für die bahnhofseigene materielle Ersatz-Artefakte (Tokens) in Umlauf gebracht werden, die an die Stelle von Münzen bzw. Papiertickets rücken.

4.3 Ein veränderter Bahnhof

Der Krieg in der Ukraine und die damit verbundene politische Dimension stellt die zentrale Ursache der Ausnahmesituation 2022 dar. Der Bahnhof bleibt dem gegenüber nicht indifferent, sondern übernimmt zusätzliche Aufgaben. Die politisch-humanitäre Dimension macht den Bahnhof zu einem Ort, an dem Hilfsangebote bereitgestellt und Grundbedürfnisse befriedigt werden. Die Angesprochenen werden so durch die Infrastrukturierung des Bahnhofsbetriebs in ihrem Status als bedürftige Geflüchtete und Hilfeempfängerinnen bestätigt bzw. (zum Teil gegen ihren erklärten Willen) festgeschrieben. Der Umstand, dass – anders als bei der Ankunft von Fans, die zielgerichtet ins Stadion weiterreisen – der Transit im Falle von Geflüchteten stagniert, macht den Bahnhof zu einem temporären Aufenthaltsort, an dem die Problematik der Weiterreise, der Verteilung und des Aufenthalts geklärt werden müssen. In dieser Funktion ist der Bahnhof ein Verteilungs-Hub, der eine Ähnlichkeit mit

Ankunftszentren und Erstaufnahmeeinrichtungen aufweist, auch wenn dort die Warte- und Aufenthaltszeiten wesentlich länger, die Akteure und Bedingungen der Verteilung andere sind. Vor allen Dingen sind Geflüchtete ›normalerweise‹, d.h. wenn sie undokumentiert und aus anderen Weltregionen einreisen, gezwungen, in Erstaufnahmeeinrichtungen zu gehen, in denen sie zudem erkennungsdienstlich erfasst werden (Dizdar 2019; Dizdar/Rozmyslowicz 2025).

Ukrainerinnen hingegen werden durch die Verwendung der gelb-blauen Nationalfarben als Bürgerinnen der Ukraine und als Europäerinnen begrüßt. Ihre Zugehörigkeit zu Europa und die politische Solidarität mit ihren Fluchtgründen versehen den Bahnhof mit dem Gewand eines Willkommenszentrums, das die Ankommenden zu Gästen macht. Die Willkommenskultur gilt dabei keineswegs allen, sondern – durch die Farbreime markiert – den ukrainischen Geflüchteten. Gastfreundschaft zeigt sich dabei auf der sprachlich-semiotischen Ebene (Ricoeur 2006), die die Wahrnehmung vermittelt Farben direkt anspricht und zur zügigen Personenlenkung einsetzt. Für die allgemeine Kommunikation und die Ausübung seiner verschiedenen Funktionen wird der Bahnhof zu einem verdichteten Translationsraum, in dem die Bedeutung der heterolingualen Adressierung einer spezifischen Sprecherinnengruppe im Vergleich zur Normalnutzung eine zentrale und auffällige Rolle einnimmt. Durch Westen erkennbare Translatoren, die die Ankommenden am Zug empfangen und sie in einer für sie verständlichen Sprache ansprechen, setzen diese Willkommenskultur kommunikativ um. Für den Bahnhof sind sie hinzukommende menschliche Akteure, die eine im Regelbetrieb nicht vorgesehene Aufgabe ausüben. Ihre Anwesenheit ist vergleichbar mit Menschen, die in Katastrophengebieten im Einsatz sind. Sie tragen daher besonders zur Sichtbarkeit des Ausnahmezustands bei, ebenso markiert ihr Verschwinden den Prozess einer Rückkehr zur Normalität.

4.4 *Geflüchtete Passagiere*

Wir haben ferner dargestellt, wie eine analytische Trennung von Normalbetrieb und Ausnahmeverhältnissen in einer bestimmten zeitlich begrenzten Situation zu zeigen ermöglicht, wie am Bahnhof Geflüchtete und Passagiere getrennt werden. Dabei betonten wir sowohl die zeitliche Relationalität der Unterscheidung von Normal- und Ausnahmesituationen wie auch die Übergänge zwischen den Kategorien der Passagiere und der Geflüchteten. Denn insbesondere am Fall der geflüchteten Ukrainer lässt sich zeigen, inwiefern sie beiden Kategorien zugeordnet werden können und wurden.

Der Einbezug der aus der Ukraine Geflüchteten in die ›normalen‹ Abläufe des Bahnhofs erforderte ein semiotisches Layering, das Aufpfropfen

von Funktionen bzw. die Umwidmung verschiedener Artefakte (E-Token, Toilettenmünze), das Aufheben von Zugangsbegrenzungen und räumliche Verschiebungen. Für die Gruppe der aus der Ukraine Geflüchteten wird einerseits die Differenz zu gewöhnlichen Passagieren durch die ihnen mögliche freie Mobilität maximal reduziert (bei gleichzeitigem maximalen Kontrast zu anderen Geflüchteten, die nicht frei reisen können). Andererseits werden sie durch die sichtbaren infrastrukturellen Veränderungen, die sich auf der semiotischen und räumlichen Ebene des Bahnhofs zeigen, als gesonderte Personenkategorie adressiert und somit von normalen Passagieren abgehoben. Es geht also um Einbezug und Unterscheidung gleichermaßen: Einige Translate dienen dazu, die aus der Ukraine Geflüchteten zu »normalen« Passagieren zu machen (dorthin zu lenken, wo die anderen Passagiere auch sind), andere haben die Funktion, sie gerade von diesen zu trennen (Westen, Hilfsangebote, e-Token-Schalter). Die aus der Ukraine Geflüchteten werden gewissermaßen gesondert adressiert und räumlich getrennt, *um* sie zu normalen Passagieren zu machen – sie werden als Passagiere *und* Geflüchtete adressiert, sind also in gewissem Sinne *geflüchtete Passagiere*.

So gesehen muss der Bahnhof hier also nicht allein zwischen Passagieren und Geflüchteten unterscheiden, sondern vielmehr zwischen »normalen« Passagieren und geflüchteten Passagieren. Dass diese Differenzierung am Bahnhof überhaupt relevant wird, ist wiederum auf die eingangs beschriebene gesetzliche Ausnahme zurückzuführen, die – durch die Möglichkeit der freien Einreise – aus der Ukraine Geflüchtete bereits in die Nähe von »normalen« Passagieren rückt und deutlich von anderen Geflüchteten unterscheidet.

Darüber hinaus fanden sich Binnendifferenzierungen innerhalb der Ukrainerinnen (etwa nach Geschlecht, Vulnerabilität). Hierfür werden am Bahnhof bereits existente Unterscheidungen aufgegriffen, die einerseits für die Normalnutzung von Passagieren wirksam sind, also Unterscheidungen nach Alter, Geschlecht, Ability, aber auch solche, die etablierte Sondersituationen betreffen (also Menschenmengen bei Events). Diese Unterscheidungen dienen dazu, die Erfordernisse der Personenlenkung infrastrukturell zu bewältigen.

Der Bahnhof nimmt bezüglich der geflüchteten Ukrainer eine Fremdkategorisierung der Ankommenden vor: Als Geflüchtete werden sie vom Zug abgeholt. Demgegenüber kategorisieren sich einige Ankommende selbst zwar als Ukrainerinnen, nicht aber als Geflüchtete; sie können dies aber nur kenntlich machen, wenn sie keine Hilfe brauchen, jemanden kennen, der sie abholt, oder gut Deutsch sprechen. Im Unterschied also zu den »normalen« Passagieren, denen eine große Heterogenität zugesprochen wird, werden die geflüchteten Ukrainer homogener wahrgenommen, als sie tatsächlich sind. Mit der Fremdkategorisierung der Ankommenden als Geflüchtete vollzieht der Bahnhof aber nicht nur eine Unterscheidung

von Passagieren und Geflüchteten, er differenziert auch die Seite derjenigen weiter aus, die sich um die Geflüchteten kümmern. Dies betrifft die Helfenden (markiert durch ihre Westen), aber auch etwa die Angestellten des Reisezentrums bzw. des e-Token-Schalters, deren jeweilige Sprachkenntnisse zu einer Binnendifferenzierung in diesen Kategorien führen.

4.5 *Translation und Infrastruktur*

Mit der Verwebung medienkulturwissenschaftlicher und translationswissenschaftlicher Ansätze haben wir die Infrastruktur des Bahnhofs als ein Gefüge analysiert, für dessen Funktionieren und Veränderungen Translationsprozesse eine besondere Rolle spielen. Insbesondere anhand der hier analysierten Ausnahmesituation wollten wir zeigen, dass für deren Bewältigung zunächst vor allem die semiotische Ebene eine Rolle spielt. Denn auf der Zeichenebene (Schilder, Farben) lässt sich am schnellsten auf Veränderungen reagieren, hier also auf die Notwendigkeit, schnell zwischen ›normalen‹ und ›geflüchteten‹ Passagieren zu unterscheiden. Der Einsatz von öffentlicher, ortsgebundener Schrift macht »vor allem solche Räume les- und damit nutzbar, die nicht durch das routinemäßige Zusammenleben Ortskundiger gekennzeichnet sind« (Auer 2010: 274). Am Bahnhof muss vieles explizit gemacht werden, was unter Ortskundigen selbstverständlich wäre und keiner Semiotik bedürfte. Mit den Ukrainerinnen treten Fremde hinzu, die häufig kein Deutsch können. Um den Raum für sie verstehbar und nutzbar zu machen, wird Translation eingesetzt, womit sich der heterolinguale Raum verdichtet. Es ließ sich zeigen, wie im Zeitverlauf von zehn Monaten diese semiotische Ebene zunehmend verfestigt und infrastrukturell stabilisiert wird. Das semiotische Verdichten und Überschreiben des Bahnhofs dient der Aufrechterhaltung des Betriebs, für den die effiziente Personenlenkung zentral ist. Wir haben gezeigt, wie auch räumliche Verschiebungen durch Translationsbedarf motiviert werden und dieser Bedarf selbst neue Wege der Personenlenkung am Bahnhof initiieren kann. Die disziplinäre Figuraton der Ansätze ermöglicht damit zu verdeutlichen, dass Ausnahmen im Rahmen einer habitualisierten Form – infrastrukturelle Normalnutzung des Bahnhofs – nur auf der semiotisch-räumlichen Ebene kenntlich gemacht werden können. Denn sie erlaubt es, innerhalb eines gegebenen Rahmens etwas als akut zu markieren. Damit bietet die bidisziplinäre Perspektive die Möglichkeit, nicht nur die generelle Bedeutung der semiotischen Akteure in infrastrukturellen Settings zu betonen, sie erlaubt auch, die Veränderung von Infrastrukturen unter Katastrophenbedingungen genauer in den Blick zu nehmen.

Literatur

- Auer, Peter (2010): »Sprachliche Landschaften: Die Strukturierung des öffentlichen Raums durch die geschriebene Sprache«, in: Deppermann, A./ Linke, A. (Hg.), *Sprache intermedial: Stimme und Schrift, Bild und Ton*, Berlin/New York: De Gruyter, 271–298.
- Blommaert, Jan (2013): *Ethnography, Superdiversity and Linguistic Landscapes. Chronicles of Complexity*, Bristol/Buffalo/Toronto: Multilingual Matters.
- Borbach, Christoph/Kanderske, Max (2022): »Navigieren durch heterogene Räume. Wegfindungen jenseits des Nautischen«, *Navigationen* 22 (1), *Schwerpunkt: Zugänge zu Medien und Praktiken der Raumdurchquerung*: 5–31.
- DB AG (2021): »Faktenblatt. 15 Jahre Berliner Hauptbahnhof«, April, https://www.deutschebahn.com/resource/blob/6197060/a2doafe808eef5fe80e2c07c1741723/2021_Faktenblatt-Berlin-Hbf-data.docx, (letzter Zugriff 2024-07-09).
- Dizdar, Dilek (2019): »Translation und Grenze. Versuch einer translationswissenschaftlichen Neufiguration«, in: Engel, N./Köngeter, S. (Hg.), *Übersetzen. Pädagogische Grenzziehungen und -überschreitungen*, Wiesbaden: Springer Fachmedien, 57–74.
- Dizdar, Dilek (2021): »Translation als Katalysator von Humandifferenzierung. Eine translationswissenschaftliche Bestandsaufnahme«, in: Dizdar, D./Hirschauer, S./ Paulmann J./Schabacher, G. (Hg.), *Humandifferenzierung. Disziplinäre Perspektiven und empirische Sondierungen*, Weilerswist: Velbrück Wissenschaft, 135–159.
- Dizdar, Dilek/Rozmyslowicz, Tomasz (2025): »What Translation and Interpreting Practices Do. Field Research on Human Differentiation in a German Reception Centre for Refugees«, in: Rogl, R./Schlager, D./Risku, H. (Hg.), *Field Research on Translation and Interpreting*, Amsterdam/Philadelphia: Benjamins, S. 297–319.
- Europäischer Rat (2024): »Wie die EU Flüchtlingen aus der Ukraine hilft«, 24. Juni, *Consilium*, [<https://www.consilium.europa.eu/de/policies/eu-response-ukraine-invasion/refugee-inflow-from-ukraine/>], (letzter Zugriff 2024-07-20).
- Furrer, Daniel (2004): *Wasserthron und Donnerbalken. Eine kleine Kulturgeschichte des stillen Örtchens*, Darmstadt: Primus.
- Gershenson, Olga/Penner, Barbara (2009): *Ladies and Gents. Public Toilets and Gender*. Philadelphia: Temple University Press.
- Hirschauer, Stefan (2021): »Menschen unterscheiden. Grundlinien einer Theorie der Humandifferenzierung«, *Zeitschrift für Soziologie* 50 (3–4): 155–174.
- Höhne, Stefan (2017): *New York City Subway. Die Erfindung des urbanen Passagiers*, Köln/Weimar/Wien: Böhlau.
- Jacobsen, Lenz (2022): »Geflüchtete im Berliner Hauptbahnhof. In zehn Minuten kommt der nächste Zug aus Polen«, 5. März, *ZEITonline*, [<https://www.zeitonline.de/de/nachrichten/berlin-hauptbahnhof-gefluechtete>]

- www.zeit.de/gesellschaft/zeitgeschehen/2022-03/ukraine-gefluechtete-berlin-hauptbahnhof-freiwillige/komplettansicht], (letzter Zugriff 2024-10-13).
- Jany, Susanne (2019): *Prozessarchitekturen. Medien der Betriebsorganisation* (1880–1936), Konstanz: Konstanz University Press.
- Lindenhayn, Nils/Sties, Nora (2014): »Was Marker machen: Versuch über die Materialität soziokultureller Differenzierung«, in: Bonn, E./Knöppler, C./Souza, M. (Hg.), *Was machen Marker? Logik, Materialität und Politik von Differenzierungsprozessen*, Bielefeld: transcript, 11–21.
- Probirskaja, Svetlana (2017): »Does Anybody Here Speak Finnish?«. Linguistic First Aid and Emerging Translational Spaces on the Finnish-Russian Allegro Train«, *Translation Studies* 10 (3): 231–46.
- Ricoeur, Paul (2006): *On Translation*, London/New York: Routledge.
- Rushton, Elizabeth (2022): »Flucht aus der Ukraine: Wie geht es zurück nach Polen? Wer impft meine Katze?«, 25. Mai, *Berliner Zeitung*, [https://www.berliner-zeitung.de/mensch-metropole/flucht-aus-der-ukraine-wir-haben-eine-nachtschicht-am-hauptbahnhof-begleitet-li.229687], (letzter Zugriff 2025-03-27).
- Schabacher, Gabriele (2021): »Infrastrukturen und Verfahren der Humandifferenzierung. Medienkulturwissenschaftliche Perspektiven«, in: Dizdar, D./Hirschauer, Stefan/Paulmann, J./Schabacher, G. (Hg.), *Humandifferenzierung. Disziplinäre Perspektiven und empirische Sondierungen*, Weilerswist: Velbrück Wissenschaft, 287–313.
- Schabacher, Gabriele (2022): *Infrastruktur-Arbeit. Kulturtechniken und Zeitlichkeit der Erhaltung*, Berlin: Kadmos.
- Schabacher, Gabriele (2023): »In Control of Algorithms. Video Analytics and Human-Machine Relations at the Train Station«, in: Voss, C./Engell, L. (Hg.), *Anthropologies of Entanglements. Media and Modes of Existence*, New York/London: Bloomsbury, 151–168.
- Schabacher, Gabriele/Spallinger, Sophie (2023): »Tests als Medien der Gewöhnung. Pilotversuche am Bahnhof«, *Zeitschrift für Medienwissenschaft* 29 (2): 35–50.
- Scollon, Ron/Wong Scollon, Suzie (2003): *Discourses in Place. Language in the material world*, London/New York: Routledge.
- Senat Berlin (2023): »Zwischenbericht zum Aktionsplan Ukraine in Berlin: Ergänzung des Gesamtkonzepts zur Integration und Partizipation Geflüchteter« der Beauftragten des Senats für Integration und Migration, Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales, [https://www.berlin.de/lb/intmig/_assets/themen/fluechtlinge/zwischenbericht_aktionsplan_ukraine_final.pdf], (letzter Zugriff 2023-07-23).
- Simon, Sherry (2013): »Translation zone«, in: Gambier, Y./van Doorslaer, L. (Hg.), *Handbook of Translation Studies Vol. 4*, Amsterdam/Philadelphia: Benjamins, 181–185.
- Spörl, Peter (1999): »3-S-Programm – Service, Sicherheit, Sauberkeit«, in: Institut für Landes- und Stadtentwicklungsforschung und Bauwesen des Landes Nordrhein-Westfalen (Hg.), *Bahnhöfe – Sicherheit Service Aufenthaltsqualität*, 106–109.

- Steguweit, Christian (1996): »Die neue Bahn. Eine komplexe Gestaltungsaufgabe«, in: Bund Deutscher Architekten et. al. (Hg.), *Renaissance der Bahnhöfe. Die Stadt im 21. Jahrhundert*, Braunschweig/Wiesbaden: Vieweg+Teubner, 303–311.
- Steguweit, Christian (1999): »Service Design – oder wie man Dienstleistungen sichtbar, anfaßbar und damit erlebbar und erinnerbar macht«, in: Bullinger, H. (Hg.), *Dienstleistungen. Innovation für Wachstum und Beschäftigung. Herausforderung des internationalen Wettbewerbs*, Wiesbaden: Gabler, 600–606.
- UIC (International Union of Railways) (2022): *Management of Refugee Crisis. Guidance for Railway Stakeholders*, Paris: International Union of Railways.