



universität
wien

MASTERARBEIT

Titel der Masterarbeit

Dolmetschen in Notfallsituationen

Chancen und Grenzen des Telefondolmetschens bei
Alpinnotfällen

Verfasserin

Andreea Celina Patrascu, BA

angestrebter akademischer Grad

Master of Arts (MA)

Wien, 2015

Studienkennzahl lt. Studienblatt:

A 065 354 345

Studienrichtung lt. Studienblatt:

Masterstudium Dolmetschen

Betreuerin / Betreuer:

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

An K. F. H., Danke!

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	I
Abbildungsverzeichnis.....	IV
0. Einleitung.....	1
1. Dolmetschen in Notfallsituationen.....	2
1.1 Hintergrund und Problematik	2
1.2 Forschungsfragen.....	3
1.3 Methodik und Herangehensweise	3
2. Das Telefondolmetschen	4
2.1 Allgemein	4
2.2 Etablierung	5
2.3 Anwendung	6
2.4 Unterschiede zum Face-to-Face-Dolmetschen.....	6
2.4.1 Mangelnder Sichtkontakt	7
2.4.2 Anwendungsgebiete.....	8
2.4.3 Turn taking und direkte Rede	9
2.4.4 Die Qualitätsfrage	11
2.4.5 Kosten	12
2.4.6 Weitere Unterschiede.....	13
2.5 Vor- und Nachteile des Telefondolmetschens.....	13
2.5.1 Vorteile.....	13
2.5.2 Nachteile	16
2.6 Die Perspektive der DolmetscherInnen.....	18
2.7 Beispiele und Erfahrungen aus Europa.....	19
2.8 Resultierende Anforderungen.....	22
2.8.1 Technische Anforderungen	22
2.8.2 Anforderungen an die DolmetscherInnen	23
2.9 Zusammenfassung	24
3. Notfallsituationen am Beispiel von Alpinnotfällen.....	25
3.1 Allgemeine Charakteristika von Notfallsituationen	25

3.1.1	Einsatzkräfte	26
3.1.2	Einsatzabläufe	27
3.1.3	Notfall und Psyche	30
3.1.4	Kommunikation mit den Betroffenen – Schlussfolgerungen	31
3.2	Alpinnotfälle	32
3.2.1	Besondere Eigenschaften.....	32
3.2.2	Besondere Einsatzkräfte	34
3.2.3	Einsatzabläufe	38
3.2.4	Alpinnotfall und Psyche	40
3.2.5	Kommunikation mit den Betroffenen – Schlussfolgerungen	41
3.3	Einsätze mit Sprachbarrieren	42
3.3.1	Medienberichte.....	44
3.3.2	Derzeit verwendete Hilfsmittel	45
3.4	Zusammenfassung.....	46
4.	Sprachbarrieren bei Notfallsituationen	48
4.1	Methodik.....	49
4.2	Ergebnisse Leitstelleninterviews.....	50
4.2.1	Betreute Rufnummern	50
4.2.2	Vorgehensweise bei Notrufen mit Nichtdeutschsprachigen.....	51
4.2.3	Häufigkeit von fremdsprachigen Notrufen und Dolmetschbedarf.....	52
4.2.4	Englischkenntnisse der MitarbeiterInnen	52
4.2.5	Zusammenarbeit mit DolmetscherInnen	52
4.2.6	Voraussetzungen und Anforderungen an DolmetscherInnen	55
4.2.7	Interesse an einem Telefondolmetschdienst	56
4.2.8	Technische Möglichkeit einer Konferenzschaltung.....	57
4.2.9	Zufriedenheit.....	57
4.3	Diskussion.....	58
4.3.1	Dolmetschbedarf	59
4.3.2	Chancen des Telefondolmetschens im Leitstellenwesen am Beispiel der RFL-Vorarlberg	60

4.3.3	Anforderungen an den DolmetscherInnen	61
4.3.4	Kostenfaktor Dolmetschen und ehrenamtliches Dolmetschen.....	62
4.4	Ergebnisse ÖBRD-Interviews	62
4.4.1	Alarmierung und Einsatzverlauf.....	63
4.4.2	Ziel der Bergrettungseinsatzes	65
4.4.3	Alpinnotfälle mit Sprachbarrieren	65
4.4.4	Dolmetschen bei Alpinnotfällen – praktische Eignung	69
4.4.5	Zweck der Dolmetschung – Faktor Psyche.....	71
4.4.6	Anforderung und Voraussetzungen für Dolmetscher	72
4.4.7	Zufriedenheit und Verbesserungsbedarf	73
4.5	Diskussion	73
4.5.1	Dolmetschbedarf im Bergrettungseinsatz	73
4.5.2	Face-to-Face vs. Telefondolmetschen – eine Frage der Machbarkeit	74
4.5.3	Sinn und Zweck der Dolmetschung.....	75
4.5.4	Sprachliche und fachbezogene Anforderungen an die TelefondolmetscherInnen	75
5.	Chancen und Grenzen des Telefondolmetschens bei Alpinnotfällen - Schlussfolgerungen.....	76
6.	Fazit	79
	Bibliographie	82
	Anhang	88
	Anhang 1	88
	Anhang 2	89
	Anhang 3	90
	Anhang 4	102
	Anhang 5	119
	Abstract	120

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Dual handset phone	23
Abbildung 2: Taubergung	37
Abbildung 3: Sprachkarten	45

0. Einleitung

Die vorliegende Arbeit befasst sich mit Fragen der Kommunikation bzw. Verständigung im Rahmen von Notfallsituationen. Konkret wird die Frage der Anwendbarkeit von bestimmten Dolmetschtechniken in Notfallsituationen behandelt. Es wird untersucht inwiefern Face-to-Face- und Telefondolmetschen zur Überwindung von Sprachbarrieren in der Abwicklung von Notfällen zur Anwendung kommen können. Im Mittelpunkt der Betrachtung wird das Telefondolmetschen mit seinen Chancen und Grenzen in Bezug auf die Tätigkeit von österreichischen Einsatz- und Rettungskräften.

Im ersten (theoretischen) Teil wird die Problematik der Sprachbarrieren bei Notfallsituationen thematisiert und der aktueller Stand der Forschung präsentiert: Im *ersten Kapitel* werden die Hintergründe sowie die damit verbundene Problematik, die an der Basis der Forschungen für diese Arbeit stehen, dargestellt. Anschließend werden die daraus entstehenden Forschungsfragen formuliert. Bestandteil dieses Kapitels ist auch die Vorstellung der methodischen Herangehensweise. Im *zweiten Kapitel* wird die Methode des Telefondolmetschens im Mittelpunkt der Betrachtung rücken. Nach allgemeinen Ausführungen über die Funktionsweise, geschichtliche Entwicklung sowie Anwendungsgebiete wird das Telefondolmetschen dem Face-to-Face-Dolmetschen gegenübergestellt und die Besonderheiten des Telefondolmetschens, insbesondere hinsichtlich seiner Vor- und Nachteile besprochen. Im Rahmen dieses Kapitels wird auch der Perspektive der DolmetscherInnen Raum gegeben. Schließlich werden die resultierenden technischen und fachlichen Anforderungen zusammengefasst. Im *dritten Kapitel* wird auf die Eigenschaften von Notfallsituationen eingegangen. Zunächst werden allgemeine Charakteristika von Notfallsituationen, die den Einsatz von Blaulicht-organisationen und/oder Rettungskräften erfordern, geschildert und reflektiert. Es werden mögliche Abläufe und Strategien für Einsätze mit oder ohne Sprachbarrieren besprochen. Ein besonderer Augenmerk wird dabei der Kommunikation zwischen den Beteiligten (Einsatzkräfte und Betroffenen) gewidmet. Analog dazu wird in einem weiteren Schritt der Alpinnotfall in seinen Besonderheiten (bezüglich der Einsatzkräfte sowie des -verlaufs und der Kommunikation) als spezielle Notfallsituation näher betrachtet.

Im zweiten (empirischen) Teil werden die Ergebnisse der Untersuchung vorgestellt und diskutiert: Im *vierten Kapitel* werden nach einer ausführlichen Beschreibung der Vorgehensweise die Ergebnisse der Leitfadeninterviews dargestellt, die folglich im *fünften Kapitel* interpretiert und diskutiert werden. Das *sechste Kapitel* wird die Schlussfolgerungen zusammenfassen und einen Ausblick über weitere Forschungsthemen umfassen.

1. Dolmetschen in Notfallsituationen

1.1 Hintergrund und Problematik

Die zunehmende Mobilität der Menschen weltweit (Tourismus, Auslandsaufenthalte) führt gemeinsam mit dem Phänomen der wirtschaftlich oder politisch bedingten Migration auch in Österreich zu einer immer stärker ausgeprägten multikulturellen bzw. mehrsprachigen Landschaft. Ämter und Behörden haben sich auf diese Realität eingestellt und mittlerweile stehen mehrsprachige Informationsblätter und Internetseiten für beinahe alle öffentlichen Dienststellen zur Verfügung. Auch auf dem Arbeitsmarkt ist die Tendenz sichtbar, nicht nur im öffentlichen, sondern auch im privaten Bereich MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund einzustellen um fremdsprachige KundInnen bedienen zu können.

Zunehmende Mobilität bedeutet auch, dass vermehrt Personen, welche der örtlichen Sprache nicht mächtig sind, in Notsituationen (Verkehrsunfällen, medizinischen Notfällen, Bergnot etc.) geraten können ohne sich mit den Einsatzkräften verbal verständigen zu können. Dies führt zur Frage, wie sich die Multikulturalität und Mehrsprachigkeit der österreichischen Gesellschaft in Notfallsituationen auswirkt. Sind Rettungskräfte auf Notfälle mit Anderssprachigen vorbereitet? Stellen Sprachbarrieren ein Hindernis für die adäquate Bewältigung eines Einsatzes dar? Falls ja, inwiefern?

Seit einigen Jahren erlebt der Bergtourismus in der Alpenregion Österreichs eine stetige Zunahme an ausländischer, bergbegeisterter Touristen. Dieses wirtschaftlich erfreuliche Phänomen stellt jedoch nicht zuletzt die für alpines Gelände zuständigen Einsatzkräfte vor neuen Herausforderungen. Jedes Jahr – sowohl in der Winter- als auch in der Sommersaison – werden sie mit Notfällen konfrontiert, die durch Sprachbarrieren zusätzlich erschwert werden, wie auch von den Medien berichtet wird.

In einigen Ländern weltweit besteht die Möglichkeit besonders in Notfallsituationen auf Telefondolmetschdienste zurückzugreifen und innerhalb von wenigen Minuten sprachliche Unterstützung am Telefon zu bekommen. Es handelt sich um private oder öffentliche Einrichtungen, die Dolmetschdienstleistungen auch telefonisch, in dutzenden von Sprachkombinationen rund um die Uhr anbieten. Nun stellt sich die Frage, ob auch im Tourismus- und Immigrationsland Österreich das Telefondolmetschen – in Form eines Telefondolmetschdienstes – eine geeignete und umsetzbare Lösung für Kommunikationssituationen (ins Besondere für Notfallsituationen) mit Sprachbarrieren darstellen würde.

1.2 Forschungsfragen

Aus den genannten Beobachtungen und Überlegungen ergibt sich die (Forschungs-)Frage: **Welchen Beitrag kann das Telefondolmetschen im Bereich der Bergrettung in Österreich leisten?** Um zu möglichen Antworten zu gelangen, wird zunächst auf folgende Subfragen eingegangen:

- Welche (theoretischen und empirischen) Erkenntnisse gibt es für den Bereich des Telefondolmetschens?
- Welche Chancen und Grenzen hat das Telefondolmetschen?
- Welche Relevanz besitzt das Dolmetschen bei der Bergrettung? Wie häufig wird Dolmetschen in Bergnotsituationen benötigt?
- Welche Anforderungen ergeben sich bei einer Bergrettung an das Dolmetschen?
- (Inwiefern) Eignet sich das Telefondolmetschen als Dolmetschtechnik für Bergnotsituationen?

Ziel dieser Arbeit ist es somit, das Potential und die Anwendungsmöglichkeiten des Telefondolmetschens für die Einsatzfähigkeit des Österreichischen Bergrettungsdienstes zu untersuchen. Darüber hinaus soll sie als Anstoß für weitere Forschungen zum Thema Dolmetschen in Notfallsituationen dienen.

1.3 Methodik und Herangehensweise

Der erste Teil dieser Arbeit bietet zunächst eine Bestandsaufnahme und kritische Auseinandersetzung mit dem derzeitigen Forschungsstand im Bereich Telefondolmetschen bzw. Telefondolmetschen in Notfallsituationen. Gleichzeitig wird auch ein Überblick über das Notfall- und Rettungswesen speziell im alpinen Bereich gewährt. Um einen Einblick in die österreichische Praxis hinsichtlich der Verwendung von Telefondolmetschen im Rahmen von Notfallsituationen wird eine qualitative Befragung in Form von halbstrukturierte Leitfadeninterviews geführt werden, derer Ergebnisse und Auswertung im zweiten (empirischen) Teil dieser Masterarbeit präsentiert und diskutiert werden. Der Abschluss der Arbeit wird eine Zusammenfassung der Schlussfolgerungen sowie ein Ausblick über daraus entstehenden Forschungsfragen umfassen.

2. Das Telefondolmetschen

Zu Beginn der vorliegenden Arbeit soll die – in Österreich nicht sehr verbreitete – Methode des Telefondolmetschens aus unterschiedlichen Gesichtspunkten näher betrachtet werden. Verschiedene Erscheinungsformen des Telefondolmetschens und die geschichtliche Entwicklung werden umrissen. Anschließend werden das Telefondolmetschen und Face-to-Face-Dolmetschen kontrastiv analysiert. Ganz besonders werden die in der Literatur als Vor- und Nachteile des Telefondolmetschens unterteilten Eigenschaften untersucht. Anschließend werden einige Beispiele von praktischer Umsetzung des Telefondolmetschens sowie die technischen und professionellen Anforderungen an Anbieter und NutzerInnen von Telefondolmetschleistungen zusammengefasst.

2.1 Allgemein

Das Telefondolmetschen bezeichnet eine Kommunikationssituation, in der sich die Beteiligten (DolmetscherIn und die zu dolmetschenden GesprächspartnerInnen) nicht am selben Ort befinden, sondern mittels Telefon verbunden sind. Es wird meist konsekutiv, d.h. nach Beendigung oder Unterbrechung des gesprochenen Ausgangstextes (vgl. Pöchhacker 2004:18), gedolmetscht. Grundsätzlich ist bei entsprechender technologischer Vorrichtung auch Simultandolmetschen, d.h. dolmetschen während der Ausgangstext noch vorgetragen wird (vgl. *ibid.*), möglich (vgl. Hornberger et al. 1996; Ko 2006:325). Eine telefongedolmetschte Kommunikationssituation kann folgende Konstellationen aufweisen (vgl. auch Rosenberg 2007:72f; Lee 2007:231):

- *Telefongedolmetschtes Telefongespräch:* Alle drei Beteiligte sind via Telefon miteinander verbunden;
- *Telefongedolmetschte Face-to-Face-Interaktion:* Die zu dolmetschenden Personen (KundInnen) befinden sich im selben Raum und kommunizieren mit der DolmetscherIn, die telefonisch zugeschaltet wird, mittels Lautsprecher;
- *Telephone passing:* die KundInnen befinden sich im selben Raum und kommunizieren mit der DolmetscherIn, die telefonisch zugeschaltet wird, mittels Mobiltelefon oder eines Telefonhörers, das für die Dolmetschung hin und her gereicht wird.
- *Gedolmetschtes Telefongespräch:* die DolmetscherIn befindet sich bei einer der KundInnen während die Andere per Telefon zugeschaltet wird.

Bevor näher darauf eingegangen wird, in welchen Bereichen das Telefondolmetschen zur Anwendung kommt und wie es funktioniert, wird die geschichtliche Entwicklung dieser relativ jungen Dolmetschmethode eingangs umrissen.

2.2 Etablierung

Die Gründung des ersten Telefondolmetschdienstes in den 70er-Jahren in Australien kann als offizielle Einführung des Telefondolmetschens zur Überwindung von großen Entfernungen bei Kommunikationsschwierigkeiten mit MigrantInnen betrachtet werden. Der australische gebührenfreie Emergency Telephone Interpreting Service (nach 1991 nur noch Telephone Interpreting Service (TIS) genannt) wurde 1973 zunächst als Unterstützung in der Kommunikation mit nichtenglischsprachigen MigrantInnen in Notfallsituationen gegründet (vgl. Department of Immigration and Multicultural and Indigenous Affairs am 16.04.2015). In den USA gründete einige Jahre später (1981) ein Polizeibeamter in Kalifornien die ursprünglich non-profit Language Line Services um den Kommunikationsschwierigkeiten mit den spanischsprachigen Immigranten entgegenzuwirken (vgl. Kelly 2007:5). In Europa führte bereits 1989 das ISM (Inter Service Migrants) Interprétariat in Paris das Telefondolmetschen anfangs in 30 Sprachen in ihren Leistungskatalog auf (vgl. ISM-Interprétariat am 16.04.2015).

Erwähnenswert ist, dass die technologischen Entwicklungen im Bereich der Telefonie laut Kelly (2007:5f) einen lediglich mittelbaren Einfluss auf die Verbreitung des Telefondolmetschens hatten. Zwar wurde das Telefondolmetschen erst seit Ende der 90er-Jahre verstärkt genutzt, dies sei jedoch wahrscheinlich auf die gesunkenen Kosten bei Telefon(fern)gesprächen als auf technologische Neuerungen wie den Mobilfunk zurückzuführen. Das Telefon und die telefongebundenen Dienstleistungen wurden im Laufe der Zeit vermehrt genutzt um Alltagsgeschäfte zu erledigen oder um Dienstwege und -kosten zu vermeiden. Aus diesem Grund erlebte die Zahl der Anbieter von Dolmetschdienstleistungen, die ihren Kunden auch Telefondolmetschdienstleistungen anbieten, in den letzten Jahren weltweit ein kontinuierliches Wachstum. Es handelt sich sowohl um private (sowohl gewinn- als auch gemeinwohlorientierte), wie auch um öffentliche Unternehmen.

2.3 Anwendung

Das Telefondolmetschen ist die erste und somit älteste Form des sogenannten *remote interpreting* (vgl. Pöchhacker 2004:21), das sich auf Dolmetschen durch ein Medium wie das Telefon¹, das Internet, Videokonferenz bezieht und das besonders in Bereichen des sogenannten *Community Interpreting* starke Anwendung erfährt (vgl. Ko 2006:325). Der Begriff *Community Interpreting* wird jedoch in der Dolmetschwissenschaft nicht einheitlich verwendet bzw. unterschiedlich definiert. Umstritten ist vor allem die Begriffsreichweite, d.h. die von der Bezeichnung umfassten Bereiche sind nicht in allen Definitionen dieselben (vgl. Pöchhacker 2004³:17; Kadric 2011:34). All diese Bereiche lassen sich – wenn nicht unter *Community Interpreting* – aufgrund ihrer nicht konferenztypischen Eigenschaften unter dem von Kalina (2002:170) geprägten Begriff *non-conference interpreting* zusammenfassen. Dieser Begriff umfasst das Dolmetschen in Kommunikationssituationen im sozialen sowie im Gesundheits- und Sicherheitsbereich und auch bei Behörden und Verhandlungen. Diese können beispielsweise Gespräche zwischen ÄrztIn und PatientIn, oder auch im Rahmen einer Versicherungsberatung sowie in einem Notfall zwischen Betroffenen und Einsatzkräften sein. In all diesen Situationen kann die Kommunikation samt Dolmetschung auch telefonisch erfolgen. Wie im Rahmen dieses Kapitels festzustellen sein wird, weisen die Kommunikationssituationen, in denen telefongedolmetscht werden kann die Gemeinsamkeit, dass sie nicht einer Konferenz im herkömmlichen Sinn entsprechen, auf.

In der Translationswissenschaft wurde das Thema Telefondolmetschen noch nicht ausreichend, insbesondere durch Langzeitstudien, untersucht. Die derzeit vorhandene, dementsprechend wenig umfassende Literatur besteht fast ausschließlich aus Erfahrungsberichten und Studienergebnissen, die aber jeweils unterschiedliche Aspekte dieses Themas untersuchten (vgl. Ko 2006:325). Nun sollen die Eigenschaften und Besonderheiten des Telefondolmetschens zunächst anhand der Unterschiede zum klassischen Face-to-Face-Dolmetschen besprochen werden.

2.4 Unterschiede zum Face-to-Face-Dolmetschen

In der Literatur unterteilen AutorInnen häufig die Eigenschaften des Telefondolmetschens in Vor- und Nachteilen. Bei näherer Betrachtung einiger Eigenschaften, erweist sich diese Unterteilung als unzufriedenstellend, da es sich oft vor allem bei den Nachteilen vorrangig um situationsbedingte Unterschiede (vgl. Rosenberg 2007:67) gegenüber dem Face-to-

¹ Es gilt zwischen Telefon mit Bildübertragung, beispielsweise für Gehörlose, und ohne zu unterscheiden (vgl. Ko 2006:327). Diese Arbeit behandelt ausschließlich das Telefondolmetschen ohne Bildübertragung.

Face-Dolmetschen handelt. Ein telefongedolmetschtes Gespräch weist als Kommunikationssituation unterschiedliche Merkmale als das Face-to-Face-Setting auf und erfordert somit andere Voraussetzungen. Daher werden hier zunächst Eigenschaften besprochen, die vorrangig als Unterschiede zwischen Telefon- und Face-to-Face-Dolmetschen klassifiziert werden können.

2.4.1 Mangelnder Sichtkontakt

Der Mangel des visuellen Kanals stellt den bedeutendsten Unterschied zum Face-to-Face-Dolmetschen sowie auch das häufigste Argument für Kritik am Telefondolmetschen dar. Zur Bedeutung nonverbaler Signale beim Dolmetschen schreibt Mintz im Zuge seiner Teilnahme an einem Pilotprojekt im Bereich Telefondolmetschen:

Some interpreters are disturbed by the inability to see the speaker, and find alarming the notion of interpreting, for example, trial witness testimony over the telephone. Non-verbal cues are an enormously important component of human communication under any circumstances, but all the more so where subjective judgments of such things as credibility are being made, and the delicate process of interlingual transfer of meaning is in play, with all its complexities, ambiguities and nuances. The countless subtleties of facial expression and body language have an effect on our (live) interpretation, whether or not we are conscious of those effects. (1998, online)

Anzumerken ist, dass er in seinem Beitrag kaum zwischen visuellen und sonstigen non-verbalen Informationen unterscheidet. Im Gegensatz dazu spezifiziert Kelly (2007:83ff), dass die visuellen Informationen nur ein Teil – wenn auch ein wesentlicher – der non-verbalen Signale sind und dass beim Telefondolmetschen lediglich die Ersteren nicht gegeben wären. Die Tatsache, dass diese Art von Informationen nicht via Telefon vermittelt wird, ist zudem für Kelly kein Nachteil im engeren Sinn, sondern viel mehr eine Situation, die Anpassung erfordert. Zur Unterstützung ihrer These führt sie das Beispiel der sehbehinderten DolmetscherInnen an, die wie ihre sehenden KollegInnen ebenfalls hervorragende Dolmetschleistungen erbringen können. Somit seien auch die sehenden DolmetscherInnen im Stande ihre Hörkompetenz soweit zu trainieren, dass ihre Leistung – auch ohne Hilfe von visuellen Inputs – nicht darunter leide.

Zu ähnlichen Ergebnissen führte Kos (2006) Untersuchung, eine der wenigen Langzeitstudien im Bereich des Telefondolmetschens. Ko (2006:333f) stellt am Ende seiner Studie fest, dass auch diejenigen, die sich zu Beginn – auch aufgrund von ungeeigneten Geräten – mit der neuen Methode „not totally comfortable [...] and uncertain“ fühlten, ab dem fünften Mal „[they] became accustomed to interpreting without visual interaction“. Seine Schlussfolgerung ist daher, dass „while it is true that the lack of visual interaction had some effect on the interpreters in the study, this was mostly the case in the initial stages, when the interpreters were not familiar with this mode of interpreting

and did not have the appropriate equipment“. Die Schlussfolgerungen Kellys und Kos können als Antwort auf Mintz‘ (1998) Befürchtung betrachtet werden. Demzufolge kann durch entsprechende Ausbildung und Training ein Qualitätsverlust aufgrund des nichtvorhandenen Sichtkontaktes gemieden werden.

2.4.2 Anwendungsgebiete

Zu den bedeutendsten Unterschieden zwischen Telefon- und Face-to-Face-Dolmetschen zählt für Mintz (1998), Gracia-Garcia (2002:12ff) und Mikkelsen (2003:262) die bessere Eignung der einen bzw. anderen Dolmetschmethode für bestimmte Kommunikationssituationen. Gleichzeitig kommen Bischoff und Grossmann (2003:39) im Zuge ihrer Studie zur Schlussfolgerung, dass „[e]s keine wissenschaftliche Belege [gibt], die nahe legen, TD auf bestimmte Situationen zu begrenzen“. Nichtsdestotrotz erachtet später auch Kelly (2007:87) aufgrund der erhöhten Sensibilität bestimmter Personengruppen das Telefondolmetschen als Verständigungsmethode als ungeeignet². Es handelt sich um Situationen, in denen Personengruppen wie Kinder, ältere Menschen, psychisch Kranke involviert sind.

Situationen, die eine telefonische Dolmetschung erfordern bzw. oft nur eine solche zulassen, sind typischerweise Notfallsituationen (vgl. Gracia-Garcia 2002:6f). Oft werden Einsatzkräfte sowie medizinisches Personal mit Situationen konfrontiert, in denen aus sprachlichen Gründen die Kommunikation und somit auch der Einsatz selbst erheblich beeinträchtigt wird. Für diese Situationen, in denen schnell gehandelt werden muss, kann die Möglichkeit sprachliche Unterstützung (vor allem bei weniger weit verbreitete Sprachen) herbeizuziehen zum schnellen Handeln der Einsatzkräfte beitragen und damit helfen Leben zu retten (vgl. auch Kelly 2007:87; Wadensjö 1999:248). Gracia-Garcia erwähnt auch kritische Meinungen hinsichtlich der Verwendung von Telefondolmetschen in Notfallsituationen. Demnach, auch wenn besonders hilfreich, könnte das Telefondolmetschen aufgrund von (möglicherweise) verhältnismäßig relativ langen Wartezeiten, bis eine DolmetscherIn erreicht und verbunden wird, nicht die beste denkbare Lösung darstellen. Es werden jedoch keine alternativen Lösungsansätze vorgeschlagen.

Speziell zu tragischen Anlässen kommt noch ein wesentlicher Unterschied zwischen den zwei Dolmetschmethoden zum Vorschein. In Krankenhäusern oder an Unfallorten sind neben Einsatzkräften all jene mit der Situation konfrontiert, die zur Unterstützung

² Mit diesem Argument entgegnet sie auch Befürchtungen hinsichtlich der Verbreitung des Telefondolmetschens, die zu einer Ersetzung des Face-to-face-Dolmetschens führen würde. Diese seien laut Kelly nicht gerechtfertigt, da die optimale Anwendung der jeweiligen Dolmetschmethode situationsbedingt sei (90f).

herbeigezogen werden. Dazu gehören gegebenenfalls auch DolmetscherInnen. Diese sind folglich oft längerfristig von den gedolmetschten Inhalten belastet und bräuchten oft selbst Nachbetreuung (vgl. Loutan et al. 1999). Für TelefondolmetscherInnen sei es möglicherweise einfacher einen emotionellen Abstand zu halten und sich auf die Dolmetschung zu konzentrieren, d. h. trotz der Schwere des Geschehens ein professionelles Verhalten zu bewahren und somit behilflich sein. Denn es könne kaum vorkommen, dass sie unter Umständen mit den Betroffenen alleine gelassen werden, oder dass sie mit ihnen auch später Kontakt haben (vgl. Gracia-Garcia 2002:8).

2.4.3 Turn taking und direkte Rede

Wadensjö (1999:261) stellt fest, dass die Koordination des Wortwechsels beim Telefondolmetschen anders bzw. schlechter als Face-to-Face funktioniert. Wenn alle Beteiligten vor Ort sind, kann der Wortwechsel durch Mimik und Gestik koordiniert werden. Durch den Entfall des visuellen Kanals muss beim Telefondolmetschen auf andere Mittel zurückgegriffen werden, um die Reihenfolge der Wortmeldungen zu koordinieren. Beispielsweise können die KundInnen zu Beginn einer telefongedolmetschten Interaktion von der DolmetscherIn darauf hingewiesen werden alles, was sie ausdrücken möchten, zu verbalisieren, wie Wadensjö (1999:262) ausführt:

[...] in a telephone interpreted encounter interlocutors would be well advised to make a special effort to express themselves clearly and verbalize any non-verbal activities [...] This would partly make up for the loss of visual impressions, which – under normal circumstances – can help and guide the interpreter, in translating as well as in coordinating the talk exchange.

Im Zusammenhang mit dieser (zusätzlichen) Rolle der TelefondolmetscherInnen empfiehlt Wadensjö, im Vorfeld oder unmittelbar zu Beginn des zu dolmetschenden Gesprächs eine kurze Anweisungen über den Ablauf und die eigene Rolle anzuführen, wie beispielsweise die KundInnen darauf hinzuweisen einander direkt anzusprechen und nicht die indirekte Rede zu verwenden. Notfallsituationen stellen jedoch in diesem Punkt eine Ausnahme dar, da die Einleitung von Rettungsmaßnahmen in der Regel vorrangig sein wird und somit keine Zeit für einleitende Erläuterungen sein würde (Kelly 2007:149).

Im Zuge dieser Schwierigkeit das Telefongespräch zu moderieren erweist sich laut verschiedener Studien (bspw. Wadensjö 1999:256ff; Lee 2007:233; Rosenberg 2007:67), dass die Einhaltung einer der grundlegenden Regeln des Dolmetschens, stets in der ersten Person zu dolmetschen (Verwendung der direkten Rede), äußerst schwierig sein kann. Lee (2007:233ff) stellt im Zuge seiner Studie fest, dass die Verwendung des ersten bzw. dritten Personalpronomens stark mit der – gefühlten oder (bewusst) angenommenen – Rolle als Moderator der Interaktion, zusammenhängt. In Lees Studie gaben beinahe die Hälfte der

Befragten, in der ersten und der dritten Person gemischt, während nur wenige immer in der Dritten zu dolmetschen³, an. Der Grund dafür scheint zu sein, „to avoid misunderstanding, and to make it clear who said what“ (ibid.:246). Demzufolge meint Lee:

The frequent use of the third person in telephone interpreting may be closely associated with the interpreter's role and the need to play a very active role in managing communication in the absence of visual cues and contextual information. Nevertheless, the telephone interpreters seem to be less than confident about their choice of third person over the phone, perhaps because the first-person interpreting principle is strongly entrenched in the interpreting industry and in interpreter education as a benchmark of professional practice. (2007:248f)

Rosenberg, der seine eigene Tätigkeit als Telefondolmetscher zwei Jahre lang dokumentierte und analysierte, spricht ebenso von der „extremen“ Schwierigkeit die Regel der direkten Rede bei dieser Tätigkeit umzusetzen (2007:74). Er identifiziert allerdings andere Auslöser für die Verwendung der indirekten Rede als Lee. Laut Rosenberg (ibid.) gehen diese alle von den eigentlichen KundInnen aus:

- Die KundInnen würden selbst in der dritten Person sprechen bzw., die DolmetscherIn sei dem zufolge die AdressatIn der Aussage und nicht die anderssprachige TeilnehmerIn.
- Es sei unnatürlich jemanden, von dem man nicht verstanden wird, direkt anzusprechen.
- Es gehe oft vom Ausgangstext nicht hervor, in welcher Person gesprochen wird.

Allerdings betont Rosenberger, dass dies nicht ausschließlich beim Telefondolmetschen der Fall sei, sondern auch bei Face-to-Face-Situationen. Kelly (2007:141f, 170f) identifiziert ihrerseits Situationen, die die Verwendung der direkten Rede erschweren oder in denen die indirekte Rede zulässig wird. Beispielsweise, wenn es in einer bestimmten Kultur unhöflich ist, jemanden in der ersten Person anzusprechen, oder bei einem Gespräch mit mehreren TeilnehmerInnen, um zu verdeutlichen, von wem die Aussage kommt sowie bei Notfällen. Sie empfiehlt jedoch die konsequente, gar hartnäckige Verwendung der direkten Rede bei der Wiedergabe der KundInnenaussage. Anders als von den TelefondolmetscherInnen in Lees Studie gehandhabt, empfiehlt Kelly die Verwendung der dritten Person nur, wenn es sich um Fragen – wie zum Beispiel nach einer Wiederholung der Aussage – oder Anmerkungen der Dolmetschende handelt.

³ Es wird spezifiziert, dass zwischen PIs („professional interpreters“) und PPIs (paraprofessional interpreters) unterschieden wird. PIs gaben an nur in der ersten Person oder gemischt zu dolmetschen und allein PPIs verwenden teilweise ausschließlich die indirekte Rede (vgl. Lee 2007:247).

Weiters wird nun auf die Frage der Qualität und Professionalisierung beim Telefondolmetschen eingegangen. Diese wird oft als Nachteil im Vergleich zum Face-to-Face-Dolmetschen dargestellt oder zumindest als solche angenommen.

2.4.4 Die Qualitätsfrage

Das Thema Qualität der Dolmetschung im Zusammenhang mit Telefondolmetschen wurde ebenfalls von den AutorInnen diskutiert, wobei die Meinungen teilweise sehr differenziert ausfallen. In den Beiträgen aus den 80er und 90er Jahren kommen Befürchtungen vor allem hinsichtlich des nichtvorhandenen Sichtkontakts und der Ortsabwesenheit der DolmetscherIn stärker zum Ausdruck (vgl. Mintz 1998). Grund dafür könnte sein, dass keine oder kaum Studienergebnisse vorhanden waren, die das Gegenteil belegen konnten. Bereits 1999 behauptete jedoch Wadensjö, dass „the interpreter’s being there or being on the phone is not necessarily decisive for the quality of performance, in terms of adequacy or exactness of translation” (ibid.:248). Vielmehr seien die eigene (sprachliche) Kompetenz, die fachbezogene Vorbereitung, Berufserfahrung und nicht zuletzt Tagesverfassung der TelefondolmetscherIn ausschlaggebend. Ebenfalls zeigten in den letzten Jahren einige Studien, dass beim Telefondolmetschen – ähnlich wie beim Face-to-Face-Dolmetschen – bei entsprechender Erfahrung, Vorbereitung und Professionalität ein Qualitätsverlust nicht gegeben ist.

Kelly (2007:88-90) entgegnet der von ihr zitierten Behauptungen, auf dem Markt des Telefondolmetschens achte man nicht sehr auf Qualität, dass dieser „Mythos“ hinsichtlich der Qualität dadurch entstanden sei, dass man in verschiedenen Behörden und Krankenhäusern auf zweisprachige Angehörige oder MitarbeiterInnen – d. h. unqualifizierte DolmetscherInnen – zurückgreift, um Sprachbarrieren zu überwinden. Sie räumt ein, dass das weiterhin des Öfteren geschehe. Jedoch bestehe heutzutage die Möglichkeit auf qualifizierte TelefondolmetscherInnen zurückzugreifen, da organisierte Anbieter von Telefondolmetschdienstleistungen sowie die meisten Gerichte und Ämter ihre DolmetscherInnen Prüfungen unterziehen und ihnen Schulungen anbieten. Laut Kelly sei es auf dem US-amerikanischen Markt üblich, dass die größten Anbieter von Telefondolmetschdienstleistungen

- bei Anstellung bzw. Beschäftigung ihrer MitarbeiterInnen auf die Qualifikationen achten
- über ein Monitoring-System verfügen
- den MitarbeiterInnen Weiterbildungsmöglichkeiten anbieten
- das Vorhandensein der nötigen Technologie bei den *freelance* MitarbeiterInnen fordern oder
- ein passendes Telefongerät zur Verfügung stellen.

Unklar ist jedoch, ob die genannten qualitätsfördernden Maßnahmen mehr oder weniger dem allgemeingültigen – wenn auch nicht verschriftlichten – Standard entsprechen. Bezüglich des europäischen Markts, kann durch eine Internetrecherche rasch in Erfahrung gebracht werden, dass derzeit sehr viele Anbieter von Telefondolmetschen keine besonders hohen Anforderungen bzgl. Qualifikation und Technologie an die BewerberInnen stellen.

Rosenberg (2007:73, 75) spezifiziert, dass nicht die Ortsabwesenheit die Qualität der Dolmetschleistung und das Gelingen der zu dolmetschenden Interaktion negativ beeinflusse, sondern vielmehr die Unkenntnis der KundInnen über den Umgang mit Telefondolmetschen bei Inanspruchnahme einer Telefondolmetschleistung. In diesem Sinne, da auch die NutzerInnen des Telefondolmetschens an der Verbesserung der Qualität einer telefongedolmetschten Interaktion beitragen können, widmet Kelly einen ganzen Abschnitt ihres Werkes (2007:247-266) der Vorbereitung der KundInnen auf ein telefongedolmetschtes (Telefon-)Gespräch sowie Anweisungen für potentielle NutzerInnen von Telefondolmetschleistungen.

2.4.5 Kosten

Befürworter des Telefondolmetschens stellen die Kosten vor allem als Vorteil für die NutzerInnen dar, denn ihnen wird nur die (Zeit der) Dolmetschleistung in Rechnung gestellt. In erster Linie entfallen Reisezeit und die damit verbundenen Kosten für die DolmetscherInnen aber u. U. auch für die KundInnen selbst, die bei einem Face-to-Face-Termin den vereinbarten Ort erreichen müssten. In zweiter Linie entfallen die Kosten für die häufig vorkommenden Wartezeiten vor Ort, die von den DolmetscherInnen auch in Rechnung gestellt werden (vgl. Gracia-Garcia 2002:7; Bischoff/Grossmann 2006:32; Andres/Falk 2009:20). Gracia-Garcia (ibid) erwähnt zusätzlich eine positive Auswirkung: „[S]ince customer institutions pay by the minute, this may encourage staff to better prepare for the call in advance (to save time), with conversations going more straight to the point“.

Andererseits stellten Kuo und Fagan (1999:549) und einige Jahre später Fagan et al. (2003:638) für die Medical Primary Care Unit (MPCU) at Rhode Island Hospital, USA nach eigenen Rechnungen fest, dass die Anstellung zweier zusätzlichen internen DolmetscherInnen in der Klinik, in der die Studie durchgeführt wurde und in der 90 % der fremdsprachigen PatientInnen derselben Sprachgruppe angehören, kosten- und zeitsparender als die Inanspruchnahme von Telefondolmetschen wäre. Aus den Ergebnissen dieser Studie ist ableitbar, dass Telefondolmetschen vor allem dann kostengünstiger als Face-to-Face-Dolmetschen wäre, wenn mehrere Sprachen in ähnlichem Ausmaß benötigt werden. Wenn jedoch eine oder wenige Sprachen besonders oft benötigt werden, wäre es finanziell vertretbar eine hausinterne Dolmetschkraft zu beschäftigen.

2.4.6 Weitere Unterschiede

Das Telefondolmetschen unterscheidet sich weiter in der Anzahl der Aufträge sowie in der Höhe des Entgelts für die TelefondolmetscherInnen. Aufgrund des zeitlich deutlich geringeren Aufwands pro Auftrag können TelefondolmetscherInnen deutlich mehr Aufträge als (jene) KollegInnen, die ausschließlich Face-to-Face dolmetschen. Die Bezahlung pro Auftrag fällt bei einem telefonischen Dolmetscheinsatz gleichzeitig jedoch geringer aus (vgl. Gracia-Garcia 2002:8). Wie sich dieser Aspekt auf die TelefondolmetscherInnen auswirkt, wird weiter unten (2.6.) diskutiert.

Von einigen Autoren wird zudem angemerkt, dass aufgrund von Nebengeräuschen, starkem Akzent, Räuspern, u. ä. das sprachliche Verständnis erschwert werden kann. Dies führe zu einem gesteigerten Bedürfnis der TelefondolmetscherInnen nach Wiederholungen bzw. Erläuterungen oder der Bestätigung von Aussagen (vgl. Wadensjö 1999:251), das wiederum zu einer deutlichen Verlängerung der Gesprächsdauer führen. Rosenberg (2007:67) entgegnet jedoch auf Basis seiner Praxiserfahrung, dass Nebengeräusche kein Spezifikum des Telefondolmetschens sind, diese seien auch bei Face-to-Face-Einsätzen, z. B. im Krankenhaus oder im Freien, gegeben.

2.5 Vor- und Nachteile des Telefondolmetschens

Zusätzlich zu den oben genannten Unterschieden lassen sich andere Eigenschaften des Telefondolmetschens in Vor- und Nachteile unterteilen. Dennoch muss auch hier festgehalten werden, dass es sich um einen laufenden wissenschaftlichen Diskurs handelt (nicht alle Aussagen und Meinungen sind wissenschaftlich belegt; teilweise basieren sie auf Erfahrungen der Diskutanten sowie Erfahrungsberichten Dritter).

2.5.1 Vorteile

Obwohl die Meinungen über das Telefondolmetschen allgemein unter Fachleuten teilweise sehr unterschiedlich ausfallen, finden sich folgende positive Aspekte in der Literatur am häufigsten: Die jederzeitige Verfügbarkeit (insbesondere) für selteneren Sprachen; geringere Kosten für die AuftraggeberInnen; die Verfügbarkeit von professionelleren DolmetscherInnen am Telefon anstatt von unprofessionellen vor Ort; die Zufriedenheit der KundInnen; die Möglichkeiten für körperlich benachteiligte und diskriminierungsgefährdete DolmetscherInnen. Diese sowie auch andere Vorteile des Telefondolmetschens werden nun näher erläutert und diskutiert.

Verfügbarkeit unabhängig von Ort, Sprache und Fachgebiet

Insbesondere in Notfallsituationen mit Sprachbarrieren wird oft sprachliche Unterstützung möglichst rasch benötigt, da es für Betroffene schließlich lebenswichtig sein kann, sich

gegenüber von Einsatzkräften verständlich zu machen. „Many emergencies happen at night, and often life-saving decisions need to be made immediately; there is no time to wait for an interpreter to arrive“ (Gracia-Garcia 2002:6). Zudem werden oft Sprachen benötigt, für die es keine professionelle DolmetscherInnen in der Nähe gibt, während telefonisch professionelle Hilfe unabhängig vom Ort angefordert werden kann, an dem der Bedarf entsteht oder an dem sich die DolmetscherIn befindet (vgl. Gracia-Garcia 2002:7; Andres/Falk 2009:20; Wadensjö 1999:248).

Ko (2006:328) erwähnt zusätzlich zur orts- und sprachungebundener Verfügbarkeit von DolmetscherInnen allgemein auch die Möglichkeit gegebenenfalls DolmetscherInnen mit den benötigten (Fach-)Kenntnissen zu erreichen. Auch wenn der Ort in einer grundsätzlich zumutbaren Zeit für eine DolmetscherIn zu erreichen wäre und die Sprache eine relativ geläufige ist, kann es sein, dass eine im benötigten Fachgebiet spezialisierte DolmetscherIn nur telefonisch zur Verfügung steht. Zusammengefasst gilt, dass „[i]f a need arises too far away, too late at night or too short a notice for an interpreter to meet in person, the problem can in principle be solved if there are a competent interpreter [...] and suitable telephone equipment at both ends“ (Wadensjö 1999:248).

Professionalität

Als stärkstes Argument für das Telefondolmetschen gilt laut Gracia-Garcia (2002:6), Andres/Falk (2009:20) und Kelly (2007:87) auch im Hinblick auf die Qualität der Dolmetschleistung, dass eine gute, professionelle DolmetscherIn am Telefon eine bessere Verständigung als eine schlechte, unprofessionelle vor Ort bewirke. Pointon (1996) schreibt in seinem Beitrag in einer medizinischen Zeitschrift, dass andernfalls beispielsweise im Krankenhaus mehrsprachiges medizinisches Personal oder gar Angehörige der Betroffenen als „DolmetscherInnen“ eingesetzt werden würden. Dass dies beispielsweise in Österreich keine Ausnahme sei, zeigten auch Kadric und Pöchlacher (1999:177) in ihrer Fallstudie über die Heranziehung in Krankenhäusern von ausländischem Reinigungspersonal als natürliche DolmetscherInnen.

KundInnen-Zufriedenheit und -Akzeptanz

Trotz anfänglicher Skepsis überzeugt das Telefondolmetschen auch die KundInnen, wie die Ergebnisse der im Folgenden erwähnten Studien zeigen. Lee et al. (2002) untersuchten in ihrer Studie die Zufriedenheit von spanischsprechenden PatientInnen in einer „Walk-in-clinic“ in Denver (USA) im Zusammenhang mit der in Anspruch genommenen Dolmetschmethode. Eine der zwei Gruppen wurde von gleichsprachigen ÄrztInnen betreut (sprachliche Konkordanz) und die andere, bestehend aus Spanisch sprechende Personen, die von Englischsprechenden ÄrztInnen betreut wurden (sprachliche Diskordanz) und die

zwischen verschiedenen Dolmetschmethoden wählen konnten: Telefondolmetschen, Angehörige als DolmetscherInnen oder zweisprachiges Spitalspersonal. Die Studie ergab bei der sprachlich konkordanten Gruppe die höchste Zufriedenheitsrate. Unter den Dolmetschmethoden erreichte das Telefondolmetschen die höchste Zufriedenheitsrate, zwar dieselbe wie im Falle der sprachlich konkordanten Gruppe, während im Falle der anderen zwei Methoden circa die Hälfte gab an zufrieden zu sein.

Eine andere amerikanische Studie (Crossman/Wiener/Roosevelt/Bajaj/Hampers 2010) untersuchte unterschiedliche Methoden zur Verständigung mit spanischsprechenden PatientInnen in einem *urban pediatric emergency department*. Untersucht wurde eine Population von 1201 Familien, wobei die PatientInnenversorgung durch zweisprachiges medizinisches Personal mit der Versorgung mithilfe von Face-to-Face- bzw. Telefondolmetschen verglichen wurde. Die Studie ergab keinen nennenswerten Unterschied hinsichtlich der Zufriedenheit zwischen den zwei Dolmetschmethoden sowie zum Einsatz vom zweisprachigen Personal.

NutzerInnen von Telefondolmetschen erwähnen als Vorteile insbesondere die Vertraulichkeit und Diskretion (*confidentiality*), die ihnen diese Methode ermöglichte. Beispielsweise ist es in einer kleineren Sprachgemeinschaft leicht möglich, dass DolmetscherIn und KundIn zumindest flüchtig kennen. Dies könnte bei sozialen Anlaufstellen oder im Gerichtssaal bei den Betroffenen Verlegenheit und Unbehagen auslösen und somit den Gesprächsverlauf beeinflussen. Schon allein die Befürchtung, später wiedererkannt zu werden, kann derartige Reaktionen der Betroffenen auslösen (vgl. Gracia-Garcia 2002:9f).

Zugang zum Beruf auch für körperlich Benachteiligte

Gracia-Garcia (2002:9) und Kelly (2007:85f) sprechen von hervorragenden behinderten oder schüchternen DolmetscherInnen an, die dank der Möglichkeit, von zu Hause oder einem Call Center aus zu arbeiten, diesen Beruf ausüben können. Kelly berichtet auch von DolmetscherInnen, die vor Ort aus ethnischen Gründen diskriminiert wurden oder diskriminiert worden wären. Auch für sie bedeutet die Möglichkeit telefonisch zu dolmetschen einen großen Vorteil oder u. U. eine bedeutende Erleichterung ihres Berufs.

Weitere Vorteile

Gracia-Garcia (2002:8) spricht auch von Vorteilen für das medizinische Personal im Sinne einer Absicherung bei nachträglichen Beschwerden oder Klagen. Durch die Verwendung des Telefondolmetschens dann, wenn lebensrettende Entscheidungen rasch getroffen werden müssen, ist sich das medizinische Personal über den Willen bzw. über das Einverständnis der PatientInnen sicher. Somit kann auch die Gefahr einer Klage, wie für

mangelhafte Aufklärung der Betroffenen, reduziert werden. Weiter meint Gracia-Garcia, dass durch die physische Abwesenheit der Dolmetschenden speziell im Krankenhaus ein Unbehagen bei den Patienten aufgrund der Anwesenheit einer fremden Person im Raum gemieden werden kann.

Der Mangel an visuellen Inputs kann außerdem nach Gracia-Garcia (ibid.), Kelly (2007:85f) und Andres/Falk (2009:21) für TelefondolmetscherInnen unter bestimmten Umständen einen Vorteil darstellen. Es sei für die Dolmetschenden leichter, einen professionellen Abstand zum Geschehen und zu den Beteiligten zu halten, denn „[t]hanks to the lack of visual distractions, the interpreter may be detached from the situation and better able to keep calm and stay focused. By sounding calm, the interpreter may also be better able to keep the patient calm“ (Gracia-Garcia 2002:8).

2.5.2 Nachteile

In der Literatur lassen sich einige Aspekte des Telefondolmetschens als Nachteile einstufen, unter anderem: Die volle Abhängigkeit von funktionierenden telefonischen Geräten; die Unmöglichkeit für die TelefondolmetscherInnen sich immer auf die (meist unangekündigten) Einsätze thematisch und terminologisch vorzubereiten; telefongedolmetschte Gespräche fühlen sich für die KundInnen länger an. Diese nicht zu vernachlässigenden Charakteristika werden nun erläutert.

Abhängigkeit von der Technik

Die oben genannten Vorteile des Telefondolmetschens lassen sich von einer wesentlichen Eigenschaft relativieren: Das Gelingen eines telefongedolmetschten Gesprächs ist in erster Linie von der Funktionsfähigkeit der verwendeten telefonischen Geräte abhängig. Gemeint sind sowohl die von den Dolmetschenden als auch die von den KundInnen verwendeten Telefone. Die Ersteren werden in nur wenigen Studien und Berichte thematisiert, sollen jedoch hier thematisiert werden. In seiner Langzeitstudie kann beispielsweise Ko (2006) einen Zusammenhang zwischen den von den Dolmetschenden verwendeten technischen Mitteln und ihrer Leistung herstellen. Es stellte sich heraus, dass die Teilnehmenden, die einen Hörer in der Hand halten mussten, nicht nur beim Notieren verhindert waren, sondern sich auch am kürzesten konzentrieren konnten; sobald sie aber ein Gerät mit Kopfhörern bzw. Freisprechanlage nutzten, steigerte sich ihre Konzentrationsfähigkeit um das drei- bis vierfache (ibid. 332). Auch Kelly (2007:71) erkennt und betont die Bedeutung der technischen Ausstattung und beschreibt in ihrem Werk, wie das Home Office einer DolmetscherIn aus dieser Hinsicht ausgestattet sein sollte (s. 2.8.1.) um eine qualitative, störungsfreie Dolmetschung zu gewährleisten. Dass diese Standards nicht selbstverständlich eingehalten werden, zeigt sich in Lees (2007) Studie, in der die Teilnehmenden auch von Zuhause aus tätig sind. Diese Studie ergab, ähnlich wie Ko,

„complaints about physical discomfort. The use of phones, especially mobile phones, which are used for telephone interpreting, was said to hurt ears and arms” (Lee 2007:241).

Im Zusammenhang mit den verwendeten Telefongeräten wird auch der Punkt Datenschutz von mehreren AutorInnen thematisiert. Gracia-Garcia (2002:11), Andres/Falk (2009:21) und Ozolins (2011:37) äußern ihre Bedenken bezüglich der Abhörsicherheit von kabellosen Hörern und Mobiltelefonen. Wenn beispielsweise die TelefondolmetscherIn ein drahtloses Headset verwendet oder in einem Call Center arbeitet, besteht die Gefahr, dass das Gespräch abgehört wird.

Bezüglich der Geräte der NutzerInnen stellt Gracia-Garcia (2002:11) fest, dass auch jene Stellen, Behörden bzw. Ämter, die mit TelefondolmetscherInnen zusammenarbeiten, dafür nicht angemessen ausgestattet sind; „most centres who have tried TI are using either a normal telephone or, at best, a speakerphone“. Bei einem „normal telephone“, also mit einem Hörer, muss dieser hin und her gereicht werden; dabei wisse auch die Dolmetschende nicht, wer gerade zuhört bzw. ob der Hörer schon für die Dolmetschung bereits weitergereicht wurde oder nicht (vgl. auch Rosenberg 2007:73; Lee 2007:241). Was die Geräte mit einer Lautsprecheranlage (*speakerphone*) betrifft, äußern u. a. Mykkelson (2003:261) und Rosenberg (2007:72) große Bedenken. Die Audioqualität sei entweder, weil das Gerät schlecht positioniert ist (die Sprechenden sind zu weit entfernt), oder weil sich eine andere Lärmquelle im Raum befindet, sehr bescheiden.

Unvorhersehbarkeit der Aufträge

Der bereits erwähnte Unterschied zum Face-to-Face-Dolmetschen, dass es als TelefondolmetscherIn vielfach möglich ist mehr Aufträge in einem vergleichbaren Zeitraum anzunehmen, bietet Anlass zur Kritik hinsichtlich der Qualität der Dolmetschung. Die Aufträge kämen meistens unangekündigt und können thematisch vielfältig und terminologisch sehr unterschiedlich sein. Gracia-Garcia (2002:14) meint, die Qualität der Dolmetschung leide zwangsläufig darunter, dass es für die DolmetscherInnen nicht möglich sei sich in allen Bereichen zu spezialisieren. Es sei für die Dolmetschenden auch schwer eine Anfrage abzulehnen, denn gerade in Notfallsituationen gilt es in erster Linie keine Zeit zu verlieren.

Weitere Nachteile

Wadensjö (1999) und Fagan et al. (2003) konnten im Zuge ihrer Studien als Nachteil des Telefondolmetschens einen längeren Zeitaufwand im Vergleich zu Face-to-Face- sowie nichtgedolmetschten Situationen feststellen.

Fagan und Kollegen führten eine Studie zur Gesamtlänge der Klinikaufenthalte im Zusammenhang mit der verwendeten Dolmetschmethode durch (Fagan/ Diaz/ Reinert/

Sciamanna/ Fagan 2003). Unter den Teilnehmenden nahmen fünf Prozent Telefondolmetschen (Konsekutiv via Freisprechanlage), acht Prozent den Spitalsdolmetscher und fünfzehn Prozent eigene Angehörige in Anspruch; die Anderen benötigten keine Dolmetschung. Die Studie ergab, dass bei den PatientInnen, die Telefondolmetschen in Anspruch nahmen, die mit dem medizinischen Personal verbrachten Zeit sowie die gesamte Dauer des Aufenthalts in der Klinik nicht nur länger als die derjenigen, mit dem internen Dolmetscher sondern auch länger als diejenigen mit den Angehörigen als Dolmetschenden waren. Bemerkenswert ist, dass gleichzeitig nur ein geringer Unterschied zwischen der Aufenthaltsdauer derer, die keine Dolmetschung und derer, die den spitalsinternen Dolmetscher in Anspruch nahmen festgestellt wurde. Obwohl die AutorInnen eine längere Visitendauer nicht negativ deuten, schließen sie aus der gesammelten Daten, dass eine spitalsinterne Spanisch-DolmetscherIn die geeignetste Lösung für die Kommunikation mit fremdsprachigen PatientInnen sei, da in circa 90 % der Fälle Spanisch gefragt war.

In Wadensjös (1999:255) Versuch dauert die telefongedolmetschte Anhörung (38 Min.) ebenfalls deutlich länger als die Face-to-Face (25 Min.); letztere fühlte sich für die Autorin auch lebendiger und flotter an. Grund dafür ist unter anderem jedoch, dass das Face-to-Face-Gespräch nach dem gedolmetschten stattfand; d. h. dass das Opfer schon einmal das Geschehen formuliert hatte und nicht mehr nach den richtigen Worten suchen musste. Beim zweiten Gespräch war das Opfer ebenfalls mit der Polizeibeamtin und der Dolmetscherin bereits vertraut (vgl. auch Gracia-Garcia 2002:16).

2.6 Die Perspektive der DolmetscherInnen

Aus der bisher dargestellten Literatur geht hervor, dass Telefondolmetschen eine durchaus zuverlässige und qualitative Dolmetschmethode, (nicht nur) wenn Face-to-Face-Dolmetschen nicht möglich ist, sein kann. Nichtsdestotrotz scheinen die TelefondolmetscherInnen ihrerseits die Face-to-Face-Methode zu bevorzugen (vgl. Hornberger et al. 1996) und kritisieren Behörden und Krankenhäuser, die sich oft (nur) hinter dem Vorwand der Kostengründe für eine telefonische statt einer Vor-Ort-Dolmetschung entscheiden würden. Auch freiberufliche DolmetscherInnen scheinen aus demselben Grund einen Rückgang von Aufträgen zu befürchten (vgl. Gracia-Garcia 2002:12). Diesen Befürchtungen entgegnet Gracia-Garcia (ibid.) optimistisch, ohne dies weiter zu begründen, mit der Behauptung „Face-to-Face would remain the main system“. Kelly (2007:90f) hingegen argumentiert mit der Marktentwicklung. Es sei nicht das Telefondolmetschen an sich, das das Face-to-Face-Dolmetschen mit der Zeit ersetzen würde, sondern es handle sich um eine Nachfrage, die zurzeit besteht, weil Kommunikation zunehmend ortsunabhängig sei. Es könnte laut Kelly ebenfalls sein, dass das Telefondolmetschen dank der sich rasch entwickelnden Technologien in absehbarer

Zeit von einer videounterstützter Form des *remote interpreting*, das auch den visuellen Kontakt ermöglicht, ersetzt werden wird.

Laut Ko (2006:329) wird auch mehrfach behauptet, dass das Telefondolmetschen für die DolmetscherInnen ermüdender und stressiger als das Dolmetschen vor Ort sei. Er entgegnet im Zuge der Ergebnisse seiner Studie, dass es nur eine Frage der Zeit und der Gewöhnung sei. In den ersten Übungsstunden ihrer Telefondolmetscherfahrung waren seine TeilnehmerInnen teilweise bereits nach 15 Minuten müde, aber nach „more practice, the concentration spans of all of the interpreters increased“ und nach der sechsten Einheit, d.h. nach 18 Übungsstunden „all but one interpreter were able to interpret with comfort via the telephone for 45 to 60 minutes“ (S. 331).

Eine Studie, die sich der Berufsperspektive der TelefondolmetscherInnen widmet, ist die von Jieun Lee (2007) telefonisch geführte Befragung von 29 koreanischen (davon nur 20 zum Zeitpunkt der Untersuchung noch aktive) TelefondolmetscherInnen in Australien. Die Studie bietet teilweise einen Einblick in ihren beruflichen Alltag und die Ergebnisse sind alles andere als rosig. Aufgrund der gering ausfallenden Honorare sieht die Hälfte ihre Tätigkeit nicht als Beruf. Was nämlich für die KundInnen ein Vorteil des Telefondolmetschens sein mag, nämlich die geringeren Kosten, erweist sich als erheblicher Nachteil für die Dolmetschenden. Lee macht darauf aufmerksam, dass das vor allem für die Professionalisierung dieses Berufs eine Gefahr sei. Mehr als die Hälfte der Interviewten waren jedoch keine ausgebildeten DolmetscherInnen und üben diese Tätigkeit teilweise nur gelegentlich aus. Für sie sei das geringe Einkommen aus der Dolmetschtätigkeit keine Motivation sich fortzubilden.

Für Rosenberg (2007:74f) bestand die größte Herausforderung in der Vielfalt der Aufträge. Einerseits erwähnt er die Vielfalt der Fachgebiete und andererseits die der Dialekte, mit denen er es zum ersten Mal zu tun hatte.

2.7 Beispiele und Erfahrungen aus Europa

Die Vorteile des Telefondolmetschens haben dazu geführt, dass in vielen Ländern Europas und weltweit sogenannte Telefondolmetschdienste (TDD) gegründet wurden. Es handelt sich meistens um Dienste, die den NutzerInnen rund um die Uhr zur Verfügung stehen. Teilweise sind es Dolmetschagenturen, die außer Face-to-Face auch Telefondolmetschen anbieten. In einigen Ländern ist das ein öffentlicher TDD, der allen Behörden und Ämtern sowie allen BürgerInnen (tlw. sehr kostengünstig oder gar kostenlos) zugänglich ist. Im Folgenden werden einige Beispiele von Telefondolmetschdiensten präsentiert, anhand derer auch veranschaulicht werden soll, wie das Telefondolmetschen allgemein und im konkreten Fall des TDD funktioniert.

Obwohl beinahe alle bisher dargestellten Studien, sowie ein Großteil der Literatur aus den USA stammen, und da die Sprachlandschaft in den USA aufgrund einer im Vergleich zu den Anderen vielfach stärker repräsentierter Sprachminderheit ein Sonderfall darstellt, beschränkt sich die Auswahl der Beispiele auf Kontinentaleuropa. Das *United States Census Bureau* in den USA zählte nämlich im Jahr 2011 über 37 Millionen Spanischsprachige (über fünf Jahre alt), während die chinesische als zweitgrößte Minderheit im Vergleich knappe drei Millionen (vgl. Ryan 2013:3). Die Sprachlandschaft in den Ländern Kontinentaleuropas hingegen sieht deutlich ausgeglichener aus. In Österreich z. B. ist, laut Statistik Austria, die größte nichtdeutschsprachige Minderheit die Türkische mit über 114.000 Angehörigen, während die serbische als zweitgrößte Minderheit über 112.000 und die aus Bosnien und Herzegowina-Stammende als drittgrößte Minderheit über 90.000 ausmachen (vgl. Statistik Austria am 04.01.15).

Die folgenden Beispiele sollen einen Überblick einerseits über langjährige Praxis andererseits über Pilotprojekte in Europa gewähren. Gleichzeitig sollen die Beispiele veranschaulichen, wie Telefondolmetschen für Ämter, Behörden sowie Gesundheitseinrichtungen angeboten bzw. organisiert werden kann.

Frankreich

Das ISM - Interprétariat bietet seit 1989 Telefondolmetschleistungen und steht öffentlichen Stellen als Unterstützung in der Kommunikation mit Migranten zur Verfügung (vgl. ISM-Interprétariat). Laut der Fallstudie von Bischoff und Grossmann (2006:28f) wurde der Telefondolmetschdienst 2004 23.732-mal in Anspruch genommen, von denen über 4000 Anfragen von Spitälern und Rettungsdiensten kamen. Dazu wird berichtet, dass die mitarbeitenden DolmetscherInnen Großteils von ISM selbst in „Dolmetschen für den Alltag“ ausgebildet werden. Diese werden auch angehalten am Anfang jedes Auftrags ihre Rolle innerhalb des Gesprächs klar zu stellen und dass sie „alles“ Gesagte dolmetschen werden. Der Erfolg des ISM – Interprétariat erlaubt ihm sich fast zur Gänze selbst zu finanzieren. Die angebotenen Sprachen sowie die Nachfrage nach Telefondolmetschleistungen beim ISM – Interprétariat steigt stetig.

Belgien

2010 wurde in Brüssel das Pilotprojekt „Multilingual 112 in Brussels“ gestartet, mit dem Ziel zu untersuchen, ob und wie das Heranziehen von DolmetscherInnen auch im Rahmen von Notrufen (in Fremdsprachen) machbar sei. Für eine Laufzeit von drei Monaten (März-

Juni 2010) wurden mithilfe von 66 DolmetscherInnen⁴ im Call Center CS100⁵/112 elf Sprachen (außer Französisch und Niederländisch) hinzugefügt. Im Falle eines Notrufs in einer (verfügbaren) Fremdsprache musste man folgende drei Schritte beachten: 1. Identifizierung der Sprache; 2. DolmetscherIn kontaktieren; 3. Eine Drei-Wege-Telekonferenz herstellen und Kommunikation mit Anrufern fortsetzen (Siamu 2010:5). Unter den Schwierigkeiten ist die Spracherkennung seitens der Call Center-MitarbeiterInnen zu erwähnen. Bei der Beurteilung des Projekts wurde darauf hingewiesen, dass im Falle einer Fortsetzung eine nicht gewährleistete durchgehende Verfügbarkeit von ehrenamtlichen Dolmetschkräften problematisch werden könnte. Empfohlen wurde daher eine Zusammenarbeit mit Organisationen wie AIIC (Association Internationale des Interprètes de Conférence) oder STU-ALHU (Service des Traducteurs d’Urgence – Aide Linguistique Humanitaire et d’Urgence). Das Projekt wurde schließlich auf zwei Jahre verlängert, um weitere Erkenntnisse gewinnen und die Effizienz besser beurteilen zu können (vgl. EENA am 08.07.2013).

Schweiz

Das jüngste Beispiel ist der öffentliche Telefondolmetschdienst in der Schweiz. Im Zuge der von Bischoff und Grossmann (2006) durchgeführten Studie über Telefondolmetschdienste in anderen Ländern wurde 2011 auch in der Schweiz ein bundesweiter Telefondolmetschdienst vorrangig für Notfallsituationen und kurze Abklärungen eingeführt. Das schweizerische Bundesamt für Gesundheit (BAG) beauftragte für den Aufbau und die Leitung des Telefondolmetschdienstes AOZ Medios, ein Unternehmen, das bereits zuvor Face-to-Face-DolmetscherInnen für den Gesundheitsbereich zur Verfügung stellte (vgl. BAG am 16.04.2015). Laut Angaben auf der Internetseite des BAG wird der „nationale Telefondolmetschdienst“ in den drei Amtssprachen Deutsch, Französisch und Italienisch sowie für 12 Fremdsprachen angeboten, wobei bei Bedarf TelefondolmetscherInnen für bis zu 50 Fremdsprachen zur Verfügung gestellt werden können. Es wird auch angeführt, dass der Telefondolmetschdienst für die Nutzerinstitutionen kostenpflichtig ist. Der Homepage von Medios ist zu entnehmen, dass nur professionelle DolmetscherInnen zum Einsatz kommen. Bei den Auswahlkriterien richtet sich Medios nach den Vorgaben der Schweizerischen Interessensgemeinschaft für Interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln

⁴ Das Aufnahmekriterium für die BewerberInnen war das Beherrschen von Französisch oder Niederländisch und einer anderen (nicht nur EU-) Sprache gleich gut (vgl. Renouveau et Democratie (a,b)).

⁵ 100 ist die Rufnummer des belgischen medizinischen Notdienstes.

(INTERPRET). Weiters wird der Telefondolmetschdienst laut Medios von derzeit circa 2000 Institutionen aus den Bereichen Gesundheit, Bildung und Soziales genutzt.

Österreich

Zu den regionalen Notruf-Leitstellen, die Erfahrung mit DolmetscherInnen haben zählt *Notruf Niederösterreich*. Dabei handelt es sich um die Leitstelle für u. a. die Rettungsnotrufnummer 144 für medizinische Notfälle. Bezüglich des Fremdsprachengebrauchs wird auf der Homepage von Notruf Niederösterreich angeführt, dass die Mitarbeiter der Leitstelle zwar in der Lage sind, Abfragen auf Englisch abzuwickeln, für andere Sprachen jedoch *DolmetscherInnen* telefonisch eingesetzt werden. Die Kommunikation erfolgt in der Folge per Telekonferenzschaltung. Derzeit stehen zwölf Sprachen (neben Deutsch) mit knapp 20 ehrenamtlichen Dolmetschende zur Verfügung. Angegeben wird auch, dass laufend ehrenamtliche Dolmetschende in weiteren Sprachen gesucht werden. Über die Qualifizierung der Dolmetschende liegen keine Informationen vor. Es wird allerdings darauf hingewiesen, dass die Sprachen „muttersprachlich fließend“ gesprochen werden müssen und dass Schulkenntnisse nicht genügen (vgl. Notruf NÖ (a)).

2.8 Resultierende Anforderungen

2.8.1 Technische Anforderungen

Für einen Telefondolmetschdienst fordern Bischoff und Grossman (2006:41) eine „maßgeschneiderte Software“ um den hohen Anforderungen dieser besonderen Kommunikationssituation gerecht zu werden. Ein Großteil der TelefondolmetscherInnen übt ihre Tätigkeit jedoch freiberuflich aus, demzufolge sind auch viele TelefondolmetscherInnen von Zuhause aus tätig. Aus diesem Grund widmet Kelly (2007), die sich fast ausschließlich mit in Call Centers organisierten und daher professionell ausgestatteten Anbietern von Telefondolmetschdienstleistungen befasst, ein Kapitel ihres Werkes dem Thema „Working From a Home Office“(2007:69-82). Unter der empfohlenen technischen Ausstattung findet man (2007:71):

- Einen eigenen Telefonanschluss für die Dolmetschtätigkeit
- Ein Headset-System, das eine gute Hörqualität gewährleistet, und das über
- Ein Headset-System, das über Mute-Taste, Lautstärkeregler, Mikrofon, Kopfhörer für eins oder beide Ohren verfügen sollte
- Kein kabelloses Headset, da nicht abhörsicher und der Akku während eines Auftrags ausgehen könnte.

Es handelt sich um hohe Standards, die gemeinsam mit den weiteren Maßnahmen zur Vermeidung von Nebengeräuschen (S. 76-82) zu einem erfolgreichen, telefonisch gedolmetschten Gespräch wesentlich beitragen sollen.

Nicht nur das von den TelefondolmetscherInnen verwendete Gerät muss gewissen Anforderungen entsprechen, sondern auch die NutzerInnen (wenn alle im selben Raum anwesend) sollten ein adäquates Gerät verwenden. Während einige Autoren Telefongeräte mit Lautsprecheranlage empfehlen (vgl. Bischoff/Grossmann 2006:41) werden diese von anderen verpönt. Hintergrundgeräusche würden das Verstehen seitens der TelefondolmetscherInnen erheblich erschweren.

Das ideale Gerät sollte nicht nur eine gute Hörqualität, sondern auch beide Aussagen zu hören ermöglichen, nämlich ein Telefon mit zwei Hörern wie in Abbildung 1 (vgl. Gracia-Garcia 2002:19; Kelly 2007:87).



Abbildung 1: Dual handset phone (Quelle: Parent Notice)

2.8.2 Anforderungen an die DolmetscherInnen

Die Autoren teilen die Meinung, dass die Möglichkeit Telefondolmetschen auszuprobieren und zu üben während der Dolmetschausbildung eingeführt werden sollte. Zu den speziellen Kompetenzen und Fähigkeiten, gehören für Gracia-Garcia (2002:14) ein ausgebauter Wortschatz und Flexibilität: „they need to have a broad terminology, a great capacity to deal with all sorts of situations and be able to use a wide range of registers”.

Auch für Kelly (2007:35-38) ist das ein bedeutender Aspekt der Tätigkeit. Um dies zu veranschaulichen, vergleicht sie das Dolmetschen mit dem Beruf der FahrerIn. Dabei ähnelt das Konferenzdolmetschen dem Limousinefahren; wobei die KundInnen einer höheren Gesellschaftsschicht angehören und über erhebliche finanzielle Mittel verfügen. Dem wäre zu entgegen, dass immer mehr Konferenzen beispielsweise von NGOs zu gesellschaftlichen Themen mit vielen Gästen, die niedrigeren Gesellschaftsschichten angehören ausgetragen werden und wo auch die DolmetscherInnen oft unentgeltlich zur Verfügung stehen. Weiters wird das *Community Interpreting* dem Fahren eines öffentlichen Verkehrsmittels, d.h. dass sie es mit KundInnen aus verschiedenen gesellschaftlichen und beruflichen Gruppen zu tun haben können. Das Telefondolmetschen hingegen würde dem Fahren eines Rettungswagens, eines Reisebusses, eines Traktors, eines Lieferwagens usw. – nicht selten alle an einem Tag – ähneln. Aus diesem Grund ist für Kelly die praktische Erfahrung im Konsekutivdolmetschen idealerweise im *Community* Bereich die wichtigste Anforderung. Insbesondere ein sehr gutes Gedächtnis sowie eine sehr gute Notizentechnik seien unabdingbar. Vorteilhaft wäre auch Erfahrung in Arbeit über Telefon um eine gute Aussprache zu trainieren und für das Beherrschen von Atemtechniken. Betont wird allerdings, dass Erfahrung in (jeglicher Form des) Face-to-Face-Dolmetschen nicht selbstverständlich/automatisch ein Beherrschen des Telefon-

dolmetschens bedeutet. Die Dolmetscherfahrung erleichtere die Aneignung von Telefondolmetschtechniken, dennoch brauche es Zeit und Übung (vgl. auch Ozolins 2011:43).

2.9 Zusammenfassung

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass beinahe alle Eigenschaften des Telefondolmetschens direkt oder indirekt mit der fehlenden Möglichkeit die GesprächspartnerInnen zu sehen, verbunden sind. Dies lässt viel Positives sowie Negatives an dieser Dolmetschmethode argumentieren. Das Telefondolmetschen ist eine sich vom Face-to-Face-Dolmetschen aus vielerlei Hinsicht unterscheidende Methode. Als wichtigste Voraussetzungen für ein gelungenes gedolmetschtes Telefongespräch ergaben sich die gute Vorbereitung der TelefondolmetscherInnen und, nicht nur adäquate, sondern vor allem funktionierende telefonische Geräte. Wichtig ist dabei auf die von den KundInnen verwendete Technik zu achten. Die Telefondolmetschdienste stellen zwar ihren TelefondolmetscherInnen technische Anforderungen, jedoch nicht ihren KundInnen. Dabei würden Geräte, die eine gute Hörqualität und, idealerweise, beide Aussagen (Ausgangstext sowie Dolmetschung) zu hören ermöglichen, beiden Seiten Frust ersparen. Zahlreiche DolmetscherInnen stehen, aufgrund des mangelnden Sichtkontaktes, dieser Methode noch immer skeptisch gegenüber. Es stellte sich allerdings heraus, dass laut den Ergebnissen der zitierten Studien bei Einhaltung der oben genannten Voraussetzungen die Qualität der Dolmetschleistung nicht beeinträchtigt wird.

Hinsichtlich der oft erwähnten Kostenfrage zeigten mehrere Studien, dass dort, wo hoher Dolmetschbedarf besteht, das Telefondolmetschen nicht immer günstiger als eine hausinterne Dolmetschkraft ist. Aus finanzieller Hinsicht sollte daher der reale Bedarf darüber entscheiden, ob langfristig eine hausinterne Dolmetschkraft sinnvoller, oder ob aufgrund von einzelnen, oft benötigten Sprachen das Telefondolmetschen die geeigneteren Lösung ist. Aus der Sicht der Dolmetschenden, solange keine allgemeingültigen Anforderungen sowie Voraussetzungen für den Beruf als TelefondolmetscherIn gelten, ist die geringe Anzahl an Aufträgen und das damit verbundene geringe Einkommen eine Gefahr für die Professionalität der TelefondolmetscherInnen von kleineren Sprachgruppen.

Von großer Bedeutung für die vorliegende Arbeit ist schließlich die Anerkennung des Potentials des Telefondolmetschens in Notfallsituationen seitens aller Autoren. Wenn die Zeit knapp ist und es bei der verbalen Verständigung oft um Leben und Tod geht, hat sich das Telefondolmetschen bewährt.

Im nächsten Kapitel werden Eigenschaften von Notfallsituationen, ganz konkret von Alpinnotfällen, betrachtet. Des Weiteren wird auf bestehende sowie auf mögliche Lösungsansätze bei Alpinnotfällen mit Sprachbarrieren eingegangen.

3. Notfallsituationen am Beispiel von Alpinnotfällen

Dieses Kapitel setzt sich mit dem Begriff Notfall bzw. Notfallsituation auseinander. Zunächst wird der Begriff im Sinne der vorliegenden Arbeit definiert und eingeschränkt. Notfallsituationen werden zunächst in ihrer Bandbreite, aus der Sicht der direkt Betroffenen und der Einsatzstruktur dargestellt und besprochen. Besondere Aufmerksamkeit wird dem Aspekt der Kommunikation zwischen den Beteiligten und ihren Auswirkungen während der Rettungsmaßnahmen geschenkt. Die Beschreibung der Einsatzorganisationen sowie die Schilderung der Einsatzabläufe gewähren einen Einblick, welche Hilfskräfte in welchem Ausmaß mit den Betroffenen in Kontakt kommen und somit von etwaigen Sprachbarrieren betroffen wären. Notfallsituationen werden des Weiteren aus der Hinsicht des Zusammenhangs zwischen Kommunikation und derer Auswirkung auf die Psyche der Betroffenen analysiert. Im zweiten Teil des Kapitels wird konkret auf alpine Notfallsituationen und ihre speziellen Eigenschaften eingegangen. Schließlich werden Alpinnotfälle mit Sprachbarrieren anhand einiger Beispielfälle thematisiert. Zum Abschluss des Kapitels werden die wesentlichen Ergebnisse zusammengefasst und erste Schlussfolgerungen gezogen.

3.1 Allgemeine Charakteristika von Notfallsituationen

Die Bezeichnung *Notfall* wird meistens mit medizinischen Notfällen assoziiert, es handelt sich jedoch um einen Überbegriff für verschiedene Arten Notfällen. Allgemein kann Notfall als „Situation, in der dringend Hilfe benötigt wird“ (Duden Onlinewörterbuch) definiert werden. Genauere Definitionen und Einschränkungen dieses Begriffs können nach der jeweiligen Art des Notfalls (bspw. medizinischer Notfall, Brand, Hochwasserkatastrophe) und den nötigen Einsatzkräften (Rettung, Polizei, Feuerwehr, Berg-/Wasserrettungsorganisationen) getroffen werden. Dennoch, obwohl jeder einzelne Notfall unterschiedliche Ausprägungen aufweist, können einige gemeinsame Merkmale erkannt werden. Eine wesentliche Gemeinsamkeit von Notfallsituationen stellt die Dringlichkeit der Hilfeleistung dar. Die Schnelligkeit, mit der erste Hilfe geleistet wird, entscheidet oft über das Ausmaß der eintretenden (gesundheitlichen u.a.) Schäden, und häufig sogar über das Überleben der Betroffenen. Alle Maßnahmen vor Ort stehen unter Zeitdruck, der aufgrund von äußeren Umständen (z.B. Wetterverschlechterung, Brandgefahr usw.) sowie vom gesundheitlichen Zustand der Betroffenen gegeben sein kann. Zudem können folgende externe Merkmale identifiziert werden (vgl. Hannich 2004:5):

- Plötzlichkeit

- Äußere Einwirkung
- Unausweichlichkeit
- Beschränkte Dauer

Es handelt sich um mögliche Eigenschaften, die allerdings nicht alle gegeben sein müssen, um eine Situation als Notfall einzustufen. Diese Eigenschaften sind allerdings hinsichtlich ihrer Allgemeingültigkeit nicht unumstritten.

Notfälle treten nicht immer plötzlich auf, manchmal bestehen kürzere oder längere Vorwarnzeiten wie bei Überschwemmungen oder Vulkanausbrüchen. Sogar ein und derselbe Notfalltyp kann mit oder ohne Vorwarnung auftreten. So wird beispielsweise an bestimmten Berghängen vor Lawinenabgängen gewarnt, andere Lawinen gehen an Stellen nieder, die man nicht in Betracht gezogen hat. Auch muss ein Notfall nicht immer kurz dauern. Man denke an eine Geiselnahme, die sich über Tage hinzieht. (Lasogga/Gasch 2011b:20)

Zu den Merkmalen gilt es auch typische Reaktionen/Verhaltensmuster der direkt Betroffenen zu thematisieren. Obwohl die Reaktionen sehr unterschiedlich – teilweise von Notfalltyp abhängig – ausfallen können, sind nach Hannich (2004:5f) bestimmte Reaktionen der Notfallopfer kennzeichnend für Notfallsituationen. Unabhängig davon, ob eine Körperverletzung vorliegt, haben Betroffene meistens Angst, ein Gefühl der Hilfslosigkeit, zittern, können in Panik verfallen oder verwirrt sein. Genauso könne man oft – aufgrund des Kontrollverlustes über die eigene Lage – das Gefühl ausgeliefert zu sein feststellen, das in ein Gefühl der Hoffnungslosigkeit bis zum Eintreffen der Einsatzkräfte münden kann (vgl. auch Lasogga/Frommberger 2004:17; Lasogga/Gasch 2006:25f). Auf die Alarmierung von Hilfskräften wird nun näher eingegangen.

3.1.1 Einsatzkräfte

Abhängig von der Art des Einsatzes wirken unterschiedliche Rettungs- bzw. Blaulichtorganisationen an der Bewältigung des Notfalls (Einsatz) mit. Dabei sind häufig mehrere dieser Einsatzkräfte gemeinsam tätig. Die verschiedenen Einsatzorganisationen unterscheiden sich zunächst nach der Funktion:

Die Rettung: Zuständig für die medizinische Versorgung einschließlich Transport zu Krankenhäusern

Die Feuerwehr: Bewältigung technisch zu lösender Notfälle wie Brände, Autounfälle etc. einschließlich Bergung aus diesen Situationen

Die Polizei: Sicherheitsorgan; zuständig für Vermisstensuche, Erhebung und Sicherung von Beweismaterial; interveniert grundsätzlich bei Verdacht auf Fremdverschulden.

Des Weiteren können spezielle Rettungsorganisationen nach der Lage bzw. Erreichbarkeit des Einsatzortes (Bergrettung, Wasserrettung, Höhlenrettung) ergänzend zur allgemeinen

Rettung unterscheiden. Später kam zu diesen noch die Flugrettung zu (s. 3.2.2.2.). Auch diese hat ihren Entstehungsgrund in der Erreichbarkeit des Einsatzortes (Raschheit der Anreise wie auch des Abtransportes), ergänzt jedoch je nach spezieller Notfallsituation (insbesondere Schwere der Verletzung bzw. folglich der Dringlichkeit der Behandlung) die erwähnten Rettungsorganisationen.

Zudem ist zu erwähnen, dass im städtischen Gebiet nicht nur die rasche Verfügbarkeit von Hilfskräften sondern auch die vielfältige Landschaft an Rettungsorganisationen (Rotes Kreuz, Arbeiter Samariterbund, Johanniter, Österreichischer Rettungsdienst usw.), die im Auftrag der Gemeinden (vgl. Eimer 2010:78) um rasche Hilfe in Notfallsituationen bemüht sind, gegeben ist. Die Beschreibung aller Einsatz- bzw. Rettungskräfte, die im Notfall in Frage kommen, würde den Rahmen dieser Arbeit sprengen. Der für diese Masterarbeit bedeutende Aspekt in der Tätigkeit der Einsatzkräfte ist die Erreichbarkeit der Einsatzstelle, die nun thematisiert werden soll. In flachen und dichter besiedelten Gebieten kann bei Notfallsituationen gezielt und meistens in relativ kurzer Zeit interveniert werden, d.h. dass in Not Geratene oft innerhalb weniger Minuten erreicht und passend versorgt werden können. In Niederösterreich können Rettungsfahrzeuge im Mittel in 2:52 Minuten ausrücken und nach 10:42 beim Verunglückten sein (vgl. Notruf NÖ (b)). Dank der in Österreich allgemein gut bis sehr gut ausgebauten Infrastruktur gelingt es auch in weniger dicht besiedelten Gebieten verhältnismäßig rasch den Einsatzort zu erreichen. Gute Straßen ermöglichen einerseits einen Bodeneinsatz mit Einsatzfahrzeugen und andererseits ist es dadurch möglich die ganze nötige Ausrüstung und genügend Personal zum Einsatzort zu transportieren. Obwohl nämlich der Hubschrauber das schnellste Mittel zum Erreichen der Notfallstelle darstellt, sind seine Transportkapazitäten von Einsatzleuten und Ausrüstung stark beschränkt.

3.1.2 Einsatzabläufe

So unterschiedlich und teilweise unvorhersehbar Notfallszenarien sein können, haben sich im deutschsprachigen Raum bestimmte Maßnahmen und Abläufe für den Notfall standardisiert. Die sogenannte Rettungskette, die Maßnahmen und Handlungen ab Eintreten des Notfalles bis zum Zeitpunkt, wenn die Betroffene in Sicherheit ist (z. B. außer Lebensgefahr bzw. in klinischer Behandlung), umfasst, sieht vor (vgl. auch Schöffel am 16.04.2015):

- **Sichernde Sofortmaßnahmen:** Dazu gehören das Retten aus dem Gefahrenbereich, Absichern der Gefahrenzone etc. Im Idealfall und wenn sich mehrere Personen am Unfallort befinden, kann/sollte der Notruf bereits in dieser Phase getätigt werden.
- **Notruf:** Je nach Art des Notfalls können in Österreich verschiedene Notrufnummern gewählt werden: 122 für die Feuerwehr, 133 für die Polizei, 144 für die Rettung, 140

für die Bergrettung. Man kann auch den „Euro-Notruf“ 112 wählen, der unabhängig vom BetreiberNetz oder auch ohne SIM-Karte gewählt werden kann und wodurch man in Österreich zur nächsten Polizeistelle gelangt.

- **Erste Hilfe:** Nach dem Absetzen des Notrufs können – u.U. unter Anleitung der Leitstellendisponentin – Erste-Hilfe-Maßnahmen wie beispielsweise das Stellen in die Seitenlage etc., ergriffen werden.
- **Rettungseinsatz und Abtransport:** Nach Eintreffen der Einsatzkräfte übernehmen diese die Versorgung und den Abtransport der Betroffenen in der Regel mit Rettungswagen oder -hubschrauber.
- **Weitere Versorgung:** Bei Bedarf werden die Betroffenen (im Krankenhaus) medizinisch weiter betreut.

Die Maßnahmen der Rettungskette kommen in dieser Abfolge vor allem bei medizinischen Notfällen zu Anwendung, wobei in der Regel die ersten drei Schritte von Laien, während die letzten zwei von professionellen Einsatzkräften umgesetzt werden (vgl. Rossi/Dobler 2005:15). Je nach Art des Notfalls kann allerdings die Rettungskette angepasst werden. Im Falle einer Konfliktsituation, die zu eskalieren droht, wäre der Notruf der erste zu empfehlende Schritt um sich selbst nicht zu gefährden, denn Eigensicherheit geht – sowohl für Laien- als auch für professionelle HelferInnen – vor. Im Fall von Feuerwehreinsätzen ist beispielsweise die Bergung aus Unfallwracks oder die Rettung aus dem brennenden Gebäude der Ersten Hilfe durch Rettungsorganisationen vorgelagert. Oft sind es direkt Einsatzkräfte (z. B. Polizei), die die Notsituation entdecken, was dazu führt, dass sofort professionell interveniert oder alarmiert wird. Spätestens ab dem vierten Punkt der Rettungskette nehmen die Einsatzkräfte an der Notfallbewältigung teil. Deren Einsatzabläufe können aufgrund der Komplexität im Rahmen der Rettungskette nicht dargestellt/abgebildet werden. Eine allgemeine, vereinfachte Darstellung der Einsatzabläufe – unabhängig davon, welche Einsatzkräfte ausrücken und ob diese einzeln oder zusammen agieren – kann wie folgt skizziert werden (vgl. Rossi/Dobler 2005:12f, 24; Peters/Runggaldier 2006:1-7; Wölfl/Matthes 2010:32-37):

- **Notrufabfrage und Alarmierung:** Der Einsatz beginnt eigentlich bereits während des Notrufs. Um im Notfall rasch, gezielt und vor allem angemessen zu intervenieren wurden in Österreich in den letzten Jahren landesweite Leitstellen geschaffen bzw. einzelne Gebietsleitstellen zusammengelegt, die für mehrere Notrufnummern zuständig sind⁶. Die MitarbeiterInnen der Leitstelle verwenden ein standardisiertes

⁶ Das System der Leitstellen ist nicht allen Bundesländern gleich. Während in Tirol und Vorarlberg eine zentrale Leitstelle die Einsätze der Feuerwehr und des Rettungs-, Berg-, Wasser-, Höhlenrettungsdienstes

Abfrageschema um von den Anrufenden möglichst genaue Informationen über die Lage zu bekommen, auf Basis derer ein Alarmierungscode erzeugt wird, den die LeitstellendisponentIn per Digitalfunk direkt an die Pager der geeigneten Einsatzkräfte sendet (vgl. Leitstelle Tirol). Hierzu wird in der Literatur das Problem der mangelhaften Sprachkenntnisse thematisiert, das dazu führt, dass von der Anrufenden Angaben über die Lage nur schwer verständlich oder kaum gemacht werden können und somit den Einsatz verlangsamen (vgl. auch Lasogga/Gasch 2006:60).

- **Ausrücken:** Je nach Art und Umfang des Notfalls wird unterschiedlich vorgegangen. Entweder werden die Einsatzfahrzeuge in der Nähe aufgefordert die Einsatzstelle zu erreichen und die bekannten Informationen werden ihnen per Funk übermittelt oder der Einsatz beginnt mit einer Besprechung der Lage und der Einsatzstrategie in der Zentrale um danach gemeinsam auszurücken.
- **Eintreffen und Lagebeurteilung:** Die erste Aufgabe am Einsatzort betrifft nicht die Verunglückten sondern das Einsatzpersonal selbst, zwar für die eigene Sicherheit zu sorgen, sich einen Überblick über den Umfang und mögliche Gefahren zu verschaffen. Vorbehaltlich des Eigenschutzes werden Betroffene aus der Gefahrenzone entfernt.
- **Lagemeldung:** Nach einer ersten Lageüberprüfung – vor allem wenn die vorgefundenen Verhältnisse nicht den gemeldeten entsprechen – wird mit der Leitstelle Rücksprache gehalten und nach Bedarf wird Verstärkung bzw. werden weitere Einsatzkräfte nachgefordert.
- **Koordinierung:** Bei Einsätzen, in denen mehrere Rettungs- und Einsatzkräfte (z. B. Rettungsdienst, Polizei und Feuerwehr) zum Einsatz kommen, müssen sich diese koordinieren, wobei die Leitung derartiger Einsätze teilweise gesetzlich geregelt wird.
- **Sicherung des Gefahrenbereichs:** Das, was das erste Glied der Rettungskette darstellt, gilt auch für die Einsatzkräfte noch bevor sie sich um die Betroffenen kümmern: die Einsatzstelle absperren, absichern und/oder auf geeignete Hilfskräfte warten.
- **Sofortmaßnahmen:** Je nach Art des Notfalls bzw. der intervenierenden Einsatzkräfte kann es sich dabei um Löschansätze, Schlichtungsversuche,

koordiniert, ist es in den anderen Bundesländern anders geregelt. In den anderen Bundesländern sind Feuerwehr- und Rettungsleitstellen (vom Roten Kreuz betrieben) getrennt und die anderen Notrufnummern (140, 130, 141 usw.) werden unterschiedlich von den Feuerwehr-, Rettungs- oder der jeweiligen Landeswarnzentrale betreut (vgl. Leitstelle Tirol; Land Vorarlberg; Österreichisches Rotes Kreuz Salzburg; Österreichisches Rotes Kreuz Oberösterreich; Notruf NÖ (c); Land Steiermark).

lebenserhaltende Erstmaßnahmen (Stabilisierung der Vitalfunktionen), körperliche Untersuchung der Betroffenen sowie Vorbereitung für den Abtransport handeln.

- **Abtransport/Rückzug:** Der Einsatz endet mit dem Rückzug der Einsatzkräfte bzw. für die, die für die Versorgung der Betroffenen mit dem Abtransport (ins Krankenhaus, zur Polizeidienststelle etc.) dieser zuständig sind.

3.1.3 Notfall und Psyche

Wenn von einem Notfall und damit der Notlage eines oder mehrerer Menschen die Rede ist, kann der psychische Aspekt nicht unerwähnt bleiben. Die Notfallpsychologieexperten Lasogga und Frommberger (2004:15ff) geben zu bedenken, dass Notfallsituationen für die Betroffenen (nicht nur körperlich sondern) auch psychisch belastend sind, denn „[n]icht jedes direkte und indirekte Notfallopfer ist körperlich verletzt, aber jedes Notfallopfer ist psychisch verletzt“ (Lasogga 2011:73). Wenn Menschen in Not geraten und auf Hilfe anderer angewiesen sind, bedeutet es die eigene Autonomie und Selbstbestimmtheit zu verlieren. Daher treten zunächst Verunsicherung und u.U. Verzweiflung ein. Auch nach Eintreffen der Einsatzkräfte kann das Weiterbestehen von Emotionen wie Angst und das Gefühl, nicht verstanden zu werden, erhebliche psychologische Folgen haben. Wenn während des Notrufs und später vor Ort den Betroffenen nicht kommuniziert werden kann, ob bzw. wann Hilfe kommen kann, welche Maßnahmen gesetzt werden und man sie somit bei der Rettungsaktion nicht miteinbezieht, können Angst sowie Gefühl der Machtlosigkeit und der Fremdbestimmtheit in Panik und Hoffnungslosigkeit münden. Dies kann auch dazu führen, dass beispielsweise Schmerzen verstärkt empfunden werden. „Die Schmerzempfindung hat dabei auch eine subjektive Komponente: Nicht nur die Intensität eines Schmerzreizes beeinflusst das Schmerzempfinden, sondern auch emotionale und kognitive Faktoren [...] (Lasogga/Frommberger 2004:16).“

Lasogga und Gasch (2006:46-60) setzen sich auch mit der Problematik von Notfällen mit ausländischen Betroffenen auseinander. Laut ihnen haben Unfallopfer – vorausgesetzt sie sind ansprechbar – um den Kontrollverlust auszugleichen ein Bedürfnis über ihre Lage, über die Umstände und über das, was mit ihm geschieht, informiert zu werden. Dazu sind sie der Meinung, dass es für die direkt Betroffenen wichtig und beruhigend ist – während die nötigen Rettungsmaßnahmen unternommen werden – sie dazu anzuregen, über ihre Gedanken, Gefühle und Ängste zu sprechen. Dabei stellt sich die Frage, wie diesem Bedürfnis bei Anderssprachigen entgegengekommen werden kann. Zum Umgang mit ausländischen Betroffenen empfehlen sie, auch wenn die Betroffenen Deutsch nicht verstehen, mit ihnen zu sprechen. „Die *nonverbale* und *paraverbale Kommunikation* ist besonders wichtig. Deshalb ist verstärkt auf Gestik und Mimik sowie den Tonfall zu achten. Durch sie können und sollten die beruhigenden emotionalen Botschaften vermittelt

werden, auch wenn der Inhalt des Gesagten nicht hinreichend verstanden wird“ (ibid.). Sie empfehlen auch nach Möglichkeit eine DolmetscherIn hinzuzuziehen. Es wird allerdings nicht genauer spezifiziert ob es sich um eine professionelle DolmetscherIn handeln soll.

Entsprechend dem Hintergrund dieser Überlegungen haben Lasogga und Gasch (2006:103-106) relativ klare Handlungsregeln für den Umgang mit Betroffenen als Ersthelfer in einer Notfallsituation entwickelt:

1. „Sage, dass du da bist und dass etwas geschieht!
2. Schirme die Verletzten von Zuschauern ab!
3. Suche vorsichtig Körperkontakt!
4. Sprich und höre zu!“ (ibid.:103)

Diese sollen für alle (nicht professionelle Helfer) gelten, die als Erste am Unglücksort sind. Für professionelle Einsatzkräfte werden diese Regeln ergänzt (vgl. ibid.:104ff):

- Nicht mit den Rettungsmaßnahmen beginnen bis man sich einen Überblick über die Gesamtsituation geschafft hat und Selbstgefährdung ausschließen kann.
- Den Betroffenen über ihre Lage sowie über die eingeleiteten Maßnahmen informieren.
- Fachliche Kompetenz vermitteln.

Anhand dieser Regel sowie der vorhergehenden Überlegungen der Autoren lässt sich die Bedeutung einer bewussten und gezielten Kommunikation zwischen Helfenden und Notfallopfern für die gesamte Dauer des Notfalls feststellen und unterstreichen.

3.1.4 Kommunikation mit den Betroffenen – Schlussfolgerungen

Bei näherer Betrachtung der Einsatzabläufe sowie des Zusammenhangs zwischen Notfall und Psyche in Notfallsituationen lässt sich hinsichtlich der Kommunikation Folgendes feststellen. Es konnten mindestens zwei Momente identifiziert werden, in denen die Kommunikation im Sinne einer verbalen Verständigung eine entscheidende Rolle spielt:

- Während des Notruf-Gesprächs mit der Leitstelle
- Während der Maßnahmen vor Ort

Die Inhalte der verbalen Kommunikation und somit die Gründe, warum mündlich kommuniziert wird, sind vielfältig: Um während des Notrufs die Leitstelle über die eigene Position und die Situation möglichst verständlich zu informieren. Während der Maßnahmen vor Ort ist das vorrangige Ziel, die Notfallopfer einerseits über etwaige Verschlechterung oder Veränderungen ihrer Lage informieren und andererseits damit sie über das weitere Vorgehen informiert werden können. Außerdem kann nach Lasogga (2011:73) zusammenfassend festgehalten werden, dass bei rücksichtsvollem Umgang und korrekter Kommunikation mit den Notfallopfern „die Gefahr von Spätfolgen reduziert werden kann: Sie treten seltener auf und werden, wenn sie auftreten, seltener chronisch“.

Hinsichtlich der Kommunikation mit ausländischen Notfallopfern im Rahmen der Notfallabwicklung entsteht die Frage, welche Auswirkungen das Nichtverstehen sowie das Nichtverstanden werden haben können.

Im Folgenden werden nach dem Blick auf Notfälle allgemein nur Alpinnotfälle im Speziellen besprochen.

3.2 Alpinnotfälle

Die Bergwelt zieht in Österreich sowie im ganzen Alpenraum immer mehr Menschen an und so wagen sich im Sommer sowie im Winter zahlreiche Bergbegeisterte in alpine Lagen. Dies führt jedes Jahr zu einem Anstieg der Bergunfälle, die teilweise mit dem Tod der betroffenen Personen enden. Die Ursachen dafür reichen von der mangelnden Ausrüstung über schlechte Tourenplanung bis hin zu plötzlicher Wetterverschlechterung. Laut Statistiken des Österreichischen Bergrettungsdienstes und des Kuratoriums für Alpine Sicherheit rücken Berg-/FlugretterInnen und Alpinpolizei jedes Jahr insgesamt über 7000 Mal aus um Menschen in Bergnot zu finden, bergen, retten (s. 3.2.2.).

In Anlehnung an die bisherigen Ausführungen über Notfallsituationen allgemein wird nach derselben Vorgehensweise zunächst auf die besonderen Eigenschaften von Notfallsituationen im Gebirge, dann die Einsatzkräfte sowie ihr Vorgehen, weiters auf den Aspekt der Kommunikation mit den Betroffenen eingegangen. Dazu werden anschließend einige Medienberichte über besonders mediatisierte Bergungen mit ausländischen Betroffenen angeführt, in denen die Schwierigkeiten aufgrund von Sprachbarrieren angesprochen werden. Schließlich wird das Kartensystem des Bergrettungsdienstes Kärnten präsentiert, der einerseits auf die Aktualität und das bereits entwickelte Bewusstsein der Bergrettungsleute über das Problem *Sprachbarrieren bei Bergnot* und andererseits auf den Bedarf nach Hilfsmitteln hinweist.⁷

3.2.1 Besondere Eigenschaften

Als Alpinnotfall oder Bergnot werden Notfallsituationen bezeichnet, die sich in gebirgigem Gelände ereignen. Zusätzlich zu den genannten Merkmalen von Notfallsituationen spielen bei alpinen Notfällen Faktoren wie Wetter, Tageszeit und Gelände eine entscheidende Rolle. Diese Faktoren (ins Besondere das Gelände) entscheiden darüber, wie rasch Rettungskräfte eintreffen können bzw. wie lang der

⁷ Terminologischer Hinweis: Die in diesem Kapitel verwendeten Termini Berg-, Flug-, Wasser-, Pistenrettung beziehen sich auf die Tätigkeit des Rettens unter den jeweils spezifischen Umständen und nicht auf Organisationen, die diese Tätigkeiten ausüben.

Abtransport/die Bergung der Betroffenen dauert. Bei Alpinnotfällen handelt es sich zwar oft, jedoch nicht immer um medizinische Notfälle. Häufig sind es Personen, die sich bspw. verirrt haben oder nicht in der Lage sind selbstständig ans Ziel oder einen sicheren Ort zu gelangen, die den Notruf tätigen bzw. Hilfe benötigen. Zu den Eigenschaften von Alpinnotfällen zählen neben den bereits erwähnten allgemeinen Merkmalen von Notfallsituationen folgende besondere Faktoren, die über das Zustandekommen der Rettungsaktion entscheiden (vgl. auch Ladenbauer 2002b:111f; Forster 2010:223f): *Wetter*, *Kommunikation* und geeignete *Einsatzkräfte*.

Wetter – Unter den entscheidenden Faktoren für den Erfolg einer Rettungsaktion in den Bergen zählt zweifellos das Wetter. Die Wetterverhältnisse entscheiden in erster Linie ob bzw. wann ein Einsatz gestartet wird. Bei klarem Himmel kann ein Ausrücken auch bei Dunkelheit in Erwägung gezogen werden. Auch kann die Witterung entscheiden, ob ein Einsatz mit dem Hubschrauber erfolgen kann oder mitunter zeitintensivere Transport- bzw. Bergemethoden notwendig sind. Zudem kann ein Unwetter auch der Grund sein, dass Personen überhaupt bzw. rasch geborgen werden müssen.

Kommunikation – Um Hilfe zu bekommen, müssen in Bergnot geratene Personen in erster Linie auf sich und ihre Lage aufmerksam machen, d.h. anderen bzw. direkt Rettungskräften ihre Notlage kommunizieren. Dies kann sich in den Bergen als äußerst schwierig erweisen. Im Idealfall haben die Verunglückten ein Mobiltelefon mit vollgeladenem Akku sowie ausreichend stabilen Empfang und können den Notruf (140) absetzen; oder es befinden sich Andere auf derselben Route, die den Notfall bemerken und den Notruf absetzen. Im Falle schlechten Empfangs, mangelnder Netzabdeckung oder leeren Handy-Akkus kann auf das alpine Notsignal (Licht- oder akustische Zeichen sechs Mal pro Minute) zurückgegriffen werden.

Geeignete **Einsatzkräfte** – Das alpine Gelände stellt alle Einsatzkräfte vor technische und physische Herausforderungen. Beispielsweise lange Märsche und Erstversorgung der Verunglückten in unwegsamen Gelände unter schwierigen Wetterbedingungen sowie Taubergungen (s. 3.2.3.) sind keine Seltenheit und erfordern eine hohes Maß an Ausdauer, Training und Kompetenz im Umgang mit der Ausrüstung.

Zu den besonderen Herausforderungen für die Einsatzkräfte zählen folgende Faktoren, die gleichfalls einen Einfluss auf die Einsatzgestaltung haben:

Erreichbarkeit der Notfallstelle: Die Position, das Gelände der Notfallstelle sowie das Wetter entscheiden über die Zeit bis zum Eintreffen der Einsatzkräfte und über die von ihnen eingesetzten Mittel. Beispielsweise bei starker Verletzung, bei der der Hubschrauber zum Einsatz kommen würde, jedoch wetterbedingt nicht einsetzbar ist, müssen die Verunglückten zu Fuß erreicht werden. Andernfalls wird eine Gruppe, die sich *lediglich*

verirrt hat von den BergretterInnen in der Regel zu Fuß erreicht und ins Tal oder zur nächsten Hütte geführt.

Ausdauer: Die BergretterInnen sowie auch die BeamtInnen der Alpinpolizei müssen in der Lage sein die eigene (körperliche) Kraft und Können so einzuschätzen und einzusetzen, dass sie den jeweiligen Aufgaben während des Einsatzes ohne Gefährdung von sich oder der Anderen gerecht werden können. D.h., dass man z. B. nach einem stundenlangen Aufstieg bei Erreichung der in Not Geratenen noch ausreichend bei Kräften sein muss um die nötigen Maßnahmen bestmöglich durchzuführen und den Abstieg zu bewältigen.

Ladenbauer (2002b) konnte in Folge seiner Studie spezifisch alpine Herausforderungen für die in Bergnot Geratenen feststellen:

- **Angst** nicht (rechtzeitig) gefunden zu werden.
- **Langes Warten** auf Hilfe. Im Falle von schwer erreichbarer Lage, Schlechtwetter oder Dunkelheit bringt das oft stundenlange Warten die Verunglückten an ihre (physischen und psychischen) Grenzen.
- **Abtransport.** „Man spricht [...] immer häufiger von Transporttrauma“ (Peters/Runggaldier 2006:14). Der Abtransport mittels Hubschrauber (z. B. Taubergung) stellt ein erheblicher Stressfaktor für die Geborgenen dar. Der Abtransport zu Fuß/mit Trage oder Schlitten kann starke Schmerzen verursachen und lang dauern.

Nun sollen die bei Alpinnotfällen in Frage kommenden Einsatzkräfte vorgestellt und ihre Tätigkeit näher erleuchtet werden.

3.2.2 Besondere Einsatzkräfte

Aus den soeben erläuterten Besonderheiten der Alpinnotfälle ergeben sich auch besondere Anforderungen an die Hilfskräfte. Um den Herausforderungen Stand zu halten sind vor mehr als ein hundert Jahren (Rettungs-) Organisationen entstanden, die Bergetechniken entwickelten und immer weiter verbesserten. Im Folgenden werden die Einsatzkräfte dargestellt, die – wenn auch nicht immer alle gleichzeitig – bei Alpinnotfallsituationen tätig werden. Es wird auf ihre Tätigkeit vor dem Hintergrund der soeben genannten besonderen Schwierigkeiten eingegangen. Zunächst wird der Österreichische Bergrettungsdienst, der als einzige Organisation – aufgrund der geeigneten Ausbildung und Bergekompetenzen – offiziell für die Abwicklung von Alpinnotfällen zuständig ist, vorgestellt. Anschließend wird das österreichische System der Flugrettung näher erläutert. Schließlich werden die Alpinpolizei und ihre Aufgaben bei Alpinunfällen thematisiert. Weitere Einsatzorganisationen, die beispielsweise bei Unfällen in Seen und Höhlen zum Einsatz kommen, sind Organisationen der Wasser-/Höhlenrettung. Für die Sicherheit auf

den Skipisten existiert in jedem Skigebiet ein Pistenrettungsdienst. Dafür wird teilweise der örtliche Bergrettungsdienst beauftragt oder ein eigener Pistenrettungsdienst eingerichtet. Auf Wasser-, Höhlen- und Pistenrettung wird im Rahmen dieser Arbeit nicht weiter eingegangen.

Österreichischer Bergrettungsdienst (ÖBRD)

Entstehung (Hejduk 2002:85f)

Im Laufe der zweiten Hälfte des 19. Jahrhunderts hatte sich in den Wiener Hausbergen (Rax-Schneeberg-Gebiet und Hohe Wand) ein veritabler Alpentourismus entwickelt. Dessen Konsequenzen waren – neben verstärkter Erschließung der Alpen durch Hüttenbau, Entwicklung von touristischer Infrastruktur, Entwicklung von Bewusstsein für Natur- und Umweltschutz uvm. – auch, dass Bergunfälle keine Seltenheit mehr darstellten. Nach der Gründung des Österreichischen Alpenvereins 1862 unternahmen oft die örtlichen Sektionen die Bergung von Verunglückten. Schließlich schlossen sich nach einem stark mediatisierten Unglück auf der Rax prominente Bergsteiger und die alpinen Vereine aus Wien zusammen und gründeten 1896 in Wien das erste „Alpine Rettungskomiteé“. Darauffolgend wurden im Laufe der Jahre in allen Bundesländern (ausg. Burgenland) sieben Landesorganisationen – wobei Wien und NÖ eine Landesorganisation bildeten/bilden – sowie einen bundesweiten Dachverband gegründet, die sich nach dem zweiten Weltkrieg den Namen Österreichischer Bergrettungsdienst (ÖBRD) gaben (vgl. Ladenbauer 2002b).

Organisation und Tätigkeit

Der heutige ÖBRD besteht aus dem bundesweiten Dachverband, sieben Landesorganisationen alle mit Rechtspersönlichkeit. Die Landesorganisationen sind in Ortsstellen, die verwaltungstechnisch (ausg. Oberösterreich und Kärnten) Gebiets-/Bezirksleitungen (ohne Rechtspersönlichkeit) unterstehen. 291 Ortsstellen, in denen über 12.400 Frauen und Männer als *BergretterInnen* ehrenamtlich tätig sind, wobei die Landesorganisation Tirol mit 92 Ortsstellen und 4.415 Bergrettungsleuten und auch hinsichtlich der Einsatzzahlen mit Abstand die Größte ist (vgl. Österreichischer Bergrettungsdienst 2014).

Die Aufgaben des ÖBRD sind in den Satzungen der Landesorganisationen festgelegt. „Versorgung, Bergung und Abtransport von im unwegsamen, insbesondere alpinen Gelände verunglückten, vermissten oder sonst in Not geratenen Personen“ (ÖBRD-Land Tirol) stellen die Kernaufgaben dar. Die eigentliche Tätigkeit der Ortsstellen reicht – abhängig vom gegebenen Bedarf und Kooperationen mit anderen Organisationen, beispielsweise Pisten-, Flug-, Canyonrettung, Leichenbergung – weit über diese Kernaufgaben hinaus. Anders als in der Bundesrepublik Deutschland wird in Österreich der Bergrettungsdienst vom Gesetzgeber ausdrücklich auch für Fahndungen, Vermisstensuche und Evakuierung in schwerzugänglichen Gebieten beauftragt (vgl. Eimer 2010:78). Der ÖBRD ist außerdem

auf Bundes- sowie auf Landesebene gemeinsam mit den alpinen Vereinen im Bereich der Prävention von Alpinunfällen tätig.

Die Besonderheit des ÖBRD als Rettungsorganisation liegt eindeutig in der besonders intensiven Ausbildung der Bergrettungsleute (vgl. Eimer 2010:77; Zott am 24.4.2015). Im Rahmen der Ausbildung, die mehrere Jahre dauern kann und in der Zuständigkeit der Landesleitungen bzw. Ortsstellen steht, steigern diese ihr bereits vorhandenes Können im Bereich des Bergsteigens, Kletterns (in Fels und Eis) und Skifahrens. Genauso wichtig in der Ausbildung ist das Erlernen von Rettungstechniken in gebirgigem Gelände. Wie beim Rettungsdienst ist auch die medizinische Ausbildung der Bergrettungsleute ein Schwerpunkt. Es werden zwar Kurse angeboten, ein tiefes medizinisches Können ist jedoch in der Ausbildung sowie in der Ausübung der Tätigkeit von zweitrangiger Bedeutung. Es handelt sich insgesamt um Fähigkeiten, die ihnen ermöglichen sollen, die Verunglückten sowie sich selbst in Sicherheit zu bringen.

Einige Einsatzzahlen sollen die Bedeutung sowie den Umfang der Tätigkeit der Bergrettungsleute veranschaulichen. Laut dem Jahresbericht des ÖBRD (2013) rückten im Jahr 2012 die BergretterInnen des ÖBRD bundesweit 7.066 Mal aus und konnten bei einem gesamt Zeitaufwand von 70.077 Einsatzstunden 7.440 Personen (7.267 lebendig) bergen; davon waren nur 3.733 ÖsterreicherInnen. Im Jahr 2014 waren es 7.114 Einsätze mit 7.600 (6631 lebendig) geborgenen Personen; mit 3.657 waren weniger als die Hälfte ÖsterreicherInnen (vgl. Österreichischer Bergrettungsdienst 2014). Leider konnte keine Auskunft über die Herkunft der ausländischen Geborgenen gewonnen werden, da der ÖBRD-Bundesverband keine Statistiken darüber führt. Man kann jedoch davon ausgehen, dass die meisten aus Deutschland kommen, denn Deutsche die mit Abstand größte Gruppe der Nicht-Österreicher darstellen.

Flugrettungsorganisationen

Der schnellste und sicherste Weg aus dem Gefahrenbereich geborgen zu werden, ist zweifelsfrei der Hubschrauber. Je nach Bedarf bzw. Art des Notfalls erfolgt die Flugrettung per Rettungs- bzw. Notarzthubschrauber-einsatz, wobei sich am Bord immer eine NotärztIn und eine FlugretterIn (BergretterIn mit Ausbildung als SanitäterIn) befinden. Die Bergeverfahren mittels Hubschrauber sind ebenso spektakulär wie risikoreich und bedürfen sehr gut ausgebildeter PilotInnen und FlugretterInnen (vgl. Forster 2010:241). Aufgrund des oft steilen/bewaldeten Geländes, in dem sich ein Notfall in den Bergen ereignet, kann der Helikopter oft nicht wie ein Rettungswagen eingesetzt werden, d.h. landen und nach der Erstversorgung der Betroffenen diese an Bord abtransportieren. Wenn eine Landung nicht möglich ist, muss die Bergung mittels (fixem oder variablem) Tau durchgeführt werden. In diesem Fall fliegt der Helikopter möglichst

nah am Notfallort zu einem Zwischenlandeplatz, wo sich ein oder zwei FlugretterInnen (meist ausgebildete Bergretter-Innen) an das 10-200 Meter lange Seil (Tau) anschnallen (s. Abbildung), so werden sie zu den Betroffenen geflogen. Diese werden entweder zunächst erstversorgt oder direkt am Tau angehängt und zum Zwischenlandeplatz geflogen, dort eventuell erstversorgt und dann an Bord in der Regel ins Krankenhaus geflogen. Oft (beispielsweise bei Lawinenabgängen bzw. Verschüttetensuche) wird der Hubschrauber auch genutzt um Bergrettungsleute möglichst schnell an den Notfallort zu transportieren.



Das System der Zuständigkeiten in Sachen Flugrettung bei Alpinnotfällen ist in Österreich für Außenstehende verstrickt und schwer überschaubar. Es gibt mehrere private Betreiber von Rettungshubschraubern, die mit dem ÖRBD (2014:9) zusammenarbeiten: CFV (ÖAMTC-Christophorus Flugrettungsverein), SHS (Schider Helicopter Service), Heli Austria (Flugrettung Martin), ARA (Air Rescue Austria), Robin (Schenk Air), HAT (Heli Ambulance Team) und Wucher

Abbildung 2: Taubergung (Quelle: ÖAMTC (a))

Helicopter. Insgesamt werden in Österreich derzeit 34 Rettungshubschrauber-Standorte betrieben, 12 davon nur im Winter (Dezember-April). Auch hinsichtlich der Flugrettung sticht das Bundesland Tirol mit allein 15 Standorten heraus. Allein der ÖAMTC-Christophorus Flugrettungsverein verzeichnete im Jahr 2013 2.186⁸ und 2014 1.923⁹ Flugrettungseinsätze in alpinem Gelände; die mit Abstand meisten davon in Tirol (vgl. Eisinger/Jank 2015). Dabei kamen 509 bzw. 477 Patientinnen aus einem anderen Land als Österreich und Deutschland (ibid.).

Im Falle einer Fahndung, Vermisstensuche oder wenn klar ist oder davon ausgegangen werden kann, dass die in Not Geratenen unverletzt bzw. nicht krank sind, werden die Bergrettungsleute von den Hubschraubern des Bundesministeriums für Inneres

⁸ 57 davon nicht in Österreich (Deutschland, Italien, Schweiz) (vgl. Eisinger/Jank 2015)

⁹ 45 davon nicht in Österreich (Deutschland, Italien, Schweiz) (vgl. Eisinger/Jank 2015)

(Flugpolizei) zum Einsatz geflogen. Diese sind ebenso auch für Taubergungen ausgestattet (vgl. BMI (a) Flugpolizei; Walli 2014).

Alpinpolizei

Bei der Alpinpolizei handelt es sich um PolizeibeamtInnen, die eine besondere, für die Tätigkeit in alpinem Gelände spezifische Zusatzausbildung absolvieren (vgl. BMI (b)). Die Alpinpolizei besteht aus 32 Einsatzgruppen, die je nach Größe des Einsatzgebietes jeweils über sechs bis 31 speziell ausgebildete PolizeibeamtInnen verfügen. „Organisatorisch sind die meisten Beamten und Beamtinnen im normalen Polizeiinspektionsdienst integriert und werden bei Bedarf zu den Exekutivdiensten im alpinen Gelände herangezogen“ (BMI (c)). Zu den Kernaufgaben der Alpinpolizei gehören (vgl. *ibid.*):

- Unfälle im alpinen Gelände zu erheben¹⁰
- Suchaktionen: Bei einer Vermisstenmeldung organisiert (mithilfe vom ÖBRD) und koordiniert die (Alpin)Polizei die Suche (auch Fahndungen) im alpinen Gelände
- Absperrung des Unfallgebietes
- Unfallprävention gemeinsam mit ÖBRD und alpinen Vereinen

D.h. die Alpinpolizei arbeitet in der Praxis eng mit den Ortsstellen des ÖBRD zusammen und dabei übernimmt sie im Einzelfall auch Aufgaben, die genuin Bergrettungsaufgaben sind. Nach dieser Vorstellung der Einsatzkräfte sollen nun auch typische Einsatzabläufe angeführt und kurz erläutert werden. Daraus soll auch das Zusammenwirken der genannten Hilfskräfte ersichtlich werden.

3.2.3 Einsatzabläufe

Die Hilfsmaßnahmen und Einsatzabläufe bei Alpinnotfallsituationen ähneln den in 3.1.2. beschriebenen mit einigen Abweichungen, die nun besprochen werden sollen.

Ähnlich wie bei der Rettungskette, gelten auch hier dieselben Schritte: Zunächst ohne Eigengefährdung wenn möglich erste sichernde Maßnahmen setzen; den Notruf 140 oder 112 anrufen und Hilfe anfordern; Anweisungen der LeitstellenmitarbeiterIn folgen und u.U. Erste Hilfe leisten bis die Hilfskräfte eintreffen und übernehmen. Hinsichtlich der

¹⁰ „Darunter fallen Ereignisse im alpinen Gelände (wie Lawinenunfälle, Kletterunfälle in Fels und Eis etc.), bei denen Personen gefährdet, verletzt oder getötet wurden oder solche, bei deren Erhebung und Bewältigung alpin geschultes Personal erforderlich ist wie bei Unfällen in Kletterhallen oder an künstlichen Kletteranlagen, Hochseilgärten, etc. [...] Im organisierten Skiraum wird die Alpinpolizei allerdings nur bei Kollisionsunfällen (Verdacht auf Fremdverschulden), bei solchen mit tödlichem Ausgang und bei Liftunfällen tätig. Verletzt sich also ein Skifahrer auf einer präparierten Piste ohne Fremdeinwirkung, findet dieser Unfall nicht Eingang in die Statistik“ (Ebner am 20.04.2015)

Einsatzabläufe können allerdings folgende Besonderheiten festgestellt werden (Ladenbauer 2002c:108; Friessenbichler 2014; Haselbacher/Kröll am 29.04.2015):

- **Notrufabfrage und Alarmierung:** Der Bergrettungsdienst wird von der zuständigen externen Leitstelle alarmiert, die den Alpin-Notruf 140 entgegengenommen und abgewickelt hat. Die LeitstellendisponentIn alarmiert Einsatzleitung sowie die BergretterInnen der dem Notfallort nächsten Ortsstelle (oder mehrerer Ortsstellen bei größeren Ereignissen) per Funk auf ihre persönlichen Funkmeldeempfänger (Pager) oder per SMS. Die Nachricht enthält Informationen über AnruferIn, Lage der Betroffenen, alle in Erfahrung gebrachten Details über die Position. Gleichzeitig wird auch die Alpinpolizei verständigt. Beim Notruf NÖ beispielsweise erreicht einen 140-Anruf einen „speziell geschulten ‚Alpindisponenten‘, der zugleich auch ein ‚Air-Dispatcher‘ ist“ (Friessenbichler 2014), der/die auf Basis der eigenen Einschätzung oder (später) auf Anforderung der EinsatzleiterIn den Befehl für einen Hubschraubereinsatz geben kann. Während der Alarmierung wird das Notrufgespräch fortgesetzt und die Informationen werden am Ende des Gesprächs an die Einsatzleitung vermittelt. Falls möglich, ruft die Einsatzleitung die AnruferIn zurück und informiert über den weiteren Verlauf.
- **Ausrücken:** Die EinsatzleiterIn und die BergretterInnen, die den Einsatz übernehmen, kommen zunächst in die Ortsstelle und rücken dann gemeinsam aus (nur die EinsatzleiterIn koordiniert den Einsatz aus der Ortsstelle). Wenn kein Helikoptereinsatz möglich oder notwendig ist, fährt die Mannschaft mit Fahrzeugen u.U. auch mit Seilbahnen möglichst nah an den Notfallort „aber auf dem Weg zum in Not Geratenen steht immer ein längerer Anmarsch, bei dem das gesamte Material auf den eigenen Rücken getragen werden muss“ (Haselbacher/Kröll am 29.04.2015). Auch wenn ein Helikoptereinsatz möglich ist, dauert es eine Zeit bis (z. B. bei einem Lawinenabgang) ausreichend BergretterInnen vor Ort transportiert werden.
- **Eintreffen, Lagebeurteilung, Lagemeldung:** Bei Eintreffen an der Notfallstelle bzw. bei Sichtung der Betroffenen gilt „erst denken, dann handeln“ (Ladenbauer 2002c:108); d.h. sich einen Überblick über die Lage und die möglichen Gefahren verschaffen und erst danach falls möglich die Betroffenen aus den Gefahrenbereich bergen. Gleichzeitig erfolgt die Kommunikation mit der Einsatzleitung über die vorgefundene Lage.
- **Sofortmaßnahmen:** „Versorgen des Verletzten medizinisch und seelisch; ev. Vorbereiten für Biwak oder Abtransport“ (Ladenbauer 2002c:108). Sehr oft muss vor Ort jedoch entschieden werden, ob aufgrund der Umstände (z. B. Schlechtwetter, Lage der Person, Gefahr im Verzug) der Abtransport in Sicherheit zu Fuß oder per

Taubergung – ohne jegliche Versorgung vor Ort – Vorrang hat. Bei einer Flugrettung aus einer Felswand, wenn unmittelbare Gefahr (Steinschlag, Wetterverschlechterung) droht, bestünde die Sofortmaßnahme aus dem sofortigen Abtransport mittels sogenannter Kaperbergung. Dabei wird die Person von der BergretterIn ohne jegliche Versorgung am Hubschrauber-Tau gesichert, das Kletterseil durchtrennt und die Person abtransportiert (vgl. Forster 2010:241).

➤ **Abtransport:** Die Einsatzleitung im Tal ist für die Entscheidung zuständig wie die Betroffenen – abhängig von Verletzungsmuster, Gelände, Wetter – abtransportiert werden bzw. ob ein Hubschrauber angefordert wird. Der Abtransport zu Fuß kann bspw. mit Gondeln, Bergesack oder Trage bis zum Fahrzeug erfolgen.

Zu den feststellbaren Unterschieden zwischen Alpinnotfall und anderen Notfalltypen gehören somit: die Funktion des Bergrettungsdienstes, die Einsatzdauer und der physische Aufwand. Die Besonderheit in der Funktion besteht in der Zuständigkeit für den medizinischen sowie auch für den technischen Aspekt des Einsatzes (vgl. 3.1.1.). Bei der Einsatzdauer handelt es sich um die Zeit bis ein Notruf abgesetzt werden kann; Zeit für die BergretterInnen in die Zentrale (Ausrückort) zu kommen; Zeit von dort die Betroffenen zu suchen und zu erreichen; Zeit mit dem Hubschrauber genügend Hilfskräfte vor Ort zu bringen; Zeit die Betroffenen (zu Fuß) wieder in Sicherheit zu bringen. Beim physischen Aufwand ist die Rede von der körperlichen Fähigkeit stundenlang bei niedrigen Temperaturen im Gelände auszuharren und dabei nicht nur für die eigene Sicherheit sondern auch für die einer u.U. verletzten Person zu sorgen, denn BergretterInnen müssen oft dann ausrücken, wenn äußere Bedingungen gegen einen Aufenthalt im Freien sprechen.

3.2.4 Alpinnotfall und Psyche

Der Mediziner, Bergretter und ehemaliger Landesleiter des ÖBRD Niederösterreich/Wien Ladenbauer führte eine Studie (2002c:107-111), in der er die Erkenntnisse und Schlussfolgerungen Lasogga und Gasch (s. 3.1.3) hinsichtlich des Umgangs mit den Notfallopfern auf die ihre Übertragbarkeit auf Einsätze in alpinem Gelände untersucht, da „die Bergretter oft stundenlang mit einem Verletzten während des Abtransports beisammen [sind], während Rettungssanitäter oft nur wenige Minuten“. In der Auswertung der 446 auswertbaren (von 2418 an Geborgenen der vergangenen fünf Jahren zugestellten) Fragebögen ging Ladenbauer auf die vier Regeln Lasoggas und Gaschs für ErsthelferInnen: Die erste Regel „Sage, dass du da bist und dass etwas geschieht!“ wird mit der Information über die helfende Person ergänzt; „Sage, dass Du da bist, wer Du bist und dass etwas geschieht!“. Die zweite Regel bezüglich des Abschirmens von Zuschauern erübrigt sich, da dies in alpinem Gelände selten ein Problem darstellt. Hinsichtlich der dritten Regel „Suche vorsichtig Körperkontakt!“ ergibt sich für Ladenbauer eine besondere

Betonung auf „vorsichtig“, da Körperkontakt von den Verunglückten als Unangenehmste der Maßnahmen empfunden werde. Empfohlen wird jedoch das „Anhaltenlassen“ anzubieten und jedenfalls jegliche Art von (notwendigem) Körperkontakt anzukündigen, denn dies würde der Person die Möglichkeiten darüber zu entscheiden und somit eine gewisse Kontrolle der Situation wieder zu erlangen. Somit kann die dritte Regel mit „biete [...]“ ergänzt werden.

Sehr große Bedeutung wird von den StudienteilnehmerInnen dem Aspekt der Kommunikation beigemessen. Es sei wichtig das Gespräch ständig aufrecht zu erhalten; am besten sollte dieselbe helfende Person bei den Verunglückten bleiben oder zumindest nicht unangekündigt weggehen um „ein weiteres Trauma zu vermeiden“ (vgl. auch Lasogga/Gasch 2006:105). Das Informieren erwies sich besonders für PatientInnen mit starken Schmerzen am wichtigsten. Informationen über das Vorgehen sowie über die Kompetenz der Helfenden würden ein Gefühl der Sicherheit und Kontrolle vermitteln und das Gefühl der Angst und Hilfslosigkeit verringern. Auch Ladenbauer empfiehlt mit ausländischen Betroffenen (sowie mit Bewusstlosen) genauso zu sprechen, auch wenn sie den Inhalt nicht verstehen. Es liegen jedoch keine Informationen darüber vor, ob auch ausländische Geborgenen befragt wurden. Somit findet die vierte Regel „Sprich und höre zu!“ auch bei Alpinnotfällen Gültigkeit (ibid.:111).

Besonders erwähnenswert ist die Feststellung Ladenbauers, dass „die Angst vor dem Hubschrauber deutlich größer [war], als wir angenommen hatten“ (ibid.:112). „Der Hubschrauber-Abtransport [stellt] für alle Betroffenen einen großen Streß [sic] dar“. Dabei sei beispielsweise für Verletzte nicht das Fliegen angstausslösend, sondern das Wissen, dass der Hubschrauber nur bei kritischen Verletzungen gerufen wird. Im Allgemeinen zeigte sich, dass es gleich wichtig ist, nach der Intensität der Schmerzen gefragt zu werden, wie die schmerzarme Behandlung selbst. Gefolgt werden diese vom Sprechen und Informiertwerden.

3.2.5 Kommunikation mit den Betroffenen – Schlussfolgerungen

Auch bei Alpinrettungseinsätzen kristallisieren sich die zwei Kommunikationssituationen (s. 3.1.3.) heraus, nämlich jene am Beginn des Einsatzes während des Notrufs und jene vor Ort während der Hilfsmaßnahmen. Im Zuge der Ausführungen über die Einsatzabläufe und -bedingungen wird sichtbar, dass verbale Verständigung bei Alpinnotfallsituationen einerseits nicht selbstverständlich ist und andererseits, wenn sie doch möglich ist, sie umso relevanter wird. Hinsichtlich der psychischen Betreuung konnte auch bei Alpinnotfällen gezeigt werden, dass diese fast ausschließlich verbal erfolgreich umgesetzt werden kann. Bezüglich der Verständigung mit Anderssprachigen vor Ort empfiehlt auch Ladenbauer lediglich (2002c) wie zuvor Lasogga und Gasch (2006), mit ihnen trotzdem zu sprechen. Nun stellt sich die Frage, wie Kommunikation mit Anderssprachigen in den beiden

Situationen (während des Notrufs und vor Ort) funktioniert? Sind einerseits die Leitstellen auf derartige Situationen vorbereitet? Falls mit DolmetscherInnen zusammengearbeitet wird, ist es möglich, diese (telefonisch) mit den Einsatzkräften vor Ort zu verbinden? Andererseits ist auch die Frage, ob eine Dolmetschung eine brauchbare, hilfreiche Option angesichts der oft schwierigen Einsatzbedingungen vor Ort darstellt.

Im Folgenden kann anhand des Sprachkartensystems gezeigt werden, dass die Problematik von den Bergrettungskräften wahrgenommen wird und vereinzelt bereits Lösungsansätze entwickelt wurden (s. 3.2.6.1). Daraus erschließt sich, dass die Problematik (zumindest vereinzelt) als praxisrelevant eingeschätzt wird. Gleichzeitig wird anhand einiger Medienberichte auf die Aktualität von Alpinnotfällen mit ausländischen Betroffenen hingewiesen.

3.3 Einsätze mit Sprachbarrieren

Wie man den letzten Jahresberichten des Österreichischen Bergrettungsdienstes (2012:7; 2013:7; 2014:7) entnehmen kann, erhebt der Bundesverband bei jedem Einsatz auch Angaben über die Herkunft der Personen. Dabei wird allerdings ausschließlich zwischen österreichischer und nichtösterreichischer Staatsangehörigkeit unterschieden. Somit sind die Daten für die Zwecke dieser Arbeit nicht schlüssig, denn sie ermöglichen keine Aussage über die Zahl der Verunglückten, mit denen es möglicherweise Verständigungsschwierigkeiten gegeben haben könnte.

Genauere Angaben zu Notfallort und -zahlen werden jedoch vom Österreichischen Kuratorium für Alpine Sicherheit erfasst und wurden für die Zwecke dieser Arbeit freundlicherweise zur Verfügung gestellt. Die Daten und Statistiken des Österreichischen Kuratoriums für Alpine Sicherheit beruhen auf Erhebungen der Alpinpolizei und umfassen u. a. Informationen bezüglich der Herkunft von Toten und Verletzten (Verunglückten) im alpinem Gelände und der Gemeinde, wo sich der Notfall ereignet hat bzw. dieser registriert wurde (vgl. Österreichisches Kuratorium für Alpine Sicherheit 2015). Die zur Verfügung gestellten und ausgewerteten Daten umfassen zwei Winter- und zwei Sommersaisons, d. h. einen Gesamtzeitraum von zwei Jahren (1.11.2012 – 31.10.2014). Die Auswertung der Daten ergab, dass aus den 98,4% (25.662 Personen), die einem Herkunftsland sowie dessen Notfall einem Gemeindegebiet zugeordnet werden konnten, über drei Viertel (79%) aus einem deutschsprachigen Land¹¹ stammen. Bemerkenswert ist dabei die Tatsache, dass beinahe gleich viele Verunglückte aus Deutschland (38%) wie aus Österreich (39%) stammten.

¹¹ Österreich, Deutschland, Schweiz, Liechtenstein.

Die restlichen Länder wurden in Englisch- und Anderssprachige unterteilt. Lediglich 2,8% (715 Personen) stammten aus englischsprachigen Ländern¹², wobei 2,2% allein aus Großbritannien stammten. Knapp 18% (4.668 Personen) der von der Alpinpolizei registrierten Verunglückten stammten somit aus nichtdeutsch- und nichtenglischsprachigen Ländern. Dabei kamen circa 17% aus europäischen, nichtdeutsch- und nichtenglischsprachigen Ländern. 5% aller registrierten Verunglückten stammten allein aus der Niederlande, die damit das meistvertretere Land nach Österreich und Deutschland bei den Verunglücktenzahlen darstellt. Die meisten weiteren Länder stellen jeweils weniger als ein Prozent der Gesamtzahl der Verunglückten dar. Wenn diese als vernachlässigbar vorkommen können, gewähren die absoluten Zahlen ein schärferes Bild der Lage. Beispielsweise sind Länder wie Tschechien mit 246 (0,9%), Ungarn mit 243 (0,9%), Italien mit 230 (0,9%), Polen mit 223 (0,8%), Frankreich mit 151 (0,6%), Russland mit 129 (0,5%) vertreten.

Bezüglich der Bundesländerverteilung konnte festgestellt werden, dass beinahe die Hälfte (43,6%) aller Personen im Bundesland Tirol verunglückt ist. An zweiter Stelle befindet sich mit großem Abstand Salzburg mit 18,3%. Es folgen Vorarlberg (10,6%), Steiermark (7,4%), Oberösterreich (7,1%) sowie Niederösterreich und Kärnten (ca. 5%). Die Reihung der Bundesländer nach Verunglücktenzahlen bleibt selbst bei der Betrachtung ausschließlich der Verteilung der Nichtdeutschsprachigen ident. Die Unterschiede zwischen den Bundesländern werden jedoch größer und es wird deutlich sichtbar, in welchen Bundesländern die meisten Ausländischen geborgen wurden: In Tirol wurde mehr als die Hälfte (50,5%) aller ausländischen Verunglückten geborgen; dabei sind lediglich 7,8% englischsprachig. Es folgt Salzburg mit 22%, wobei 3% knapp aus englischsprachigen Ländern stammten. Während die Zahlen in Tirol und Salzburg höher als die Gesamtzahlen aller Geborgenen sind, sind die der restlichen Bundesländern niedriger: Vorarlberg bleibt an dritter Stelle, allerdings mit nur 7,3%. Es folgen Steiermark mit 5,4% sowie Oberösterreich und Kärnten mit über 4%, während in Niederösterreich nur 2,6 der Bergungen von Ausländischen durchgeführt wurden.

Es kann angenommen werden, dass die Daten des Kuratoriums – aufgrund der vergleichbaren Zahlen hinsichtlich aller und der österreichischen Geborgenen – auf die (nicht aufgeschlüsselten) Gerettetenzahlen des ÖBRD (s. 3.2.2) übertragbar sind. Diese Zahlen weisen zudem nicht nur darauf hin, dass viele Unfälle im Gebirge geschehen, sondern dass es auch zahlreiche ausländische Gäste treffen kann. Es handelt sich um

¹² Australien, Großbritannien, Britische Jungferninseln, Irland, Kanada, USA.

tausende von Menschen, ausländische Gäste, die jährlich in Österreich in Not geraten geborgen und betreut werden müssen.

Von Alpinnotfällen mit Ausländern wird häufig in den Medien berichtet. Nachfolgend folgen exemplarisch einige Medienberichte, in denen besondere Schwierigkeiten und (möglicherweise) sprachbedingte Entscheidungen der Verunglückten ersichtlich werden.

3.3.1 Medienberichte

„Zwei Bergsteiger von Dunkelheit überrascht“ (Salzkammergut-Rundblick 2012)

Am 15. September 2012 geraten zwei tschechische AlpinistInnen in Oberösterreich in Bergnot. Sie unterschätzen die Länge der Abstiegsroute und mangels eines Leuchtmittels können sie beim Einbruch der Dunkelheit den Abstieg nicht fortsetzen. „Die Frau verständigte per Mobiltelefon den Bergrettungsnotruf 140 wobei auf Grund der sprachlichen Barriere nur in Erfahrung gebracht werden konnte, dass sie mit ihrem Partner am Traunstein in der Dunkelheit festsitze.“ Aufgrund der ungenauen Angaben über die Lage der in Bergnot Geratenen werden mehrere „Suchtrupps der Bergrettung Gmunden“ und ein Hubschrauber mit Wärmebildkamera bei der Suche eingesetzt. Nach wenigen Stunden werden die zwei von einer Suchmannschaft geortet und ins Tal begleitet. „Im Einsatz waren 17 Mann des BRD (Bergrettungsdienstes, Anm.) Gmunden, zwei Beamte der Alpinpolizei und die Besatzung des FLIR Hubschrauber der Flugeinsatzstelle Wien.“

Es handelt sich um einen Fall, über den in mehreren Medien berichtet wurde und aus dem ersichtlich wird, dass Sprachbarrieren deutlich zu einem verhältnismäßig größerem Aufwand bei der Suche führten.

„Russe verursachte große Suchaktion am Großglockner“ (Salzburger Nachrichten 2013)

Sehr stark mediatisiert wurde die Rettung eines Russen vom höchsten Berg Österreichs im Winter 2013. Am 10. Jänner begann ein 36jähriger Russe den Aufstieg auf den Großglockner, jedoch ohne passende Ausrüstung wie Skier bzw. Schneeschuhe und Biwak für den Notfall. Den Medien ist zu entnehmen, dass er weder Deutsch noch Englisch sprach und als er nach Einbruch der Dunkelheit nicht mehr weiter kam, kontaktierte er jemanden aus seiner Reisegruppe, der die Rettungskräfte alarmierte. Hinsichtlich der Schwierigkeiten aufgrund der Sprachbarrieren zitiert Lenzer den Ortsstellenleiter der Bergrettung Kals: „‘Also setzten wir uns noch einmal mit Hilfe eines Dolmetschers mit dem Mann in Verbindung, und erkundigten uns nach seiner ungefähren Lage‘“. Mehrere Suchtrupps mit einem Alpinpolizisten und einem Notarzt starteten die Suche und konnten den Mann nach einigen Stunden lebendig ins Tal transportieren.

Der Dolmetscheinsatz wird von den Medien nur am Rande erwähnt, daher ist es auch nicht klar, ob beispielsweise eine professionelle DolmetscherIn gerufen wurde oder jemand aus der Reisegruppe gedolmetscht hat. Aus den Berichten geht jedoch hervor, dass die Kommunikation telefonisch stattgefunden hat.

„Ungarische Kletterer mit Sprachproblemen in Bergnot“ (ORF Steiermark 2014)

„Ungarische Kletterer haben sich am Mittwoch in Eisenerz überschätzt und damit in Bergnot gebracht. Als sie nicht mehr weiterkonnten, wollten sie Hilfe rufen, doch sie sprachen weder Deutsch noch Englisch.“ So beginnt der ORF-Onlinebericht vom 4. September 2015 über zwei Männer aus Ungarn, die im Bereich eines Klettersteigs bei Leoben am Ende ihrer Kräfte den Notruf absetzen wollen. Allerdings ohne Erfolg, denn sie konnten sich sprachlich nicht verständlich machen. Die Frau, die mit ihnen kam, die jedoch die Wanderoute für den Aufstieg wählte, stieß später wieder auf sie. Sie rief jemanden in Ungarn an, der sprachlich im Stande war die Rettungskräfte in der Steiermark zu alarmieren. Mithilfe von „14 Bergretter aus Eisenerz und zwei Alpinpolizisten“ konnten die drei Personen geborgen werden.

In diesem konkreten Fall wird ersichtlich, wie umständlich Hilfe organisiert werden kann, wenn Kommunikation an der Sprache scheitert.

3.3.2 Derzeit verwendete Hilfsmittel

Wie bereits besprochen, stellt die Psyche der direkt Betroffenen in einer Notfallsituation ein nicht zu vernachlässigender Faktor dar. Aus dem Bewusstsein, dass es für Anderssprachige eine zusätzliche psychische Belastung ist, sich im Notfall nicht ausdrücken und nicht verstehen zu können, was mit ihnen passiert, entwickelte die Bergrettungsärztin und Psychologin Ulley Rolles für den BRD Kärnten sogenannte Sprachkarten (vgl. Hofer 2011). Es handelt sich um Kärtchen in DIN A6-Format, auf denen grundlegende Fragen in verschiedenen Sprachen (eine Sprache pro Karte) über das Befinden, vorhandene Schmerzen usw. der Verunfallten zu finden sind. „Die einzelnen Fragen bzw. Aussagen sind nummeriert. Der Bergretter hat das deutsche Kärtchen [...], der Verunfallte die Karte in seiner Muttersprache. Während der Bergretter einen Satz auf Deutsch formuliert, kann er auf die entsprechende Nummer auf dem fremdsprachigen Kärtchen zeigen“. Die Sprachkarten sind nicht für die Erstellung einer genauen Diagnose sondern als „sprachliche erste Hilfe“ gedacht, so die



Abbildung 3: Sprachkarten (Quelle: Hofer 2011)

Entwicklerin im ÖBRD-Interview. Erprobte Vorteile der Sprachkarten sind zweifellos das praktische Format und die leichte Erweiterbarkeit der Sprachenanzahl.

Nicht erwähnt bleiben im Onlineartikel (ibid.) jedoch die Grenzen dieses Hilfsmittels, die sich gerade in Situationen zeigen, in denen sich sehr viele Notfälle ereignen: bei Nacht und bei Schlechtwetter. Wie in der Abbildung ersichtlich, ist die Schrift relativ klein, sodass bei den suboptimalen Lichtverhältnissen von einer Stirnlampe oder bei starkem Wind/Sturm/Schneefall die Sprachkarten kaum mehr eingesetzt werden können. Die Entwicklung der Sprachkarten und ihre Verbreitung zeigen nicht nur, dass Notfälle mit Nichtdeutsch- bzw. Nichtenglischsprachigen keine unerwarteten Ausnahmen darstellen, sondern sich mit einer Häufigkeit ereignen, sodass professionelle sowie leicht und schnell einsetzbare Hilfsmittel benötigt werden.

3.4 Zusammenfassung

Notfallsituationen können verschiedenste Ausprägungen aufweisen, die gemeinsam mit Gelände, Fremdschuldvermutung, gesundheitlicher Lage der Betroffenen etc. darüber entscheiden, welche Einsatzkräfte bzw. Blaulichtorganisationen zuständig sind. Nach dem Eintreten und abhängig von der Ausprägung der Notlage, gestaltet sich die Rettung, sprich das in Sicherheit-bringen der Verunglückten, in mehreren Phasen. Alpinnotfälle und die damit verbundenen Rettungsaktionen unterscheiden sich von anderen Notfalltypen vor allem hinsichtlich der Erreichbarkeit des Notfallortes bzw. der dafür nötigen Zeit und des physischen Aufwandes des Bergrettungspersonals.

Ein wesentlicher Aspekt von Rettungseinsätzen jeder Art ist die Kommunikation mit den direkt Betroffenen, erstens um Auskunft über Verletzungen, Unfallhergang, weitere Betroffene etc. zu erlangen und zweitens im Sinne einer psychischen Betreuung. Es wurde gezeigt, dass für die direkt Betroffenen einerseits die Beruhigung und Hoffnung, dass alles gut gehen wird, sowie andererseits das Wissen über die eigene Lage und das, was mit ihnen geschieht enorm wichtig sind. Während Beruhigung auch durch Körpersprache und Intonation erzielt werden können, bedarf es der verbalen Sprache um Informationen über Lage und weiteres Vorgehen zu vermitteln. Hilfreich kann verbale Kommunikation auch bei der Erstversorgung im Falle von Verletzungen, oder beispielsweise um über weitere Schmerzen und Allergien Auskunft geben zu können. Genauso würde man die direkt Betroffenen effizienter beruhigen können, wenn diese die beruhigenden Worte verstehen könnten. Nun stellte sich im Laufe der Recherche heraus, dass die Abwicklung eines Notfalls geteilt ist; d.h. Alarmierung und Einsatz werden nicht von derselben Organisation vorgenommen. Hinsichtlich der Kommunikation zwischen Hilfskräften und Betroffenen konnten daher zwei Situationen identifiziert werden:

1. Notruf, der von einer Leitstelle empfangen und abgewickelt wird und

2. Die Versorgung vor Ort.

Aus diesen Erkenntnissen stellen sich nun folgende für die vorliegende Masterarbeit relevante Fragen:

- Wie funktioniert Kommunikation mit Anderssprachigen in den zwei Situationen (während des Notrufs und vor Ort)?
- Sind die Leitstellen auf derartige Situationen vorbereitet?
- Falls mit DolmetscherInnen zusammengearbeitet wird, ist es möglich diese (telefonisch) mit den Einsatzkräften vor Ort zu verbinden?
- Stellt Dolmetschen für die Einsatzkräfte vor Ort eine brauchbare Option dar, wenn die Einsatzbedingungen dermaßen schwierig sind?

Vor diesem Hintergrund kann festgehalten werden, dass die Lage von in Not geratenen fremdsprachigen Personen, die sich in der Notfallsituation nicht verständigen können, zweierlei problematisch sein kann. Erstens weil sie ihre Lage nicht bekannt machen können und zweitens weil sie die Informationen über den Einsatzverlauf nicht verstehen. Im nächsten Teil dieser Arbeit sollen mittels Experteninterviews weitere Erkenntnisse über den Umgang mit Fremdsprachigen im Rahmen von Alpinnotfällen und über die Möglichkeit den Hilfskräften professionelle sprachliche Unterstützung zur Verfügung zu stellen.

4. Sprachbarrieren bei Notfallsituationen

Ziel der vorliegenden Masterarbeit ist es, wie bereits im ersten Kapitel festgelegt, das Potential und die Anwendungsmöglichkeiten des Telefondolmetschens für die Einsatztätigkeit des Österreichischen Bergrettungsdienstes zu untersuchen. Zunächst wurden einerseits die Merkmale sowie Anwendungsmöglichkeiten des Telefondolmetschens näher betrachtet. Andererseits wurde auf die Charakteristika von Notfallsituationen allgemein sowie von Alpinnotfallsituationen eingegangen. Aus der Feststellung heraus, dass auch bei Alpinnotfällen bzw. -einsätzen die Notrufe von einer externen Landesleitstelle abgewickelt werden, die in der Folge auch den Einsatz der zuständigen Kräfte koordiniert, ergaben sich zwei Kategorien von InterviewpartnerInnen: Hinsichtlich der ersten Phase der Abwicklung eines Notfalls wurden Mitglieder der Führungsebene der Leitstellen befragt, während hinsichtlich der Phase vor Ort Mitglieder des ÖBRD-Landesorganisationen interviewt wurden.

Als Grundlage für die Auswahl der InterviewpartnerInnen dienten die vom Kuratorium für Alpine Sicherheit zur Verfügung gestellten Daten über die von der Alpinpolizei registrierten „Toten und Verletzten“ der letzten Jahren (s. 3.3). Ziel der Untersuchung war es, in den vier Bundesländern mit den höchsten Zahlen an von der Alpinpolizei registrierten Toten und Verletzten in alpinem Gelände jeweils ein Interview mit einer VertreterIn der Leitstelle¹³ und der Landesorganisation des ÖBRD durchzuführen. Schließlich wurden in den Bundesländern Tirol, Vorarlberg, Salzburg und Oberösterreich¹⁴ jeweils ein Vertreter des Österreichischen Bergrettungsdienstes und eine VertreterIn der Landesleitstelle.

Folglich wird eine Bestandsaufnahme der gelebten Praxis einiger der Notruf- bzw. Einsatzleitstellen sowie Landesorganisationen des ÖBRD mittels qualitativer Interviews vorgestellt.

¹³ Die Bezeichnung der Stellen, die (alle oder die 140-) Notrufe landesweit abwickeln weichen teilweise voneinander ab (bspw. Rettungsleitzentrale, Rettungs- und Feuerwehrleitstelle usw.), daher wird die Bezeichnung Leitstelle für alle einheitlich verwendet werden.

¹⁴ Da sich die Verunglücktenzahlen der Steiermark (vierthöchster Wert) und von Oberösterreich (fünfhöchster Wert) nicht stark unterscheiden, wurde aus ressourcengebundenen Gründen Oberösterreich für die Interviews gewählt.

4.1 Methodik

Um einen Einblick in die Abwicklung von Notfällen zu gewinnen wurde die qualitative Forschungsmethode des halbstrukturierten Interviews gewählt. Qualitative Forschungsmethoden eignen sich aufgrund ihrer Offenheit bzw. ihrer flexiblen Struktur besonders gut für wenig untersuchte Forschungsgebiete (vgl. Flik/Kardoff/Steinke 2003:25) wie es auch auf den Gegenstand der vorliegenden Arbeit zutrifft. Der Leitfaden sollte die Richtung des Gesprächs angeben sowie das Ansprechen der relevanten Themen sicherstellen, die Detailfragen jedoch sollten sich aus den Antworten der InterviewpartnerInnen ergeben (vgl. *ibid.* S. 351). Die Thematiken im Rahmen des Leitfadens wurden von einer offenen Frage bzw. von der Aufforderung zur Begründung der Ja-/Nein-Antwort eingeleitet (s. Anhang 1 und 2), sodass die InterviewpartnerInnen zu Beginn einer Thematik die Möglichkeit hatten sich frei zu äußern.

Auswahlkriterium für die Interviewten war in beiden Fällen, dass diese durch ihre Funktion bzw. Position Ein- und Überblick über die aktuelle Struktur, Funktions- und Arbeitsweise ihrer Landesorganisation bzw. Leitstelle haben. Zusätzlich mussten die ÖBRD-Interviewten aktive BergretterInnen sein. Letztendlich wurden acht Interviews geführt, wobei die Interviewten Mitglieder der Führungsebene ihrer Landesorganisation bzw. Leitstelle waren, da diese die Anforderungen optimal abdeckten. Es handelte sich um drei männliche und eine weibliche Befragte bei den Leitstellen und um vier Männliche bei den ÖBRD-Landesorganisationen. Während die VertreterIn der Leitstelle Tirol Mitglied der mittleren Führungsebene war, waren die anderen sieben Interviewten aus der obersten Führungsebene.

Sieben von acht Interviews wurden persönlich vor Ort geführt. Ausschließlich das Interview mit BO (ÖBRD-Oberösterreich) fand, da eine Terminvereinbarung nicht innerhalb des für die Interviews geplanten Zeitraums möglich war, telefonisch statt. Sechs der sieben vor Ort geführten Interviews fanden in einer gewohnten Umgebung der Interviewten statt. Ausschließlich das Interview mit dem BT (ÖBRD-Tirol) fand auf Vorschlag des Interviewten am Austragungsort einer Einsatzleitertagung des Bundeslands Tirol kurz vor Beginn der Veranstaltung, sodass auch Gespräche mit einzelnen Einsatzleitern des alpinunfallreichsten Bundeslands möglich sein sollten. Diese Rahmenbedingungen erwiesen sich allerdings aufgrund der Lautstärke der Umgebung als ungünstig. Zusätzlich wurde die interviewte Person teilweise von der Ankunft anderer TeilnehmerInnen abgelenkt. Dies wirkte sich möglicherweise – wenn nicht auf den Inhalt – auf die Ausführlichkeit der Antworten aus.

Die Interviews wurden mittels Audioaufnahmegerät aufgezeichnet und anschließend transkribiert (s. Anhang 3 und 4). Es handelt sich um eine wörtliche Abschrift, wobei die

Dialektausdrücke ins Hochdeutsche übertragen und Füllwörter (ah, ähm usw.) und Wortbrüche zu Gunsten einer besseren Lesbarkeit ausgelassen wurden.

Zu Beginn der Interviews wurden die Interviewten über den Zweck der Untersuchung und über die Verwendung ihrer Angaben im Rahmen der Masterarbeit. Da einige von ihnen nicht namentlich zitiert werden wollten, wurden alle Namen und Funktionen anonymisiert. Die Abkürzungen für die Interviewten setzen sich aus L (für Leitstelle) oder B (Für Bergrettung) und dem Anfangsbuchstabe der Bundesländer (Oberösterreich, Salzburg, Tirol, Vorarlberg).

Am Ende des jeweiligen Interviews war es möglich die Räumlichkeiten der Leitstellen zu besichtigen und ausführliche Erklärungen über die Technik, Arbeitsweise, Zuständigkeiten zu erhalten

Für die Auswertung des Materials wurde ein Kategorienschema – bestehend sowohl aus induktiv gewonnenen als auch deduktiv formulierten Kategorien und Unterkategorien – erstellt und bei allen Interviews angewendet (in Anlehnung an Bortz/Döring 2006:329f). Bei der Untersuchung der Interviews nach den von den Interviewten tatsächlich angesprochenen Themen (vgl. Schmidt 2003:448f) konnte festgestellt werden, dass diese zusätzlich zu den erfragten Bereichen weitere Thematiken ansprachen. Diese wurden dann ins Kategorienschema (induktiv) aufgenommen. Anhand des einheitlich angewendeten Kategorienschemas können die Interviews sowohl als Einzelfall als auch in Vergleich zu einander analysiert werden (Bortz/Döring 2006:330). Gleichzeitig wurde durch die Verwendung von Unterkategorien versucht den Informationsverlust möglichst zu minimieren (ibid.). Folglich werden nun die Ergebnisse der Untersuchung präsentiert und anschließend diskutiert.

4.2 Ergebnisse Leitstelleninterviews

Zunächst sollen hier die Ergebnisse mit anschließender Diskussion der Interviews hinsichtlich der ersten Phase der Notfallsituation – das sind jene, die den Notruf betreffen – präsentiert werden.

4.2.1 Betreute Rufnummern

Alle interviewten Leitstellen betreuen zusätzlich zum Alpinnotruf 140 den medizinischen Notruf 144 sowie die Rufnummer 141 für den Ärztebereitschaftsdienst. Alle Leitstellen koordinieren prinzipiell auch die Krankentransporte. Im Gegensatz zu den anderen betreut die Leitstelle in Linz die Notrufnummern 144 und 141 nicht für das gesamte Bundeslandgebiet sondern nur für vier Bezirke. In Vorarlberg und Tirol betreut die jeweilige Leitstelle auch die Feuerwehrnotrufnummer 122. Mehrere Notrufnummern zu

betreuen kann bedeuten „circa 14.000-15.000 Anrufe in 24 Stunden [...] im Jahr circa 220.000 Transporte, Events“ (LS Z. 65f) abzuwickeln.

4.2.2 Vorgehensweise bei Notrufen mit Nichtdeutschsprachigen

Die Antworten auf die Frage nach der Vorgehensweise bei Nichtdeutschsprachigen AnruferInnen fielen sehr unterschiedlich aus. Die Strategien der Leitstellen-MitarbeiterInnen, um Auskünfte über Ort und Geschehen zu gewinnen, sind vielfältig, nur der Versuch auf Englisch zu kommunizieren war bei allen festzustellen.

[W]enn jemand fremdsprachig [...] bei uns anruft, dann probieren wir natürlich primär aufs Englische zu verweisen. Also ‚Können Sie Englisch?‘ wird dann die Frage in Englisch gesprochen. (LS Z. 10-12)

Grundsätzlich wird versucht alles in englischer Sprache abzuwickeln. (LT Z. 10)

[E]in normaler Notruf kann in englischer Sprache abgewickelt werden. (LV Z. 12f)

[E]s wird versucht [...] auf Englisch Kontakt aufzunehmen. (LO Z. 7f)

Drei Interviewte (außer LV) sagten außerdem, dass es bei ihnen möglich sei, wenn keine weiteren Auskünfte oder keine Verständigung möglich sind, den Notruf (auf unterschiedliche Art und Weise) zu orten und somit ein Fahrzeug zum Unfallort hinschicken. Bevor es jedoch dazu kommt, werden alternative Herangehensweisen, die womöglich schneller zum Ziel führen, angewendet wird Verschiedenes versucht. Teilweise wird versucht in einem einfachen Deutsch „einfach nur ‚Straße?‘ oder ‚Wo?‘“ (LS Z. 15) gefragt um „zumindest die Grundinformationen [herauszubringen]“ (LO Z. 34). Teilweise haben die Mitarbeiter den Fragenkatalog elektronisch oder auf Papier in mehreren Sprachen zur Verfügung. „Da haben wir ein kleines Übersetzungsblatt auch für Italienisch für den Sommer, wo wir nur sagen können ‚Straße‘, ‚wo Straße‘, weil, auch wenn der Italiener z.B. uns die Getreidegasse nennt, dann wissen wir, es ist in der Getreidegasse“ (LS Z. 15-17). In Tirol wird u. U. auch mit der jeweiligen Botschaft Kontakt aufgenommen. Ausschließlich in Tirol und Vorarlberg werden bei Bedarf Personen als DolmetscherInnen mittels Konferenzschaltung telefonisch hinzugezogen.

[W]enn’s dann Probleme gibt in der Verständigung, dann versuchen wir sofort – sofern es möglich ist die Sprache zu eruieren, die der andere spricht – dann versuchen wir sofort den richtigen Dolmetscher zuzuziehen. Das passiert dann teilweise über einen anderen Mitarbeiter, der Kontakt mit dem Dolmetscher aufnimmt und – sofern er den passenden gefunden hat – ihn an den jenen übergibt, der das Notrufgespräch bedient. Der Notrufer bleibt so nicht alleine bis der andere Dolmetscher in der Leitung ist sondern wird weiter betreut und der Dolmetscher wird dann zugeschaltet. (LV Z. 39-45)

[W]enn wir wirklich den Bedarf haben in irgendeiner anderen Sprache – Italienisch, Französisch, was auch immer – dann machen wir Konferenzschaltungen vorrangig mit der Leitstelle in Bozen oder mit der Einsatzzentrale der REGA, [...] weil die dort mehrsprachig sind und in der Konferenzschaltung bleiben wir dann selber am Telefon und die übersetzen uns das quasi. (LT Z. 21-25)

4.2.3 Häufigkeit von fremdsprachigen Notrufen und Dolmetschbedarf

Im Zuge der Interviews konnte man feststellen, dass die Häufigkeit von Notrufen, bei denen aufgrund von Sprachbarrieren keine Verständigung zustande kam und eventuell Dolmetschbedarf gegeben gewesen wäre, bei allen Leitstellen sehr niedrig ist:

[E]s sind wirklich Einzelfälle, wo du [...]die spezielle Sprache brauchst. (LT Z. 59f)

[E]s kommt ganz selten vor, dass jemand sich gar nicht artikulieren kann. (LO Z. 7)

[S]ie [die Dolmetschanwärter, Anm.] dürfen nicht davon ausgehen, dass jetzt wöchentlich Anrufe kommen, [...] im Jahr zwei, drei, vier Fälle [...]. (LV Z. 105f)

Nichtdestotrotz scheint die Frequenz von Notrufen mit Nichtdeutschsprachigen – wenn auch mit Erfolg abgewickelt – spürbar hoch, wenn drei von vier Leitstellen ihren Mitarbeitern Englischschulungen anbieten oder zumindest Überlegungen zur Bewältigung von möglichen Sprachbarrieren angestellt haben.

4.2.4 Englischkenntnisse der MitarbeiterInnen

Da Notrufe auch in Englisch abgewickelt werden, wurde die Frage nach den Englischkenntnissen und -qualifikationen gestellt. Geantwortet wurde, mit Ausnahme von Vorarlberg, dass die MitarbeiterInnen „geschult [sind] Notrufe auch auf Englisch abzuwickeln“ (LT Z. 15). Teilweise gäbe es einmal im Jahr eine spezielle Fortbildung für die LeitstellenmitarbeiterInnen:

Einmal im Jahr Nachschulung von einem Native Speaker, wo man genau in die Richtungen geht: Bauchschmerz, Kopfschmerz [...] genau gezielt für uns [...]. (LS Z. 30-33)

[E]s gibt im Zuge der Leitstellenausbildung [...] einsatzbezogenes Englisch und es wird auch als Fortbildung angeboten. (LO Z. 15f)

4.2.5 Zusammenarbeit mit DolmetscherInnen

Auf die Frage, ob und in wie fern eine Zusammenarbeit mit DolmetscherInnen bestehe, fielen die Antworten sehr unterschiedlich aus. In **Oberösterreich** ist die Möglichkeit eine DolmetscherIn telefonisch hinzuzuziehen grundsätzlich nicht gegeben. Die interviewte Person sprach von einem alten Projektentwurf „ich glaube, auf Werkvertragsbasis mit Dolmetscher“ (Z. 44f), „bisher war’s aber aufgrund des Bedarfes und aufgrund der Kosten

nicht so, dass wir es in Anspruch genommen haben“ (Z. 29f). Auch aus weiteren Ausführungen zu diesem Thema ging nicht deutlich hervor, ob das Projekt gar nicht umgesetzt oder nur nicht in Anspruch genommen wurde. Als Begründung wurde genannt, dass „[es] bisher in unser Einzugsgebiet auch ohne funktioniert [hat]“ (Z. 25).

Das Rote Kreuz **Salzburg** verfügt zwar über einen Pool von DolmetscherInnen, die jedoch „[p]rimär vor Ort“ (Z. 72) „für den Katastrophenfall, also das was eine Großschadenslage ist: ein Busunfall, ein Flugzeugunfall, ein Hochwasser [verwendet] [werden]“ (Z. 58-60). Im Alltag der Leitstelle jedoch, sodass „jemand anruft, der spricht jetzt Ungarisch, wir verstehen ihn nicht und wir rufen den Dolmetscher an und sagen: ‚Ich verbinde dich mit einem Notruf, rede mit ihm!‘, das haben wir nicht, nein“ (Z. 78-80). Auf die Frage nach dem Grund, warum die DolmetscherInnen bei den Notrufen nicht eingesetzt werden, wurde geantwortet, dass einerseits „mit dem System, wie wir arbeiten [...] nicht den Leidensdruck so groß verspüren, dass wir etwas machen müssten, also nicht nur für unsern Schutz sondern auch für die Patienten“ (Z. 84-86) und andererseits „jeder Patient trotzdem in den ersten paar Minuten von uns gefunden worden [ist]“ (Z. 86).

In **Tirol** besteht eine Zusammenarbeit „mit Dolmetschern direkt [...] nicht.“ (Z. 20). Bei der weiter oben erwähnten Kooperation mit Leitstellen aus den benachbarten Regionen in Italien und der Schweiz „[sind] das keine Dolmetscher, die haben einfach nur in der Leitstelle mehrsprachiges Personal, das uns im Bedarfsfall einfach helfen kann“ (Z. 25-27).

[I]n der Schweiz ist es so, dass sie [...] uns auch helfen mit Französisch, teilweise Spanisch usw. je nachdem, welches Personal natürlich da ist und mit Südtirol bzw. Bozen, [...] wenn wir Italiener am Telefon haben und wirklich nicht weiter finden. (Z. 30-33)

Hinsichtlich des Bedarfs meinte LT zunächst, dass „wir noch Bedarf in Einzelfällen [haben], speziell mit Anrufern aus den östlichen Ländern, [...] dass wir da wirklich einen Dolmetscher oder irgendein System im Hintergrund hätten, weil das wird immer mehr bei uns“ (Z. 35-41). Diese Aussage erweckt den Eindruck, dass Notrufe mit Fremdsprachigen – wenn auch nicht auf der Tagesordnung – spürbar oft vorkämen. Nichtsdestotrotz wird der Mangel an hauseigenen DolmetscherInnen bzw. an direkter Zusammenarbeit mit DolmetscherInnen folgendermaßen begründet:

[W]ir haben keinen Bedarf oder nicht diesen Bedarf, der es jetzt rentabel machen würde sich eines externen Dienstleisters zu bedienen, weil es gibt verschiedene Call Center oder Dienstleister, die solche „Language Lines“ quasi anbieten, das wäre aber ... also, es steht nicht dafür. Für diese paar Fälle, die wir im Jahr haben, steht's finanziell auch nicht dafür, weil sowas ist auch kein Gratisangebot [...]. Wir haben leider in Österreich keine Language Line so wie in Großbritannien, wo man rund um die Uhr anrufen kann. Das gibt's leider bei uns nicht. Wäre natürlich

hilfreich, ist gar keine Frage aber wie gesagt, der Bedarf ist grundsätzlich nicht da. (Z. 50-57)

Die Argumentationslinie scheint widersprüchlich zu sein. Es ist nicht klar, ob es sich hauptsächlich um das (vermutlich) unausgewogene Bedarf-Kosten-Verhältnis, darum dass der Bedarf grundsätzlich nicht gegeben ist, oder dass angeblich keine „Language Line“ rund um die Uhr DolmetscherInnen zur Verfügung stellt, handelt. Dadurch, dass LT den Interviewleitfaden im Voraus kannte, wäre möglich, dass dieser Antwort eine kleine Recherche zum Thema Telefondolmetschen zu Grunde liegt.

In **Vorarlberg** hingegen besteht ein durchdachtes System bzw. ein professioneller Plan zur Heranziehung sprachlicher Hilfe, auch wenn es sich nicht um ausgebildete DolmetscherInnen handelt, sondern um MitarbeiterInnen des Roten Kreuzes mit Migrationshintergrund bzw. Fremdsprachenkenntnissen, die ehrenamtlich zur Verfügung stehen. Jeder Arbeitsplatz verfügt über eine Telefonanlage mit Touchscreen auf der ersichtlich ist, für welche Sprachen wie viele DolmetscherInnen zur Verfügung stehen und auf welchem Niveau sie die jeweilige Sprache beherrschen.

[W]ir haben drei bis vier Kontakte pro hinterlegte Sprache bei uns hinterlegt. Bei uns auch ersichtlich an der Telefonanlage, ob dieser Dolmetscher die Sprache muttersprachlich spricht oder sie zusätzlich erlernt hat und bisher hat's eigentlich immer funktioniert, dass wir die Personen erreicht haben, wenn wir sie gebraucht haben. (Z. 21-24)

Die MitarbeiterInnen, die auch als DolmetscherInnen zur Verfügung stehen, „[haben] eine Ausbildung in der Notrufabfrage absolviert“ und „im Zuge dieser Ausbildung eine erweiterte Verschwiegenheitspflicht unterschrieben“ (Z. 14-16). Laut dieser Aussage könnte man annehmen, dass die genannten DolmetscherInnen die Notrufabfrage selbstständig durchführen und nur die Antworten/Angaben der AnruferIn dem Call-Taker gedolmetscht werden. Dazu selbst wenn der Bedarf relativ gering ist, „[ist] für uns diese Dolmetschunterstützung ganz eine wichtige Geschichte“ (Z. 102) und „wenn wir im Jahr zwei, drei, vier Fälle gut lösen können mit deren Unterstützung, dann ist das gerechtfertigt“ (Z. 105f).

Teilweise wurden MitarbeiterInnen mit Fremdsprachenkenntnissen aus den eigenen Reihen (Vorarlberg) gebeten sich zur Verfügung zu stehen. Teilweise sind grenzübergreifende Kooperationen zwischen Leitstellen (Tirol) entstanden. In Linz/Oberösterreich ist eine Zusammenarbeit mit DolmetscherInnen auf Werkvertragsbasis, an der die Leitstelle interessiert war, zumindest angedacht oder geplant worden. Zugleich werden in Salzburg die DolmetscherInnen nur im Großschadensfall vor Ort, wenn auch nicht im Alltag der Leitstelle eingesetzt.

4.2.6 Voraussetzungen und Anforderungen an DolmetscherInnen

Bei den zwei Leitstellen Salzburg und Vorarlberg, die gewissermaßen über ein Telefondolmetschsystem bzw. eine -strategie verfügen, wurde nach den Voraussetzungen und Anforderungen an diese gefragt. Leider war es LS nicht möglich Auskunft darüber zu geben.

Bezüglich Vorarlberg wurde bereits erwähnt, dass es sich nicht um ausgebildete DolmetscherInnen sondern um Rotes-Kreuz-MitarbeiterInnen mit Fremdsprachenkenntnissen handelt. Dabei handelt es sich um eine Voraussetzung um für die Leitstelle als DolmetscherIn tätig sein zu können:

[F]ür uns ist es wichtig, dass die Personen medizinische Grundausbildung mitbringen. Jeder, der jetzt bei uns tätig ist, der hat wirklich Sanitätshilfeausbildung absolviert, der kennt die Situation, kann Symptome und schlussendlich das ganze Medizinische in Einklang bringen und das ist für uns ganz wichtig. (LV Z. 80-83)

Allerdings, wenn Bedarf in einer nichtverfügbaren Sprache besteht:

Ich bin mir am Überlegen nichtmedizinisches Personal hinzu zu ziehen, weil ich in bestimmten Sprachen im Rot-Kreuz-Bereich niemand gefunden habe und z. B. was Russisch betrifft, hätte ich außerhalb vom Roten Kreuz zwei Kontakte [...] aber bis dato ist, war für mich einfach wichtig, dass jemand beim Roten Kreuz arbeitet. (LV Z. 83-86)

Die Gründe für diese Voraussetzung liegen (neben der Sicherstellung der erforderlichen Fachkompetenz auch?) in der Vertrautheit der Rotes-Kreuz-MitarbeiterInnen mit der Verschwiegenheitspflicht und der Möglichkeit der psychologischen Nachbetreuung für sie:

Schlussendlich auch die ganze Thematik mit Verschwiegenheit [...] und dass das nichts Neues ist und natürlich die Belastung, die mit so einem Notruf einhergehen kann, die unbekannter Größe ist, weil schlussendlich kann's doch heftig werden auch am Telefon und das muss man ein bisschen berücksichtigen. Und da sind die Mitarbeiter vom Roten Kreuz in einer gut funktionierenden Struktur eingebettet und da gibt's schon viele Vorteile auf der Schiene. (LV Z. 86-91)

Die sprachlichen Kenntnisse wurden nicht erwähnt und auf die Frage, ob geprüft wird, dass die Terminologie in beiden Sprachen vorhanden sei, war die Antwort, nein, denn „[d]avon sind wir bisher ausgegangen“ (LV Z. 99).

LT und LO wurde die Frage gestellt, welche Voraussetzungen DolmetscherInnen erfüllen sollten um mit ihren Leitstellen zusammenzuarbeiten. Für LT würde sprachliche Versiertheit genügen:

[E]r muss kein Fachwissen haben zum Thema Rettungsdienst oder Feuerwehr. Für mich ist es einfach nur wichtig, dass ich in der Konferenzschaltung mit ihm meine standardisierten Fragen vorgeben kann, er mir das übersetzt und mir dann quasi die Antwort retour übersetzt. (Z. 66-69)

In LOs Antwort hingegen sind sowohl fachbezogene terminologischen Kenntnisse zu finden als auch Ähnlichkeiten zu LV-Voraussetzungen hinsichtlich der Hintergrundkenntnisse und Vorwissen.

Einen gewissen Bezug zum Leitstellenwesen. Dass er Grundbegriffe, Grundverständnis hat, wie so etwas funktioniert. Natürlich auch wäre ideal gewisses Wissen in Richtung Rettungssanitäter um auch dementsprechend abfragen zu können, weil wir fragen mit einem gewissen [...] gesetzlichen Hintergrund ab. [...] Im, im Bereich der Bergrettung ja, auch bestimmte Fachausdrücke möglicherweise, die nicht immer geläufig sind. Also, in Bezug auf Bergung und, [...] bestimmte Geländeformationen [...] von der Beschreibung her. (LO Z. 54-61)

*Ich glaube, da muss er speziell geschult sein um, um aktiv auch vielleicht selbst fragen zu können. [...] Es ist bei einem Notfall sehr viel, oft sehr viel Hektik dabei vom Anrufer aufgrund der Notsituation * und * ich stelle es mir zumindest so vor, [...] das auf Deutsch sprechen, dann in die andere Landessprache übersetzt, dass das eine gewisse Zeitdauer benötigt und das natürlich die Nervosität möglicherweise des Anderen steigert. (LO Z. 70-76)*

Laut dieser letzten Aussage könnte angenommen werden, dass man anstatt einer DolmetscherIn eine MitarbeiterIn mit Fremdsprachenkenntnissen bevorzugen würde. Daher wurde auch die Frage gestellt, ob es so sei. Dabei war die Antwort bejahend.

4.2.7 Interesse an einem Telefondolmetschdienst

Die Vorstellung, einen Telefondolmetschdienst zur Verfügung zu haben, war allen Interviewten willkommen. Auf die Frage, ob sie einen landes-/bundesweiten Telefondolmetschdienst in Anspruch nehmen würden, antwortete LT mit einem dezidierten „Ja“ (Z. 63). LV könnte sich vorstellen das eigene System mit dem Anderen zu ergänzen, wobei nicht ohne Bedenken – vor allem bezüglich der Ortskenntnisse der DolmetscherInnen:

Wir profitieren natürlich schon, dass sie das Ländle (Anm.: Vorarlberg) kennen, auch geografisch kennen und die eine oder andere Örtlichkeit nicht neu ist. Und das kann natürlich schon anders sein, wenn jemand von Wien oder von irgendwoher kommt. Umgekehrt natürlich genauso, der vorarlberger Dolmetsch, wird seine

Arbeit für Vorarlberg wahrscheinlich besser machen, wie für Niederösterreich oder Kärnten. (Z. 115-119)

In Salzburg wurden Bedenken bezüglich eines möglichen Zeitverlustes geäußert:

Also ich denke, wenn das Angebot da ist, dass man etwas verwenden kann, bin ich mir sicher, dass man ab und zu darauf zurückgreifen würde. Wobei die Frage ist, wie schnell oder ist dann nicht ein Zeitverlust drinnen. (LS Z. 110-112)

4.2.8 Technische Möglichkeit einer Konferenzschaltung

Laut Angaben aller Interviewten ist eine Konferenzschaltung technisch gesehen, sodass eine DolmetscherIn bei Bedarf hinzugezogen werden könnte, problemlos durchführbar, unabhängig vom verwendeten Kommunikationsmittel (Telefon, Funk). Eine derartige Konferenzschaltung würde auch keine Ausnahmesituation für die DisponentInnen, sondern eine leicht durchführbare Aktion darstellen.

*Also technisch ist * alles möglich. Wir verbinden z. B. auch unseren Hubschrauber mit seinem Funkgerät mit dem Verunfallten am Berg [...], wenn der Verunfallte am Berg nicht sofort gefunden werden kann. Also, der Funk, der Hubschrauber mit dem Telefon. (LS Z. 101-103)*

Wir können die Konferenz natürlich auch mit den Einheiten vor Ort machen. Wir können sogar technisch gesehen Konferenz vom Dolmetscher über Telefon mit dem Funk verknüpfen. Also, da gibt's alle Möglichkeiten. (LV Z. 124-126)

Technisch ist gar kein Problem, technisch alles möglich und umsetzbar. Hätten sie [Einsatzkräfte vor Ort, Anm.] den Bedarf und würden sie das bei uns anfordern: ‚Hallo, bitte bring mich in Verbindung mit jemandem, der die Sprache spricht!‘, das ist technisch überhaupt kein Problem und kann jederzeit gemacht werden. (LT Z. 74-78)

Ja, das kann man durchaus. [...] es [...] werden Verbindungen zwischen dem anfahrenden Personal und dem [...] Patienten hergestellt. Wenn z. B. das ganz versteckt ist oder die, die, die Wegbeschreibung irgendwo in die Irre führt [...] das funktioniert. Also, dann ruft man den Einen an und den Zweiten und verbindet man sie, das geht technisch. (LO Z. 91-99)

4.2.9 Zufriedenheit

Schließlich wurde die Frage gestellt, wie zufrieden sie selbst bzw. LeitstellenmitarbeiterInnen mit dem sind, wie fremdsprachige Notrufe abgewickelt werden können und wo sie u. U. Verbesserungsbedarf sehen. Grundsätzlich waren die Antworten bejahend und nur vereinzelt Verbesserungswünsche.

[Ich] bin mit der jetzigen Situation eigentlich schon zufrieden. ... so wie es bei uns gelöst wird und so wie die Mitarbeiter am Telefon Unterstützung kriegen durch die Dolmetscher. (LV Z. 107f)

Also, für uns ist es zufriedenstellend. Das funktioniert. Wir haben speziell im Winter, ganz viele fremdsprachige Anrufer. Es hat noch nie großartige Probleme dazu gegeben. Ah, wir können die Situationen alle händeln. (LT Z. 88-90)

Also das mit zufrieden, ich glaube, dass man mit Englisch durchaus dem Bedarf aus den Tourismus zuwege kommt und gut zuwege kommt. Mit den anderen Sprachen, die wie gesagt slawischen Sprachen und, und, und Türkisch wäre es natürlich gut, wenn wir einen für den Fall der Fälle hätten. (LO Z. 106-109)

[I]ch kann mich seit meiner zehnjähriger Karrierelaufbahn an keinen Notruf erinnern, wo wir einen Patienten nicht verstanden, nicht, nicht verorten hätten können, obwohl der noch auf unsere Hilfe wartet, ist das bei uns noch nicht passiert (LS Z. 66-69). [W]ir [haben] bis jetzt gute Erfahrungen gemacht mit dem System, wie wir arbeiten (LS Z. 83f).

4.3 Diskussion

Um die Anwendungsmöglichkeiten für das Telefondolmetsche im Leitstellenwesen zu erforschen wurde mit Leitstellenverantwortlichen über die gelebte Praxis, d. h. Vorgehensweise, Strategien, Dolmetschbedarf, Zusammenarbeit mit DolmetscherInnen bei Notrufen mit Sprachbarrieren, sowie über die Vorstellung über einen Telefondolmetschdienst zu verfügen, gesprochen. Die Interviews ergaben tiefere Einblicke in die Realität der Leitstellentätigkeit allgemein und insbesondere im Umgang mit Sprachbarrieren. Diese Einblicke und Erkenntnisse sollen nun hier besprochen werden.

In erster Linie muss die Bedeutung des Leitstellenwesens in der Abwicklung von Notrufen bzw. Koordination der Rettungsmaßnahmen in Notfallsituationen unterstrichen werden. Die Leitstellen verfügen einerseits über hochentwickelte technische Möglichkeiten. Es stellte sich nämlich heraus, dass beispielsweise Konferenzschaltungen leicht herstellbar und für die MitarbeiterInnen keine Ausnahmesituation darstellen würden. Andererseits verfügen die Leitstellen über speziell ausgebildete MitarbeiterInnen, die nicht nur die Technik bedienen, sondern die AnruferInnen professionell und u. U. (trotz situationsbedingter Hektik) ruhig betreuen können.

Obwohl jedoch Professionalität und fortgeschrittene technische Ausstattung eine gemeinsame Eigenschaft darstellen, unterscheiden sich die Leitstellen in Struktur und Vorgehensweisen. Zum Vergleich wird im Folgenden überblickhaft gegenübergestellt, wie die verschiedenen Leitstellen einen fremdsprachigen Notruf typischerweise abwickeln:

- Eine DisponentIn der RFL-Vorarlberg versucht auf Englisch zu kommunizieren; falls ohne Erfolg oder vorsorglich und u. U. nach der Identifizierung der Sprache muss die diensthabende DisponentIn (lediglich) auf der Telefonvermittlungsanlage auf eine Taste zu drücken um eine DolmetscherIn telefonisch zu erreichen.
- Eine MitarbeiterIn in der Leitstelle Tirol hingegen kann ebenfalls zunächst versuchen mit dem Abfrageschema auf Englisch vorzugehen; falls ohne Erfolg und nach der Identifizierung der Sprache werden womöglich die KollegInnen in der Schweiz oder Südtirol gefragt, ob bei ihnen jemand mit den erforderlichen Sprachkenntnissen gerade anwesend ist, oder es wird versucht ein Onlinewörterbuch zu verwenden oder die Botschaft zu kontaktieren. Falls dies weiterhin ohne Erfolg bleibt (oder auch gleichzeitig) wird der Netzbetreiber zwecks der Ortung kontaktiert.
- Eine MitarbeiterIn in den Leitstellen Salzburg und Oberösterreich hat lediglich Übersetzungsblätter oder das Abfrageschema auf Englisch (und Italienisch in Salzburg); andernfalls kann er/sie versuchen in einfachem Deutsch die Grundinformationen herauszufinden und (u. U. gleichzeitig) beim Netzbetreiber um Auskunft über den Standort der Person gefragt.

Es wird deutlich ersichtlich, dass bei Bedarf außer in der RFL-Vorarlberg mehrere Möglichkeiten in Erwägung gezogen werden bzw. versucht werden. Dies ist jedoch in der spezifischen Leitstellentätigkeit nicht unbedingt vorteilhaft. Vielmehr wird Zeit benötigt, die verschiedenen Möglichkeiten in Erwägung zu ziehen, auch wenn es sich u. U. nur um wenige Augenblicke bzw. allenfalls Minuten handelt. Aus den zahlreichen *Notlösungen* der Leitstellen kann der Bedarf an geeigneten Lösungen und teilweise auch ein potentieller Dolmetschbedarf abgeleitet werden.

4.3.1 Dolmetschbedarf

Festzustellen inwiefern Dolmetschbedarf in der Leitstellentätigkeit, besonders in der Notrufabwicklung besteht, fällt auch im Zuge der Untersuchung schwer. Die L-Interviewten (für LV trifft dies in geringem Ausmaß zu) meinten einerseits sehr wenige Notrufe mit Sprachbarrieren zu verzeichnen, andererseits, wenn diese vorkommen keinen unüberwindbaren Schwierigkeiten dabei zu begegnen. Das Hinzuziehen sprachlicher Hilfe scheint allerdings vor allem in jenen Bundesländern, in denen den Leitstellen kein Pool von DolmetscherInnen zur Verfügung steht als letzte Option in Frage zu kommen. In der vorarlbergischen Rettungs- und Feuerwehrleitstelle, die über eine Datenbank mit Rotes-Kreuz-MitarbeiterInnen mit Fremdsprachenkenntnissen verfügt, werden diese nämlich selbstverständlicher eingesetzt.

Der Dolmetschbedarf kann nicht an der Anzahl der von Fremdsprachigen empfangenen Notrufe gemessen werden, vor allem nicht in den Leitstellen, in denen die Mitarbei-

terInnen geschult sind Notrufe bspw. auf Englisch abzuwickeln oder das Abfrageschema in mehreren Sprachen einzusetzen. Gleichzeitig kann auch nicht gesagt werden, dass nur in den extremen Fällen Dolmetschbedarf gegeben sei, wenn keine Verständigung erreicht werden konnte. Bezüglich der Leitstellentätigkeit ist in dieser Hinsicht wichtig einen Zusammenhang zwischen den betreuten Notrufnummern und Personen, die diese wählen herzustellen. Gemeint ist vor allem die Nummer 144, denn diese wird vermutlich vorwiegend von der ansässigen Bevölkerung, d. h. auch vom Bevölkerungsanteil mit Migrationshintergrund (mit und ohne ausreichenden Deutschkenntnissen) gewählt wird. Alle L-Interviewten gaben zudem an, dass wenn es einen bundes- oder landesweiten Telefondolmetschdienst gäbe, diesen – wenn den Anforderungen der Leitstelle entsprechend – nutzen zu wollen. Dies lässt den Schluss zu, dass selbst bei einer verhältnismäßig niedrigen Fallzahl, wenn ein organisiertes System an DolmetscherInnen verfügbar wäre, dieses auch des Öfteren (nicht nur im äußersten Fall) in Anspruch genommen werden würde, nicht zuletzt weil, „wenn wir im Jahr zwei, drei, vier Fälle gut lösen können mit derer Unterstützung, dann ist es gerechtfertigt“ (LV Z. 104f).

4.3.2 Chancen des Telefondolmetschens im Leitstellenwesen am Beispiel der RFL-Vorarlberg

Im speziellen Fall der Leitstellentätigkeit konnte festgestellt werden, dass, da die zwei GesprächspartnerInnen telefonisch kommunizieren, das Telefondolmetschen für die Leitstellen die einzige Möglichkeit darstellt Sprachbarrieren zu überwinden. In diesem Sinne meinte LV (Z. 76f): „Für uns gibt’s nichts anderes. Wir telefonieren den ganzen Tag, da ist natürlich das Telefon das Mittel schlechthin“. Die Kommunikationssituation bei einem Notruf entspricht somit einem *telefongedolmetschten Telefongespräch* (vgl. 2.1).

In der Praxis der Leitstelle Vorarlberg werden in dieser Hinsicht die Chancen bzw. Vorteile des Telefondolmetschens erkennbar: es muss nicht lang überlegt bzw. gezögert werden, welche Maßnahme zur Verständigung führen könnte, sondern es kann rasch sprachliche Hilfe am Telefon organisiert werden. Dank der technischen Möglichkeiten kann das Kontaktieren sehr leicht gemacht werden und es können zahlreiche Sprachen sowie mehrere DolmetscherInnen pro Sprache gespeichert werden.

Es werden am Beispiel Vorarlbergs auch Vorteile eines hausinternen Telefondolmetschdienstes deutlich: Erstens wird die Zeit zwischen Feststellung des Bedarfs und Verbindung mit einer DolmetscherIn am Telefon kürzer als bei einer Vermittlung durch einen externen Anbieter. Zweitens ist der Leitstelle bekannt, wer die DolmetscherInnen sind, über welche fachlichen Kompetenzen diese verfügen und ob sie die jeweilige Sprache muttersprachlich sprechen. Zu letzterem muss jedoch angemerkt werden, dass bei der RFL-Vorarlberg bei Muttersprachlichkeit scheinbar von zumindest guten Kenntnissen ausgegangen wird. Dabei wären diese jedoch bei MigrantInnen (z. B. ab der zweiten Genera-

tion) – aufgrund eines nur bedingten Kontakt zur Sprache und dem Herkunftsland – zu überprüfen. Drittens können die DolmetscherInnen gezielt und in der Leitstelle selbst geschult werden.

4.3.3 Anforderungen an den DolmetscherInnen

Die Meinungen darüber, welche Voraussetzungen wichtig, am wichtigsten oder gar unerlässlich sind bzw. sein sollten, divergieren deutlich. Besonders interessant ist festzustellen, welche Anforderungen die RFL-Vorarlberg als einzige untersuchte Leitstelle mit einem eigenen Telefondolmetschsystem an ihre „DolmetscherInnen“ stellt. Im Profilbild einer TelefondolmetscherIn scheinen die fachspezifischen Kenntnisse und Fähigkeiten gewichtiger als Sprachkenntnisse zu sein, denn (zumindest „bis jetzt“) war die Mitarbeit beim Roten Kreuz – aufgrund der medizinischen und rettungstechnischen Kenntnissen, die Möglichkeit der psychologischen Nachbetreuung bei Bedarf sowie die Vertrautheit mit der Schweigepflicht – Grundvoraussetzung. Die sprachlichen Kenntnisse wurden zunächst gar nicht erwähnt, erst auf Nachfrage konnte man feststellen, dass die Sprachkenntnisse bei MuttersprachlerInnen auf keine Weise geprüft werden. Andererseits meint LT es seien keine speziellen Kenntnisse außer sprachliche Versiertheit notwendig. LO hingegen erwähnt sowohl fachbezogene terminologischen Kenntnisse als auch (ähnlich wie LV) Voraussetzungen hinsichtlich der Hintergrundkenntnissen und Vorwissen. LO betont allerdings, dass es sich im Idealfall – aus Zeitgründen – um ein selbstständiges Befragen und nicht *nur* dolmetschen handeln sollte.

Die von den L-Interviewten genannten Anforderungen decken sich nur zu einem geringen Teil mit den in 2.8.2 zusammengefassten Anforderungen aus der Sicht der ForscherInnen (Erfahrung in Konsekutivdolmetschen, eine sehr gute Notizentechnik, Erfahrung in Arbeit über Telefon, ausgebauter Wortschatz und Flexibilität, eine gute Aussprache). Nichtsdestotrotz, abgesehen vom Idealfall der mehrsprachigen MitarbeiterInnen, kann man sagen, dass sich die Anforderungen ergänzen. Die Anforderung nach Flexibilität und breitem, auch fachspezifischen Vokabular findet sich in der Erwartung von LeitstellenmitarbeiterInnen und teilweise BergretterInnen nach medizinischen sowie rettungstechnischen Kenntnissen. Die empfohlene Erfahrung in Arbeit über Telefon wird bspw. in der RFL-Vorarlberg durch die Schulung in der Notrufabfrage umgesetzt.

Ähnlich wie von Loutan et al. (1999) thematisiert, werden die möglicherweise längerfristig belastenden gedolmetschten Inhalte und der Bedarf an Nachbetreuung der DolmetscherInnen selbst bei Telefondolmetschen auch von LV betont. Die Aussage, dass „es für TelefondolmetscherInnen leichter sei einen emotionellen Abstand zu behalten und sich auf die Dolmetschung zu konzentrieren“ (2.4.2), könnte daher mit dem Zusatz erweitert werden, dass, trotz der durch das Telefon ermöglichten größeren Distanz zum

Geschehen, die Auswirkungen des (Telefon-) Dolmetschens von Notrufe nicht unterschätzt werden sollten.

4.3.4 Kostenfaktor Dolmetschen und ehrenamtliches Dolmetschen

Die Möglichkeit, ein professionelles Telefondolmetschen auf Werkvertragsbasis in Anspruch zu nehmen scheint in Tirol und Oberösterreich zumindest teilweise an den Kosten gescheitert zu sein. LT erwähnte zwar die Kostenfrage im Zusammenhang mit einer eventuellen Zusammenarbeit mit einem Telefondolmetschdienst, es war jedoch nicht klar, ob diese eine eigene Überlegung oder auch ein Diskussionsthema in der Leitstelle Tirol ist. LO hingegen konnte (wenn auch nur ansatzweise) von der Zurücklegung eines Projektes betreffend eine Zusammenarbeit mit TelefondolmetscherInnen auf Werkvertragsbasis wegen Ressourcenmangels berichten.

Gleichzeitig nutzt die RFL-Vorarlberg, die von Rot-Kreuz-MitarbeiterInnen betreut wird, das was für das Rote Kreuz ein selbstverständliches Prinzip ist: die ehrenamtliche Hilfe bzw. das eigene Können ehrenamtlich einsetzen. Ehrenamtlich dolmetschen ist in der Dolmetschwissenschaft nicht unumstritten, allerdings muss festgehalten werden, dass es sich im konkreten Fall Vorarlbergs nicht um Personen handelt, die mit Dolmetschleistungen ihren Unterhalt bestreiten müssen. Die RFL-Vorarlberg und der ist nicht die einzige vom Roten Kreuz betreute Leitstelle, sondern auch die Rettungsleitzentrale (RLZ)-Oberösterreich, die Landesleitstelle Salzburg sowie auch andere in Österreich sind Rot-Kreuz-Leitstellen. Es stellt sich die Frage, ob ein Erfahrungsaustausch und möglicherweise eine gemeinsame Strategie innerhalb des Roten-Kreuzes-Österreich zum Thema Einsatzmöglichkeiten des Telefondolmetschens nicht wesentlich dazu beitragen würde das Telefondolmetschen als brauchbares Hilfsmittel bei Sprachbarrieren in den Leitstellen einzuführen.

4.4 Ergebnisse ÖBRD-Interviews

Zu Beginn des Interviews wurden alle Interviewpartner¹⁵ nach ihrer Laufbahn beim ÖBRD gefragt um einerseits die Anforderung, aktives und einen gewissen Erfahrungsschatz aufweisendes Mitglied zu sein, zu überprüfen und andererseits um einen Überblick über die Erfahrung und das Wissen, auf dessen Basis die gestellten Fragen beantwortet werden würden, sicherzustellen. Die Befragten sind seit 19-37 Jahren beim ÖBRD tätig und hatten bzw. haben Leitungsfunktionen auf unterschiedlichen Ebenen des Vereins inne. BV und BS sind auch hauptberuflich beim ÖBRD tätig.

¹⁵ Alle vier Interviewten aus dem Österreichischen Bergrettungsdienst waren männlich.

4.4.1 Alarmierung und Einsatzverlauf

Der erste inhaltliche Fragenblock betraf die Phase der Alarmierung. Die Befragten gaben an, dass zwar der Notruf 140 von jedermann abgesetzt werden kann, und dass jedoch ausschließlich die Leitstelle die BergretterInnen direkt alarmieren kann. Nur selten passiert, dass

die Leitstelle eben von uns alarmiert und informiert [wird], [...] dass wir im Einsatz sind [...], wenn jemand zufällig einen Bergretter persönlich kennt und den anruft. Dann wird aber das gleiche Prozedere über uns in die Wege geleitet. Also, alle Einsätze werden über das offizielle Leitstellennetzwerk abgewickelt und alarmiert (BS Z. 24-27)

Die Wege sowie die Adressaten der Alarmierung können nicht nur von Bundesland zu Bundesland, sondern auch innerhalb eines Bundeslandes von Ortsstelle zu Ortsstelle unterschiedlich sein. In Vorarlberg

[läuft] Alarmierung mittels Pager, das sind kleine Informationsmelder, die man im Hosensack oder am Gürtel trägt und die Einsätze sind über Stichworte deklariert. Bei uns gibt es diese B-Einsätze – B für Bergrettung¹⁶ – und je nach Stufe wird unterteilt B1, B2, B3... Also B1 ist ein Kleinereignis, wo jemand vielleicht mit einem Geländefahrzeug wohin fahren muss eine erschöpfte Person abholen. B2, B3 sind größere Ereignisse. B7 bedeutet Lawinenereignis. (BV Z. 50-54)

In Oberösterreich hingegen wird die Alarmierung über SMS abgewickelt „früher war mit Pager und jetzt geht’s über SMS. Es wird eine Nachricht ausgeschickt, die geht an die betreffende Ortsstelle, wo dann der Einsatz ist“ (BO Z. 22f). Hinsichtlich der Empfänger der Alarmierung war es für die Befragten schwierig genaue Angaben zu machen, da es sich herausstellte, dass es grundsätzlich keine Bereitschaftsdienste im engen Sinn des Wortes gibt bzw. „üblicherweise nicht“ (BT Z. 29). Von einem bereitschaftsähnlichen Dienst konnte BV sprechen:

[E]s gibt dann noch sehr stark frequentierte Wandergebiete. Das kleine Walsertal. Da weiß ich jetzt, dass die auch einen sogenannten Bereitschaftsdienst organisiert haben, dann wirklich so zwei, drei Personen eine Woche lang – haben das mit ihren Arbeitsgebern ausgemacht – wenn ein Einsatz ist, dass sie sofort gehen können, weil dort sehr, sehr viele Einsätze im Sommer passieren. (Z. 71-75)

¹⁶ Die übliche Bezeichnung „Bergrettung“ wurde im Laufe der Interviews sowohl von der Interviewerin/Verfasserin als auch von den Interviewten als Synonym für „Bergrettungsdienst“ verwendet.

Die Ortsstellen sind unterschiedlich organisiert, was den Empfang der Alarmierung angeht:

[A]bhängig vom Einsatzgeschehen wird entweder der Einsatzleiter oder die Einsatzleiterschleife alarmiert. Oder wenn sofort dringend und alles [...] eruierbar ist durch die Leitstelle, dann löst die Leitstelle einen Ortsstellenalarm aus. (BT Z. 29-31)

Die Leitstelle alarmiert natürlich zuerst die Einsatzleitung der Ortsstelle. Und die klärt [...] ab um was es geht und dann wird die Mannschaft alarmiert. (BS Z. 39f)

Also, in manchen Ortsstellen, da hat jeder Bergretter einen Pager und bei manchen Ortsstellen haben nur paar einen Pager, haben aber dann eine Liste, dass sie wissen zwei, drei Personen müssen sie per Handy anrufen. (BV Z. 61-63)

Bzgl. des Einsatzverlaufes nach der Alarmierung schilderten LV und LO den weiteren Verlauf des Einsatzes:

Es läuft so. Es wird ein, eine Massen-SMS, -nachricht geschickt. Die geht an die [...] Ortsstelle – [...] z. B. hat 45 Mitglieder – geht an alle 45 Mitglieder. Alle 45 wissen, es ist ein alpiner Notfall [...]. Jeder kann sich richten, kann sich bereit machen für den Einsatz und es gibt ... Die Meisten stehen noch im Beruf, logischerweise und kann man sich ein bisschen zeitgemäß¹⁷ vorbereiten und dann sind fünf Leute eingeteilt, die rufen zurück. [...] Daraufhin geht ein zweites SMS hinaus. [...] Mit der zweiten Nachricht weiß man, was zu tun ist, wo man sich trifft usw. [...] Wintereinsatz oder Suchaktion im Bereich so und so, oder Treffpunkt dort und dort, das wird in der zweiten Nachricht schon ausgeschickt. Dann grundsätzlich jeder, der unterstützen kann [...] läuft[?] so schnell es geht, also zur Ausrüstung kommt, zur Einsatzzentrale kommt [...]. (BO Z. 40-53)

Wenn da etwas passiert, werden wir am Pager ausgepiepst und wenn es möglich ist, dann lässt jeder seine Arbeit liegen und stehen und geht in den Einsatz.“ (BV Z. 13f)
„Bei der Bergrettung [...] im Normalfall – also, ich rede jetzt nicht vom, vom Hubschrauber sondern von wirklich von der Bodenrettung her – ja ein gewisses Zeitfenster haben. Also ist nicht so, dass wir binnen fünf Minuten schon vor Ort sind, sondern [...] halbe Stunde, drei viertel Stunde hat man immer so Vorlaufphasen. (Z. 107-110)

Anhand dieser zwei Ausführungen werden unterschiedliche, teilweise in 3.2.3. besprochene Aspekte des Einsatzverlaufs ersichtlich. Vor allem das relativ große Zeitfenster zwischen Notruf und Ankunft der bodengebundenen Einsatzkräfte wird ersichtlich.

¹⁷ Vermutlich ist hier die Jahreszeit gemeint, die jeweils eine unterschiedliche Ausrüstung voraussetzt.

4.4.2 Ziel der Bergrettungseinsatzes

Für drei von vier Interviewten war es wichtig die eigentlichen Ziele des Bergrettungseinsatzes zu betonen, und dass diese Vorrang bei den Versorgungsmaßnahmen haben:

Bei uns geht's doch hauptsächlich um diese ich sage professionelle Ersthilfe (BV Z. 162f). In der Ersthilfe, weil ich sage ja dieser Zeithorizont, bis die Person wirklich ins Krankenhaus kommt, ist ja das Ziel das möglich kurz zu halten, diese Zeitspanne (Z. 166f).

Unser Hauptaugenmerk in der Bergrettung ist ja die Rettung und der Transport vom Verletzten aus schwierigem alpinem Gelände in Gelände, wo er dann mit Rettungswagen, vom, vom Arzt betreut werden kann und in dieser Phase ist eigentlich die Sprache wenig Problem. Da geht es eher um das Leben retten ... (BS Z. 96-99). [E]s geht einfach bei uns darum den Verletzten so zu versorgen, dass man ihn transportieren kann und dann eben, ja, in sicheres Gelände zu bringen (Z.107-109).

Uns ist wichtig ... Unser erstes Prinzip ist, dass man die Ärzteschaft hinbringt (BO Z. 137f).

Einerseits handelt es sich also in erster Linie um die technische Lebensrettung und in zweiter Linie (falls möglich) um die medizinische Versorgung. Die verbale Verständigung befindet sich auf dieser Skala der Maßnahmen vor Ort nicht unter den vordringlichsten Maßnahmen.

4.4.3 Alpinnotfälle mit Sprachbarrieren

Es wurde die Frage gestellt, ob Sprachbarrieren bei Rettungsmaßnahmen unter den BergretterInnen thematisiert werden. Aus den Antworten stellte sich heraus, dass, da es sich bei den untersuchten Bundesländern um stark von ausländischen Gästen frequentierte Tourismusgebiete handelt, ein Bewusstsein für den Bedarf an Fremdsprachenkenntnissen unter den BergretterInnen entstanden ist, wie u.a. BV sagt: „Es ist sehr wohl ein Thema, weil wir ein großes Tourismusgebiet sind und wir natürlich die verschiedensten Sprachen oder, oder Leute mit den verschiedensten Sprachen hier bei uns Urlaub machen“ (Z. 80-82). Allerdings „ist [es] weniger ein Thema, dass das jetzt in der Ausbildung verwendet wird“ (BV Z. 82f). Auch laut BS „ist das ein sehr untergeordnetes Problem, Gott sei Dank...“ (Z. 43), denn aus meiner Sicht haben wir wesentlich größere Probleme als die Sprachbarrieren (BS Z. 120).

Bezüglich alpiner Vorfälle mit Sprachbarrieren war den Befragten - mit Ausnahme von BT – entweder kein Fall aus ihrem Gebiet, oder keiner mit Komplikationen aufgrund

der Sprachbarrieren, weder aus persönlicher Erfahrung noch aus Berichten bekannt. Lediglich BT erwähnte einen Fall, bei dem eine Russisch-Dolmetscherin hinzugezogen worden ist:

[D]ass es wirklich zu einem Problem gekommen ist, wo man sich mithilfe von einer Dolmetscherin, die aus den eigenen Reihen mit Russisch hat bedienen müssen...(Z. 34f). [E]ine Dame aus dem Unterland, die eine Russischdolmetscherin ist und in der Bergrettung tätig ist (Z. 47f).

Zu der Bedeutung der dolmetscherischen Unterstützung sagte BT:

Da war es sehr hilfreich. Da ging's darum genau festzustellen: Wo ist diese Person? Man hat noch nicht gewusst, wo die Person ist und er konnte das nicht erklären in einer fremden Sprache. Also, da ist nicht darum gegangen, dass man neben dem Patienten steht, sondern da hat man zuerst einmal lokalisieren müssen. (Z. 68-71)

4.4.3.1 Vorgehensweise und Kommunikation vor Ort

Auf die Frage nach der Vorgehensweise und den Kommunikationswegen bei fremdsprachigen Verunfallten fielen die Antworten erneut sehr unterschiedlich aus.

BT antwortet möglicherweise aus der oben geschilderten Erfahrung:

Also, wenn's notwendig ist und es erfordert der Einsatz oder das Geschehen oder das Bild des Einsatzes, dann muss man sich einen Dolmetscher suchen. Und der Dolmetscher wird dann über das Funkgerät... [...] Und dann erfolgt die Kommunikation über einen Dolmetscher, der irgendwo sitzt. Das heißt, er kann dann dort die fremdsprachige Antwort aufnehmen, kann das übersetzen, dann wieder weitergeben... (Z. 40-45)

Ähnlich spricht auch BO von der Möglichkeit bei der ersten Kontaktaufnahme „weltgewandte“ BergretterInnen einzubeziehen:

Da wird versucht auf Englisch zu kommunizieren“ (Z. 76). „Man versucht dann, wenn eine Alarmierung kommt, dass man zum Verunfallten Kontakt aufnimmt, dass man sieht, wenn es eine Konversationsmöglichkeit gibt und dann kann man das eruieren und man hat eigentlich in jeder Ortstelle Leute, die ,die mehr oder weniger weltgewandt sind und die übernehmen dann das. (Z. 79-83)

Laut BV wird bei Sprachbarrieren hingegen nicht gleich an eine Dolmetschung gedacht (Z. 121), allerdings

wenn man jetzt weiß, dass da ganz konkrete Sprachbarrieren gibt, dann ist schon die Leitstelle quasi am Organisieren, dass man [...] diese Sprachbarrieren überbrücken kann. Und dann hat man die technischen Möglichkeiten, dass man wirklich mittels so

Konferenzen, Telefonkonferenz [...] ein Dolmetscher reingeschalten wird“ (Z. 110-114). Andernfalls wird versucht mit Händen und Füßen zu kommunizieren: „Ah vor allem im medizinischen Bereich bei Verletzungen, glaube ich, ist die internationale Sprache mit Hand und Fuß sehr eindeutig [lacht]. Wenn man wohin greift und drückt und man sagt ‚aua‘. Das ‚aua‘ erkennt man, glaube ich, international. (Z. 32-36)

BS weist auf die guten Fremdsprachenkenntnisse der BergretterInnen hin:

[B]ei uns in der Mitarbeiterdatenbank [...] sind unter anderem auch die Sprachkenntnisse drinnen [...] in der Mannschaft, die aktiv ist im Einsatz, niemand da ist und es keine Verständigung gibt, dann [...] haben wir eine Möglichkeit unter den 2000 Bergrettungsmitgliedern im Land Salzburg herauszufinden, ob wir jemanden haben, der diese Sprache beherrscht (Z. 48-53). [V]on der Warte her ist es auch so, dass unsere Einsatzkräfte kaum sprachliche Barrieren haben (Z. 143f).

Die Gründe für diese Vorgehensweisen könnten in der Gewichtung (der Rollen) der verbalen Verständigung liegen:

[G]roße Erklärungen sind da nicht so notwendig, ist es eher zweitrangig. Schön, wenn man es machen kann, aber aus meiner Sicht zweitrangig. (BV Z. 129f)

Es ist jetzt keine lebensnotwendige Voraussetzung diese Sprachbarriere eventuell [...] zu lösen. (BS Z. 98f)

Es wird also teilweise auf die Fremdsprachenkenntnisse der BergretterInnen vertraut, u. U. mittels Körpersprache zu kommunizieren versucht und, obwohl die Fremdsprachenkenntnisse der einzelnen BergretterInnen bekannt sind, nur theoretisch an das Einbeziehen einer DolmetscherIn gedacht.

Aus diesen Aussagen geht zusätzlich hervor, dass, auch wenn von den Einsatzkräften vor Ort gefordert, es in der Zuständigkeit der jeweiligen Leitstelle liegt die potentielle DolmetscherIn zu kontaktieren und die Verbindung mit den Einsatzkräften herzustellen. Im Beispielfall Salzburg, könnte der Bergrettungsdienst die Kontaktdaten der BergretterInnen mit Fremdsprachenkenntnissen der Leitstelle zur Verfügung gestellt werden, damit bei Bedarf nicht wertvolle Zeit verloren geht.

4.4.3.2 Potentielle sprachliche Unterstützung

Aus der Sicht der Interviewten gibt es verschiedene Möglichkeiten im Rahmen eines Einsatzes sprachliche Unterstützung zu bekommen bzw. verschiedene Personen, die mit ihren Fremdsprachenkenntnissen (vor Ort oder telefonisch) zur Unterstützung einbezogen werden können. BV erwähnt die SkilehrerInnen, die in Vorarlberg oft außer Englisch auch Russisch sprechen sowie BergretterInnen, die eine andere Muttersprache haben:

[W]as Wintersportgebiete anbelangt ist es? so, dass wir von den Rettungsorganisationen sehr viel mit verschiedenen Leuten zusammenarbeiten. Ob das in den Ski-gebieten die Skilehrer sind [...] Und in der Skilehrerausbildung ist es so, dass man zwingend ja zu Englisch eine weitere Fremdsprache lernen muss. Ahm, im Arlberg-gebiet, wo man weiß, dass viele russische Gäste auch kommen, [...] [g]ibt es natürlich sehr viele Skilehrer, die eine russische Sprachausbildung auch haben (Z. 93-98). Wir haben in unseren Reihen viele Bergretter, die gebürtig in den Niederlanden, Belgien oder aus anderen Staaten kommen. [...] Ich glaube man kann sich auch sehr gut in den eigenen Reihen behelfen (Z. 230-234).

BV schließt auch die Verwendung von Übersetzungsprogrammen bzw. -websites nicht aus:

Ich sage in Zeiten des Smartphones [...] mittels Google-Übersetzer und Leo-Dictionary [...] [h]abe ich einen Satz eingegeben ah und halte ihm das Display so vor, dass er selbst lesen kann und dann deutet er schon: ‚Da tut es weh, dort tut es weh‘. Also, ich denke, dass die normalen Hilfsmitteln, die jeder im Gebrauch hat da die größten Sachen überbrücken können. (Z. 237-243)

BO spricht von der Möglichkeit MigrantInnen und andere Personen mit Fremdsprachenkenntnissen (z.B. HotelrezeptionistInnen) aus dem Tal herbeizuziehen:

[Es] gibt in jeder Talschaft entweder Migranten oder Leute wo man weiß, der kann, kann vielleicht Russisch (Z. 94f). Man kennt da die Leute. Man weiß wer wo ist und wer was kann [...] und da gibt's so eine, die, die wird dann aktiviert und geholt (Z. 105-107). [E]s [gibt] in jeder Region Leute, die [...] den Bedarf abdecken und für das normale Übersetzen... (Z. 114f).

In Salzburg werden die Fremdsprachenkenntnisse der BergretterInnen in der Mitglieder-datenbank gespeichert, sodass diese jederzeit im gesamten Bundesland zur Hilfe geholt werden können:

[W]ir haben auch die Möglichkeiten ahm die persönlichen Kenntnisse verschiedener Bergretter bei uns in der Mitarbeiterdatenbank abzuspeichern und da sind unter anderem auch die Sprachkenntnisse drinnen. (BS Z. 47-49)

4.4.3.3 Fremdsprachenkenntnisse der Verunglückten

Die Erfahrungen bzgl. der Fremdsprachenkenntnisse der Touristen bzw. Verunglückten sind unterschiedlich. Während BT genaue Herkunftsländer von Verunglückten ohne Englischkenntnisse nennen kann, hat BO den Eindruck, dass sich die BergtouristInnen auch sprachlich auf ihren Aufenthalt im Ausland vorbereiten:

[W]enn die englische Sprache einfach nicht da ist. Ist bei slawischen Leuten manchmal und auch bei Italienischen. Also bei italienisch- und spanischsprachigen Leuten, dass die englische Sprache nicht so vorhanden ist. (BT Z. 58-60)

Aber die meisten Ausländer, die zu uns kommen sprechen ein gutes Englisch, vor allem ein Englisch, das wir leicht verstehen können und dann ist es kein Problem (BO Z. 67f). Die [...] jungen Ausländer, die bei uns die Berge gehen und die Alpinisten die sprechen Englisch, und dass man sich verständigen kann, das reicht immer (Z. 72f).

4.4.4 Dolmetschen bei Alpinnotfällen – praktische Eignung

Abseits von den möglichen Vorteilen einer (professionellen) Dolmetschung stellt sich auch für BV die Frage inwiefern Dolmetschen (in seinen verschiedenen Ausprägungen) tatsächlich im Bergrettungsalltag einsetzbar ist:

[K]ann man wahrscheinlich darüber philosophieren in wieweit, [...] was jetzt schöner, besser ist, aber es kommt immer auf die Gegebenheiten darauf an, ja? Also, wie, wie gut ist es wirklich möglich? Wie schnell ist es möglich? Wie schnell habe ich wirklich das zur Verfügung also, dass ich einen professionellen Dolmetsch an der Strippe habe, der es jetzt wirklich gut übersetzen kann? (Z. 183-187)

4.4.4.1 Face-to-Face-Dolmetschen

In den Antworten auf die Frage, ob es vorstellbar wäre DolmetscherInnen vor Ort zukommen zu lassen, werden die meist widrigen Bedingungen eines Bergrettungseinsatzes ersichtlich. DolmetscherInnen werden mit ÄrztInnen verglichen, die auch nicht immer an Unfallstelle gebracht werden können, obwohl „[u]nser erstes Prinzip ist, dass man die Ärzteschaft hinbringt“ (BO Z. 137f).

BS drückt die eingeschränkte Machbarkeit auch von lebensnotwendigen Maßnahmen aus:

Das kann in verschiedenen Fällen zum Problem werden, weil er ja keine alpine Ausbildung hat und ein Dolmetscher dann nicht zum Verletzten gebracht werden kann (Z. 102f). Wir können auch nicht in einer Felswand Wiederbelebungen machen, ja? Also wir, wir haben gewisse Voraussetzungen oft, wo einfach auch das Gelände so schwierig ist und so [...] unzugänglich ist, dass eben weder ein Arzt oder auch ein Dolmetscher da drinnen kommen könnte (Z. 104-107).

BO und BT schließen die Möglichkeit eine Dolmetscherin vor Ort zu befördern nicht aus, betonen allerdings, dass es sich um eine eher theoretische Möglichkeit handle:

[I]ch meine möglich wäre es, aber [...] [i]st ja auch schwierig, dass man so etwas macht (BO Z. 124f). [D]a stößt dann schon an die Grenzen des Möglichen, weil es einfach ... Es gibt viele gute Ärzte z.B. [...] die sehr gut bei Fuß sind, aber es gibt

natürlich auch Ärzte die hervorragende Ärzte sind, aber keine guten Geher sind. So ähnlich ist es auch bei Dolmetschern. Man kann nicht jeden überall hinbringen, wo er gebraucht wird (Z. 127-130).

Es ist denkbar, wenn auch in diesen Fällen unmöglich, weil es selbst für die Leute, die dort als Bergretter hingehen, nicht einfach ist dorthin zu kommen. (BT Z. 73-76)

BV schließt diese Möglichkeit bei mangelnder BergretterInnenausbildung a priori aus:

[E]igentlich in unserem Fall eigentlich nicht. Das ist, weil einfach ... ich müsste das Glück haben, dass ich auch weiß, dass diese Person bergsteigerisch ich sage jetzt mal gut ausgebildet ist, weil ich kann natürlich im Winter bei Lawinengefahr mit Tourenskiern jetzt den Dolmetscher irgendwie darauf zu führen. Ich weiß nicht, kann er Ski fahren, kann er Touren gehen? Das wäre dann doch zu komplex und benötigt zu viel Vorlaufzeit. (Z. 189-183)

4.4.4.2 Telefondolmetschen

Für die Interviewpartner scheint das Telefondolmetschen als mögliche Lösung für Sprachbarrieren bei Alpinnotfällen zumindest vorstellbar: Für BV, der sich Face-to-Face-Dolmetschen nicht vorstellen konnte, kommt das Telefondolmetschen als einzige sinnvolle Methode in Frage:

[D]as ist wahrscheinlich das Einzige, was sehr kurzfristig doch durchführbar wäre und auch Sinn macht. (Z. 196f)

BT findet auch, dass Telefondolmetschen zumindest geeigneter sei und betont weitere Vorteile in Bezug auf die Sicherheit:

Sicher, ja. Also, über die Technik ist es leicht machbar und leicht herstellbar. Dann hat man nicht eine weitere Person, die man vielleicht in Gefahr bringen muss, um die man sich kümmern muss, die man wieder abtransportieren muss oder, die selbst gehen muss. (Z. 79-81)

BS kann sich auch vorstellen, dass Telefondolmetschen zumindest leichter durchführbar wäre, erwähnt jedoch, dass es am Empfang scheitern könnte:

[D]as ist sicher wahrscheinlich eine relativ einfache Möglichkeit, dass man einen Dolmetscher halt anruft und der dann halt das dann mehr oder weniger über Telefon ... Ich kann ja auf Lautsprecher stellen ... er?klärt und, und, und die Fragen dann mehr oder weniger hin und her schiebt und das sprachliche Manko mehr oder weniger auf dieser Art und Weise löst (Z. 113-117). [I]n der überwiegenden Zahl der Einsätze ist auch eine telefonische Verbindung möglich. Es gibt aber auch Einsätze, wo wir aufgrund der Abgeschiedenheit des Einsatzortes z.B. in einer Gletscherspalte, wo wir keinen, keinen telefonischen Kontakt herstellen könnten (Z. 134-136).

BO zeigte sich skeptischer und wollte sich nicht festlegen:

Ich kann es nicht sagen, das müsste man situationsbezogen abklären, also das kann man sicher nicht pauschal sagen, dass dies eine Lösung wäre, aber es könnte schon sein (Z. 136f). Ja das könnte gehen, natürlich, auch wenn nicht überall die Gewissheit habe, dass [das] Telefon überall geht. Das ist ... Das ist auch eine gewisse höhere Hürde (Z. 148f). [W]enn es, wenn es Situationen gibt, wo man etwas erfragen will, weil, was weiß ich, wenn man irgendwas nicht versteht [...] das ist schon sicher eine Möglichkeit, aber das Problem ist ... müsste man situationsbezogen sagen, [...] und generell ist ... es steht nicht fest, dass das wirklich das Problem löst (Z. 151-155).

4.4.4.3 Umgang mit DolmetscherInnen

BV zeigt ein Bewusstsein im Umgang mit DolmetscherInnen und betont, dass auch BergretterInnen ihre Aussagen an den besonderen Kommunikationsverhältnissen anpassen sollten.

Der Bergretter muss glaube ich wissen, dass er dem Dolmetsch nicht sagen muss: ‚Übersetze jetzt: Wir bauen einen Flaschenzug auf und jetzt bist du gesichert und jetzt wirst rausgezogen und das und das.‘ Sondern dass er sagt: ‚Wir bereiten die technische Bergung vor. Das machen wir mit Seil, das ist er komplett sicher. Da könnte man Autos daran hängen, soviel hält es aus.‘ Und er ist jetzt in guten Händen und soll uns vertrauen. (Z. 209-213)

4.4.5 Zweck der Dolmetschung – Faktor Psyche

Im Rahmen des Interviewteils über das Dolmetschen bei Alpinunfällen drückten BV und BO aus, welchen Zweck die Dolmetschung in der Kommunikationssituation vor Ort erfüllen soll.

Bei uns geht’s nicht darum, dass man irgendetwas rechtlich relevant übersetzt sondern einfach, dass man die Information kriegt, wenn man es braucht und das reicht. (BO Z. 115f)

Ich glaube nicht, dass es darum geht, dass man schneller erledigen kann oder besser versorgen kann. Es geht eher darum. Wenn [...] Bergungen sind, wo es steiler runter geht, wo man wirklich vielleicht mit dem Seil runter muss einfach den Personen erklären zu können, was man macht“ (BV Z. 171-174).

Besonders interessant sind BVs Ausführungen über die psychologische Funktion der Verständigung bzw. der Dolmetschung:

Also einfach die Sicherheit zu vermitteln, dass die Person jetzt weiß, was kommt als nächster Schritt. Sonst ist man oft zu Passagier. Man begibt sich in die Hände von

dem und denkt sich: ‚Na der wird schon wissen was er macht.‘ Und plötzlich wird man da in einen Sack reingelegt und der Reißverschluss kommt bis da rauf [zeigt zum Kinn] und denkt man sich: ‚Gott, was ist jetzt los?‘ [...] Man kann es natürlich mit Hand und Fuß immer wieder erklären, ja? Wird auch verständlich sein. Aber es ist klar, wenn ich im Ausland verunfalle und mir jemand auf Deutsch sehr ruhig erklären kann, was die nächsten Schritte auf mich zukommen, fühle ich mich wohler [...]. Aber wie gesagt es ist ... Ich sehe es als sogenanntes ‚Nice-to-have‘ aber nicht als ‚Must‘. (Z. 174-183)

Ähnlich drückt auch BS ein Bewusstsein einerseits über die Lage einer verunfallten Person und andererseits, dass sprachliche Verständigung einen Unterschied ausmacht:

Wir sind ja auch bemüht den Verletzten, mit dem Verletzten in Kontakt zu treten, zu beruhigen, zu informieren, wie, wie die Dinge ablaufen. Wenn das nicht möglich ist, ist das natürlich für den Verletzten unangenehmer, weil er nicht informiert wird. (Z. 122-124)

4.4.6 Anforderung und Voraussetzungen für Dolmetscher

Hinsichtlich der Anforderungen an den (Telefon-)DolmetscherInnen herrschte Konsens darüber, dass man „die Sprache“ beherrschen muss.

BV geht auf die erwarteten Fremdsprachenkenntnisse der DolmetscherInnen näher ein:

Die Sprache zu können ist die eine Sache, aber ich sage: Es gibt immer die Syntax und die Semantik. [...] Es kann schon sein wenn der Dolmetsch jetzt weiß, was Karabiner heißt, was Seil heißt, was Flaschenzug bedeutet, egal was, wenn er es im Zusammenhang nicht richtig übersetzen kann. (Z. 200-206)

Es wurde auch auf die fachbezogenen Sprachkenntnisse eingegangen, wobei eine gewisse Unentschlossenheit hinsichtlich der medizinischen Kenntnisse herauszulesen war.

Dann muss man keine technischen Details übersetzen. [...] [D]er Dolmetsch [muss] wahrscheinlich keine medizinischen Fachbegriffe können, weil dann im Prinzip die erste Frage ist: Was ist passiert? [...] Und dann die glorreiche Frage: Was tut weh? Ja? Und dann muss ich nicht wissen, dass der Patient sagt: Mir tut der dritte Lendenwirbel weh. Sondern er sagt: Der Rücken tut mir weh. [...] Dann muss ich nicht genau die Partie wissen. Er hat Kopfweh, ihm ist schlecht, er kann sich nicht mehr erinnern, er war bewusstlos. Also mit diesen Stichworten wissen wir schon, was wir dann zu tun haben und ich muss ihm auch nicht übersetzen [...]: ‚Ich lege dir jetzt diesen Stiefneck an‘. Sondern: ‚Wir legen da jetzt ein Ding rum, damit der Kopf fixiert ist‘. [...] Das kann man wahrscheinlich sehr gut übersetzten, ohne dass man was weiß ich, welches Vokabular wissen muss. (Z. 215-225)

Für BT müssen über DolmetscherInnen medizinische und einsatzbezogene terminologische Kenntnisse verfügen:

Erstens die Sprache und zweitens die Materie, um die es sich handelt. [...] Also, sowohl die medizinische Seite der Materie unserer Arbeit, als auch die bergsteigerische Seite unserer Arbeit, die alpinistische Seite [...] und sollte auch den Einsatz verstehen. Das wäre natürlich ideal. Wenn's nicht so ist, dann fehlt ein bisschen was. (Z. 92-98)

Speziell für Face-to-Face-DolmetscherInnen sind bergsteigerische und rettungstechnische Fähigkeiten unabdingbar:

[Z]weitens muss er [...] alpine Bergetechniken beherrschen, damit eben im alpinem Gelände sich auch bewegen kann, ja? Es wäre die Grundvoraussetzung, dass er eben wie ein Bergretter entsprechende Ausbildung hat. (BS Z. 129-131)

Na ja, wandern müsste er, gewisse alpine Erfahrung haben [...] aber wenn wirklich ein brenzlicher Einsatz ist, wo es ins Eingemachte geht, da müsste er fundiert alpin ausgebildet sein und das ist [...] ein großer Aufwand. (BO Z. 143-146)

Laut BS müssten „Telefondolmetscher“ hingegen „gar nichts können außer die Sprache, weil den brauch ich nur anrufen“ (Z. 133).

4.4.7 Zufriedenheit und Verbesserungsbedarf

Die Interviewten konnten bezüglich der Frage nach der Zufriedenheit sagen, dass sie zufrieden sein können, vor allem „weil wir, ja, noch nie einen Fall gehabt haben, wo wir gesagt haben: Aufgrund der sprachlichen Probleme ist etwas nicht gut oder suboptimal gelöst worden“ (BO Z. 158f).

Beim Verbesserungsbedarf müssen – vermutlich aus finanziellen Gründen – Prioritäten gesetzt werden und diese liegen zurzeit im Bereich der Bergungs-/Rettungsmaßnahmen:

[V]erbessern kann man sich immer und überall. Das ist dann immer auch die Frage: Wo lege ich das Hauptaugenmerk? Mir ist es immer lieber die medizinische und technische Ausbildung ist wirklich auf sehr hohem Niveau. (BV 235-237)

4.5 Diskussion

4.5.1 Dolmetschbedarf im Bergrettungseinsatz

In Anlehnung an die Aussagen der B-Interviewten kann die Einsatzzeit im Hinblick auf den Dolmetschbedarf in zwei Phasen unterteilt werden. Die Zeit von der Alarmierung bis zum Erreichen des Einsatzortes stellt die erste Phase und die Zeit der Versorgung vor Ort die zweite Phase dar. Die B-Interviewten bestätigten in Ihren Ausführungen, dass ein

relativ großer Zeitraum zwischen Alarmierung und Eintreffen der Bodenkkräfte zustande kommt (vgl. 3.2.3). Es stellt sich die Frage, was in dieser ersten Phase des Einsatzes geschieht. Aus den Aussagen der L-Interviewten ging u. a. hervor, dass zur Abklärung der genauen Lage oft eine telefonische Verbindung zwischen Verunglückten und anreisende Einsatzkräfte. D. h. dass – wenn auch möglicherweise nicht durchgehend – kommuniziert wird. Es handelt sich um eine Zeit, in der es gilt möglichst viele Informationen über Lage und Zustand der Verunglückten zu erfahren. Man bleibt also weiterhin in Kontakt, sei es auch zwecks Erste-Hilfe-Anweisungen. Die Kommunikation und somit die Verständigung – die telefonisch erfolgen – in diesem Zeitfenster können als *dringend notwendig* eingestuft werden können, da dadurch (u. U. lebensrettende) Hilfe geleistet werden kann. Beim Vorhandensein von Sprachbarrieren ist diese eine Zeit, in der zwecks Verständigung Dolmetschbedarf gegeben. In dieser Phase, wenn es also darum geht die Verunglückten zu finden, kann das (Telefon-)Dolmetschen daher als *must* und nicht nur als *nice-to-have* betrachtet werden, nicht zuletzt weil telefonisch kommuniziert wird (vgl. BT Z. 68-72).

Wie auch von BV (Z. 185f) geschildert kann in der Phase der Versorgung vor Ort vom Dolmetschen als *nice-to-have* gesprochen werden, denn in dieser Zeit der Ersthilfe bzw. Erstversorgung auch die Körpersprache als Verständigungsweg eingesetzt werden kann.

4.5.2 Face-to-Face vs. Telefondolmetschen – eine Frage der Machbarkeit

Auch für die Einsatzkräfte vor Ort, in diesem Fall für BergretterInnen, ist das Face-to-Face-Dolmetschen kein gangbarer Weg bzw. nicht zweckmäßig. Die Frage nach den Anforderungen wurde bewusst offen gestellt, um auch die Reaktionen der Interviewten Bergretter zu beobachten. Sie assoziierten Dolmetschen mit Face-to-Face-Dolmetschen und erklärten die Grenzen bzw. die (beinahe lediglich) theoretische Umsetzbarkeit dieser Methode. Die DolmetscherInnen müssten ausgebildete und (vor allem) geübte BergsteigerInnen oder BergretterInnen sein um vor Ort eingesetzt werden zu können.

Hinsichtlich des Telefondolmetschens waren die Reaktionen durchaus positiv und ohne große Bedenken als einfach machbare Lösungsmöglichkeit angesehen. BO wollte sich zwar nicht festlegen, ohne jedoch seine Vorbehalte zu argumentieren. BT erwähnte zudem einen bisher nicht berücksichtigten Vorteil des Telefondolmetschens: „Dann hat man nicht eine weitere Person, die man vielleicht in Gefahr bringen muss, um die man sich kümmern muss, die man wieder abtransportieren muss oder, die selbst gehen muss“ (Z. 79-81). Zusätzlich zu den möglichen Vorteilen, die eine DolmetscherIn vor Ort mit sich ziehen kann, müssen bei nicht erfahrenen AlpinistInnen nicht nur die Machbarkeit sondern auch Aufwand und Sicherheit abgewogen werden. Es wurden auch die Grenzen der Machbarkeit auch für das Telefondolmetschen angesprochen, und zwar wenn eine telefonische Verbindung nicht möglich ist (vgl. auch 3.2.1).

4.5.3 Sinn und Zweck der Dolmetschung

Anders als angenommen würde die Dolmetschung laut BV (Z. 173-176) nicht unmittelbar zu einer rascheren Abwicklung des Notfalls beitragen, sondern vielmehr - wie auch nach Ladenbauer (vgl. 3.2.4) als psychologisches Mittel für die Beruhigung der Betroffenen und das Vermitteln eines Sicherheitsgefühls. Die Informationen über das, was als Nächstes passiert, seien für die Betroffenen vertrauensfördernd. Die Tatsache jedoch, dass verbale Verständigung und somit eine Dolmetschung vor Ort, bspw. für eine technische Bergung, als nicht unbedingt notwendig erachtet wird sowie die Zufriedenheit über die derzeitige Versorgungsqualität, scheinen u. a. dazu zu führen, dass sprachliche Unterstützung – wie auch von den Leitstellen festgestellt – tatsächlich selten angefordert wird.

4.5.4 Sprachliche und fachbezogene Anforderungen an die TelefondolmetscherInnen

Grundsätzlich waren auch die B-Interviewten der Meinung, dass medizinische sowie rettungstechnische (terminologischen) Kenntnisse notwendig oder zumindest vorteilhaft seien. Einzig BV (Z. 211-228) relativierte diese Voraussetzungen: Er drückte ein Bewusstsein für den ungleichen Fachwissenstands der zwei KommunikationspartnerInnen aus und meint, dadurch, dass die Verunglückten etwaige Verletzungen nicht in der medizinischen Fachsprache beschreiben, muss auch die DolmetscherIn nicht gezwungenermaßen über ein medizinisches Fachvokabular verfügen. Umgekehrt würden auch nicht alle Betroffenen eine fachmedizinische oder technische Beschreibung der Maßnahmen verstehen, daher seien auch die BergretterInnen gefordert sich entsprechend dieser Annahme auszudrücken.

Diesen Anforderungen entsprechen beispielsweise die der RFL-Vorarlberg zur Verfügung stehenden DolmetscherInnen sowie für die Leitstelle Tirol die MitarbeiterInnen der benachbarten Leitstellen in der Schweiz und Südtirol, die über das nötige Fachvokabular, Erfahrung in der Notrufabwicklung und (zumindest teilweise) über ausreichende Fremdsprachkenntnisse verfügen. Offen bleibt, ob sich ihre Leistung bei der Notrufabwicklung von der von professionellen TelefondolmetscherInnen qualitativ unterscheiden würde. Zudem werden die Fremdsprachkenntnisse der BergretterInnen (zumindest in einigen Bundesländern) registriert. die Herstellung einer Datenbank auf Landes-/Bundesebene, die auch den Leitstellen zur Verfügung stehen könnte, würde möglicherweise helfen in einigen Fällen wertvolle Zeit zu sparen.

5. Chancen und Grenzen des Telefondolmetschens bei Alpinnotfällen - Schlussfolgerungen

In diesem fünften Kapitel werden nun die Schlussfolgerungen im Hinblick auf die Forschungsfrage zusammengefasst präsentiert werden.

Nach Analyse und Diskussion der Ergebnisse kann – wie auch in 3.3 festgestellt – bestätigt werden, dass immer wieder und immer mehr Alpinnotfälle und entsprechend Bergrettungseinsätze, in denen mit Deutsch keine ausreichende Kommunikation sichergestellt ist, stattfinden. Meistens werden diese Fälle mithilfe der englischen Sprache sowohl von der Leitstelle als auch von den BergretterInnen erfolgreich abgewickelt. Für jene Fälle allerdings, in denen auch mittels Englisch keine zielführende Kommunikation hergestellt werden kann, wurden sowohl bei LeitstellenmitarbeiterInnen als auch bei Bergrettungsdienstmitgliedern verschiedene alternative Vorgehensweisen festgestellt:

- a) Es wird versucht mit **einfachen Ausdrücken** (von der Leitstelle) mindestens den Ort, nach Möglichkeit auch das Geschehen in Erfahrung zu bringen und (von Rettungskräften vor Ort) mögliche Verletzungen zu lokalisieren.
- b) Vor Ort wird versucht auch mittels **Körpersprache** nach eventuellen Verletzungen und Schmerzen zu fragen.
- c) Bei Bedarf wird beim Netzbetreiber die Position der AnruferIn angefragt (**Ortung**).
- d) Die Leitstellen und auch die Einsatzkräfte verfügen teilweise über Übersetzungsmittel, wie die **Sprachkarten** des Bergrettungsdienstes Kärnten, die Übersetzungsblätter des Roten Kreuzes, Abfrageschemen in weiteren Sprachen außer Deutsch.
- e) Erwähnt wurde auch die Option **Online-Wörterbücher** oder Online-Übersetzungsprogramme zu verwenden.

Hinsichtlich der Zusammenarbeit mit DolmetscherInnen zwecks Bewältigung von Sprachbarrieren wurde festgestellt, dass dem Telefondolmetschdienst ähnliche Formen von **leitstelleninternen Telefondolmetschsystemen** bereits in Niederösterreich (s. 2.7) und Vorarlberg existieren oder angedacht wurden (Oberösterreich). Dies zeigt – wie auch in den Interviews bestätigt – dass (Telefon)Dolmetschen gebraucht wird bzw. bei Verfügbarkeit es in Anspruch genommen werden würde. Interessant ist allerdings, dass im kleinsten Bundesland, Vorarlberg, der laut den Daten des Kuratoriums für Alpine Sicherheit (2015, vgl. auch 3.3) zudem im Verhältnis zur Gesamtzahl der Verunglückten die kleinste Anzahl an Bergungen von nichtdeutschsprachigen Ausländischen aufweist, von der Leitstelle ein hausinternes Telefondolmetschsystem entwickelt und umgesetzt wurde.

Ein professioneller, entgeltlicher Telefondolmetschdienst wird von den InterviewpartnerInnen als nicht in einem angemessenen Kosten-Nutzen-Verhältnis erachtet. Überwiegend wurden daher andere Varianten umgesetzt (ehrenamtlich, durch Partnerorganisationen ohne entgeltlichen Leistungsbezug oder Botschaften).

Es stellte sich heraus, dass die Leitstellen über die technischen Möglichkeiten verfügen Telefondolmetschen zu verwenden bzw. eine Konferenzschaltung durchzuführen und Organisationen wie den Bergrettungsdienst damit zu unterstützen. Gleichzeitig zeigte sich, dass Telefondolmetschen für den Bergrettungsdienst eine vorstellbare und sinnvolle Lösungsmöglichkeit ist, da es sowohl beim Notruf als auch bei der Alarmierung und im Einsatz anwendbar ist. Für den Bergrettungsdienst ist Telefondolmetschen vor allem im ersten Teil des Einsatzes für die Lokalisierung der Verunglückten relevant. Die Versorgung vor Ort muss meistens rasch erfolgen und dabei spielt die sprachliche Verständigung eine untergeordnete Rolle. Nichtsdestotrotz blieben die positiven Auswirkungen der Verständigung auf psychischer Hinsicht während der Bergungsmaßnahmen am Notfallort nicht unerwähnt.

Aus den Interviews ergab sich als **Grenze** für das Telefondolmetschen bei Alpinnotfällen die nicht flächendeckende Verfügbarkeit von Mobilfunknetz in alpinem Gelände. Zudem wurden, wie bereits von Gracia-Garcia (s. 2.4.2), Bedenken in Bezug auf die möglicherweise relativ langer Wartezeit am Telefon auf eine DolmetscherIn geäußert. Bezüglich der Abhängigkeit von der **Technik** (s. 2.5.2) erwies sich diese als relativ, denn die Leitstellen bei einem Systemausfall über Ausweichmöglichkeiten (redundante Systeme) verfügen.

Zu den im Rahmen der Untersuchung bestätigten **Vorteilen** des Telefondolmetschens gegenüber des Face-to-Face-Dolmetschens zählen die rasche Verfügbarkeit und die nichtanfallende An- und Abreisezeiten (vgl. 2.5.1). Hinzu kam der Faktor Sicherheit für die DolmetscherIn, der für das Telefondolmetschen spricht. Durch die telefonische Verbindung besteht für die DolmetscherIn keine Gefährdung im Gelände und gleichzeitig würden auch die Voraussetzungen der bergsteigerischen Fähigkeiten entfallen. Zum Nutzen des Dolmetschens in einer (Alpin-) Notfallsituation konnten schließlich – zusätzlich zur Findung der in Not Geratenen – vor allem die positiven Auswirkungen der Kommunikation bzw. Verständigung auf die Psyche der Verunglückten. Wie auch von Ladenbauer und Lasogga et al. (vgl. 3.1.3 und 3.2.4) wissenschaftlich belegt, bestätigten auch einige Interviewpartner die beruhigende und versichernde Wirkung auf die Verunglückten, wenn ihnen den weiteren Ablauf erklärt werden kann.

Wie von LV und LT betont, kann der Einsatz bzw. die Rettungsmaßnahmen jedoch, selbst wenn keine Verständigung möglich ist, erfolgreich durchgeführt werden. Oft handelt es sich nämlich um eine Situation, die lediglich eine technische Bergung ohne weitere (auch keine medizinischen) Versorgungsmöglichkeiten ermöglicht. Dies deutet erneut darauf hin, dass ein Telefondolmetschsystem von den bzw. für die Leitstellen angedacht werden sollte.

6. Fazit

Im Rahmen dieser Forschungsarbeit wurde der Frage nachgegangen, inwiefern das Telefondolmetschen bei der Abwicklung von Notfallsituationen mit fremdsprachigen Verunglückten als hilfreiche Verständigungsmethode eingesetzt werden kann. Zur Beantwortung dieser Frage wurde zunächst diese in Österreich noch relativ unbekannte Dolmetschmethode aus mehreren Perspektiven untersucht. Es wurden Forschungsergebnisse über die Anwendung von Telefondolmetschen sowie Meinungen von ForscherInnen über dessen mögliche Vor- und Nachteile mitberücksichtigt. Dabei ließ sich ein Konsens – wenn auch nicht gänzlich vorbehaltlos – über die Eignung des Telefondolmetschens in Notfallsituation feststellen. Über die Kostenfrage herrscht unter den ForscherInnen keine Einigkeit. Einige Studienergebnisse lassen allerdings darauf schließen, dass bei häufig bzw. fast täglich gebrauchten Sprachen, die Beschäftigung einer oder zweier hausinterner DolmetscherInnen kostengünstiger als diese jedes Mal telefonisch herbeizuziehen. Dem entsprechend dürfte bei Bedarf nach mehreren Sprachen das Telefondolmetschen die kostengünstigste Alternative darstellen. Als besonders wichtig für eine erfolgreiche Kommunikation und Verständigung mittels Telefondolmetschen stellte sich die Verwendung einer passenden technischen Ausstattung heraus.

Zur Beantwortung der Forschungsfrage wurden verschiedene allgemeine Aspekte des Rettungswesens untersucht. Ins besondere wurde auf die Aspekte Einsatzkräfte, Einsatzabläufe, Auswirkungen auf die Psyche der Verunglückten und vor allem Kommunikation eingegangen. Analog wurden die gleichen Aspekte im speziellen Fall der Alpinnotfälle mit ihren besonderen Eigenschaften untersucht. Als entscheidende Erkenntnis dieser Untersuchungen gilt die Tendenz der letzten Jahre in den jeweiligen Bundesländern mehrere Notrufnummern von einer einzigen Leitstelle betreuen zu lassen, d. h. dass auch der Alpinnotruf 140 meistens von derselben Leitstelle wie auch die 144 betreut wird.

Um ein konkretes Bild vom Ausmaß und Umgang mit Alpinnotfällen zu gewinnen wurden zusätzlich beim Kuratorium für alpine Sicherheit und beim Bundesverein des Österreichischen Bergrettungsdienstes (ÖBRD) Einsatzzahlen bzw. Daten über Herkunft und Notfallort der ausländischen Geborgenen angefragt. Der ÖBRD konnte lediglich Jahresgesamtzahlen ohne genauere Aufschlüsselung bei den nichtösterreichischen Verunglückten zur Verfügung stellen. Genauere Daten über einen Zeitraum von zwei Jahren (Winter 2012-13 bis Sommer 2014) konnten jedoch beim Kuratorium in Erfahrung gebracht werden. Die Auswertung der zur Verfügung gestellten Daten ergab, dass es sich jährlich im Schnitt um über zwei tausend Personen allein an nichtdeutsch- und nichtenglischsprachigen Verunglückten im alpinen Raum handelt. Schließlich konnte im

Zuge der Recherchen festgestellt werden, dass in Bergnot geratene Fremdsprachige, die sich in der Notfallsituation nicht verständigen können, zweierlei Schwierigkeiten begegnen. Erstens können sie ihre Lage nicht bekannt geben und zweitens verstehen sie die Informationen über den Ablauf ihrer Rettung nicht.

Die Erkenntnisse über die Anwendung von Telefondolmetschen sowie über Abläufe und Vorgehensweisen bei Alpinnotfällen führten dazu, die ursprüngliche Forschungsfrage nach den Chancen und Grenzen des Telefondolmetschens bei Alpinnotfällen zunächst auf die konkrete Anwendungsmöglichkeit im Bereich der Leitstellen, die als erste mit den Verunglückten kommunizieren, zu fokussieren. Die nähere Betrachtung der von den Leitstellen betreuten Notrufnummern im Zusammenhang mit dem von MigrantInnen dargestellten Bevölkerungsanteil und den ausländischen Touristen in Österreich bestätigte die Relevanz der Frage nach Lösungsansätzen für fremdsprachige Notrufe. Basierend auf den vom Kuratorium für Alpine Sicherheit zur Verfügung gestellten Daten wurden in den drei Bundesländern mit den höchsten Zahlen an nicht deutschsprachigen Alpinverunglückten und in Oberösterreich (fünfhöchste Zahl) teilstandardisierte Leitfadeninterviews jeweils mit einem Vertreter der ÖBRD-Landesorganisation und einer VertreterIn der Landesleitstelle geführt.

Die Leitstellen-Interviews ergaben, dass die Leitstellen über die für Telefondolmetschen notwendige technische Ausstattung verfügen. In einigen Leitstellen werden diese Möglichkeiten bei Bedarf auch tatsächlich genutzt um hausinternen und/oder -externen Dolmetschende herbeizuziehen. Zudem verfügen Leitstellen über redundante Systeme, die selbst bei größeren technischen Problemen den Betrieb gewährleisten. Die technikbezogenen Grenzen des Telefondolmetschens stellen die Funklücken dar.

Die ÖBRD-Interviews ergaben, dass die Versorgung vor Ort nicht auf verbale Kommunikation angewiesen ist. Vielmehr sei die Verständigung im Vorfeld notwendig, in der Phase der Suche nach den Verunglückten, um diese aufzufinden.

Die Erkenntnisse aus der durchgeführten Recherchen und Interviews zeigen schließlich deutlich, dass ein Telefondolmetschsystem für das Leitstellenwesen nicht nur für den Bergrettungsdienst, sondern darüber hinaus für die Tätigkeit mehrerer Einsatz- und Blaulichtorganisationen eingesetzt werden könnte und diese nicht zuletzt in Katastrophenfällen mit ausländischen Betroffenen (wie 1999 in Galtür und 2000 in Kaprun) unterstützen würden. Der (finanzielle) Aufwand für die Heranziehung von professionellen (Telefon-)DolmetscherInnen wird im Verhältnis zum Bedarf als unverhältnismäßig erachtet. Der Bedarf zeigte sich jedoch in den alternativen Ansätzen zur Überwindung von Sprachbarrieren als (zumindest) spürbar relevant. Alternativlösungen erwiesen sich als gangbar und wurden teilweise bereits im Alltag der Leitstellen umgesetzt.

Das Beispiel Vorarlbergs zeigt, dass mit wenig Aufwand ein zufriedenstellendes Telefondolmetschsystem umgesetzt werden kann und dass der Bergrettungsdienst sowie andere Einsatzkräfte davon profitieren würden. Die Möglichkeit könnte als *best practice*-Fall auf den Bedarf und Gegebenheiten der anderen Bundesländer angepasst werden.

Ausblick

Weitere Untersuchungen könnten sich auf folgenden Fragen konzentrieren:

- Sind (qualitative) Unterschiede in der Dolmetschleistung speziell bei der Notrufabwicklung zwischen hauseigenen MitarbeiterInnen mit Fremdsprachenkenntnissen und professionellen TelefondolmetscherInnen feststellbar und wie wirken diese sich aus?
- In Österreich wird der Euronotruf 112 – auch meistgewählte Notrufnummer in Österreich (2011) (vgl. ÖZSV am 10.05.2015) – von der Polizei betreut. Zu untersuchen wäre, wie 112-Notrufe mit Fremdsprachigen gehandhabt werden bzw. über welche Strategien und Ansätze die Polizei verfügt.

Bibliographie

- Andreas, Felix (2009) *Rechtliche Grundlagen des österreichischen Rettungswesens*. Wien: Dissertation.
- Andres, Dörte (2008) *WP5 – Summary report. Exploring the Use of ICT in Medical Interpreting*. http://www.uni-graz.at/summary_report_wp5.pdf (08.07.2013).
- Andres, Dörte/Falk, Stefanie (2009) *Information and Communication Technologies (ICT) in Interpreting – Remote and Telephone Interpreting*. In: Andres, Dörte/Pöllabauer, Sonja (Hg.), *Spürst Du wie der Bauch rauf runter? Fachdolmetschen im Gesundheitsbereich*. München: Martin Meidenbauer (9-27).
- Andres, Dörte/Pöllabauer, Sonja (Hg.) (2009) *Spürst Du wie der Bauch rauf runter? Fachdolmetschen im Gesundheitsbereich*. München: Martin Meidenbauer.
- BAG (Bundesamt für Gesundheit). *Nationaler Telefondolmetschdienst 0842 442 442*. <http://www.bag.admin.ch/themen/gesundheitspolitik/07685/12532/13703/?lang=de> (16.04.2015).
- Bengel, Jürgen (Hg.) (2004) *Psychologie in Notfallmedizin und Rettungsdienst*. Berlin, Heidelberg: Springer.
- Bengel, Jürgen /Heinrichs, Markus (2004) *Psychische Belastungen des Rettungspersonals*. In: Bengel, Jürgen (Hg.) *Psychologie in Notfallmedizin und Rettungsdienst*. Berlin, Heidelberg: Springer (25-43).
- BMI (a). *Flugpolizei*. http://www.bmi.gv.at/cms/BMI_Flugpolizei/start.aspx (27.04.2015).
- BMI (b). *Alpinpolizei. Organisation*. http://www.bmi.gv.at/cms/BMI_Alpindienst/uber_uns/organisation/start.aspx (27.04.2015).
- BMI (b). *Alpinpolizei. Aufgaben*. http://www.bmi.gv.at/cms/BMI_Alpindienst/uber_uns/aufgaben/start.aspx (27.04.2015).
- Bortz, Jürgen/ Döring, Nicola (2006) *Forschungsmethoden und Evaluation für Human- und Sozialwissenschaftler*. Heidelberg: Springer (295-336).
- Crossman, Kristen L./Wiener, Ethan/Roosevelt, Genie/ Bajaj, Lalit/ Hampers, Louis C. (2010) *Interpreters: Telephonic, In-Person Interpretation and Bilingual Providers*. *Pediatrics*, 125/3 (631-638).
- Department of Immigration and Multicultural and Indigenous Affairs <http://www.tisnational.gov.au/About-TIS-National/History-of-TIS-National> (16.04.2015).
- Duden Onlinewörterbuch <http://www.duden.de/rechtschreibung/Notfall> (16.04.2015).
- Ebner, Hans. *Die Alpinpolizei*. Onlineartikel <http://www3.alpinesicherheit.at/alpinunfall/index.php?id=76> (20.04.2014).
- EENA (European Emergency Number Agency). *Draft terms of reference for the entity managing the volunteers supporting multilingualism of 112 in Belgium*. http://www.eena.org/ressource/static/files/2012_08_12_cahierdescharges-corr02-en.pdf (08.07.2013).
- Eimer, Martin (2010) *Rechtsfragen der Bergrettung*. Berlin: Duncker & Humblot.

- CFV/Eisinger/Jank (2015) Christophorus Flugrettungsverein. *Jahresstatistik 2014*.
<http://www.oeamtc.at/portal/oeamtc-flugrettung-fliegt-2014-16-523-einsaetze+2500+1620987?env=Y3Q9MTUmbW9kZT1uZXh0JnBhZ2luZz15ZXNfXzEwJmJhY2s9MQ> (27.04.2015).
- Erim, Yesim/Möllering, Andrea (2004) *Psychologische Betreuung von Migranten*. In: Bengel, Jürgen (Hg.) *Psychologie in Notfallmedizin und Rettungsdienst*. Berlin/Heidelberg: Springer (175-182).
- Fagan, Mark J./ Diaz, Joseph A. / Reinert, Steven E./ Sciamanna, Christopher N./Fagan, Dylan M. (2003). Impact of Interpretation Method on Clinic Visit Length. *Journal of General Internal Medicine*, 18 (634-638).
- Flick, Uwe/Kardoff, Ernst von/Steinke, Ines (Hg.) (2003) *Qualitative Forschung. Ein Handbuch*. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt.
- Forster, Herbert (2010) *Bergrettung*. In: Wölfl, Christoph G./Matthes, Gerrit (Hg.) *Unfallrettung: Einsatztaktik, Technik und Rettungsmittel; mit 32 Tabellen*. Stuttgart: Schattauer (223-241).
- Friessenbichler, Helmut (2014) *Was geschieht nach einem Notruf auf 140?*
<http://www.oebird.at/unfallvermeidung/alarmierungen/> (29.04.2015).
- Gonzales, Luis P. (Hg.) (2003) *Speaking in Tongues: Language across Contexts and Users*. Valencia: PUV (251-269).
- Gracia-Garcia, Roberto A. (2002) *Telephone Interpreting: a review of pros and cons*.
- Haselbacher, Matthias/Kröll, Meinhard *Bergung durch Hubschrauber oder Bergrettung*.
<http://www.bergrettung.at/Bergung.905.0.html> (29.04.2015).
- Hannich, Hans-Joachim (2004) *Psychologie der Notfallsituation*. In: Bengel, Jürgen (Hg.) *Psychologie in Notfallmedizin und Rettungsdienst*. Berlin, Heidelberg: Springer (1-11).
- Hejduk, Hans (2002) *Vortrag Gründung Alpiner Rettungsdienst*. In: Ladenbauer, W. (Hg) *Kongreßband „Psyche & Berg“ 2001. Vom 2. Internationalen Symposium „Psyche & Berg“ 2001 in Puchberg/Schneeberg*. Wien: Eigenverlag der Landesorganisation Niederösterreich/Wien des Österreichischen Bergrettungsdienstes (85-87).
- Hofer, Christa (2011) *Erste Hilfe für Ausländer mit Sprachkarten*. (Onlineartikel)
http://www.bergrettung.at/News-Detail.914.0.html?&cHash=1fa19d355347175c86cedddfb6bb5386&tx_ttnews%5Bttnews%5D=2500 (16.08.2015).
- Hornberger, John C./ Gibson Jr., Count D./ Wood, William/Dequeldre, Christian/Corso, Irene/Palla, Barbara/Bloch, Daniel A. (1996) Eliminating Language Barriers for Non-English-Speaking Patients. *Medical Care* 34/8 (845-856).
- ISM-Interprétariat. <http://ism-interpretariat.com/prestations/telephone/> (16.04.2015).
- Interview-BO (2015) *Telefonisches Interview*, geführt von der Verfasserin. Wien, 11. Juni 2015.
- Interview-BS (2015) *Persönliches Interview*, geführt von der Verfasserin. Salzburg, 02. Juni 2015.
- Interview-BT (2015) *Persönliches Interview*, geführt von der Verfasserin. Steinach in Tirol, 29. Mai 2015.

- Interview-BV (2015) *Persönliches Interview*, geführt von der Verfasserin. Feldkirch, 26. Mai 2015.
- Interview-LO (2015) *Persönliches Interview*, geführt von der Verfasserin. Linz, 02. Juni 2015.
- Interview-LS (2015) *Persönliches Interview*, geführt von der Verfasserin. Salzburg, 21. Mai 2015.
- Interview-LT (2015) *Persönliches Interview*, geführt von der Verfasserin. Innsbruck, 27. Mai 2015.
- Interview-LV (2015) *Persönliches Interview*, geführt von der Verfasserin. Feldkirch, 26. Mai 2015.
- Kadric, Mira (2011) *Dialog als Prinzip: Für eine emanzipatorische Praxis und Didaktik des Dolmetschens*. Tübingen: Narr.
- Kalina, Silvia (2002) Interpreters as Professionals. *Across Languages and Cultures* 3/2 (169–187).
- Kelly, Nataly (2007) *Telephone Interpreting: A Comprehensive Guide to the Profession*. Bloomington: Trafford Publishing.
- Ko, Leong (2006) The need for long-term empirical studies in remote interpreting research. A case study of telephone interpreting. *Linguistica Antverpiensia*. New Series 5 (325–338).
- Kuo, David/ Fagan, Mark J. (1999) Satisfaction with Methods of Spanish Interpretation in an Ambulatory Care Clinic. *Journal of General Internal Medicine* 14 (547–550)
- Ladenbauer, Wolfgang (Hg) (2002a) *Kongreßband „Psyche & Berg“ 2001. Vom 2. Internationalen Symposium „Psyche & Berg“ 2001 in Puchberg/Schneeberg*. Wien: Eigenverlag der Landesorganisation Niederösterreich/Wien des Österreichischen Bergrettungsdienstes.
- Ladenbauer, Wolfgang (2002b) Kurze Darstellung der Bergrettungsgründung. In: Ladenbauer, Wolfgang (Hg). *Kongreßband „Psyche & Berg“ 2001. Vom 2. Internationalen Symposium „Psyche & Berg“ 2001 in Puchberg/Schneeberg*. Wien: Eigenverlag der Landesorganisation Niederösterreich/Wien des Österreichischen Bergrettungsdienstes (7).
- Ladenbauer, Wolfgang (2002c) *Präsentation des Wissenschaftsprojekts: Psychische Erste Hilfe bei Bergunfällen*. In: Ladenbauer, Wolfgang (Hg). *Kongreßband „Psyche & Berg“ 2001. Vom 2. Internationalen Symposium „Psyche & Berg“ 2001 in Puchberg/Schneeberg*. Wien: Eigenverlag der Landesorganisation Niederösterreich/Wien des Österreichischen Bergrettungsdienstes (107–115).
- Land Steiermark. *Warnung und Alarmierung*.
<http://www.katastrophenschutz.steiermark.at/cms/beitrag/10004588/5627/>
 (28.04.2015).
- Land Vorarlberg. *RFL (Rettungs- und Feuerwehrleitstelle)*.
http://www.vorarlberg.at/vorarlberg/sicherheit_inneres/sicherheit/landeswarnzentrale/weitereinformationen/rfl/organisation/rfl_rettungs-undfeuerwehr.htm (21.04.2015).
- Lee, Jieun (2007) Telephone Interpreting – seen from the interpreters’ perspective. *Interpreting* 9/2 (231–252).

- Lee, Linda J./Batal, Holly A./Maselli, Judith H./Kutner, Jean S. (2002) Effect of Spanish Interpretation Method on Patient Satisfaction in an Urban Walk-in Clinic. *Journal of General Internal Medicine* 17 (641-646).
- Lasogga, Frank (2011) *Psychische Erste Hilfe*. In: Lasogga, Frank/Gasch Bernd (Hg.) *Notfallpsychologie*. Heidelberg: Springer (73-84).
- Lasogga, Frank/Frommberger, U. (2004) *Psychische Situation und Reaktionen von Notfallpatienten*. In : Bengel, Jürgen (Hg) *Psychologie in Notfallmedizin und Rettungsdienst*. Berlin/Heidelberg: Springer (13-23).
- Lasogga, Frank/Gasch Bernd (Hg.) (2011a) *Notfallpsychologie*. Heidelberg: Springer.
- Lasogga, Frank/Gasch, Bernd (2011b) *Definitionen*. In: Lasogga, Frank/Gasch Bernd (Hg.) *Notfallpsychologie*. Heidelberg: Springer (19-28).
- Lasogga, Frank/Gasch, Bernd (2011c) *Psychische Erste Hilfe: Modifikationen bei speziellen Notfallopfern*. In: Lasogga, Frank/Gasch Bernd (Hg.) *Notfallpsychologie*. Heidelberg: Springer (85-93).
- Lasogga, Frank/Gasch, Bernd (2006) *Psychische Erste Hilfe bei Unfällen*. Edewecht: Stumpf + Kossendey.
- Loutan, Louis/Farinelli, Tiziana/Pampallona, Sandro (1999) Medical Interpreters Have Feelings Too. *Sozial- und Präventivmedizin* 44/6 (280-282).
- Leitstelle Tirol 122|140|144. *Einsatzkoordination*. <http://www.leitstelle-tirol.at/Einsatzkoordination.16.0.html> (21.04.2015).
- Lenzer, Bernd (2013) *Russe am Großglockner aus Bergnot gerettet. 35-jähriger Russe wurde unverletzt geborgen. Bergretter musste ins BKH geflogen werden*. <http://www.dolomitenstadt.at/2013/01/11/russe-am-grosglockner-aus-bergnot-gerettet/> (16.04.2015).
- Medios <http://0842-442-442.ch/medios.html> (16.04.2015).
- Mikkelsen, Holly (2003) *Telephone Interpreting: Boon or Bane?* In: Gonzales, L. P. (Hg.) *Speaking in Tongues: Language across Contexts and Users*. Valencia: PUV (251-269).
- Mintz, David (1998) Hold the phone. Telephone interpreting scrutinized. *Proteus* VII/1 Winter 1998.
- Notruf NÖ (a). https://www.144.at/homepage/open_dolmetsch.html (28.04.2015).
- Notruf NÖ (b). *Zahlen/Daten/Fakten*. <https://www.144.at/homepage/statistik.html> (29.04.2015).
- Notruf NÖ (c). *Organisation*. <https://www.144.at/homepage/organisation.html> (28.04.2015).
- ORF Steiermark (2014) *Ungarische Kletterer mit Sprachproblemen in Bergnot*. (Onlineartikel vom 04.09.2014) <http://steiermark.orf.at/news/stories/2666670/> (24.01.2015).
- Ozolins, Uldis (2011) Telephone Interpreting: Understanding and identifying research needs. *Translation and Interpretation* 3/1 (33-48).
- ÖAMTC (a). *Christophorus 10: Taubergung im Toten Gebirge*. <http://www.oeamtc.at/portal/christophorus-10-taubergung-im-toten-gebirge+2500+1606623> (27.04.2015).

- ÖBRD - Land Tirol. *Satzungen des Österreichischen Bergrettungsdienstes, Land-Tirol*. <http://www.kaltenbach.bergrettung-tirol.at/php/geschaeftsordnung,87,1891.html> (24.04.2015).
- Österreichischer Bergrettungsdienst (Hg.) (2012) Zahlen, Daten und Fakten um Einsatzjahr 2011. *Jahresbericht 2011*. Klagenfurt (4-7).
- Österreichischer Bergrettungsdienst (Hg.) (2013) Erneut mehr Einsätze für Österreichs Bergretter. *Jahresbericht 2012*. Klagenfurt (4-7).
- Österreichischer Bergrettungsdienst (Hg.) (2014) *Jahresbericht 2013*. Klagenfurt.
- Österreichisches Kuratorium für Alpine Sicherheit (Hg.) (2011) Statistik. Alpinunfälle. *analyse:berg* 1. Ausgabe Sommer 2011 (11-15).
- Österreichisches Kuratorium für Alpine Sicherheit (2014) *analyse:berg*. Sommer 2014. Pressekonferenz, 23.10.2014. <http://www.alpinesicherheit.at/data/docs/alpinunfall-sommerbilanz%202014.pdf> (20.04.2015).
- Österreichisches Kuratorium für Alpinsicherheit (2015) *Tote_Verletzte_Herkunft_Gemeinde. Winter 2012-Sommer 2014*. Dokument bei der Verfasserin.
- Österreichisches Rotes Kreuz Oberösterreich. *Aufgaben*. <http://www.rotekreuz.at/ooe/rettungsdienst/rettungsleitzentrale/aufgaben/> (28.04.2015).
- Österreichisches Rotes Kreuz Salzburg. *Landesleitstelle*. <http://www.rotekreuz.at/sbg/rettungsdienst/im-notfall/landesleitstelle/> (22.04.2015).
- ÖZSV (Österreichischer Zivilschutzverband). *Euronotruf 112*. <http://www.siz.cc/bund/sicherheit/show/251> (10.05.2015).
- Parent Notices. *Over-the-Phone Interpreters*. <http://www.parentnotices.com/translations/> (16.04.2015).
- Peters, Oliver/Runggaldier, Klaus (2006) *Algorithmen im Rettungsdienst: die 27 wichtigsten Notfälle*. München/Jena: Elsevier, Urban und Fischer.
- Pointon, Tom (1996) Telephone Interpreting Service Is Available. *British Medical Journal*, 312 (53).
- Pöchhacker, Franz (2004) *Introducing Interpreting Studies*. London: Routledge.
- Pöchhacker, Franz/Kadric, Mira (1999) The Hospital Cleaner as Healthcare Interpreter. A Case Study. *The Translator* 5/2 (161-178).
- Renouveau et Democratie (a) (2010) *Multilingual 112 Action*. (Online-Ausgabe) <http://www.renouveau-democratie.eu/our-actions/multilingual-112-action/> (16.04.2015).
- Renouveau et Democratie (b) (2010) *Help the 112 in Brussels become multilingual!* (Online-Ausgabe 5.2.2010) <http://www.renouveau-democratie.eu/2010/02/help-the-112-in-brussels-become-multilingual/> (16.04.2015).
- Rosenberg, Brett A. (2007) *A data driven analysis of telephone interpreting*. In: Wadensjö, Cecilia/Dimitrova, Birgitta E./Nilsson, Anna-Lena (Hg.) *The critical link 4: professionalization of interpreting in the community: selected papers from the 4th International Conference on Interpreting in Legal, Health and Social Service Settings, Stockholm, Sweden, 20-23 May 2004*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins (65-75).

- Rossi, Rolando/Dobler, Günter (Hg.) (2005) *Notfall-Taschenbuch für den Rettungsdienst*. Edewecht/Wien: Sumpf & Kossendey.
- Ryan, Camille (2013) *Language Use in the United States: 2011*. American Community Survey Reports. <http://www.census.gov/newsroom/facts-for-features/2014/cb14-ff22.html> (04.01.15).
- Salzburger Nachrichten (2013) *Russe verursachte große Suchaktion am Großglockner* (Online-Ausgabe 11.01.2013) <http://www.salzburg.com/nachrichten/oesterreich/chronik/sn/artikel/russe-verursachte-grosse-suchaktion-am-grossglockner-43047/> (16.04.2015).
- Salzkammergut-Rundblick (2012) *Zwei Bergsteiger von Dunkelheit überrascht*. http://www.salzkammergut-rundblick.at/000000_news_18866.htm (16.04.15).
- Schmidt, Christiane (2003) Analyse von Leitfadeninterviews. In: Flick, Uwe/Kardoff, Ernst v./Steinke, Ines (Hg.) *Qualitative Forschung. Ein Handbuch*. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt (447-456).
- Schöffel, Liesmarie. *Die standardisierte Rettungskette und ihre Normen*. <https://www.austrian-standards.at/ueber-normen/normen-im-alltag/die-standardisierte-rettungskette-und-ihre-normen/> (16.04.2015).
- Siamu, Thierry C. (2010) *112 ETS. Interpretation of calls to the Brussels 100/112 call center. End of Project Evaluation*. http://www.eena.org/ressource/static/files/2012_08_12_112ets_projectreportfinal-en.pdf (21.10.2014).
- Statistik Austria (2014) *Bevölkerung nach Staatsangehörigkeit und Geburtsland*. http://www.statistik.at/web_de/statistiken/bevoelkerung/bevoelkerungsstruktur/bevoelkerung_nach_staatsangehoerigkeit_geburtsland/index.html (16.04.15).
- Stone, Irena (2001) If You Cannot See It, How Can You Tell? The Meaning and Significance of Voice in Telephone Interpreting. *ATA Chronicle*. October 2001.
- Wadensjö, Cecilia (1999) Telephone Interpreting & the Synchronization of Talk in Social Interaction. *The Translator* 5/2 (247-264).
- Wadensjö, Cecilia/Dimitrova, Birgitta E./Nilsson, Anna-Lena (Hg.) (2007) *The critical link 4: professionalisation of interpreting in the community: selected papers from the 4th International Conference on Interpreting in Legal, Health and Social Service Settings, Stockholm, Sweden, 20-23 May 2004*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- Walli, Anna-Maria (2014) *Rettungsflüge in Zukunft auch mit der Polizei*. <http://www.oebird.at/organisation/zusammenarbeit-bmi/> (27.04.2015).
- Wölfl, Christoph G./Matthes, Gerrit (Hg.) (2010) *Unfallrettung: Einsatztaktik, Technik und Rettungsmittel; mit 32 Tabellen*. Stuttgart: Schattauer.
- Zott, Markus. *Wie wird man Bergretter oder Bergretterin?* <http://www.bergrettung.at/Bergretter-werden.677.0.html> (24.04.2015).

Anhang

Anhang 1

Interviewleitfaden für die Leitstellen

Abwicklung des Notrufs

- Betreute Notrufnummern
- Vorgehensweise bei fremdsprachigen AnruferInnen
 - o Englischkenntnisse der Calltakers

Zusammenarbeit mit DolmetscherInnen

Wenn ja:

- Wie werden DolmetscherInnen von der Leitstelle hinzugezogen (vor Ort/telefonisch)?
 - o Welche Methode ist beim Notruf geeigneter?
- Voraussetzungen für die DolmetscherInnen
 - o Professionelle DolmetscherInnen oder Fachleute (z. B. RettungssanitäterInnen) mit Fremdsprachenkenntnissen?
 - o Bietet die Leitstelle den Dolmetschenden Schulungen? Falls ja: Welcher Art?

Wenn nein:

- Aus welchen Gründen (keine Ressourcen, kein Bedarf etc.)?
- Anforderungen an die DolmetscherInnen
- Würde die Leitstelle einen (bundes-/landesweiten) Telefondolmetschdienst in Anspruch nehmen, wenn es ihn gäbe?
- Zufriedenheit darüber, wie derzeit fremdsprachige Notrufe abgewickelt werden
 - o Verbesserungsbedarf

Technische Ausstattung

- Ist es für die Leitstelle technisch möglich die Dolmetschende mit den Einsatzkräfte vor Ort (z.B. mittels Konferenzschaltung) in Verbindung zu setzen?

Anhang 2

Interviewleitfaden für die ÖBRD-Landesorganisationen

Einstiegsfragen

- Wie lange ÖBRD tätig?
- Aufgaben im Laufe der Jahre
- Bereits Einsatz mit Sprachbarrieren erlebt?

Alarmierung

- Durch wen kann der ÖBRD-(Bundesland) alarmiert werden? (Polizei, Leitstelle, sonst.)
 - o Kommunikationsmittel
 - o Wer wird alarmiert? Bereitschaftsdienste in den Ortsstellen?

Alpinnotfälle mit Fremdsprachigen

- Sind Bergunfälle mit fremdsprachigen Personen für den ÖBRD-(Bundesland) ein Thema?
- Vorgehensweise bei Notfall mit fremdsprachigen Verunglückten
 - o Besonderheiten bei der Alarmierung
 - o Kommunikation vor Ort
 - Englischkenntnisse der BergretterInnen
 - Wie gut funktioniert die Kommunikation auf Englisch in der Praxis, vor Ort?
- Wird manchmal eine DolmetscherIn hinzugezogen?
 - o Falls nein:
 - Aus welchen Gründen (kein Bedarf, Verständigung auch ohne Dolmetschung)?
 - Wäre es denkbar bei Alpinnotfällen Dolmetscher vor Ort zu bringen?
 - Telefondolmetschen als brauchbare Hilfe? Besser als vor Ort?
 - o Falls ja:
 - Wie (Art u. Weise) hat es funktioniert?
 - Wurde die Dolmetschung als hilfreich gefunden?
 - Ist/Wäre Telefondolmetschen eine geeignete Lösung (gewesen)? Besser als vor Ort?
- Anforderungen an die DolmetscherInnen
- Zufriedenheit damit, wie derzeit fremdsprachige Verunglückte vom ÖBRD-(Bundesland) versorgt werden können
 - o Verbesserungsbedarf

Anhang 3

Transkript Leitstelleninterviews

Interview LS

1 **I: Also, als erster Punkt, für mich, ist wichtig zu wissen, welche Notrufnummern von der**
2 **Leitstelle Salzburg abgewickelt werden, betreut werden.**

3 *LS: Also, in Salzburg ist es so, dass wir als Rotes Kreuz Salzburg den Rettung- und*
4 *Krankentransportdienst betreuen und da gehören eben die klassischen medizinischen Rufnummern*
5 *dazu, wie der Rettungsdienstnotruf 144, der Bergrettungsnotruf 140, der Ärztebereitschaftsdienst*
6 *unter der Notrufnummer 141 und dann haben wir eine zusätzliche Notrufnummer, das ist unsere*
7 *Krankentransportnummer 14844.*

8 **I: OK. Danke. Nun, wie wird vorgegangen, wenn die Person, die anruft nicht Deutsch spricht?**
9 **Wie, ja, wie wird das abgewickelt?**

10 *LS: Also, [lacht] grundsätzlich, wenn jemand fremdsprachig – nennen wir es einfach mal so –*
11 *fremdsprachig bei uns anruft, dann probieren wir natürlich primär aufs Englische zu verweisen.*
12 *Also „Können Sie Englisch?“ wird dann die Frage in Englisch gesprochen. Wenn dann auch nichts*
13 *zurückkommt, dann gehen wir einfach davon aus, dass der Anrufer weder Deutsch noch Englisch*
14 *kann und dann ist so, dass wir primär nach allen für uns möglichen Örtlichkeiten abfragen. Das*
15 *heißt, wir fragen dann einfach nur „Straße?“ oder „Wo?“, ja? Da haben wir ein kleines*
16 *Übersetzungsblatt auch für Italienisch für den Sommer, wo wir nur sagen können „Straße“, „Wo*
17 *Straße?“, weil, auch wenn der Italiener z.B. uns die Getreidegasse nennt, dann wissen wir, es ist in*
18 *der Getreidegasse. Zusätzlich dazu haben wir natürlich immer die Möglichkeit eine Notrufortung*
19 *durchführen zu können. Es heißt, wenn der Anrufer uns in seiner Sprache nicht mitteilen kann oder*
20 *auf unsere Fragen nicht reagiert, wo er ist und was passiert ist, dann führen wir eine Notrufortung*
21 *durch den Netzbetreiber durch, das heißt, wir schauen wo der Teilnehmer sich befindet und*
22 *schicken einfach auf Verdacht dort ein Rettungsauto hin. Zusätzlich dazu haben wir bei uns noch*
23 *hinterlegt ... Wir arbeiten mit Einsatzstichworten, also „Bauchschmerz“, „Kopfschmerz“, und da*
24 *haben wir ein Einsatzstichwort hinterlegt „fremdsprachiger Anrufer, keine weiteren Auskünfte*
25 *möglich“. Das ist bei uns automatisch ein Rettungsdiensteinsatz, also wir klassifizieren*
26 *Krankentransport und Rettungsdienst, sprich mit und ohne Blaulicht, und wenn wir aufgrund der*
27 *Sprachbarriere zu keinem Ergebnis kommen, dann schicken wir primär ein Fahrzeug mit Blaulicht*
28 *hin um eben schnell hinzukommen und vor Ort feststellen zu können, was los ist.*

29 **I: OK. Das heißt die Calltakers sind geschult Anrufe auf Englisch [LS: Ja.] abzuwickeln.**

30 *LS: Ja. Einmal im Jahr Nachschulung von einem Native Speaker, wo man genau in die Richtungen*
31 *geht: Bauchschmerz, Kopfschmerz. Körperteile benennen in Englisch [I: Ok.] ist auch nicht*
32 *alltäglich und der Schulenglisch ist doch bei den Mitarbeitern teilweise ein wenig her. Jetzt haben*
33 *wir einmal im Jahr so einen Auffrischkurs von ein paar Stunden genau gezielt für uns und dazu*
34 *haben wir noch in einer Datenbank hinterlegt so die, die, die wichtigsten Phrasen, die man am*
35 *Notruf kriegt: Wo sind Sie? Wie geht's dem Patienten? Ist der Patient ansprechbar? Ist eine starke*
36 *Blutung? Die haben wir bei uns auch in Englisch hinterlegt, damit der Mitarbeiter nur lesen kann [I:*
37 *Ok.], weil die Antwort zu verstehen ist leichter als wie das zu sprechen.*

38 **I: OK. Das heißt, es gibt ja zusätzliche Blätter auch [LS: Ja.] mit in anderen Sprachen. [LS: Ja.]**
39 **Wissen Sie da wie viele Sprachen ungefähr?**

40 LS: Also, wir haben es hier in der Leitstelle primär in Deutsch natürlich, in Englisch und Italienisch.
41 In den Fahrzeugen gibt's weitere für wirklich jetzt Kroatisch, Serbisch, Ungarisch... Die werden
42 vom Österreichischen Roten Kreuz verteilt und vertrieben, wo wirklich auf der einen Seite eine
43 Tabelle ist – mit Deutsch, Englisch, Italienisch, Kroatisch, Ungarisch und so weiter – mit den
44 wichtigsten Phrasen und auf der zweiten Seite ahm * ein, ein Männchen gezeichnet, wo man dann
45 einfach mit dem Finger hinzeigen kann und sagen kann, wo jetzt die Beschwerden sind. Und die sind in
46 jedem Fahrzeug. Die sind foliert und liegen in jedem Fahrzeug bei uns auf * um dann vor Ort die
47 Sprachbarriere nicht als Hindernis zu haben.

48 **I: Verfügen alle Einsatzkräfte über diese Kärtchen, über diese Folder?**

49 LS: Also, in Salzburg ist es so, dass wir die einzige Organisation sind, die den Rettungsdienst
50 betreiben. Es ist relativ einfach. Bei uns in Salzburg, ja. Ob die Polizei oder die Feuerwehr diese
51 Kärtchen auch hat, vermutlich, glaube ich nicht.

52 **I: Die Bergrettung z. B. wissen Sie auch nicht?**

53 LS: Weiß ich nicht, nein. Primär ist bei der Bergrettung so, dass wenn Bedarf sein sollte, wenn ein
54 Einsatz ist, die Bergrettung ist bei uns im selben Haus, sie werden durch uns alarmiert * sicher kein
55 Problem.

56 **I: Ok. Besteht eine Zusammenarbeit mit Dolmetschern?**

57 LS: Primär ja, wobei wir hier eher den Katastrophenbereich ansprechen. Also, wir haben einen Pool
58 von Dolmetschern quer durch die Sprachen. Die werden bei uns primär verwendet für den
59 Katastrophenfall, also alles was eine Großschadenslage ist: ein Busunfall, ein Flugzeugunfall, ein
60 Hochwasser, ja?, Erdbeben. Das sind eher für uns Großschadensfälle, Katastrophenfälle und für die
61 Katastrophen haben wir natürlich auch Dolmetscher, ja.

62 **I: Ok. Das heißt, wenn sich jemand am Berg verletzt, kann aber nicht Deutsch und anruft, da**
63 **wird kein Dolmetscher hinzugezogen.**

64 LS: Primär am Notruf eine Querverbindung für einen Dolmetscher, nein, haben wir nicht. Wird
65 auch nicht gemacht. Also, wir haben am Tag für Sie als Information circa 14.000-15.000 Anrufe in
66 24 Stunden. Wir wickeln im Jahr circa 220.000 Transporte, Events ab im Bundesland Salzburg und
67 ich kann mich seit meiner zehnjährigen Karrierelaufbahn an keinen Notruf erinnern, wo wir einen
68 Patienten nicht verstanden, nicht, nicht verorten hätten können, obwohl der noch auf unsere Hilfe
69 wartet, ist das bei uns noch nicht passiert.

70 **I: Ok. Ah, diese Dolmetscher, die Sie angesprochen haben, wie werden sie hinzugezogen?**
71 **Telefonisch oder werden sie vor Ort hingeschickt?**

72 LS: Primär vor Ort.

73 **I: Primär vor Ort. [LS: Ja.] Heißt das auch u. U. telefonisch oder telefonisch, also**
74 **Telefondolmetschen ist kein Thema?**

75 LS: (Zögernd) Aktuell * tendenziell, wird's wahrscheinlich ein Thema werden, bin ich bei Ihnen.
76 Aber aktuell ist eher so, dass die Dolmetscher dann mit vor Ort kommen um eben vor Ort für
77 weiter anreisende Angehörige, für Medien, für Behörden die Barriere zwischen uns und den
78 anderen Organisationen einfacher zu machen und zu übersetzen. Es ruft jemand an, der spricht
79 jetzt Ungarisch, wir verstehen ihn nicht und wir rufen den Dolmetscher an und sagen: „Ich
80 verbinde dich mit einem Notruf, rede mit ihm!“, das haben wir nicht, nein.

81 **I: Weil kein Bedarf besteht grundsätzlich, weil es ohnehin funktioniert oder weil die Ressourcen**
82 **so zu sagen nicht * vorhanden sind?**

83 LS: Also, ich glaube, es ist eine, eine, eine Frage des Angebots und Nachfrage, wobei wir bis jetzt
84 gute Erfahrungen gemacht haben mit dem System, wie wir arbeiten und auch nicht den
85 Leidesdruck so groß verspüren, dass wir etwas machen müssten, also nicht nur für unsern Schutz
86 sondern auch für die Patienten. Also, jeder Patient ist trotzdem in den ersten paar Minuten von
87 uns gefunden worden, ist von uns in den ersten paar Minuten mit einem Rettungsautos besetzt
88 worden und vor Ort verarztet oder versorgt worden. Deshalb ist für uns noch nicht so das Problem
89 aufgetaucht, dass wir sagen müssten, wir müssen rund um die Uhr für diese und diese und diese
90 Sprachbarriere einfach einen Dolmetscher vorrätig halten.

91 **I: Ok. Was für Voraussetzungen braucht ein Dolmetscher zu erfüllen um für den Notruf tätig**
92 **sein zu können?**

93 LS: Also, für den Katastrophenfall bin ich jetzt den falschen Ansprechpartner, denn die
94 Dolmetscherguppe läuft über unseren Landesrettungskommandanten. Sie sind im Katastrophen-
95 und Hilfsbereich beheimatet und hat eben mit uns in der Leitstelle nur insofern zu tun, dass wir im
96 Großschadensfall jemanden anrufen, der dann organisiert, dass der Dolmetscher für diese, diese,
97 und diese Sprache dorthin kommt. Welche Anforderungen diese erfüllen müssen ... bin ich leider der
98 Falsche.

99 **I: Ok. Danke. Wäre es theoretisch möglich, dass Dolmetscher und Einsatzkräfte vor Ort, also**
100 **telefonisch verbunden werden von der Leitstelle, also eine #Konferenzschaltung# [LS: #Ja#]**
101 **z.B.?**

102 LS: Also technisch ist alles möglich. Wir verbinden z. B. auch unseren Hubschrauber mit seinem
103 Funkgerät mit dem Verunfallten am Berg – wie Sie es angesprochen haben –, wenn der Verunfallte
104 am Berg nicht sofort gefunden werden kann. Also, der Funk, der Hubschrauber mit dem Telefon
105 quasi, das, das, das ...

106 **I: Das ist möglich**

107 LS: Ja, selbstverständlich.

108 **I: Ahm ** würde es einen Telefondolmetschdienst in Österreich geben – vielleicht bundesweit**
109 **oder landesweit – glauben Sie, dass Sie ihn öfters, also dass Sie Dolmetschung öfters in**
110 **Anspruch nehmen würden als Sie es jetzt tun, eben nur im Katastrophenfall?**

111 LS: Also ich denke, wenn das Angebot da ist, dass man etwas verwenden kann, bin ich mir sicher,
112 dass man ab und zu darauf zurückgreifen würde. Wobei die Frage ist, wie schnell oder ist dann
113 nicht ein Zeitverlust drinnen. Wenn ich jetzt das Beispiel nehmen von der Getreidegasse und mit
114 dem Italiener, und er sagt „Getreidegasse“ bin ich wahrscheinlich mit einem Rettungsauto in vier
115 Minuten dort. Wenn ein italienischer Dolmetscher mit dem Italiener spricht, uns dann wieder
116 zurückmelden muss, wo, was, wie, bin ich mir sicher, dass der Rettungsauto gleichzeitig schon dort
117 wäre. [I: Ok.] Also, ich meine, die Frage wenn wir zu gar keinem Ergebnis kommen und ich eine
118 Notrufortung durchführen muss, bin ich mir sicher, dass der Dolmetscher helfen würde, ja.

119 **I: Das wären dann alle meine Fragen.**

[Dauer 00:09:26]

Interview LV

1 **I: Können Sie mir sagen, welche Notrufnummern von der Leitstelle Vorarlberg abgewickelt**
2 **werden?**

3 LV: Ja, genau. Bei uns in der Rettungs- und Feuerwehrleitstelle läuft die 122 für die Feuerwehr, die
4 144 für den Rettungsdienst auf. Das sind unsere Hauptnotrufnummern. Dann gibt's den Notruf
5 128, das ist der Gasnotruf; die 130, der Notruf der Landeswarnzentrale; die 140, der alpine Notruf
6 und die 141 * das ist die Auskunftsnummer für die Ärztebereitschaft und schlussendlich gibt's noch
7 die Brandmeldezentralen plus die Seniorennotrufe, also die Rufhilfe vom Roten Kreuz.

8 **I: Danke. Und jetzt zu den Notrufen, die von Nichtdeutschsprachigen getätigt werden. Wie**
9 **gehen die Mitarbeiter der RFL¹⁸ vor, wenn da jemand anruft und kein Deutsch spricht?**

10 LV: Ja, vorausgesetzt muss werden, dass [zögernd] – denke – jeder, der hier bei uns arbeitet, in der
11 Lage ist einen englischsprachigen Notruf abzuwickeln, wenn es nicht um tiefergreifende oder,
12 oder, oder weiterreichende Gespräche geht. Also, ein normaler Notruf kann in englischer Sprache
13 abgewickelt werden. Alles was darüber hinaus geht, oder wenn jemand auch mit seinem Englisch
14 an die Grenzen kommt, haben wir in unserer Telefonvermittlungsanlage Dolmetscher hinterlegt,
15 die eine Ausbildung in der Notrufabfrage absolviert haben, die im Zuge dieser Ausbildung eine
16 erweiterte Verschwiegenheitspflicht unterschrieben haben und die wir dann zum Notrufgespräch
17 zuziehen können und dann machen wir in einer Art Telefonkonferenz die Abfrage des Notrufers.
18 Die Dolmetscher, die wir hinterlegt haben, die arbeiten alle beim Roten Kreuz mit. Das sind
19 berufliche und ehrenamtliche Mitarbeiter, die in den allermeisten Fällen, die Sprache
20 muttersprachlich gelernt haben, irgendwann zu uns gezogen sind und uns über diesen Weg zur
21 Verfügung stehen. Es gibt zwar keinen Dienstplan ... wer hat jetzt Dienst, aber wir haben drei bis
22 vier Kontakte pro hinterlegte Sprache bei uns hinterlegt. Bei uns auch ersichtlich an der
23 Telefonanlage, ob dieser Dolmetscher die Sprache muttersprachlich spricht oder sie zusätzlich
24 erlernt hat und * bisher hat's eigentlich immer funktioniert, dass wir die Personen erreicht haben,
25 wenn wir sie gebraucht haben.

26 **I: Ganz kurz zu den Englischkenntnissen der Mitarbeiter. Gibt's da immer wieder vielleicht eine**
27 **Schulung für sie oder bleibt es ihnen so quasi überlassen sich Englisch soweit anzueignen oder**
28 **zu verbessern, dass sie den Notruf abwickeln können?**

29 LV: Also, wir haben jetzt in der letzten Zeit vor allem Schulungen im Bereich der technischen
30 Belange abgehalten und haben jetzt in der letzten Zeit sehr viel Energie in die Schulung der Erste-
31 Hilfe-Anleitung durch die Mitarbeiter am Telefon investiert. Den geplanten Schulungsblock für
32 Englisch haben wir ein Bisschen zurückgeschoben. Ich hoffe, dass wir es im Herbst oder im Frühjahr
33 des nächsten Jahres – je nach dem was jetzt mit anderen großen Projekten passiert – nachziehen
34 können.

35 **I: Wird am Anfang [des Notrufes, Anm.] – soweit Sie wissen – versucht mit dem**
36 **Fremdsprachigen sich so zu verstehen oder wird gleich versucht, also den Dolmetscher dazu zu**
37 **schalten ... zur Sicherheit oder ...?**

38 LV: Also, wir, wir haben in unserer, in unserem, unseren Notrufassistenten, den wir in den
39 Basisfragen auch auf Englisch uns zurecht gelegt haben, starten wir sehr schnell mit der Frage, ob
40 jemand Deutsch spricht, den Notruf weiter führen kann und, wenn's dann Probleme gibt in der
41 Verständigung, dann versuchen wir sofort – sofern es möglich ist die Sprache zu eruieren, die der
42 andere spricht – dann versuchen wir sofort den richtigen Dolmetscher zuzuziehen. Das passiert
43 dann teilweise über einen anderen Mitarbeiter, der Kontakt mit dem Dolmetscher aufnimmt und –

¹⁸ Rettungs- und Feuerwehrleitstelle des Bundeslandes Vorarlberg

44 *sofern er den passenden gefunden hat – ihn an den jenen übergibt, der das Notrufgespräch*
45 *bedient. Der Notrufer bleibt so nicht alleine bis der andere Dolmetscher in der Leitung ist sondern*
46 *wird weiter betreut und der Dolmetscher wird dann zugeschaltet.*

47 **I: Ok. Das heißt, es besteht eine Zusammenarbeit mit Dolmetschern, die ehrenamtlich**
48 **grundsätzlich diese Funktion ausüben, egal wie sie dann beim Roten Kreuz tätig sind.**

49 *LV: Genau, es gibt keinen Dienstplan. Es gibt keine Bezahlung. Das sind ... Aufgrund dessen, dass*
50 *sie ihre Sprache muttersprachlich sprechen und vielfach auch die Problematik natürlich kennen, die*
51 *man hat, wenn man in einem fremden Land sich aufhält, ist es den Mitarbeitern ein großes*
52 *Anliegen in dieser Sache Hilfe anbieten zu können und ja. Da gibt's keinen Dienstplan, keine*
53 *Bezahlung * sondern es funktioniert total ehrenamtlich.*

54 **I: Ok. Das heißt auch, dass von der RFL die Dolmetscher telefonisch hinzugezogen werden.**

55 *LV: Genau.*

56 **I: ...es wird also eine Konferenzschaltung oder so durchgeführt. [LV: Mh] Werden die**
57 **Dolmetscher teilweise auch vor Ort hingeschickt?**

58 *LV: Bis jetzt war das nicht der Fall. Wir haben im Zuge der Jugendolympiade, die im Jänner hier in*
59 *Vorarlberg über die Bühne gegangen ist, haben wir die ganzen Dolmetscher wieder kontaktiert, in*
60 *diesem Zusammenhang eruiert, wer schlussendlich bereit wäre auch vor Ort in den Einsatz zu*
61 *gehen. Da war geplant notfalls vielleicht einen Dolmetscher ins Krankenhaus zu schicken, damit er*
62 *die * die Kommunikation mit dem medizinischen Personal unterstützt. Gebraucht haben wir es*
63 *aber nicht. Wir hätten zu dem Zeitpunkt einige Mitarbeiter gehabt, die in der Woche, wo die*
64 *Olympiade über die Bühne gegangen ist, verfügbar gewesen wären auch vor Ort, aber in der Praxis*
65 *war's noch nie der Fall.*

66 **I: Glauben Sie, dass es einen Unterschied vielleicht im Ergebnis, in der Qualität gibt zwischen vor**
67 **Ort dolmetschen und telefonisch?**

68 *LV: Ja, für uns gibt's nur telefonisch, weil wir in der Phase in den Notfall eingebunden werden, wo*
69 *noch gar niemand vor Ort ist. * Ich könnt' mir vorstellen, wenn jemand, wenn jemand vor Ort*
70 *Unterstützung braucht, dann würde er sich mit Sicherheit leichter tun – so in der Versorgung –*
71 *wenn er vor Ort jemand hat. Aber für uns als Leitstelle ist das so einfach nicht machbar, weil in den*
72 *meisten Fällen geht es darum rasch Hilfe zu schicken und unsere ersten Einsatzkräfte sind in der*
73 *Regel sieben, acht, neun Minuten nach dem Notrufeingang vor Ort und in der Zeit würden wir nie*
74 *einen Dolmetscher vor Ort bringen.*

75 **I: Das heißt, glauben Sie auch, dass dieses Telefondolmetschen – so wird's genannt – die**
76 **geeignetste Methode ist (im Notfall, Anm.) zu dolmetschen?**

77 *LV: Also für uns als Leitstelle schon. Für uns gibt's nichts anderes. Wir telefonieren den ganzen Tag,*
78 *da ist natürlich das Telefon das Mittel schlechthin.*

79 **I: Ok. Sie haben es teilweise schon angesprochen, was sind die Voraussetzungen für eine**
80 **Person, einen Mitarbeiter als Dolmetscher tätig zu werden, für die Leitstelle.**

81 *LV: Also, für uns ist es wichtig, dass die Personen medizinische Grundausbildung mitbringen.*
82 *Jeder, der jetzt bei uns tätig ist, der hat wirklich Sanitätshilfeausbildung absolviert, der kennt die*
83 *Situation, kann Symptome und schlussendlich das ganze Medizinische in Einklang bringen und das*
84 *ist für uns ganz wichtig. Ich bin mir am Überlegen zu nichtmedizinisches Personal hinzuziehen, weil*
85 *ich in bestimmten Sprachen im Rot-Kreuz-Bereich niemand gefunden habe und z. B. was Russisch*
86 *betrifft, hätte ich außerhalb vom Roten Kreuz zwei Kontakte, die mich unterstützen würden, aber*

87 *bis dato ist, war es für mich einfach wichtig, dass jemand beim Roten Kreuz arbeitet,*
88 *schlussendlich auch die ganze Thematik mit Verschwiegenheit kennt und, dass das nichts Neues ist*
89 *und natürlich die Belastung, die mit so einem Notruf einhergehen kann, die unbekannter Größe ist,*
90 *weil schlussendlich kann's doch heftig werden, auch am Telefon und das muss man ein Bisschen*
91 *berücksichtigen. Und da sind die Mitarbeiter vom Roten Kreuz in einer gut funktionierenden*
92 *Struktur eingebettet und da gibt's schon viele Vorteile auf der Schiene.*

93 **I: Ok. Das heißt, es wird aber eigentlich gar nicht geprüft in wie fern sie die andere Sprache**
94 **können. Man weiß, es ist ihre Muttersprache oder sie geben sie so an, aber wirklich beweisen,**
95 **dass sie * letztendlich die Terminologie in beiden Sprachen so zu sagen gleich gut kennen, wird**
96 **nicht geprüft.**

97 *LV: Nein, das wird bisher nicht geprüft.*

98 **I: Ok. Das heißt es sind auch nicht wirklich Schulungen, terminologische Schulungen nötig mit**
99 **diesen Personen, weil sie ohnehin in diesem Bereich tätig sind.**

100 *LV: Davon gehen ... sind wir bisher ausgegangen, ja.*

101 **I: Ok. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Ist-Zustand, also wie zurzeit fremdsprachige**
102 **Notrufe gelöst, abgewickelt werden, oder auch die Mitarbeiter?**

103 *LV: Also, für uns ist diese Dolmetschunterstützung ganz eine wichtige Geschichte. Sie hat in der*
104 *Vergangenheit ganz gut funktioniert, wenngleich man dazu sagen muss, dass es nicht auf der*
105 *Tagesordnung steht. Das habe ich auch den Dolmetsch*anwärtern damals bei der Einschulung klar*
106 *vermittelt, sie dürfen nicht davon ausgehen, dass jetzt wöchentlich Anrufe kommen, aber wenn*
107 *wir im Jahr zwei, drei, vier Fälle gut lösen können mit derer Unterstützung, dann ist gerechtfertigt*
108 *und insofern bin ich mit der jetzigen Situation eigentlich schon zufrieden. ... so wie's bei uns gelöst*
109 *wird und so wie die Mitarbeiter am Telefon Unterstützung kriegen durch die Dolmetscher.*

110 **I: Gäbe es einen bundesweiten oder von mir aus landesweiten Telefondolmetschdienst geben ...**
111 **Würde man so etwas einführen, glauben Sie, dass Sie darauf zurückgreifen würden, * dass Sie**
112 **quasi Ihre Dolmetschende halt dadurch ersetzen würden oder ...**

113 *LV: Ersetzen, ersetzen weiß ich nicht, aber vielleicht ergänzend würde man schon darauf*
114 *zurückgreifen. Ich denke, es kommt auf die Rahmenbedingungen an: * Wie verfügbar sie sind, wie*
115 *unkompliziert das Ganze funktionieren kann, vielleicht wie dann die Erfahrungen sind. Weil die*
116 *Dolmetscher, die wir haben ... Wir profitieren natürlich schon, dass sie das Ländle (Vorarlberg,*
117 *Anm.) kennen, auch geografisch kennen und die eine oder andere Örtlichkeit nicht neu ist. Und das*
118 *kann natürlich schon anders sein, wenn jemand von Wien oder von irgendwoher kommt.*
119 *Umgekehrt natürlich genauso, der Vorarlberger Dolmetsch, wird seine Arbeit für Vorarlberg*
120 *wahrscheinlich besser machen, wie für Niederösterreich oder Kärnten und * ja. Zum jetzigen*
121 *Zeitpunkt zu sagen: „Würde ich auf jeden Fall nehmen oder würde ich nicht nehmen“ ist nicht*
122 *wirklich seriös. Man muss es prüfen, wie es funktioniert.*

123 **I: Ok. Danke! Eine technische Frage zum Schluss. Ist es möglich die dolmetschende Person mit**
124 **den Einsatzkräften vor Ort oder mit den Betroffenen in Verbindung zu setzen? Und wenn, wie?**

125 *LV: Ja. Wir können die Konferenz natürlich auch mit den Einheiten vor Ort machen. Wir können*
126 *sogar technisch gesehen Konferenz vom Dolmetscher über Telefon mit dem Funk verknüpfen. Also,*
127 *da gibt's alle Möglichkeiten.*

128 **I: Wie viele Beteiligte kann es so bei einer Konferenzschaltung geben, weil eben wenn die**
129 **Leitstelle, Dolmetscher, Einsatzkräfte oder kann auch der Betroffene vielleicht ...?**

130 LV: Also, technisch gibt's für uns ** keine Obergrenze. Also, rein, rein * theoretisch könnte man 30
131 Leute oder 40 Leute in der Konferenz schalten, aber das macht keinen Sinn. Also ich denke, so
132 erfahrungsgemäß ist Konferenz, die so funktioniert zwischen Leitstelle, Notrufer und Dolmetsch
133 oder Leitstelle, Einsatzpersonalvertreter, der vor Ort ist, und Dolmetscher. Das ist ... * Das
134 funktioniert ganz gut. Ich würde nicht zusätzliche Leute darauf schalten.

135 **I: Ist es bereits schon vorgekommen oder kommt es immer wieder vor, dass man den**
136 **Dolmetscher wirklich mit den Einsatzkräften verbinden muss, weil sie eben auch dort vor Ort**
137 **vielleicht sprachliche Hilfe bräuchten?**

138 LV: Also, in ganz wenigen Einzelfällen schon, aber die Regel ist es nicht.

139 **I: Ok. Das heißt ...**

140 LV: Also, in der Regel kommen die Einsatzkräfte, wenn sie vor Ort sind, kommen sie mit der
141 Situation zu Recht. In Einzelfällen kann man natürlich die Verbindung herstellen oder hat man sie
142 auch schon hergestellt, aber das sind wirklich einzelne Fälle, die nicht auf der Tagesordnung
143 stehen.

144 **I: Gut. Dann bedanke ich mich ganz herzlich. Das waren alle meine Fragen.**

[Dauer 00:15:58]

Interview LT

1 **I: Können Sie mir gleich zu Beginn sagen, welche Notrufnummern von der Leitstelle Tirol**
2 **abgewickelt werden?**

3 LT: Das sind die Notrufnummern 122, das ist in Österreich die Feuerwehr; die Notrufnummer 144
4 für den Rettungsdienst und die Notrufnummer 140, also Bergrettung, alpin.

5 **I: Ok. Keine weiteren, oder?**

6 LT: Das sind die einzigen Notrufnummern, die wir bedienen. Wir haben sonst noch
7 Krankentransportleitung und Amtsleitung und eben diese drei Notrufnummern.

8 **I: Ok. Danke! Wie wird vorgegangen, wie gehen die Mitarbeiter vor vielleicht, wenn ein Notruf**
9 **reinkommt und die Person kann sich auf Deutsch nicht äußern, nicht verständlich machen?**

10 LT: Ja. Grundsätzlich wird versucht alles in englischer Sprache abzuwickeln. Das funktioniert – ich
11 sage – in 99% der Fälle eigentlich sehr gut. Ansonsten wird versucht dem Anrufer mitzuteilen, dass
12 er jemand anderen noch ans Telefon holen soll, der Deutsch oder Englisch spricht und damit
13 kommen wir eigentlich sehr gut durch.

14 **I: Ok. Heißt das, dass die Mitarbeiter geschult sind auf Englisch Notrufe abzuwickeln?**

15 LT: Die Mitarbeiter sind darauf geschult die Notrufe auf Englisch auch abzuwickeln. Es gibt bei uns
16 die standardisierte Notrufabfrage. Also, wir verwenden das AMPDS, ein amerikanisches
17 standardisiertes Notrufabfragesystem, das uns auch in verschiedenen Sprachen zur Verfügung
18 steht und somit ist gewährleistet, dass das funktioniert.

19 **I: Gut. Gibt es eine Zusammenarbeit mit Dolmetschern?**

20 LT: Also, mit Dolmetschern direkt gibt's das nicht. Was wir aber schon haben ... Wir haben eine
21 enge Zusammenarbeit mit unseren Nachbarleitstellen. Das heißt, wenn wir wirklich den Bedarf

22 *haben in irgendeiner anderen Sprache Italienisch, Französisch, was auch immer, dann machen wir*
23 *Konferenzschaltungen * vorrangig mit der Leitstelle in Bozen oder mit der Einsatzzentrale der*
24 *REGA, der schweizerischen Flugrettung, weil die dort mehrsprachig sind und in der*
25 *Konferenzschaltung bleiben wir dann selber am Telefon und die übersetzen uns das quasi. Aber*
26 *das sind keine Dolmetscher, die haben einfach nur in der Leitstelle mehrsprachiges Personal, das*
27 *uns im Bedarfsfall einfach helfen kann.*

28 **I: Ok, das heißt z.B., in der Schweiz wird nicht weiter ein Dolmetscher gesucht, sondern aus der**
29 **Leitstelle selbst.**

30 *LT: Genau. Also, in der Schweiz ist es so, dass sie wirklich mehrsprachig sind. Also, die können uns*
31 *auch helfen mit Französisch, teilweise Spanisch usw. je nachdem, welches Personal natürlich da ist*
32 *und mit Südtirol bzw. Bozen, da bedienen wir uns halt, wenn wir Italiener am Telefon haben und*
33 *wirklich nicht weiter finden mit der ... oder weiter kommen mit der englischen Sprache.*

34 **I: Ok. Ist das generell ausreichend? Also, deckt das den größten Bedarf?**

35 *LT: Es deckt auf jeden Fall den größten Bedarf. Wir haben aber * noch Bedarf in Einzelfällen,*
36 *speziell mit Anrufern aus den östlichen Ländern, also sprich Russland, Tschechien, Slowakei,*
37 *Ungarn usw., also da wäre der Bedarf sicher noch gegeben. Bisher hat es alles im Englischen sehr*
38 *gut geklappt und wir haben immer noch jeden gefunden und jeden auftreiben können aber dort*
39 *würde es noch Bedarf geben, dass wir da wirklich einen Dolmetscher * oder irgendein System im*
40 *Hintergrund hätten, weil das wird immer mehr bei uns. Also, wir sind ein großes Tourismusland*
41 *und es kommen viel mehr Touristen jetzt im Sommer, auch im Winter * und da kann's schon mal*
42 *vorkommen, dass es schon schwierig ist am Telefon überhaupt rauszufinden welche Sprache, der*
43 *spricht.*

44 **I: Das heißt, dass die Mitarbeiter nicht unbedingt geschult sind auch zu erkennen, welche**
45 **Sprache das ist eventuell?**

46 *LT: Nein.*

47 **I: Das heißt auch, dass die Gründe, warum es keine, keine eigenen Dolmetscher hier in der**
48 **Leitstelle Tirol gibt, sind, weil Sie teilweise diese Kooperationen haben und ... #nicht unbedingt,**
49 **weil kein# Bedarf ist ...**

50 *LT: #Na ja, grundsätzlich# ... Genau, wir haben keinen Bedarf oder nicht diesen Bedarf, der es jetzt*
51 *rentabel machen würde sich eines externen Dienstleisters zu bedienen, weil es gibt verschiedene*
52 *Call Center oder Dienstleister, die solche „Language Lines“ * quasi anbieten, das wäre aber ... also,*
53 *es steht nicht dafür. Für diese Paar Fälle, die wir im Jahr haben * steht's finanziell auch nicht dafür,*
54 *weil sowas ist auch kein Gratisangebot, sondern eben eine Dienstleistung. Wir haben leider in*
55 *Österreich keine Language Line so wie in Großbritannien, wo man rund um die Uhr anrufen kann.*
56 *Das gibt's leider bei uns nicht. Wäre natürlich hilfreich, ist gar keine Frage aber wie gesagt, der*
57 *Bedarf ist grundsätzlich nicht da. Und wir hatten bis jetzt noch nie den Fall, dass es gar nicht*
58 *geklappt hat. Also, wenn es dann * wirklich Probleme gibt, dann bedienen wir uns auch dem*
59 *Internet, wir nehmen Kontakt auf mit den Botschaften. Also, im schlimmsten Fall geht's so auch.*
60 *Und es sind wirklich Einzelfälle, wo du dann mal die spezielle Sprache brauchst.*

61 **I: Ok. Ah, heißt es, wenn es einen Telefondolmetschdienst z.B. bundesweit oder landesweit**
62 **geben würde, dann würden Sie es in Anspruch nehmen theoretisch [LT: Ja!], also die Leitstelle.**

63 *LT: Ja.*

64 **I: Ok. Was wären Ihrer Meinung nach die Voraussetzungen für einen Dolmetscher, der für die**
65 **Leitstelle tätig sein will * oder ...?**

66 *LT: Aahm, ** für mich brauch er eigentlich keine Voraussetzungen. Das heißt er muss kein*
67 *Fachwissen haben zum Thema * Rettungsdienst oder Feuerwehr. Für mich ist es einfach nur*
68 *wichtig, dass ich in der Konferenzschaltung mit ihm meine standardisierten Fragen vorgeben kann,*
69 *er mir das übersetzt und mir dann quasi die Antwort retour übersetzt. Also, er muss nur sprachlich*
70 *versiert sein und die Übersetzung durchführen.*

71 **I: Ok. Ahm, gut. ** Ja, technisch gesehen ist es anscheinend dann möglich, also eine**
72 **Konferenzschaltung zu, zu machen zwischen Einsatzkräften, Leitstelle, Betroffenen vor Ort ...**
73 **also, eine Dreierschaltung ist es ...**

74 *LT: Technisch ist gar kein Problem, technisch alles möglich und umsetzbar. Mit den Einsatzkräften*
75 *vor Ort passiert es sehr, sehr selten. Also, die regeln in der Regel die Dinge vor Ort selbst. Hätten*
76 *sie den Bedarf und würden sie das bei uns anfordern: „Hallo, bitte bring mich in Verbindung mit*
77 *jemandem, der die Sprache spricht!“ Das ist technisch überhaupt kein Problem und kann jederzeit*
78 *gemacht werden.*

79 **I: Kommt aber in der Regel nicht vor oder [LT: Nein.] ist nie vorgekommen ...**

80 *LT: Nein.*

81 **I: Ist das technisch möglich Telefon und Funk zu verbinden?**

82 *LT: Telefon und Funk ist ein Bisschen schwierig, aber wir haben in Tirol schon das digitale*
83 *Funknetz. Und dieses digitale * Funknetz würde es zulassen quasi, technisch gesehen über den*
84 *Funk ein Telefonat aufzubauen. Also, so wäre es möglich.*

85 **I: Gut. Was können Sie sagen, wie zufriedenstellend ist die aktuelle Lage, also, das**
86 **Zurechtkommen mit fremdsprachigen Telefonaten, Anrufern?**

87 *LT: Also, für uns ist es zufriedenstellend. Das funktioniert. Wir haben speziell im Winter, ganz viele*
88 *fremdsprachige Anrufer. Es hat noch nie großartige Probleme dazu gegeben. Wir können die*
89 *Situationen alle händeln. Unser Abfrageprotokoll bietet auch die Möglichkeit * quasi einzustufen,*
90 *wenn man mit jemandem kommuniziert, wo's sprachlich einfach Barrieren gibt – sei es aufgrund*
91 *der Sprach an und für sich oder weil er ein medizinisches Problem hat und nicht mehr so gut*
92 *sprechen kann – dann wäre quasi die Beschickung auf einen unbekannten Zustand und somit*
93 *können wir immer gewährleisten, dass Hilfe auf jeden Fall kommt.*

94 **I: Ok. Ah, gut. ** Ja, dann, glaube ich, wären das alle meine Fragen schon.**

[Dauer 00:08:17]

Interview LO

1 **I: Welche Notrufnummern werden hier in Linz betreut, von der Leitstelle?**

2 *LO: Die Nummer 144, der Rettungsnotruf; 141 für den hausärztlichen Notdienst und 140 für die*
3 *Bergrettung oberösterreichweit. Die ersten zwei für vier Bezirke, 140 für den gesamten*
4 *Landesbereich Oberösterreich.*

5 **I: Danke! Wie wird vorgegangen, wenn die Person, die anruft kein Deutsch spricht, sich auf**
6 **Deutsch nicht verständlich machen?**

7 *LO: Also, es kommt ganz selten vor, dass jemand sich gar nicht artikulieren kann. es wird versucht*
8 *Englisch auf Englisch Kontakt aufzunehmen. Ah, das ist meistens * von Erfolg gekrönt und ...* Ich*

9 kann mich eigentlich nicht erinnern, dass jemals eine Konversation aufgrund von sprachlichen
10 Barrieren zu gar nichts geführt hat. Also, es ist immer irgendwer da, der * jetzt vor Ort dort beim
11 Einsatzort * – zumindest war es bis jetzt so –, dass es keine Auffindungsprobleme gegeben hat
12 bei uns, in unserem Einzugsgebiet. Englisch ist doch sehr geläufig auch im Tourismusbereich und
13 da kommen wir sehr gut über die Runden.

14 **I: Heißt das, dass die Mitarbeiter geschult sind Anrufe auf Englisch abzuwickeln?**

15 LO: Es gibt im Zuge der Leitstellenausbildung ... Ein Teil davon ist einsatzbezogenes Englisch und
16 es wird auch als Fortbildung angeboten. Also, in der Leitstellenausbildung ist ein Teil davon, ich
17 glaube einen Tag lang ... ein, zwei Tage ... ein Tag glaub' ich ... Englisch auf Einsatz ausgerichtet.
18 Also, speziell jetzt auf * – ich sag jetzt mal – auch im medizinischen Bereich, für die Absicherung
19 der Einsatzstelle und solche Sachen, werden da geschult.

20 **I: Besteht eine Zusammenarbeit mit Dolmetschern? ... Für den Fall des Falles ...**

21 LO: Bei uns in der Leitstelle ist es nicht der Fall, nein. Ich weiß, es gibt andere Leitstellen, die haben
22 im Hintergrund solche Dolmetscher. Bei uns ist es nicht der Fall.

23 **I: Können Sie mir Gründe nennen? Also, besteht kein Bedarf? Oder es funktioniert auch ohne?**

24 LO: Also, bisher in unser Einzugsgebiet hat es * auch ohne funktioniert. Ist aber sicher anzudenken,
25 das mal * in diese Richtung auszubauen.

26 **I: Würde es einen Telefondolmetschdienst bundesweit oder landesweit geben, glauben Sie,
27 dass Sie ihm in Anspruch nehmen würden?**

28 LO: Es gibt Konzepte dazu. Bisher war es aber aufgrund des Bedarfes und aufgrund der Kosten
29 nicht so, dass wir es in Anspruch genommen haben. Wie es in Zukunft aussieht ist eine
30 strategische Entscheidung und die muss man überdenken. Also, da kann ich jetzt nicht dazu sagen
31 [lacht] wie diese ausfallen wird diese Entscheidung. Wie gesagt es ist in unser Einzugsbereich vom
32 Rettungsdienst her in Linz ein relativ hoher Anteil der Bevölkerung mit Migrationshintergrund
33 und ** auch da gibt es * zumindest die Grundinformationen bringen wir heraus. Also die Straße,
34 also die Adresse. Nicht immer genau den Einsatzgrund. Wir sind aber in der Lage jemand(?)
35 hinzufahren und sich das anzuschauen. Also, auf dieser Basis wird einmal vorgegangen, wenn die
36 Konversation ganz auf minimalen Niveau ist, nicht?

37 **I: Um was für Konzepte handelt es sich da, die Sie jetzt angesprochen haben? Als ich den
38 Telefondolmetschdienst angesprochen habe, haben Sie gesagt, es gibt da * Ansätze.**

39 LO: * Ich weiß, dass es Konzepte gibt und gegeben hat. Ich hab aber erst seit einem halben Jahr
40 [aktuelle Funktion] da und ich hab * in eine Schublade mal so ein Konzept vor ** datiert mit vor
41 einigen Jahren * gesehen, aber die Hintergründe, die weiß ich nicht.

42 **I: Handelt es sich um ein Projekt von der Stadt Linz * oder vom Land oder von, vom Roten
43 Kreuz?**

44 LO: Vom Roten Kreuz selbst nicht. Es war irgend/ *, soweit ich mich erinnern kann, *** ich glaube,
45 auf Werkvertragsbasis mit Dolmetscher * tätig. Die Details, die [lacht] tut mir Leid, die weiß ich
46 nicht mehr. Ich habe das nur überflogen einmal. In einer Schublade einmal so etwas aufgefunden
47 und habe das überflogen und die Details weiß ich nicht mehr. Es war so Werkvertragsbasis und bei
48 Bedarf. Also, nicht dass jemand da sitzt sondern im Hintergrund * bei Bedarf * angerufen werden
49 kann. * So, so ganz im Groben [lacht].

50 **I: * Welche Voraussetzungen, glauben Sie, sollte ein Dolmetscher mitbringen, damit er oder sie
51 für die Rettungsleitzentrale * behilflich sein kann?**

52 LO: * Ein externer Dolmetscher, oder?

53 **I: Grundsätzlich #ein Dolmetscher#.**

54 LO: #Grundsätzlich# ok. ** [überlegt] grundsätzlich ** [überlegt] Einen gewissen Bezug zum
55 Leitstellenwesen. Dass er * Grundbegriffe, Grundverständnis hat, wie so etwas funktioniert.
56 Natürlich auch * wäre ideal * gewisses * Wissen in Richtung Rettungssanitäter um auch
57 dementsprechend abfragen zu können, weil wir fragen mit einem gewissen * gesetzlichen und *
58 ja, gesetzlichen Hintergrund ab. Aufgrund der Lehrmeinung des Roten Kreuzes jetzt speziell im
59 Rettungswesen. Im, * im Bereich der Bergrettung * ja * auch bestimmte Fachausdrücke
60 möglicherweise, die nicht immer geläufig sind. Also, im Bezug auf Bergung und, und, und
61 bestimmte Geländeformationen oder, oder so, von der Beschreibung her, dass man gut
62 dolmetschen kann. >Telefon läutet, kurze Unterbrechung<

63 **I: Glauben Sie, dass das telefonische Dolmetschen, also diese Methode vom Dolmetschen, die**
64 **am Telefon passiert, geeignet wäre um im Notfall helfen zu können? * Ich meine mehr vielleicht**
65 **oder gleich viel wie vor Ort Dolmetschen oder so.**

66 LO: *** Bei einer Notfallabfrage, #oder was# meinen Sie?

67 **I: #Genau#**

68 LO: [überlegt] *** Ja und nein [lacht]

69 **I: Warum?**

70 LO: Einerseits ... ** Ich glaube, da muss er speziell * geschult sein um, um aktiv auch vielleicht
71 selbst fragen zu können. Also nicht nur * der Leitstellendisponent sagt was und der übersetzt. Es ist
72 bei einem Notfall * sehr viel, oft sehr viel Hektik dabei vom Anrufer aufgrund der Notsituation *
73 und * Ich stelle es mir zumindest so vor, dass, dass die * * das auf Deutsch sprechen, dann in die
74 andere Landessprache übersetzt, dass das eine gewisse Zeitdauer benötigt und das natürlich die
75 Nervosität möglicherweise des Anderen steigert. Und da genau nachzufragen, dann * stelle ich mir
76 schwierig vor, also ...

77 **I: Das heißt, Sie würden es z. B. bevorzugen, dass ein Mitarbeiter die andere Sprache eventuell**
78 **spricht, damit die Zeit beim Dolmetschen nicht so verloren geht.**

79 LO: Zum Beispiel, nicht?

80 **I: #Gut#**

81 LO: #Also#, wenn wir in Englisch z. B. nachfragen, dann, dann entfällt dieser Umweg und * wir
82 können direkt das abfragen, was wir auch in Deutsch abfragen. Und dadurch ... [I: Ok.]

83 **I: Wäre aber die Kommunikation trotzdem nicht erfolgreich, würde man diesen Weg in**
84 **Anspruch nehmen? Würde es die Möglichkeit geben ...**

85 LO: Wenn es auf einem anderen Weg gar keine Kommunikation mehr möglich ist, dann ist
86 natürlich das der * der bessere Weg, sag ich mal, wenn [lacht] er zu irgendein Ergebnis führt,
87 nicht? Selbstverständlich, ja.

88 **I: Ist es technisch möglich eine Verbindung zwischen ... oder wäre es technisch möglich eine**
89 **Verbindung zwischen Dolmetscher und Einsatzkräfte vor Ort, so eine Art Konferenzschaltung zu**
90 **erstellen, * für die Leitzentrale?**

91 LO: ** Ja, das kann man durchaus.

92 **I: Ist etwas * was üblicherweise vorkommt, wenn auch nicht mit Dolmetschern oder wäre das**
93 **so quasi eine Ausnahmesituation * die nicht unbedingt jeder #Mitarbeiter#**

94 *LO: #Also# es wird vereinzelt * werden Verbindungen zwischen dem anfahrenden Personal und*
95 *dem, der, dem * Patienten hergestellt. Wenn z. B. das ganz versteckt ist oder die, die, die*
96 *Wegbeschreibung * irgendwo in die Irre führt und der sagt jetzt, ist schon dreimal vorbei gefahren*
97 *oder sonst irgendwas, dann versucht man das, als letzter Ausweg – sage ich jetzt mal – oder * als,*
98 *als, als Weg, dass man die zusammenschaltet. Das, das funktioniert. Also, dann ruft man den*
99 *Einen an und den Zweiten und verbindet man sie, das geht technisch.*

100 **I: Als letzte Frage: Wie zufrieden sind Sie oder auch die Mitarbeiter mit dem, wie die Zentrale**
101 **solche Anrufe, also fremdsprachige Anrufe abwickeln kann, oder Menschen die kein Deutsch**
102 **sprechen helfen kann? * Gibt es Verbesserungsbedarf?**

103 *LO: Wie zufrieden? ** Ich würde mal sagen, es wäre sicher hilfreich oft in einer slawischen*
104 *Sprache z. B. oder Türkisch , wenn man da – ich meine Grundkenntnisse würden zu wenig sein*
105 *[lacht] – aber wenn man sich da verständigen könnte. ** ich finde es aber momentan nicht*
106 *unbedingt notwendig. Also das mit zufrieden, ich glaube, dass man mit Englisch * durchaus * dem*
107 *Bedarf aus den Tourismus zuwege kommt * und gut * zuwege kommt. * mit den anderen*
108 *Sprachen, die wie gesagt slawischen Sprachen und, und, und Türkisch * wäre es natürlich gut,*
109 *wenn wir einen * für den Fall der Fälle hätten. Ich muss aber sagen, wir haben auch z. B. einen **
110 *hauptberuflichen Mitarbeiter im Fahrdienst, der glaube ich aus dem Kosovo stammt und dadurch*
111 *Serbokroatisch spricht und wir haben natürlich auch die Möglichkeit den beizuziehen, z.B. bei der*
112 *Organisation einer Fahrt von – was war das einmal? – Sarajewo oder was haben wir jemand*
113 *abgeholt oder nach unten gebracht. Solche Sachen, dass man da Verbindungen herstellt also auch*
114 *diese Möglichkeit. Also man muss improvisieren [lacht] aber es funktioniert sehr gut.*

115 **I: Dann bedanke ich mich ganz herzlich. Das waren alle meine Fragen.**

[Dauer 00:12:37]

Anhang 4

Transkript ÖBRD-Interviews

Interview BV

1 **I: Wie lange sind Sie beim Bergrettungsdienst?**

2 *BV: Seit 1996.*

3 **I: Welche Aufgaben haben Sie da wahrgenommen, also im Laufe der Jahre übernommen?**

4 *BV: Also, ich sag' als normales Bergrettungsmitglied bis zum, zur Ausbildung des Alpinausbilders,*
5 *Canyoningretterausbilder und das ist quasi meine ehrenamtliche Tätigkeit. Seit kurzem bin ich*
6 *[aktuelle Funktion] und ja, beruflich hab ich das Glück auch mit der Bergrettung tätig zu sein als*
7 *[aktuelle Tätigkeit]. Da ist nur der Verwaltungsbereich und nicht jetzt beruflicher Retter sondern*
8 *das ist nur der Verwaltungsbereich.*

9 **I: Sind Sie nach wie vor als Bergretter tätig?**

10 *BV: Ja.*

11 **I: In einer Ortsstelle ...**

12 *BV: Genau, da in der Ortsstelle [Name der Ortsstelle]. Das heißt, wir haben ein*
13 *Alarmierungssystem mittels Pager. Wenn da etwas passiert, werden wir am Pager ausgepiepst*
14 *und wenn es möglich ist, dann lässt jeder seine Arbeit liegen und stehen und geht in den Einsatz.*

15 **I: Haben Sie das schon mal erlebt, dass Sie bei einem Einsatz dabei gewesen sind, mitgewirkt**
16 **haben, wo die Person die betroffen war kein Deutsch gesprochen hat bzw. da Sprachbarrieren**
17 **waren?**

18 *BV: Ja, habe ich schon. * Aber das war jetzt nicht konkret ein Bergrettungseinsatz, also schon*
19 *auch. Aber ein Einsatz ist mir in Erinnerung geblieben, weil da hatte ich die größten*
20 *Sprachbarrieren. Da bin ich zufällig zu einem schweren Autounfall dazugekommen. Das Auto ist*
21 *über eine steile Böschung runter. Die Person hat es aus dem Auto rausgeschleudert. Ich bin zufällig*
22 *dorthin gekommen und habe die Einsatzkräfte vor Ort gefragt, ob ich ihnen behilflich sein kann*
23 *und ... Die verunfallte Person war türkischer Abstammung und ... ja, ich war damals mit einer*
24 *Türkin befreundet und hatte ein Bisschen Türkischunterricht und konnte so einzelne Brocken wie:*
25 *„Hallo“, „Ich bin ...“, „Wie geht's?“ und „Was tut weh“ und wie auch immer. Ahm jetzt war die*
26 *Person sehr schlecht ansprechbar, aus medizinischen Gründen, dann ist diese Sprachbarriere*
27 *dazugekommen. Ich habe das damals so gelöst, dass ich meine Freundin am Handy angerufen*
28 *habe, auf Lautsprecher und ihr immer gesagt, was soll sie sagen. Sie hat's dann auf Türkisch*
29 *gesagt, der hat auf Türkisch geantwortet und sie hat's mir übersetzt. Also man hat sich da sehr,*
30 *wie soll ich sagen, * ja, nicht so geplant, sehr, sehr improvisiert irgendwo vorgegangen. Sonst*
31 *kommt man eigentlich mit Englisch relativ weit * Spanisch wäre bei mir auch noch möglich. Viele*
32 *sprechen irgendwo dann doch noch ein Bisschen Französisch oder sonstige Sachen. Von dem her*
33 *kann man sich ganz gut behelfen. Vor allem im medizinischen Bereich bei Verletzungen, glaube*
34 *ich, ist die internationale Sprache mit Hand und Fuß sehr eindeutig [lacht]. Wenn man wohin greift*
35 *und drückt und man sagt „aia“. Das „Aia“ erkennt man, glaube ich, international. Ja, ist glaube*
36 *das ist eher so, wo man sich, wie man sich hauptsächlich behelfen kann. Aber bisher, wie gesagt,*
37 *bei mir hat Englisch, Spanisch und sonstige Hand- und Fußzeichen immer gereicht [lacht].*

38 **I: Gut. Danke! Nun zum Einsatz allgemein, angefangen bei der Alarmierung. Wer kann die**
39 **Bergrettung alarmieren, grundsätzlich? Vielleicht die Polizei, die RFL nur, sonstige?**

40 *BV: Also, die direkte Alarmierung der Bergrettung erfolgt immer über die Leitstelle, aber klar den*
41 *Notruf kann jede Person wählen und dann erfolgt das Abfrageschema durch die Leitstelle: „Wo ist*
42 *das passiert?“, „Was ist Ihnen passiert?“ Und anhand dieser Angaben, kann die Leitstelle*
43 *entscheiden: Ist das bodengebunden möglich, also mit befestigten Straßen? Kann dort das Rote*
44 *Kreuz hinfahren? Oder ist das in unwegsamen Gelände, wo die Bergrettung benötigt wird? Und*
45 *auf Basis dieser Informationen entscheidet die Leitstelle, welche Rettungsorganisation alarmiert*
46 *wird.*

47 **I: Das heißt, eigentlich nur die Leitstelle kann die Bergrettung alarmieren.**

48 *BV: Genau.*

49 **I: Wie wird alarmiert? Also, wie bekommen Sie, wie bekommt die Bergrettung ... Wer von der**
50 **Bergrettung ... Wen erreicht die Alarmierung?**

51 *BV: Also, unsere Alarmierung läuft mittels Pager, das sind kleine Informationsmelder, die man im*
52 *Hosensack oder am Gürtel trägt und die Einsätze sind über Stichworte deklariert. Bei uns gibt es*
53 *diese B-Einsätze – B für Bergrettung – und je nach Stufe wird unterteilt B1, B2, B3. Also B1 ist ein*
54 *Kleinereignis ah, wo jemand vielleicht mit einem Geländefahrzeug wohin fahren muss eine*
55 *erschöpfte Person abholen. B2, B3 sind größere Ereignisse. B7 bedeutet Lawinenereignis. Gibt's*
56 *verschiedenste Stichworte, wo dann unterteilt wird und im Prinzip erhält diese Alarmierung immer*
57 *die betreffende Ortstelle. Also, in deren Gebiet das * passiert und dann ist es ganz ... ist es*
58 *abhängig, je kleiner das Ereignis ist gibt es Kommandogruppen. Das sind vielleicht fünf, sechs*
59 *Personen, die das erhalten, die informieren sich bei der Leitstelle, was ist wirklich passiert,*
60 *versuchen das zu eruieren und können dann entscheiden, ob sie mehr Mannschaft benötigen oder*
61 *nicht. Und dann bekommt es ich sage jeder, der einen Pager hat, bekommt die Alarmierung * und*
62 *jede Ortsstelle hat sich dann selbst organisiert. Also, in manchen Ortsstellen, da hat jeder*
63 *Bergretter einen Pager und bei manchen Ortsstellen haben nur paar einen Pager, haben aber dann*
64 *eine Liste, dass sie wissen zwei, drei Personen müssen sie per Handy anrufen und sagen: „Wir*
65 *haben einen Einsatz, bitte komm!“ Das ist ganz individuell organisiert.*

66 **I: Heißt das, dass es so etwas wie Bereitschaftsdienste in den Ortsstellen gibt oder kann man es**
67 **so nicht sagen?**

68 *BV: Teils, grundsätzlich sind wir immer in Bereitschaft. Also, grundsätzlich geht es 24 Stunden, 365*
69 *Tage im Jahr, * dass man quasi auf Abruf ist. Es gibt *sehr unterschiedlich... Im Winter ist es oft*
70 *so, dass in vielen Skigebieten auch Bergrettung den Pistendienst macht und dann ist es so, dass ein*
71 *paar Bergretter, nach einem Dienstplan dort den Dienst versehen. Die werden dann mittels*
72 *Funkgerät oder über die Liftgesellschaft informiert über den Liftunfall. Es gibt dann noch sehr*
73 *stark frequentierte * Wandergebiete. Das kleine Walsertal. Da weiß ich jetzt, dass die auch **
74 *einen sogenannten Bereitschaftsdienst organisiert haben, dann wirklich so zwei, drei Personen*
75 *eine Woche lang – haben das mit ihren Arbeitsgebern ausgemacht – wenn ein Einsatz ist, dass sie*
76 *sofort gehen können, weil dort sehr, sehr viele Einsätze im Sommer passieren, dass man irgendwo*
77 *erschöpfte Personen von einer Almhütte runterbringen muss oder sonstige Geschichten.*

78 **I: Gut. Nun zu den Alpinnotfällen mit fremdsprachigen Beteiligten. Ist das überhaupt ein Thema**
79 **bei der Bergrettung? Spricht man manchmal darüber? Oder meldet sich manchmal jemand, der**
80 **sagt...**

81 *BV: Es ist weniger das Thema * ... Es ist sehr wohl ein Thema, weil wir ein großes Tourismusgebiet*
82 *sind und wir natürlich die verschiedensten Sprachen oder, oder Leute mit den verschiedensten*

83 Sprachen hier bei uns Urlaub machen. Es ist weniger ein Thema, dass das jetzt in der Ausbildung
84 verwendet wird. Also es gibt schon auch vorgefertigte Checklisten, dass man gewisse * ja, ich sage
85 mal Übersetzungshilfen, ja? Es gibt sehr wohl Übersetzungshilfen, dass man jetzt weißt, was heißt
86 Unterschenkelbruch auf Englisch, ja? in Österreich weiß ich jetzt, dass man vor allem in * ... bei
87 unseren Kollegen in Kärnten ... sehr viel dort gemacht hat. Also da hat es eh eine Ärztin gegeben,
88 die hat es glaube ich auf Slowenisch und auf mehreren Sprachen so Übersetzungskärnten
89 gemacht, wo man dann dem Verunfallten ... wenn man einmal darauf gekommen ist, welche
90 Sprache der spricht ... wirklich das so hinhält [zeigt wie] und er soll noch, wenn er es kann, darauf
91 zeigen was ihm weh tut. Sonst, wenn ich jetzt sage * diese Hubschraubercrews bei uns, die
92 Mediziner die können zumindestens [sic!] das mit Englisch abdecken und * Englisch ist nach wie
93 vor sehr, sehr international, dass man da sehr viele Schritte weiter kommt. * Was ich mir gut
94 vorstellen kann, ist gerade was Wintersportgebiete anbelangt ist so, dass wir von den
95 Rettungsorganisationen sehr viel mit verschiedenen Leuten zusammenarbeiten. Ob das in den
96 Skigebieten die Skilehrer sind etc. Und in der Skilehrerausbildung ist es so, dass man zwingend ja
97 zu Englisch eine weitere Fremdsprache lernen muss. Im Arlberggebiet, wo man weiß, dass viele
98 russische Gäste auch kommen, ist es ... Gibt's natürlich sehr viele Skilehrer, die eine * russische
99 Sprachausbildung auch haben, die zumindestens [sic!] vom Skilehrervokabular oder einfache
100 Sachen auch auf Russisch machen können. Sonst, ja, wie gesagt, mit Englisch kommt man Gott sei
101 Dank noch sehr, sehr weit.

102 **I: Ah, gut. Wie geht man dann aber vor ah, wenn * die Person jetzt kein Deutsch kann und u.U.**
103 **eben [BV: Mh] dann auch kein Englisch. Gibt es da – vielleicht angefangen bei der, von der**
104 **Alarmierung – gibt es da Besonderheiten bei der Alarmierung? Kann die Leitstelle schon ... Wird**
105 **irgendwie vermittelt: Die Person kann vielleicht ... Da gibt es Sprachbarrieren oder so.**

106 BV: Also *, wenn, wenn es, wenn es zu solchen ... Also, wenn es Sprachbarrieren gibt und es schon
107 bei der Leitstelle erkannt wurde, dann sind das Informationen, die uns die Leitstelle auch schon
108 weiter gibt, ja? Ahm * Bei der Bergrettung ist es so, dass wir im Normalfall – also, ich rede jetzt
109 nicht vom, vom Hubschrauber sondern von wirklich von der Bodenrettung her – ja ein gewisses
110 Zeitfenster haben. Also ist nicht so, dass wir binnen fünf Minuten schon vor Ort sind sondern ich
111 sage so * halbe Stunde, drei viertel Stunde hat man immer so Vorlaufphasen. * Wenn man jetzt
112 weiß, dass da ganz konkrete Sprachbarrieren gibt ah, dann ist schon die Leitstelle quasi am
113 Organisieren, dass man diese Leut/, also diese Sprachbarrieren überbrücken kann. * Und dann hat
114 man die technischen Möglichkeiten, dass man wirklich mittels so Konferenzen, Telefonkonferenz
115 jemand reingeschalten wird, ein Dolmetscher reingeschalten wird. * Ich kann * im Prinzip das
116 Telefon mit dem Funkgerät koppeln etc. Also man kann da ... Man hat sehr viele technische
117 Möglichkeiten sich da zu behelfen. Ich kann mich jetzt aber an keinen Fall erinnern, wo das
118 wirklich dann notwendig war.

119 **I: Wie wird dann * das vor Ort gelöst, wenn * anscheinend so eine Konferenzschaltung * selten**
120 **zum Einsatz kommt? Wird da versucht mit Händen und Füßen zu kommunizieren? [BV: Genau.]**
121 **... und gar nicht als erste Option quasi * ... wird gar nicht an die Dolmetschung gedacht.**

122 BV: Nein, weil ** im Prinzip ich sage, das Wichtigste ist schon mal der psychologischer Faktor *,
123 dass die Person, dass die verunfallte Person weiß jetzt, jetzt ist wer da. Der kümmert sich um mich.
124 Diese Geborgenheit ist nicht davon abhängig, dass ich viel mit der Person spreche sondern das
125 Gefühl, das ich vermitteln. Also, dass ich die Person versorge, dass ich schaue, dass sie Wärme
126 bekommt * dass es eine einfache Handberührung ist. Da muss man nicht zu viel reden, da reicht
127 ganz wenig, ruhiges, professionelles Auftreten und wie gesagt so mit, mit Hand und Fuß zu zeigen
128 * man drückt jetzt und „au“ und * das versteht die Person sehr schnell. Man kommt sehr schnell
129 einmal schon * ja, ich sage zu dem, zu der Erkenntnis was die Person hat und * große

130 Erklärungen sind da nicht so notwendig * ist es eher zweitrangig. Schön, wenn man es machen
131 kann, aber aus meiner Sicht zweitrangig.

132 **I: Sind die Bergretter ... Bekommen sie irgendeine Ausbildung in Englisch? Oder wird ihnen nahe**
133 **gelegt zumindest da ihre Englischkenntnisse * zu verbessern oder ...?**

134 BV: Nicht konkret in der Ausbildung, was wir schon machen, wir ... Also, es gibt immer wieder
135 ausländische Organisationen, die bei uns sind. Also, wir bilden, wir haben Jahre lang zypriotische
136 Bergretter ausgebildet. Wir haben ahm fast jedes Jahr Kollegen aus Südkorea da, die wir
137 ausbilden. Also, ob das über das EU- ich glaube Leonardo-Programm heißt das ... Da gibt es so
138 Austauschprogramme, die auch finanziert sind, wo man halt sehr, sehr viel oder eigentlich
139 Großteils auf Englisch machen. * Und da haben wir eigentlich ein Kernteam sage ich mal an
140 Ausbilder, wo wir wissen, dass die auf Englisch sehr fit sind nicht nur das Fachvokabular sondern
141 auch gemütliches small talk am Abend und, und dass man die betreuen kann. Wir haben aber
142 schon ich sage mal eine, eine Vokabelaufstellung rein von den Techniken her. * Das
143 Ausbildungshandbuch der Bergrettung Vorarlberg wurde z. B. auf Südkoreanisch übersetzt. Ist
144 ganz lustig auch der Altlandesleiter mit dem Vorwort [lacht] auf Südkoreanisch ist dort auch als
145 ganz offizielles Buch geführt und wird meines Wissens nach unseren Standards dort ausgebildet.
146 Ist aber eine Initiative, die aber von Südkorea ausgegangen ist.

147 **I: Ok. Ah, sie haben geben gewisse Kärtchen oder Sprach/ *gehilfen angesprochen. Hat sie jeder**
148 **Bergretter oder Bergrettungsmannschaft bei sich wenn...?**

149 BV: Also, in Vorarlberg glaube ich, ist die Durchdringung so gut wie gar nicht da. Ich weiß es jetzt
150 nur im Bundesverband, dass in Kärnten das entwickelt wurde...

151 **I: In Vorarlberg meine ich.**

152 BV: In Vorarlberg aus meiner Sicht nicht, gar nicht.

153 **I: Gut. Also, ich glaube Sie haben gesagt, dass soweit sie wissen Dolmetscher nie wirklich * im**
154 **engen Sinn des Wortes * eingesetzt worden sind, also bei Unfällen am Berg. [BV: Mh] Auch so ***
155 **auch mittels Konferenzschaltung nicht, aber es gäbe die technischen Möglichkeiten.**

156 BV: Die technischen Möglichkeiten gibt es. In wieweit die Leitstelle mit Notrufen umgeht, das weiß
157 ich jetzt nicht ** also ich weiß, der hat leider aufgehört. Es hat einen türkischstämmigen
158 Mitarbeiter in der Leitstelle gegeben. Also, da weiß ich schon, dass er natürlich, dass bei Notrufen,
159 die aus der türkischstämmigen Bevölkerung gekommen ist, war es natürlich sehr wertvoll. Weil der
160 Mensch ist eh schon aufgeregt, wenn er dann ... Man weiß das selbst, wenn man eine
161 Fremdsprache, in dem Fall ist es dann die Fremdsprache, nicht so gut beherrscht, ist man eh schon
162 aufreget, dann schafft man das fast nicht in einer ungewohnten Sprache sich zu artikulieren: Was
163 ist jetzt passiert? Wo bin ich? Etc. ** Ich glaube, dass diese ... Bei uns geht's doch hauptsächlich
164 um diese ich sage professionelle Ersthilfe. Ich glaube, dass alles was dann dahinter hängt sehr,
165 sehr professionell in den Krankenhäusern dann durchgeführt wird. Also, ob das mittels Formular ist
166 oder wirklich mit * ich sage mit ständig vorhandenen Dolmetschdiensten. Ich glaube, dass es dort
167 sehr, sehr professionell aufgezogen wird. In der Ersthilfe, weil ich sage ja dieser Zeithorizont, bis
168 die Person wirklich ins Krankenhaus kommt, ist ja das Ziel das möglich kurz zu halten diese
169 Zeitspanne.

170 **I: Hat es Fälle gegeben vielleicht – in Ihrer Erfahrung oder was Kollegen schon berichtet haben –**
171 **wo Sie sich gedacht haben ... oder eben andere: Jetzt wäre eine Dolmetschung wirklich hilfreich**
172 **gewesen um alles schneller erledigen oder * versorgen zu können.**

173 BV: Ich glaube nicht, dass es darum geht, dass man schneller erledigen kann oder besser versorgen
174 kann. Es geht eher darum... Wenn ** wenn das ich sage Bergungen sind, wo es steiler runter geht,
175 wo man wirklich vielleicht mit dem Seil runter muss einfach den Personen erklären zu können, was
176 man macht. Also einfach die Sicherheit zu vermitteln, dass die Person jetzt weiß, was kommt als
177 nächster Schritt. Sonst ist man oft zu Passagier. Man begibt sich in die Hände von dem und denkt
178 sich: „Na der wird schon wissen was er macht.“ Und plötzlich wird man da in einen Sack reingelegt
179 und der Reißverschluss kommt bis da rauf [zeigt zum Kinn] und denkt man sich: „Gott, was ist jetzt
180 los?“ Und wenn man dann ... Man kann es natürlich mit Hand und Fuß immer wieder erklären, ja?
181 * Wird auch verständlich sein. Aber es ist klar, wenn ich im Ausland verunfalle und mir jemand auf
182 Deutsch sehr ruhig erklären kann, was die nächsten Schritte auf mich zukommen, fühle ich mich
183 wohler wie wenn mit Hand und Füßen [sic!] ich mir denke: „Ah, ok jetzt wird wahrscheinlich der
184 Hubschrauber kommen, jetzt wird das passieren , das passieren.“ * Aber wie gesagt es ist * ... Ich
185 sehe es als sogenanntes „nice-to-have“ aber nicht als „must“ ja? Das * kann man wahrscheinlich
186 darüber philosophieren [lacht] in wieweit, in wieweit was jetzt schöner, besser ist, aber es kommt
187 immer auf die Gegebenheiten darauf an, ja? Also, wie, wie gut ist es wirklich möglich? Wie schnell
188 ist es möglich? Wie schnell habe ich wirklich das zur Verfügung also, dass ich einen professionellen
189 Dolmetsch ich an der Strippe habe, der es jetzt wirklich gut übersetzen kann?

190 **I: Wäre es denkbar, dass man * eine dolmetschende Person halt einfach dazu holt, also vor Ort?**

191 Bv: Ah, eigentlich in unserem Fall eigentlich nicht. Das ist, weil einfach ... ich müsste das Glück
192 haben, dass ich auch weiß, dass diese Person bergsteigerisch ich sage jetzt mal gut ausgebildet ist,
193 weil ich kann natürlich im Winter bei Lawinengefahr mit Tourenskiern jetzt den Dolmetscher
194 irgendwie darauf zu führen. Ich weiß nicht, kann er Ski fahren, kann er Touren gehen? Das wäre
195 dann doch zu komplex und benötigt zu viel Vorlaufzeit.

196 **I: Das heißt, die telefonische Variante vom Dolmetschen ist wahrscheinlich in * #für Notfälle#**
197 **[BV: #Ist wahrscheinlich# ...] geeignet.**

198 BV: Ja, genau! Ich sage auch, das ist wahrscheinlich das Einzige was sehr kurzfristig doch *
199 durchführbar wäre * und auch Sinn mach.

200 **I: Danke! Was wären Ihrer Meinung nach die Voraussetzungen für einen Dolmetscher? Was**
201 **sollte eine dolmetschende Person können um wirklich hilfreich zu sein?**

202 BV: Ja, das * glaube ich, ist * die große Herausforderung für jeden Dolmetsch. Die Sprache zu
203 können ist die eine Sache, aber ich sage: Es gibt immer die Syntax und die Semantik. Die Syntax ist,
204 kann ich das Vokabular? Kann ich die Grammatik? Semantik bedeutet für mich * der Inhalt, der
205 Zusammenhang. Es kann schön sein wenn der Dolmetsch jetzt weiß, was Karabiner heißt, was Seil
206 heißt, was Flaschenzug bedeutet, egal was. wenn er es im Zusammenhang nicht richtig
207 übersetzen kann, dann ist es ja * das hat man schon in Deutsch von den Dialekten raus ganz
208 lustige Beispiele. Das glaube ich ist die, ist einfach die Riesenherausforderung. Nicht nur das
209 übersetzen zu können sondern sinngemäß übersetzen zu können. Also, wahrscheinlich das
210 medizinische Know-how was vonnöten ist und irgendwo aber auch das Rettungstechnische Know-
211 how was vonnöten ist *ja. * Oder der Dolmetsch ... ich glaube beide Seiten, ja? Der Bergretter
212 muss glaube ich wissen, dass er dem Dolmetsch nicht sagen muss: „Übersetze jetzt: Wir bauen
213 einen Flaschenzug auf und jetzt bist du gesichert und jetzt wirst rausgezogen und das und das.“
214 Sondern dass er sagt: „Wir bereiten die technische Bergung vor. Das machen wir mit Seil, da ist er
215 komplett sicher. Da könnte man Autos daran hängen, soviel hält es aus. Und er ist jetzt in guten
216 Händen und soll uns vertrauen.“ Und wenn das der Dolmetsch übersetzt ist es mehr wie
217 ausreichend. Dann muss man keine technischen Details übersetzen. Das gleiche ist, dass der
218 Dolmetsch wahrscheinlich keine medizinischen Fachbegriffe können muss, weil dann im Prinzip die
219 erste Frage ist: Was ist passiert? Ja? Wenn der mit Skiern unterwegs ist, dann ist er wahrscheinlich

220 *irgendwie gestürzt, ist er irgendwo mit einer Person zusammengestoßen oder egal was. Also, sehr*
221 *rudimentär: Was ist passiert? Und dann die glorreiche Frage: Was tut weh? Ja? Und dann muss ich*
222 *nicht wissen, dass der Patient sagt: Mir tut der dritte Lendenwirbel weh. Sondern er sagt: Der*
223 *Rücken tut mir weh. Ja? Das reicht für mich schon. Dann muss ich nicht genau die Partie wissen.*
224 *er hat Kopfweh, ihm ist schlecht, er kann sich nicht mehr erinnern, er war bewusstlos. Also mit*
225 *diesen Stichworten wissen wir schon, was wir dann zu tun haben ** und ich muss ihm auch nicht*
226 *übersetzen ... ich sage: „Ich lege dir jetzt diesen Stiefneck an.“ Sondern: „Wir legen da jetzt ein*
227 *Ding rum, damit der Kopf fixiert ist.“ Ja? Das kann man * wahrscheinlich sehr gut übersetzten*
228 *ohne dass man was weiß ich, welches Vokabular wissen muss.*

229 **I: Gut, danke! Als letzte Frage: Wie zufrieden sind Sie jetzt insgesamt mit dem, wie die**
230 **Bergrettung Vorarlberg fremdsprachige * Verunglückte * versorgen kann?**

231 *BV: Im Grunde bin ich sehr zufrieden. * Es ist ... Gott sei Dank ist zumindestens [sic!] die englische*
232 *Ausbildung vom Schulwesen her gut genug, dass man da Schritte vorwärts kommt. Wir haben in*
233 *unseren Reihen viele Bergretter, die * gebürtig * in den Niederlanden, Belgien oder aus anderen*
234 *Staaten kommen. Wir haben eine sehr gute Durchmischung. Also angefangen vom Handwerker*
235 *bis zum Akademiker, der im Rahmen seines Studiums Französisch, Russisch, Spanisch, sonstige*
236 *Fremdsprachen gelernt hat. Ich glaube man kann sich auch sehr gut in den eigenen Reihen*
237 *behelfen. Von dem her ja, bin ich zufrieden. Klar, verbessern kann man sich immer und überall. Das*
238 *ist dann immer auch die Frage: Wo lege ich das Hauptaugenmerk? Mir ist es immer lieber die*
239 *medizinische und technische Ausbildung ist wirklich auf sehr hohem Niveau. In Zeiten ...Ich sage in*
240 *Zeiten des Smartphones ist es * um sehr viel einfacher geworden. Weil ich kann mittels Google-*
241 *Übersetzer und Leo-Dictionary und andere Geschichten ... Bin ich schnell mal ... Habe ich einen*
242 *Satz eingegeben und halte ihm das Display * so vor, dass er selbst lesen kann und dann deutet er*
243 *schon: Da tut es weh, dort tut es weh. Also, ich denke, dass die normalen Hilfsmittel, die jeder im*
244 *Gebrauch hat * da die größten Sachen überbrücken können. Es ist nicht professionell aber es ist*
245 *so weit, dass man zumindestens [sic!] einmal Schritte vorwärts kommt.*

246 **I: Gut, dann vielen Dank. [BV: Bitte] Das waren alle meine Fragen**

[Dauer 00:24:37]

Interview BT

(Teil 1)

1 **I: Wie lange sind Sie bei der Bergrettung Tirol?**

2 *BT: 37 Jahre.*

3 **I: Welche Aufgaben und Funktionen haben im Laufe der Jahre übernommen?**

4 *BT: Also man beginnt als Kletterer, als Bergsteiger, als Steller, als Junger, als Flotter in Fels und Eis*
5 *ist an der Front. Dann habe ich 20 Jahre Flugretter gemacht beim Notarzthubschrauber in*
6 *Kitzbühel/St. Johann und seit 2007 habe ich einen Lawinenhund.*

7 **I: Haben Sie bereits erlebt, dass ... Waren Sie schon bei einem Einsatz dabei, wo die Person, die**
8 **verunglückt war, kein Deutsch gesprochen hat, sich nicht verständigen konnte?**

9 *BT: Ja, das ist speziell bei den Skifahrern sehr häufig vorgekommen und ins besondere dann*
10 *schwierig, wenn man über die englische oder auch über die italienische Sprache nicht zusammen*
11 *kommt.*

12 **I: Dann fangen wir beim Ansatz generell an. Wie läuft's bei der Alarmierung eigentlich? Wer**
13 **kann die Bergrettung Tirol alarmieren überhaupt? Die Polizei, nur die Leitstelle oder wer sonst?**

14 *BT: Alarmieren kann jeder ... [BT will jemanden begrüßen; kurze Unterbrechung]*

[Dauer 00:01:19]

(Teil 2)

15 **I: Also, wer kann die Bergrettung Tirol alarmieren?**

16 *BT: Alarmieren kann jeder über die Nummer 140, die geht auf eine Leitstelle und da schlägt man*
17 *dann auf, man, man gibt das Anliegen an und dann geht's weiter.*

18 **I: Aber, das heißt, die eigentliche Alarmierung, der Einsatzbefehl kommt ... der kann nur von**
19 **der Leitstelle kommen, so zu sagen.**

20 *BT: Ja wohl.*

21 **I: Wer wird dann konkret alarmiert? Also, die Leitstelle bekomme einen Notruf und ... wen**
22 **alarmiert sie dann?**

23 *BT: Ganz abhängig vom Aufnahmegeschehen, das, das, da gibt's eine genaue Musterung, man hat*
24 *ein Abfrageschema. Aus dem Abfrageschema kommt eine Einsatznummer heraus und diese*
25 *Einsatznummer bedingt die Bergrettung, bedingt die Feuerwehr, bedingt die Rettung, bedingt die*
26 *Wasserrettung.*

27 **I: Ja, aber bei der Bergrettung, also an der Ortsstelle gibt's da eine Art Bereitschaftsdienste?**

28 **[BT: Nein] Oder wird nur der Einsatzleiter oder nur der Ortsleiter...?**

29 *BT: Üblicherweise nicht, abhängig vom Einsatzgeschehen wird entweder der Einsatzleiter oder die*
30 *Einsatzleiterschleife alarmiert. Oder wenn sofort dringend und alles, alles eruierbar ist durch die*
31 *Leitstelle, dann löst die Leitstelle einen Ortsstellenalarm aus.*

32 **I: Jetzt zu den Bergunfällen mit Fremdsprachigen. Ist das überhaupt ein Thema bei der**
33 **Bergrettung Tirol? Also, wird darüber gesprochen? Ist das ein Thema unter den Bergrettern?**

34 *BT: Das kommt vor. * Bewusst, dass es wirklich zu einem Problem gekommen ist, wo man sich*
35 *mithilfe von einer Dolmetscherin, die aus den eigenen Reihen mit Russisch hat bedienen müssen,*
36 *geht's immer meistens über Englisch, meistens * kann man mit englischer Sprache etwas machen*
37 *oder – mit Zeichen weiß ich es nicht – aber mit Englisch geht's meistens.*

38 **I: Das heißt, wie wird normalerweise vorgegangen, wenn man merkt, mit der Person kann man**
39 **sich so quasi verbal nicht verständigen?**

40 *BT: Also, wenn's notwendig ist und es erfordert der Einsatz oder das Geschehen oder das Bild des*
41 *Einsatzes, dann muss man sich einen Dolmetscher suchen. Und der Dolmetscher wird dann über*
42 *das Funkgerät ... Wir haben in Tirol ein digitales Funkgerät und können von überall her Leute*
43 *einschalten ... Und dann erfolgt die Kommunikation über einen Dolmetscher, der irgendwo sitzt.*
44 *Das heißt, er kann dann dort die fremdsprachige Antwort aufnehmen, kann das übersetzen, dann*
45 *wieder weitergeben. Das geht dann diesen Weg.*

46 **I: Wer sind diese Dolmetscher? Anscheinend wurden sie schon in Anspruch genommen.**

47 *BT: In dem Fall ist es bekannt, dass eine Dame aus dem Unterland eine Russischdolmetscherin ist*
48 *und in der Bergrettung tätig ist. Aber sonst organisiert nicht, nein.*

49 **I: Gibt es sonst andere Dolmetscher, die in Anspruch genommen werden, oder nur in diesem**
50 **speziellen Fall?**

51 *BT: Weiß ich nicht.*

52 **I: Gut. Sie haben die Englischkenntnisse eventuell der Bergretter angesprochen. Werden sie da**
53 **irgendwie geschult auf Englisch zu kommunizieren?**

54 *BT: Na, das glaube ich ist Grundkenntnis jetzt, dass man in der englischen Sprache soweit kommt*
55 *um sich da zu verständigen.*

56 **I: Und funktioniert das dann in der Praxis?**

57 *BT: Ja. Also, ich hab' in sehr vielen Einsätzen jetzt sowohl mit dem Arzt als auch mit den*
58 *Bergrettern, das funktioniert. Nicht immer, wenn die englische Sprache einfach nicht da ist. Ist bei*
59 *slawischen Leuten manchmal und auch bei Italienischen. Also bei italienisch- und*
60 *spanischsprachigen Leuten, dass die englische Sprache nicht so vorhanden ist.*

61 **I: Was macht man da?**

62 *BT: Na ja, Italienisch, Spanisch hab' ich selbst persönlich nie das Problem gehabt, weil beide*
63 *Sprachen sehr gut kann, aber Französisch * Französisch geht über Spanisch, habe ich auch schon*
64 *gehabt. Weiß ich nicht, nein. Bei den Slawischen ist das ein Problem. Aber ich habe es nie gehabt*
65 *mit dem Slawischen ein Problem, sodass über die Kommunikation den Einsatz gefährdet hätten.*

66 **I: Wenn mal die Dolmetschung in Anspruch genommen wurde, war sie ... konnte man sie**
67 **vielleicht als hilfreich einstufen oder vielleicht als entbehrlich, nicht unbedingt notwendig?**

68 *BT: Da war es sehr hilfreich. Da ging's darum genau festzustellen: Wo ist diese Person? Man hat*
69 *noch nicht gewusst, wo die Person ist und er konnte das nicht erklären in einer fremden Sprache.*
70 *Also, da ist nicht darum gegangen, dass man neben dem Patienten steht, sondern da hat man*
71 *zuerst einmal lokalisieren müssen. Wo ist er? Wie geht es ihm? In welcher Situation befindet er*
72 *sich?*

73 **I: Wäre es denkbar, dass man den Dolmetscher vor Ort befördert, bei Alpineinsätzen?**

74 *BT: Es ist denkbar, wenn auch in diesen Fällen unmöglich, weil es selbst für die Leute, die dort als*
75 *Bergretter hingehen, nicht einfach ist dorthin zu kommen.*

76 **I: Also, theoretisch möglich, aber praktisch ...**

77 *BT: ... nicht immer möglich.*

78 **I: Heißt das, dass das telefonische Dolmetschen vielleicht eine bessere, eine geeignetere Lösung**
79 **in solchen Situationen ist.**

80 *BT: Sicher, ja. Also, über die Technik ist es leicht machbar ... und leicht herstellbar. Dann hat man*
81 *nicht eine weitere Person, die man vielleicht in Gefahr bringen muss, um die man sich kümmern*
82 *muss, die man wieder abtransportieren muss oder, die selbst gehen muss. Es sich nicht ganz*
83 *einfach, dass man einen Bergsteiger, der auch die Sprache kann in einer Person hat, das ist nicht*
84 *ganz einfach.*

85 **I: Wenn man Sprachbarrieren vor Ort hat, ist es nicht denkbar mit der Leitstelle zu**
86 **kommunizieren und eine Dolmetschung anzufordern oder kommt es manchmal vor?**

87 *BT: Das wäre das, dass man irgendwo anders den Dolmetscher hat.*

88 **I: Aber vielleicht durch die Leitstelle oder kontaktiert die Bergrettung den ...**

89 *BT: Nein, immer die Leitstelle.*

90 **I: Immer die Leitstelle, ok.**

91 *BT: Ja. Also die Schaltung wird über die Leitstelle hergestellt. [I: Aha]*

92 **I: Also nicht direkt durch die Bergrettung. Was glauben Sie, sollte ein Dolmetscher können um**

93 **bei Alpineinsätzen gut dolmetschen zu können oder hilfreich zu sein?**

94 *BT: Erstens die Sprache und zweitens die Materie, um die es sich handelt.*

95 **I: Und zwar?**

96 *BT: Also, sowohl die medizinische Seite der Materie unserer Arbeit als auch die bergsteigerische*

97 *Seite unserer Arbeit, die alpinistische Seite.*

98 **I: Das heißt, terminologisch...**

99 *BT: ... sollte er ... sollte er das haben und sollte auch den Einsatz verstehen. Das wäre natürlich*

100 *ideal. Wenn's nicht so ist, dann fehlt ein Bisschen was.*

101 **I: Eine allgemeine Frage: Sind Sie oder Ihre Kollegen zufrieden, wie die Bergrettung Tirol solche**

102 **Einsätze mit Fremdsprachigen abwickeln kann?**

103 *BT: Ja, wir sind zufrieden. Vielmehr trifft es wahrscheinlich die Pistenrettungen in den, * in den*

104 *Skigebieten, die jetzt nicht immer oder nur zum kleinen Teil von uns gemacht werden, aber da hat*

105 *man wirklich die Leute, die jetzt * keine Sprache sprechen. Pistenrettungen wären noch so eine,*

106 *ein Segment der Rettung, die jetzt mit dem sehr stark konfrontiert sind.*

107 **I: Dann danke. Das wären grundsätzlich alle meine Fragen.**

108 *BT: Danke.*

[Dauer 00:07:39]

Interview BS

1 **I: Wie lange sind Sie bei der Bergrettung Salzburg tätig?**

2 *BS: Ja, gestartet habe ich in den 90er Jahren. * Ich glaube 95 bin ich in die Bergrettung*

3 *eingetreten.*

4 **I: Welche Aufgaben und Funktionen haben Sie im Laufe der Jahre...**

5 *BS: Ah, ja, ich bin einmal ehrenamtlicher Bergretter. Habe meine Bergrettungsausbildung*

6 *gemacht, damit ich eben in den Rettungseinsatz gehen kann. Habe dann daneben eine*

7 *Funktionärstätigkeit eingeschlagen. Habe die Finanzen der Bergrettung viele Jahre lang geleitet*

8 *und bin jetzt [aktuelle Funktion] * und arbeite auch hauptberuflich für die Bergrettung.*

9 **I: Danke. Haben Sie bereits einen Einsatz je erlebt, wo die Person, die verunglückt war sich nicht**

10 **verständigen konnte, auf Deutsch?**

11 *BS: So dass es wirklich ein unüberbrückbares Hindernis war, haben wir das eigentlich fast nie,*

12 *wenn ich das so sagen darf.*

13 **I: Aber, es ist schon mal vorgekommen...**

14 *BS: Ich persönlich, kann mich nicht daran erinnern, ja?*

15 **I: Gut. Danke! Jetzt zum Einsatz selbst einmal ganz allgemein, bei der ... über die Alarmierung.**
 16 **Wer kann überhaupt die Bergrettung alarmieren? Also, wer kann so quasi die Bergrettung**
 17 **anrufen und...**

18 *BS: Eigentlich jeder. Es gibt einen offiziellen Notruf, so wie es viele Notrufe gibt, gibt es da auch*
 19 *einen alpinen Notruf, die 140 und das wird dann über die offiziellen Leitstellennetzwerke * wird*
 20 *das dann alarmiert.*

21 **I: Aber das heißt, der Einsatzbefehl kommt eigentlich ... kann nur von der Leitstelle kommen.**
 22 **Man kann nicht direkt die Bergrettung direkt anrufen in dem Sinn sondern die Leitstelle.**

23 *BS: Genau. Die Alarmierung funktioniert eigentlich über die Leitstelle, ja. * Das wäre ein Zufall und*
 24 *dann wird, dann wird die Leitstelle eben von uns alarmiert und informiert, informiert, dass wir im*
 25 *Einsatz sind. Aber das wäre nur, wenn jemand zufällig einen Bergretter persönlich kennt und den*
 26 *anruft. Dann wird aber das gleiche Prozedere über uns in die Wege geleitet. Also alle Einsätze*
 27 *werden über das offizielle Leitstellennetzwerk abgewickelt und alarmiert.*

28 **I: Danke! Wer wird in der Ortsstelle * oder so alarmiert? Also, an wen #geht die Alarmierung#?**

29 *BS: #Alle aktive Einsatzkräfte.#*

30 **I: Gibt's so etwas wie einen Bereitschaftsdienst in den Ortsstellen * oder so?**

31 *BS: Na ja, grundsätzlich ist es so, dass wir, dass eigentlich jeder Bergretter in Bereitschaft ist. ja?*
 32 *Und wir trachten natürlich dann auch, dass wir Leute ausbilden und auch in den*
 33 *Bergrettungsdienst stellen, die auch beruflich abkömmlich sind. Das ist aber natürlich nicht immer*
 34 *der Fall. Aber grundsätzlich sind alle aktiven Bergretter, das heißt die, die entsprechende*
 35 *Ausbildung dafür haben und die laufende Fortbildung absolviert haben, werden alarmiert und*
 36 *gehen in den Einsatz.*

37 **I: Gibt es eine Art Hierarchie, wer vielleicht zuerst die Alarmierung bekommt? Oder wen**
 38 **alarmiert die, die Leitstelle?**

39 *BS: Die Leitstelle alarmiert natürlich zuerst die Einsatzleitung der Ortsstelle. Und * die klärt es*
 40 *dann direkt ab um was es geht und dann wird die Mannschaft alarmiert.*

41 **I: Danke! Gut. Nun zu den Alpinnotfällen mit fremdsprachigen Beteiligten. Wie geht man da vor**
 42 **– soweit Sie wissen vielleicht – wenn man sich verbal nicht verständigen kann?**

43 *BS: Grundsätzlich wie gesagt, ist das ein * sehr untergeordnetes Problem, Gott sei Dank! Ah, wir*
 44 *haben ... Also, mir persönlich ist ... ich bin jetzt also wirklich viele Jahre in der Bergrettung ... das*
 45 *noch nie untergekommen, dass man sich nicht verständigen konnte, weil man einfach über*
 46 *Fremdsprachen wie Englisch, Französisch, Italienisch – was halt doch auch viele Bergretter können*
 47 *– sich immer verständigen kann. Aber * wir haben auch die Möglichkeiten ahm die persönlichen*
 48 *Kenntnisse verschiedener Bergretter bei uns in der Mitarbeiterdatenbank abzuspeichern und da*
 49 *sind unter anderem auch die Sprachkenntnisse drinnen und da werden auch, wie gesagt, spezielle*
 50 *Sprachkenntnisse dokumentiert und wenn eben * wirklich in der Mannschaft, die aktiv ist im*
 51 *Einsatz, niemand da ist und es keine Verständigung gibt, dann können... haben wir eine*
 52 *Möglichkeit unter den 2000 Bergrettungsmitgliedern im Land Salzburg herauszufinden, ob wir*
 53 *jemanden haben, der diese Sprache beherrscht.*

54 **I: Wer wird * den Bergretter eventuell mit den Sprachkenntnissen kontaktieren, die Leitstelle**
 55 **oder #die Bergrettung#...?**

56 BS: #Der wird dann# über die Leitstelle bzw. über die Bergrettungskameraden alarmiert und, und,
57 und in Kenntnis gesetzt und eben angerufen, ob er, ob er, ob's eine Möglichkeit gibt, dass er hier
58 zum Einsatz kommt oder eventuell auch über Telefon die eine oder andere Frage klärt. Wie gesagt
59 in der Praxis ist es mir noch nie vorgekommen. Also, ich weiß auch im ganzen Land Salzburg seit
60 Jahren keinen Fall, dass wir also hier ahm solche Probleme hatten, dass man sich wirklich nicht
61 verständigen konnte. Es gab vor vielen, vielen Jahren in Niederösterreich einen Fall, wo eine
62 japanische Gruppe verunglückt ist, wo wirklich die nicht Deutsch und auch nicht Englisch konnten,
63 nur Japanisch. Und da wurde ... musste man sich eben über dieses Behelfsmittel ahm einen
64 Kameraden ahm vor Ort ahm suchen, der ahm Japanisch kann und das hat man dann auch so
65 gemacht.

66 **I: Gibt es irgendeine Besonderheit bei der Alarmierung selbst, wenn ... z.B. einen Hinweis, dass**
67 **da die Person eventuell sich nicht verständigen kann, oder so?**

68 BS: Nein, das * ist mir nicht bekannt. Ich meine, die Leitstelle hat ja dann das Problem, weil der
69 meldet sich bei der Leitstelle über Notruf * und wenn er sich nicht verständigen kann, dann ... Also,
70 wir bekommen ja von der Leitstelle auf, in unserer Sprache die Informationen. Das wäre eher dann
71 ein Problem in der Leitstelle, * wenn die sich überhaupt nicht verständigen können. Aber wie
72 gesagt, wenn der Alarm dann an uns weitergeleitet wird, dann ist zumindest einmal die
73 Grundsatzfrage geklärt, weil ansonsten könnte man uns nicht alarmieren.

74 **I: Sie haben die, die Fremdsprachenkenntnisse angesprochen. Ahm, wie ist das mit dem, mit**
75 **den Englischkenntnissen also von den Bergrettern? Werden sie da irgendwie geschult? Oder**
76 **wird ihnen nahegelegt sich da irgendwie am Laufenden zu halten oder * #mit der Sprache#?**

77 BS: #Nein.# Also * [Telefon läutet] In der Bergrettung sind Sprachkenntnisse keine, keine
78 Voraussetzungen und werden auch nicht besonders ausgebildet. Das was die Bergrettung in der
79 Ausbildung macht, ist ausschließlich alpines und Einsatzwesen. [I: Ok.] Ein kleinen Moment bitte
80 [BS hebt ab, kurze Unterbrechung].

81 **I: Heißt das, dass grundsätzlich jetzt so Unfälle mit Fremdsprach/, also mit Sprachbarrieren gar**
82 **kein Thema sind oder nicht unbedingt, in der Bergrettung Salzburg?**

83 BS: Ich glaube, dass man das so sagen kann, ja. Also es ist so, dass man ja in Österreich im
84 normalen Schulwesen doch Englisch zumindest in einer gewissen Basis lernt und sich dann für die
85 wesentlichsten Sachen auch entsprechend verständigen kann. Unser Rettungswesen ist eben rein
86 oder sehr spezialisiert auf das Alpine, auf die alpine Sicherheit, auf alpine Techniken, auf alpine
87 Bergetechniken und von der Warte her ist es also für uns bis dato * nie zu einem Problem
88 gekommen.

89 **I: Das heißt, es wurden soweit Sie wissen auch keine Dolmetscher je hinzugezogen, * in**
90 **Salzburg, also im Land Salzburg.**

91 BS: Es kann durchaus sein, dass bei dem einen oder anderem Einsatz bei der Gruppe, die wir
92 gerettet haben – wenn es sich um mehrere Personen gehandelt hat – ein Dolmetscher oder eine
93 Person da war, die beidsprachig war und das gemanaget hat sprachlich, aber bei uns wie gesagt in
94 der Bergrettung z. B. gibt es keine Dolmetscher für so etwas. Da müsste man dann einen externen
95 Dolmetscher ... Wenn wir wirklich keine Lösung finden, müsste man einen externen Dolmetscher
96 holen. Ist aber schwierig, weil man den im alpinen Gelände wahrscheinlich nicht zum Verunfallten
97 bringen kann. Bei uns ... Unser Hauptaugenmerk in der Bergrettung ist ja die Rettung und der
98 Transport vom Verletzten aus schwierigem alpinem Gelände in Gelände, wo er dann mit
99 Rettungswagen, vom, vom Arzt betreut werden kann und * in diese Phase ist eigentlich die
100 Sprache wenig Problem. Da geht es eher um das Leben retten, ja?

101 **I: Das heißt, es wäre auch * eigentlich schwer denkbar, einen Dolmetscher vor Ort zu befördern**
102 **während der Einsätze, verstehe ich das richtig?**

103 *BS: Das kann * in verschiedenen Fällen zum Problem werden, weil er ja keine alpine Ausbildung*
104 *hat und ein Dolmetscher dann nicht zum Verletzten gebracht werden kann, ja? Wie gesagt, ***
105 *unsere Aufgabe ist das Leben * zu retten und den sag ich mal auch ... Wir können auch nicht in*
106 *einer Felswand Wiederbelebungen machen, ja? Also wir, wir haben gewisse Voraussetzungen oft,*
107 *wo einfach auch das Gelände so schwierig ist und so * – wie soll ich sagen? – unzugänglich ist,*
108 *dass eben weder ein Arzt oder auch ein Dolmetscher da drinnen kommen könnte und es geht*
109 *einfach bei uns darum den Verletzten so zu versorgen, dass man ihn transportieren kann und dann*
110 *eben ja * in sicheres Gelände zu bringen und da könnte man alles andere organisieren.*

111 **I: Glauben Sie, dass es eventuell ... wenn es schon schwierig ist oder schwierig wäre den**
112 **Dolmetscher vor Ort zu bringen [BS: Ja.], dass telefonisch zu dolmetschen eine Möglichkeit wäre**
113 **... eine, * eine #brauchbare Lösung?#**

114 *BS: #Ja, das ist sicher# ... Das ist, das ist sicher wahrscheinlich * eine relativ einfache Möglichkeit,*
115 *dass man einen Dolmetscher halt anruft und der dann halt * das dann mehr oder weniger über*
116 *Telefon – ich kann ja auf Lautsprecher stellen – klärt und, und, und die Fragen dann mehr oder*
117 *weniger * hin und her schiebt und das sprachliche * Manko mehr oder weniger auf dieser Art und*
118 *Weise löst. Mir ist eigentlich so ein Fall aber gar nicht bekannt, dass wirklich so ein Problem*
119 *aufgetaucht ist.*

120 **I: Das heißt wieder, dass der Bedarf nicht unbedingt gegeben ist.**

121 *BS: Also, aus meiner Sicht haben wir wesentlich größere Probleme als die Sprachbarrieren. Also,*
122 *das ist eigentlich nicht ein vordergründiges Problem. Obwohl es natürlich schön wären, wenn man*
123 *sich immer optimal verständigen könnte. Wir sind ja auch bemüht den Verletzten, mit dem*
124 *Verletzten in Kontakt zu treten, zu beruhigen, zu informieren, wie, wie die Dinge ablaufen. Wenn*
125 *das nicht möglich ist, ist das natürlich für den Verletzten unangenehmer, weil er nicht informiert*
126 *wird, aber es ist jetzt – sage ich einmal ... Bei uns geht's um die Lebensrettung. Es ist jetzt keine*
127 *lebensnotwendige Voraussetzung diese Sprachbarriere eventuell zu lö/ zu lösen, ja?*

128 **I: Danke! Was wären Ihrer Meinung nach die Voraussetzungen für einen Dolmetscher? Was**
129 **sollte ein Dolmetscher können, damit er für die Bergrettung brauchbar ist?**

130 *BS: Ja, erst die Sprache und zweitens muss er das Alpine, alpine Techniken, alpine Bergetechniken*
131 *beherrschen, damit eben im alpinem Gelände sich auch bewegen kann, ja? Es wäre die*
132 *Grundvoraussetzung, dass er eben wie ein Bergretter entsprechende Ausbildung hat.*

133 **I: Und für einen Telefondolmetscher, der eben nur telefonisch hinzugezogen wird?**

134 *BS: Ja, der müsste gar nichts können außer die Sprache, weil den brauch ich nur anrufen. Und –*
135 *ich sage jetzt einmal – * in der überwiegenden Zahl der Einsätze ist auch eine telefonische*
136 *Verbindung möglich. Es gibt aber auch Einsätze, wo wir aufgrund der Abgeschiedenheit des*
137 *Einsatzortes z.B. in einer Gletscherspalte, wo wir keinen, keinen telefonischen Kontakt herstellen*
138 *könnten. Es könnte schon sein.*

139 **I: Ok. Danke! zum Schluss eine Frage zur Zufriedenheit. Wie, wie zufrieden sind Sie oder der ...**
140 **allgemein die Bergrettung mit dem, wie heute so fremdsprachige Betroffene * versorgt werden**
141 **von der Bergrettung?**

142 *BS: Ja, ich ... wie gesagt, wir haben damit eigentlich keine * großartigen Probleme und sind*
143 *demnach auch zufrieden, dass es, dass es eigentlich ganz gut klappt. Wir sind ja in einem, in*
144 *einem Land, wo der Tourismus * doch sehr ausgeprägt ist und von dem, von der Warte her ist es*

145 auch so, dass unsere Einsatzkräfte kaum sprachliche Barrieren haben, ja. Also wie gesagt, es ist
146 kaum so, dass wir hier im Land Salzburg – mir wäre überhaupt kein Fall bekannt – absolut keine
147 Kommunikation mit dem Verletzten zusammengebracht haben. Also, das ist mir nicht bekannt.

148 **I: Gut. Dann bedanke ich mich herzlich. Das waren alle meine Fragen.**

149 [Dauer 00:12:54]

Interview BO

1 **I: Meine erste Frage ist, wie lange Sie bei der Bergrettung sind**

2 BO: * Mitglied der Bergrettung bin ich seit 24 Jahren.

3 **I: Und welche Aufgaben und Funktionen haben Sie im Laufe der Jahre übernommen?**

4 BO: Na ja, grundsätzlich war ich natürlich normales Mitglied, dann bin ich * Ortsstellenleiter in
5 [XX] geworden und nachher bin ich dann * zum Landesleiterstellvertreter gewählt worden und *
6 das war, glaube ich 19[XX] * und 19[XX] bin ich Landesleiter geworden. Früher war ich
7 Ortsstellenleiter in [XX].

8 **I: Danke! Können Sie sich vielleicht erinnern ... Haben Sie das schon erlebt, dass Sie bei einem**
9 **Einsatz mitgewirkt haben, wo die Person, die verunglückt war, nicht Deutsch sprechen konnte**
10 **bzw. sich nicht verständigen konnte?**

11 BO: Nein, nicht [01:09-01:12 nicht verständlich] ... Nein, ist mir eigentlich nichts [nicht
12 verständlich] ... ich mich, ehrlich gesagt nicht erinnern.

13 **I: Jetzt zur Alarmierung bei einem normalen Einsatz. Wer kann die Bergrettung alarmieren, also**
14 **die Polizei, die Leitstelle, andere Personen? Wer kann das machen?**

15 BO: Grundsätzlich jeder. Jeder der in Bergnot gerät, kann den Notruf 140 absetzen, dann wird die
16 Bergrettung aktiviert. Wenn wir aktiviert werden, dann machen wir ... * gibt es ein Einsatzschema,
17 * das am Computer abgefragt wird und * nach dem läuft die Einsatzroutine ab.

18 **I: Aber von wem kommt, so zu sagen, der * Ausrückbefehl? Also, kann wirklich ... Kommt**
19 **wirklich jeder bei der Bergrettung durch, also wenn man den 140 anruft, * #erreicht man#...**

20 BO: #Genau#. Das ist ... Der Anruf[?] geht an die Einsatzzentrale des Roten Kreuzes in Linz und da
21 kommen Sie an und für sich durch und, * und dann wird alarmiert. Das wird über SMS gemacht,
22 früher war mit Pager und jetzt geht's über SMS. Es wird eine Nachricht ausgeschildet, die geht an
23 die betreffende Ortsstelle, wo dann der Einsatz ist und * das kann jeder machen.

24 **I: OK. Aber das heißt wirklich die Ortsstelle alarmieren * macht es die Leitstelle aus...**

25 BO: Das macht die Leitstelle. Wenn jemand da anruft, der [02:41-02:43 nicht verständlich] Notruf
26 140 läutet es beim Roten Kreuz in der Leitstelle auf ein grünem Telefon. Das ist symbolisch Grün
27 für Bergrettung damit der ... Da ist der Operator dort, und es geht um einen Alpineinsatz und er
28 meldet sich gleich für die Bergrettung damit der Verunfallte nicht verunsichert ist und nicht glaubt,
29 dass er irgendwohin gekommen ist, sondern, dass er wirklich das Gefühl hat, dass er die richtige
30 Nummer gewählt hat. Und er fragt dann ab. Da gibt's auch so eine Abfrageroutine: Wo ist es
31 passiert? Was[?] ist passiert? Usw. Und dann kann er * ... Nach den gegebenen Antworten kann er
32 dann * den Einsatzort eruieren, also zuordnen. Dann [nicht verständlich] die richtige Ortsstelle aus.

33 Sollte er – es kann ja man passieren –, dass er irrtümlicherweise [nicht verständlich], dass er das
34 falsch eingeschätzt hat, die falsche Ortsstelle erwischt, dann macht der Ortsstellenleiter oder der,
35 der den Einsatz annimmt, dass die Zuständigkeit für – was weiß ich – die Ortsstelle, dann wird die
36 andere Ortsstelle alarmiert. Es geht an und für sich problemlos. Es funktioniert eigentlich. * Ganz,
37 ganz selten, dass da ein falscher Alarm kommt.

38 **I: Und wer wird dann genau in den Ortsstellen eigentlich alarmiert? Also, wen alarmiert genau**
39 **die Leitstelle?**

40 BO: Es läuft so. Es wird ein, eine Massen-SMS, -nachricht geschickt. Die geht an die [nicht
41 verständlich] Ortsstelle, also an ... – [XX] z. B. hat 45 Mitglieder – geht an alle 45 Mitglieder. Alle
42 45 wissen, es ist ein alpiner Notfall ** dort und dort. Jeder kann sich richten, kann sich bereit
43 machen für den Einsatz und es gibt ... Die Meisten stehen noch im Beruf, logischerweise und kann
44 man sich ein Bisschen zeitgemäß vorbereiten und dann sind fünf Leute eingeteilt, die rufen zurück.
45 Der Erste der Fünf, der zurückruft [nicht verständlich] die und die Maßnahmen werden gesetzt.
46 Daraufhin geht ein zweites SMS hinaus. Mit der Aussendung des zweiten SMS, der zweiten SMS-
47 Nachricht wissen dann die übrigen Mitglieder: „Aha, den Einsatz hat schon jemand angenommen,
48 brauche ich nicht mehr anrufen.“ Das ist das Signal so quasi, es ist abgefragt. Es gibt nichts mehr
49 zu fragen. Mit der zweiten Nachricht weiß man, was zu tun ist, wo man sich trifft usw. [nicht
50 verständlich] Wintereinsatz oder Suchaktion im Bereich so und so oder Treffpunkt dort und dort,
51 das wird in der zweiten Nachricht schon ausgeschickt. Dann grundsätzlich jeder, der unterstützen
52 kann [nicht verständlich] und läuft[?] so schnell es geht. Also, zur Ausrüstung kommt, zur
53 Einsatzzentrale kommt und * dann geht es [nicht verständlich].

54 **I: Heißt das, dass es eine Art Bereitschaftsdienst gibt in den Ortsstellen? Also, wer sind diese**
55 **#fünf Personen#?**

56 BO: #Nein, es gibt keine# Bereitschaft. Nein, überhaupt keine. Es gibt keine Bereitschaft. Das ist ...
57 Man ist praktisch immer bereit und man hat nur * mehr oder wenigen den Spielraum wenn die
58 erste Nachricht kommt * mit der Alarmierung und er sagt dann: „Aha, Alpinunfall [nicht
59 verständlich]“ * und dann ruft der erste zurück – das passiert in den ersten 2-3 Minuten – * und
60 dann sagt er „Aha, Alpinunfall [nicht verständlich]“ wir brauchen eine Winterausrüstung. Dann
61 sagt der Operator dort im Call Center: „[nicht verständlich] hinaus, Treffpunkt [Ortsname nicht
62 verständlich] mit Winterausrüstung. Und dann weiß jeder, dass er sich beeilen muss und dass ja,
63 [nicht verständlich] Lawineneinsatz, da kann dann derjenige, der das erfährt[?], was die
64 Mannschaft..., welche Ausrüstung sie braucht usw. Es geht relativ ... Das geht auch gut.

65 **I: Danke! Jetzt ganz allgemein zu den Alpinnotfällen mit Fremdsprachigen. Ist das überhaupt ein**
66 **Thema bei der Bergrettung Oberösterreich? Also, wird darüber gesprochen?**

67 BO: Ist sicher ein Thema mit Fremdsprachigen. Aber die meisten Ausländer, die zu uns kommen
68 sprechen ein gutes Englisch, vor allem ein Englisch, das wir leicht verstehen können und dann ist es
69 kein Problem. Die meisten Leute können auch Englisch, also da, * das ist * kaum dass man auf
70 Sprachbarrieren stößt, da ist eigentlich gut und das wäre, glaube ich, sonst[?] Thema. Zumindest
71 es war nie ein Problem. Dass es vorkommt, selbstverständlich, aber dass man damit ein Problem
72 hätte, nein. Die, die, die jungen Ausländer, die bei uns die Berge gehen und die Alpinisten die
73 sprechen Englisch, und dass man sich verständigen kann, das reicht immer.

74 **I: Gut. Das heißt, wie wird dann konkret vorgegangen, wenn die Person, die verunglückt ist kein**
75 **Deutsch spricht? Wird versucht auf Englisch zu kommunizieren?**

76 BO: Da wird versucht auf Englisch zu kommunizieren. Ja.

77 **I: Gibt es Besonderheiten bei der Alarmierung selbst? Also, sagt die Leitstelle Bescheid, dass die**
78 **Person vielleicht ... dass es da Sprachbarrieren geben könnte?**

79 *BO: * Es würde vielleicht ... Es ist dann ... Diese Information läuft parallel dazu über das Handy.*
80 *Man versucht dann, wenn eine Alarmierung kommt, dass man zum Verunfallten Kontakt*
81 *aufnimmt, dass man sieht, wenn es eine Konversationsmöglichkeit gibt und dann kann man das*
82 *eruiieren und man hat eigentlich in jeder Ortstelle Leute, die ,die * mehr oder weniger*
83 *weltgewandt sind und die übernehmen dann das. Also, da haben wir eigentlich nie eine Krise[?]*
84 *gekriegt, wenn man uns irgendwo ein [nicht verständlich] Tschechen, die sehr häufig unterwegs*
85 *sind, ** ja. Aber das haben wir eigentlich [nicht verständlich] gut.*

86 **I: Zu den Englischkenntnissen der Bergretter. Gibt es da auch Schulungen, Ausbildungen dazu?**
87 **Oder ist das jedem #überlassen#?**

88 *BO: #Nein# [nicht verständlich], nicht. Das ist * ... Die Leute sind selbst dann unterwegs [09:14-*
89 *09:17 nicht verständlich] bergsteigen und ... Das ist eigentlich, glaube heute, in der jetzigen Zeit*
90 *standard, dass man zumindest Schulenglisch spricht und das reicht dann schon für die*
91 *Kommunikation.*

92 **I: Verstehe ich das richtig? Heißt das, dass eigentlich nie ein Dolmetscher hinzugezogen worden**
93 **ist bei Einsätzen soweit Sie wissen?**

94 *BO: Nein, bis jetzt weiß ich noch keinen Zwischenfall und wenn so etwas sein sollte, dann gibt es in*
95 *jeder Talschaft * entweder Migranten oder Leute wo man weiß, der kann, kann vielleicht Russisch.*
96 *Der ... Wenn solche Notfälle sind, dann hat man irgendwas * im Talon, sage ich mal, den man*
97 *anrufen könnte.*

98 **I: Gibt es dann eine Art Liste von diesen Personen mit den Telefonnummern, oder ...?**

99 *BO: Haben wir nicht, aber * es ist immer ... Die Einsatzmannschaft besteht immer aus [nicht*
100 *verständlich], der zum Verunfallten eilt und dann gibt es noch eine Mannschaft – das sind*
101 *meistens die älteren Semester –, die machen dann hauptsächlich in der Zentrale Dienst und die*
102 *übernehmen Koordinationsmaßnahmen, dass man dann die herausucht, die auch für*
103 *Übersetzung ... sprachliche Unterstützung in Frage kommen. Man kennt sich in der Ortschaft. Es*
104 *ist nicht so wie in der Stadt, dass ich halt, wenn mal das in ** in Wien passiert ist das natürlich, ja,*
105 *ist sicher ein anderes Thema als wie bei uns in den [nicht verständlich]. Man kennt da die Leute.*
106 *Man weiß wer wo ist und wer was kann und, und ich sag, die [11:03-11:07 nicht verständlich] weiß*
107 *man das und da gibt's so eine, die, die wird dann * aktiviert und geholt und * so macht man das. **

108 **I: Das hei/**

109 *BO: ...es geht schon Einiges auch über Improvisation.**

110 **I: Ok.**

111 *BO: Es funktioniert.*

112 **I: Das heißt, was kann man sagen, was die Gründe sind, warum keine Dolmetscher**
113 **hinzugezogen werden? * Weil keine #da# ...**

114 *BO: Weil es in jeder Region Leute gibt, die, die das * den Bedarf abdecken und für das normale*
115 *Übersetzen ... Bei uns geht's nicht darum, dass man irgendetwas rechtlich relevant übersetzt*
116 *sondern einfach, dass man die Information kriegt, wenn man es braucht und das reicht sage ich*
117 *mal.*

118 **I: Haben Sie sich vielleicht je gedacht, oder vielleicht andere Bergretter, dass in einem**
119 **konkreten Fall vielleicht eine Dolmetschung hilfreich gewesen wäre bzw. man hätte vielleicht**
120 **den, die, die Notfallsituation schneller oder besser abgewickelt, wenn eine, eine Dolmetschung**
121 **da gewesen wäre?**

122 *BO: * Na ja, eigentlich nein. So wenn da Bedarf ist, dann wird relativ rasch jemand herbeigeholt*

123 **I: Ok. Wäre es denkbar, dass man einen Dolmetscher bei einem Alpineinsatz vor Ort befördert?**

124 *BO: Glaube ich, ich meine möglich wäre es, aber ich glaube nicht, dass die Notwendigkeit da ist. Ist*
125 *ja auch schwierig, dass man so etwas macht. Wenn, wenn er dann, [nicht verständlich] die*
126 *entsprechende Situation ist, dass man ihn hinbringt, wo er hin muss, dann ist nicht ganz einfach.*
127 *Also, das stößt dann schon an die Grenzen des Möglichen, weil es einfach ... Es gibt viele gute*
128 *Ärzte z.B. – ist ein anderes Thema aber – die sehr gut bei Fuß sind, aber es gibt natürlich auch*
129 *Ärzte die hervorragende Ärzte sind, aber keine guten Geher sind. So ähnlich ist es auch bei*
130 *Dolmetschern. Man kann nicht jeden überall hinbringen, wo er gebraucht wird, da muss man*
131 *einfach schauen, wie man die Situation so irgendwie in den Griff bekommt.*

132 **I: Glauben Sie dann, dass vielleicht Telefondolmetschen geeignet wäre, sollte es wirklich soweit**
133 **kommen, dass Bedarf besteht?**

134 *BO: ***

135 **I: Also, am Telefon dolmetschen.**

136 *BO: Ich kann es nicht sagen, das müsste man situationsbezogen abklären, also das kann man*
137 *sicher nicht pauschal sagen, dass dies eine Lösung wäre, aber es könnte schon sein. Uns ist wichtig*
138 *... Unser erstes Prinzip ist, dass man die Ärzteschaft hinbringt, dass man die haben und es sind*
139 *dann meistens die dabei die, die sprachlich doch * gut bewandert sind, also das hat nicht oft*
140 *gehabt, das Problem gehabt hat.*

141 **I: Was wären Ihrer Meinung nach die Voraussetzungen für einen Dolmetscher? Was sollte ein**
142 **Dolmetscher können, damit er für die Bergrettung hilfreich ist?**

143 *BO: * Na ja, wandern müsste er, gewisse alpine Erfahrung haben und zumindest, ja, vor allem für*
144 *einfache Einsätze ... da reicht [nicht verständlich] aber wenn wirklich ein brenzlicher Einsatz ist, wo*
145 *es ins Eingemacht geht, da müsste er fundiert alpin ausgebildet sein und das ist nicht ganz ... das*
146 *ist ein großer Aufwand.*

147 **I: Und ein Telefondolmetscher, der halt nur telefonisch hinzugezogen wird?**

148 *BO: Ja * das könnte gehen natürlich, auch wenn nicht überall die Gewissheit habe, dass Telefon*
149 *überall geht. Das ist ... Das ist auch eine gewisse höhere Hürde.*

150 **I: #Aber wenn es funktioniert#**

151 *BO: # An und für sich# [nicht verständlich], wenn es, wenn es Situationen gibt, wo man etwas*
152 *erfragen will, weil, was weiß ich, wenn man irgendwas nicht versteht, und dass man sagt: Ok.*
153 *Dann macht es... das ist schon sicher eine Möglichkeit, aber das Problem ist ... müsste man*
154 *situationsbezogen sagen, welche [nicht verständlich] funktioniert es und generell ist * es steht*
155 *nicht fest, dass das wirklich das Problem löst.*

156 **I: Die letzte Frage: Wie zufrieden sind Sie oder auch allgemein die Bergrettung Oberösterreich,**
157 **über das, wie zurzeit so Alpinnotfälle mit Fremdsprachigen gelöst werden, abgewickelt werden?**

158 *BO: Für uns passt die Situation, weil wir, ja, noch nie einen Fall gehabt haben, wo wir gesagt*
159 *haben: Aufgrund der sprachlichen Probleme ist etwas nicht gut oder suboptimal gelöst worden.*
160 *Also, wüsste nicht, dass wir das gehabt haben, aber ich glaube * vor allem die Leute, die zu uns*
161 *kommen, die sind * bereiten sich schon ein Bisschen darauf vor, dass sie diese, diese Hürde, durch*
162 *die kein Problem ist, Sprachbarriere. Kann sein, dass sich das noch verändert, wenn die, wenn die*
163 *Räume? noch größer werden oder die Leute die kommen, zu uns ... Das sind jetzt meistens*
164 *Tschechen, Slowaken, ab und zu Russen. Die Russen haben[?] eine schwierige Sprache, aber auch*
165 *die können meistens Englisch. Also, von dem her sind wir momentan noch mit den Ressourcen, die*
166 *wir zurzeit haben [nicht verständlich] übers Improvisieren es lösen.*

167 **I: Das wären alle meine Fragen, vielen Dank!**

[Dauer 00:16:58]

Anhang 5

Lebenslauf

Persönliche Daten

Name: Andreea Celina Patrascu
Geburtsdatum: 08.10.1986
Nationalität: Rumänien
Email: patrascu_andreea@hotmail.com

Ausbildung

2011 – 2015: **Masterstudium Dolmetschen (De-Ro-Fr): Zentrum für Translationswissenschaft, Universität Wien**

2008 – 2011: **Bachelorstudium Transkulturelle Kommunikation (De-Ro-It): Zentrum für Translationswissenschaft, Universität Wien**

2007 – 2010: **Bachelorstudium Transkulturelle Kommunikation (De-Ro-Fr): Zentrum für Translationswissenschaft, Universität Wien**

2006 – 2007: **Diplomstudium Rechtswissenschaften: Universität Wien**

2004 – 2006: **AHS De La Salle Schule Strebersdorf,**
1210 Wien

2001 – 2004: **Liceo Linguistico Properzio, Assisi – Italien**

1998 – 2001: **Scuola Media Frate Francesco, Assisi - Italien**

Auslandsaufenthalte

Februar – Juli 2012: Erasmus-Auslandssemester Babes-Bolyai Universität, Cluj – Rumänien

2004 – 2015 Diverse Sommeraufenthalte in Italien und Rumänien

Persönliche Fähigkeiten und Kompetenzen

Sprachenkenntnisse: Italienisch: Muttersprache
Rumänisch: Muttersprache
Deutsch: fließend in Wort und Schrift
Französisch: sehr gut in Wort und Schrift
Englisch: gut in Wort und Schrift

Computerkenntnisse: MS Office, MultiTerm, Internet- u. Social-Media-Kenntnisse

Abstract

Die zunehmende Mobilität der Menschen weltweit bedeutet u. a., dass vermehrt Personen während ihres Auslandsaufenthalts in Notsituationen geraten können, ohne sich jedoch mit den Einsatzkräften verbal verständigen zu können. In vielen Ländern existieren Telefondolmetschdienste, die gerade bei Notfallsituationen DolmetscherInnen in der benötigten Sprache unabhängig von Ort rund um die Uhr den Einsatzkräften zur Verfügung stellen. Sind Rettungskräfte bzw. Bergrettungskräfte in Österreich auf Notfälle mit Fremdsprachigen vorbereitet? Würde das Telefondolmetschen eine sinnvolle und hilfreiche Option bei der Abwicklung von Notfällen darstellen? Diese Fragen stellen den Schwerpunkt dieser Masterarbeit dar. Die Untersuchungen zeigen, dass die Notrufleitstellen entscheidend zur Bewältigung von Notfallsituationen beitragen, indem sie bei der Notrufabwicklung die für den Einsatz wesentlichen Informationen über Ort und Geschehen in Erfahrung bringen. Eine erfolgreiche Verständigung u. U. mittels Dolmetschung zwischen Leitstellen bzw. Einsatzkräften und der Anrufenden erwies sich besonders in der Phase der Suche nach den Verunglückten als unentbehrlich. Bei der Erstversorgung am Notfallort erwies sich die Möglichkeit der Verständigung vor allem als psychische Stütze für die Verunglückten von Bedeutung. Soweit eine Telefondolmetschung notwendig ist, obliegt es schließlich – wie bereits in der Rettungs- und Feuerwehrleitstelle Vorarlberg gängig ist – der Leitstelle diese in die Wege leiten. Aufgrund ihrer Rolle im Einsatzablauf, deren technischen und organisatorischen Möglichkeiten, sind die Leitstellen die relevanten Ansatzpunkte für die Einführung bzw. Umsetzung von Telefondolmetschsystemen.

The increased mobility of persons worldwide implicates people often finding themselves in emergency situations in countries where they neither speak nor understand the language. There are countries where, in those emergency cases, the rescue forces have the possibility to call a telephone interpreting service, active around the clock, in order to find an interpreter for the needed language. The present thesis handles the questions, if Austrian rescue forces are able to overcome linguistic barriers, and if such interpreting services can represent a helpful solution for Austria. The research illustrates a significant contribution by the Public-Safety Answering Points (PSAP) of the Austrian Bundesländer to the rescue operations, considering that they are the ones who have to find out what occurred and where the endangered person is. A successful communication between the PSAP or the rescue forces and the endangered person can not only make the rescue operation possible in the first place, but also help the endangered person on a psychological level. Considering their role in the coordination of the rescue operation and their proper technical equipment, a system of telephone interpreting – such as the one already existing in Vorarlberg – could be introduced for the PSAPs.

