

Gerichtsdolmetschertag in Deutschland

Am 24./25. März 2011 fand in Hannover der 5. Gerichtsdolmetschertag des Deutschen Bundesverbandes für Dolmetscher und Übersetzer (BDÜ) statt. Diesen Erfahrungsaustausch zwischen Sprachexperten, Richtern und Anwälten aus Deutschland und dem europäischen Ausland liess sich auch eine kleine Schweizer Delegation nicht entgehen: Der Leiter der Fachgruppe Dolmetscherwesen, ein Mitglied derselben, drei vom Obergericht akkreditierte Dolmetscher/innen sowie die Leiterin Zentralstelle Dolmetscherwesen waren vor Ort. Dabei informierten sie sich über den Stand der (Dolmetscher-)Dinge im nahen Ausland – dies insbesondere auch im Hinblick auf die kürzlich in Kraft getretenen Richtlinien der EU über das Recht auf Dolmetschleistungen und Übersetzungen in Strafverfahren – und gewährten Einblick in die Handhabe des Dolmetscherwesens in Zürich; vorliegend die gekürzte Version des Referates der Zentralstellenleiterin.

Tanja Huber, Redaktion

Leiterin Zentralstelle Dolmetscherwesen

Leiterin Zentralstelle psych. Gutachten

Als ich vor beinahe sechs Jahren die Leitung der Zentralstelle Dolmetscherwesen am Zürcher Obergericht antrat, war die Stelle auf ein Dreivierteljahr befristet. Man stellte sich damals offenbar vor, nach ein paar Monaten wäre ein Qualitätsmanagement im Dolmetscherwesen eingeführt, das Dolmetscherverzeichnis bereinigt und die Angelegenheit des Behörden- und Gerichtsdolmetschens ein für allemal geregelt und geordnet. Die Behörden sollten allerdings eines Besseren belehrt werden.

Sehr geehrte Damen und Herren, es freut mich, Ihnen heute den Aufbau und die Entwicklung des Zürcher Dolmetscherwesens mit seinem in der Schweiz einzigartigen Akkreditierungsverfahren vorzustellen und Ihnen aus Sicht der Behörden von den praktischen Erfahrungen in diesem Bereich zu berichten.

1. Einführung (...)

2. Das Zürcher Dolmetscherwesen

2.1 Struktur des Zürcher Dolmetscherwesens

Beim Zürcher Dolmetscherwesen handelt es sich nicht um ein Unternehmen, sondern um einen Teilbereich der staatlichen Organisation. Eine aus sieben Vertretern von verschiedenen Behörden (Polizei, Staatsanwaltschaft, Personalamt) und Gerichten (Bezirksgericht und Obergericht) bestehende Fachgruppe kommt zu insgesamt sechs Sitzungen pro Jahr zusammen (wobei vier Sitzungen davon im kleineren Ausschuss stattfinden). Die Zentralstelle Dolmetscherwesen fungiert als eigentliche Drehscheibe und Fachstelle und ist am Zürcher Obergericht angesiedelt.



Im zentral organisierten Dolmetscherverzeichnis figurieren rund 600 nach Bedarf im Auftragsverhältnis beschäftigte Dolmetscher für über 100 verschiedene Sprachen. Bei den Auftraggebern handelt es sich um Stadt- und Kantonspolizei, Untersuchungsbehörden, Gerichte und diverse weitere Behörden.

(...)

2.2 Aufgaben von Fachgruppe und Zentralstelle

(...)

2.3 Qualitätssicherung gemäss Zürcher Modell

(...) Seit 2005 erfolgen Neuaufnahmen in das Dolmetscherverzeichnis nur noch, wenn ein Bewerber die folgenden Schritte durchlaufen hat:

- Überprüfung der eingereichten Bewerbungsunterlagen (Zeugnisse, Nachweis Sprachkenntnisse, Informationsbericht bezüglich Leumund etc.)
- Eignungsgespräch mit der Zentralstellenleiterin
- Zweitägiger Basiskurs Behörden- und Gerichtsdolmetschen der Fachgruppe Dolmetscherwesen in Zusammenarbeit mit der Fachhochschule ZHAW
- Halbtägige «Zusatzveranstaltung» (Prüfungsvorbereitung und Praxisbeispiele)
- Bestehen der zweiteiligen Prüfung (Rechtskunde [schriftlich; Multiple Choice Test] und Dolmetschen [mündlich; Theoriefragen und Konsekutivdolmetschung eines Zeitungsartikels Deutsch-Deutsch])

(...)

Ebenfalls eine wichtige Qualitätssicherungsmassnahme stellt zudem das Beschwerdeverfahren dar, bei welchem Auftraggeber Unregelmässigkeiten melden können. Der Ablauf eines solchen Verfahrens sieht folgendermassen aus:

- Mangelhafte Erfüllung des Dolmetschauftrages
- Rückmeldung des Auftraggebers an den Dolmetscher selbst
- Meldung des Auftraggebers an die Zentralstelle Dolmetscherwesen
- Beschwerdeverfahren mit Anhörung des Dolmetschers (schriftlich)
- Ev. Gespräch mit Zentralstellenleiterin oder Fachgruppenmitglied
- Ev. Überprüfung der Sprachkenntnisse durch Experten
- Entscheidung der Fachgruppe/des Ausschusses über Verwarnung, Ausbildung, Sperrung oder Löschung aus dem Verzeichnis
- Rechtsmittel an die Verwaltungskommission des Zürcher Obergerichts

(...)

2.4 Kosten

An dieser Stelle dürften sich Einige von Ihnen fragen, welches die negativen Seiten des Zürcher Modells sind. In diesem Zusammenhang möchte ich kurz auf die Kosten eingehen. In der Tat lässt sich der Kanton Zürich das Dolmetscherwesen auch etwas kosten.

Rechnet man die Löhne von Zentralstelle und Fachgruppe sowie das allgemeine Budget grob zusammen und vergleicht man diese Auslagen mit den jährlichen Dolmetscherentschädigungen im Kanton Zürich von bis zu CHF 8 Millionen, so beträgt der Aufwand für diese Management- und Verwaltungskosten nur gerade rund 3% der ausbezahlten Dolmetscherentschädigungen. Somit kann festgehalten werden, dass der mögliche Nachteil des Zürcher Dolmetscherwesens zwar sicher in gewisser Hinsicht im finanziellen Aufwand liegt, dass dieser Aufwand jedoch zumindest verhältnismässig als gering bewertet werden dürfte.

2.5 Erfahrungen mit dem Prüfungsobligatorium

Welches sind nun also unsere konkreten Erfahrungen mit dem vor rund vier Jahren eingeführten Prüfungsobligatorium und der neuen Qualitätssicherung?

(...)

Was die Beschwerden anbelangt, ist zu sagen, dass sich diese zwar seit nunmehr sieben Jahren immer etwa auf dem gleichen Stand halten: Pro Jahr gehen ca. 15 bis 20 Beschwerden bei der Zentralstelle ein, was angesichts der geschätzten 26'000 Dolmetscheinsätze pro Jahr allerdings eine geringe Anzahl ist. Bedenkt man zudem, dass die Zentralstelle Dolmetscherwesen in den letzten Jahren flächendeckende Informationskampagnen über ihre Tätigkeit bei den Behörden gemacht hat, ist wiederum eher erstaunlich, dass sich die Beschwerdezahl nicht im entsprechenden Verhältnis erhöhte.

Was mir eine besonders wichtige Kennzahl im Hinblick auf die Beschwerden zu sein scheint, ist insbesondere die Tatsache, dass die seit 2005 neu akkreditierten Dolmetscher gerade einmal in zwei Fällen von solchen – im Übrigen wahrscheinlich sogar ungerechtfertigten – Reklamationen betroffen waren. Dies bedeutet, dass seit dem Prüfungsobligatorium für Neubewerber offenbar ausschliesslich Personen als Behörden- und Gerichtsdolmetscher akkreditiert worden sind, die den Anforderungen für diese Tätigkeit auch genügen.

3. Qualitätsmängel im Dolmetschprozess

(...)

3.1 Auswertung der eingegangenen Beschwerden

Bezüglich der Inhalte der Reklamationen habe

ich eine «Rangliste» nach Häufigkeit des Inhalts der Beschwerde zusammengestellt, welche folgendermassen aussieht:

1. Unklares Rollenverständnis
2. Mangelhafte Fremdsprachenkenntnisse
3. Mangelhafte Deutschkenntnisse
4. Unzureichende Dolmetschfähigkeit
5. Administrative Probleme

Am häufigsten wird das Rollenverständnis der Dolmetscher bemängelt. Dabei ist auffallend, dass es sich oft um eigentlich profane Dinge handelt, an denen es hapert, wie z.B. Pünktlichkeit, Zuverlässigkeit oder Einsatzbereitschaft. Ebenso mangelt es häufig am Verhalten im Allgemeinen, wobei auch zu wenig gepflegte Umgangsformen ein Problem sein können. Ein ebenfalls nicht selten in Erscheinung tretender Qualitätsmangel scheint sodann die nicht genügend vorhandene Neutralität des Dolmetschers zu sein. Aber auch die mangelnde Vertrauenswürdigkeit bis hin zur Straffälligkeit des Dolmetschers können Probleme darstellen.

An zweiter Stelle steht die Bemängelung der Fremdsprachen- und an dritter Stelle diejenige der Deutschkenntnisse. Die zu wenig ausgebildeten Dolmetschfähigkeiten sodann schlagen sich häufig darin nieder, dass die vom Auftraggeber erwartete Schnelligkeit und/oder Vollständigkeit (bspw. aufgrund mangelhafter Notizentechnik) nicht erfüllt werden.

In seltenen Fällen schliesslich führen administrative Probleme zu Schwierigkeiten oder gar Streichungen aus dem Verzeichnis, dies bspw. wenn der Dolmetscher nicht mehr über die notwendigen Papiere (Aufenthalts- und/oder Arbeitsbewilligung etc.) verfügt.

3.2 Auswertung der Umfrage bei den Auftraggebern

Neben der Statistik der eingegangenen Beschwerden möchte ich Ihnen an dieser Stelle aber auch noch eine zwar nicht repräsentative, aber dennoch meines Erachtens eindruckliche Umfrage bei den Auftraggebern samt O-Ton vorstellen, welche ich vor zwei Jahren durchgeführt habe.

Als Resultat kann vorab grundsätzlich einmal festgehalten werden, dass die Dolmetscher und ihre Dolmetschleistungen im Allgemeinen positiv beurteilt wurden und eine grundsätzliche Zufriedenheit diesbezüglich zu herrschen scheint. Insbesondere



wurden die Konzentrationsfähigkeit und die Gedächtnisleistungen der Dolmetschenden hervorgehoben. Die Qualitätsarbeit von Fachgruppe und Zentralstelle Dolmetscherwesen wurde sehr positiv bewertet und uneingeschränkt befürwortet. Folgende Bewertungen und Aussagen konnte ich schliesslich den Auftraggebern insbesondere entlocken:

- Attestierung von Mängeln bezüglich Vollständigkeit, Korrektheit und Genauigkeit (Rechtsterminologie!) der Verdolmetschungen («Ich stelle meine Frage bewusst so und nicht anders; wenn der Dolmetscher dann umformuliert, geht der Plan in die Hose!»)
- Häufiger Wunsch nach Überprüfung der Fremdsprachenkenntnisse («Wenn ein Dolmetscher angibt, 17 Sprachen zu sprechen, ist mir das einfach nicht geheuer!»)
- Häufige Bemänglung des Rollenverständnisses («Herr Staatsanwalt, er lügt schon wieder!»)
- Veranlassung von Beschwerden an Zentralstelle nur in schwerwiegenden Ausnahmefällen («Wenn ich mit einem Dolmetscher nicht zufrieden bin, sch*** ich ihn zusammen und stelle ihn raus; den biete ich natürlich nie mehr auf. Aber meistens WILL der dann auch gar nicht mehr bei mir Einsätze leisten; es reguliert sich sozusagen von selbst!»)

3.3 Mögliche Ursachen und Lösungsansätze

Macht man sich einige Gedanken über die obengenannten Beschwerden und deren Hintergründe, kommt man zur Erkenntnis, dass einige Reklamationen teilweise auch auf strukturelle Ursachen zurückzuführen sein dürften:

(...)

3.4 Weiterbildungsbedarf nach Meinung der Dolmetschenden

Gleichzeitig mit der Umfrage bei den Auftraggebern startete ich auch eine Umfrage bei den Dolmetschern, worin ich mich nach deren Ausbildungsbedarf erkundigte. Es galt, von 18 vorgeschlagenen Themen auszuwählen, welche von den Dolmetschenden als wichtig befunden wurden. Die Rückmeldung sah folgendermassen aus:

1. Gedächtnistraining und Memotechnik
2. Recherchetechnik und Terminologiearbeit
3. Strafprozessrecht sowie Konsekutivdolmetschen/Notizentechnik
4. materielles Strafrecht
- (...)
15. Berufsethos (!!)
16. Rollenverständnis (!!)
17. Flüsterdolmetschen
18. Atemtechnik

Diese Rangliste zeigt, dass just Ausbildung in denjenigen Bereichen gefordert wurde, nämlich Ge-

dächtnistraining und Memotechnik, welche von den Auftraggebern eigentlich als grundsätzlich gut eingeschätzt worden waren. Andererseits fallen sehr wichtige Themen wie Berufsethos und Rollenverständnis unerwartet ab, was ein wenig irritierend wirkt.

3.5 Schlussfolgerung Qualitätsmängel

Vergleicht man also die von den Auftraggebern festgehaltenen Mängel im Dolmetschprozess sowie die Rangliste der am häufigsten wahrgenommenen Schwierigkeiten mit den Weiterbildungsbedürfnissen der Dolmetscher, so fällt insbesondere die Diskrepanz der Wahrnehmung auf. Die Weiterbildungswünsche der Dolmetscher entsprechen nicht unbedingt den von den Auftraggebenden festgestellten Mankos.

Des Weiteren ergibt die Auseinandersetzung mit dem Thema Qualität im Dolmetschprozess auch, dass die Berufserfahrung im Bereich des Behörden- und Gerichtsdolmetschens einen sehr bedeutenden Qualitätsfaktor darstellt; Ausbildung scheint somit wichtig, Erfahrung noch wichtiger zu sein. Dem Praxisbezug muss daher in der Dolmetscherweiterbildung eine ganz besonders hohe Bedeutung beigemessen werden.

4. Schlusswort

Als Quintessenz aus dem Gesagten ist festzuhalten, dass die Gewährleistung des rechtlichen Gehörs einen gesicherten Qualitätsstandard voraussetzt, welcher einer Vielzahl von Massnahmen und Regelungen bedarf. Dabei ist Nachhaltigkeit unabdingbar. Eine einmalige Ausbildung oder Überprüfung reicht nicht, um den Anspruch der Parteien auf rechtliches Gehör garantieren zu können. Dol-

metschqualität ist deshalb (auch) Behördensache!

Bei der Erarbeitung eines funktionierenden Dolmetscherwesens und der Festlegung von Strategien in Dolmetscherangelegenheiten ist insbesondere zu Beginn der Tätigkeit eine behördenübergreifende Zusammenarbeit (z.B. mittels einer Fachgruppe) unabdingbar. Für die Umsetzung der erarbeiteten Leitlinien, aber auch für die Zusammenführung der verschiedenen Anspruchsgruppen ist wiederum die Schaffung einer ständigen Anlaufstelle und Drehscheibe (z.B. mittels einer Zentralstelle), welche mit den notwendigen Ressourcen ausgestattet wird, unabdingbar. Um diesen Forderungen effizient nachkommen zu können, erscheint sodann eine effektive Zusammenarbeit mit anderen Kantonen/Ländern – insbesondere in der kleinräumigen Schweiz – wünschenswert und sachgerecht.

Ganz allgemein scheint, dass insgesamt bei Behörden, aber auch Dolmetschern nach wie vor Sensibilisierungsbedarf bezüglich der Anforderungen und Bedürfnisse jeweils ihres Gegenparts besteht. Der heutige Gerichtsdolmetschertag ist ein perfektes Instrument für die Zusammenführung von Behörden und Dolmetschern sowie die gegenseitige Darlegung der Anforderungen und Anliegen.

Ich hoffe, dass wir auch in der Schweiz bald bereit sind für einen nationalen Gerichtsdolmetschertag, wenngleich Helvetia in dieser Hinsicht noch in den Kinderschuhen steckt. Unsere kleine Zürcher Delegation von Behörden- und Verbandsmitgliedern sowie Vertretern der Ausbildungsstätte freut sich jedenfalls, die hier in Hannover gewonnenen Erkenntnisse – hoffentlich zollfrei – in die Schweiz einführen zu können. Besten Dank für Ihre Aufmerksamkeit. ■