Was macht eigentlich… …die Zentralstelle Sprachdienstleistungen?

…und man könnte noch anfügen: Weshalb so ein Zungenbrecher als Name? Erfahren Sie in unserem Beitrag, welches die Hintergründe für das Rebranding vom «Dolmetscherwesen» zum «Sprachdienstleistungswesen» sind, was die Zentralstelle umtreibt und (aus-)macht und wie sie zusammen mit der behördenübergeifenden Fachgruppe das Qualitätsmanagement im Sprachdienstleistungswesen vorantreibt.

Tanja Huber
Redaktionsleitung
Leiterin Fachgruppe/
Zentralstelle Sprachdienstleistungen

Annina Hsu, Redaktion
Stv. Leiterin Zentralstelle
Sprachdienstleistungen

Wer wir sind

Das Sprachdienstleistungswesen besteht aus einer behördenübergreifenden Fachgruppe mit Vertreterinnen und Vertretern der Kantonspolizei, der Direktion der Justiz und des Innern (Generalsekretariat und Staatsanwaltschaft), der Bezirksgerichte und des Obergerichts sowie der Finanzdirektion. Die Zentralstelle Sprachdienstleistungen ist die am Obergericht angesiedelte Geschäftsstelle der Fachgruppe. Während die Fachgruppe die strategischen Entscheidungen fällt, ist die Zentralstelle als Schnittstelle zwischen den Behörden und den Sprachdienstleistenden im operativen und administrativen Bereich tätig und bereitet die Geschäfte für die Fachgruppe vor.

Was wir tun

Vielleicht ist es einfacher zu erwähnen, was wir nicht tun: Wir vermitteln keine Dolmetscheinsätze, wir lösen keine Entschädigungszahlungen aus und wir dolmetschen auch nicht selber. Gibt es jedoch im Rahmen eines besonderen Verfahrens aussergewöhnliche Anforderungen an die dolmetschende Person – eine besondere Herkunft oder ein spezielles Fachwissen – stehen wir den Auftraggebenden bei Polizei, Staatsanwaltschaft und Gerichten gerne unterstützend zur Seite.

Unsere Kernaufgabe ist es, ein Verzeichnis mit qualifizierten Sprachdienstleistenden zu führen. Dabei wurde mit dem Inkrafttreten der Sprachdienstleistungsverordnung der Fokus vom (mündlichen) Dolmetschen für Einvernahmen und Verhandlungen erweitert: Alle, die auch schriftliche Übersetzungen für Behörden und Gerichte leisten oder im Bereich der Sprachmittlung bei Kommunikationsüberwachung («Telefonkontrolle») aufgezeichnete Gespräche transkribieren und übersetzen möchten, müssen inzwischen über eine spezifische Akkreditierung verfügen. Die Zentralstelle Sprachdienstleistungen hat in den letzten Jahren in Zusammenarbeit mit verschiedenen Behörden, Institutionen und Wissenschaftlerinnen neue Akkreditierungsverfahren, Schulungen und Prüfungen für diese zwei neuen Bereiche erarbeitet und durchgeführt.

Dementsprechend besteht das Sprachdienstleistungsverzeichnis aktuell aus einem Dolmetscherverzeichnis und einem Übersetzerverzeichnis und demnächst auch noch einem Sprachmittlerverzeichnis.

Der Kanton Zürich war und ist beim *Behörden- und Gerichtsdolmetschen* in einer Vorreiterrolle hinsichtlich Professionalisierung. Seit einigen Jahren bieten wir unsere zweieinhalbtägigen Kurse samt Prüfung auch für

v.l.n.r.: Jacqueline Bär, Annina Hsu-Gürber, Tanja Huber, Denise Imhof

diverse andere Kantone an, welche in den letzten Jahren ihr Qualitätsmanagement vorangetrieben haben und ihre Dolmetschenden in fachlicher Hinsicht gemäss denselben Standards wie der Kanton Zürich überprüfen wollen.

Aktuell kaufen fünf Kantone bei uns Kursplätze ein. Bereits haben drei weitere Kantone aus der Deutschschweiz ihr Interesse an einer Zusammenarbeit kundgetan.

Mit der Konzipierung und Einführung von Qualitätssicherungsmassnahmen in den Bereichen *Übersetzen* und *Sprachmittlung* leistet der Kanton Zürich erneut Pionierarbeit, welche über die Kantonsgrenzen und auch im benachbarten Ausland auf Interesse stösst.

Was uns begeistert

Uns begeistert alles, was mit Sprache zu tun hat und insbesondere immer dann, wenn Sprache und Recht aufeinander treffen. Uns begeistern die unzähligen Fragestellungen in der sich rasant entwickelnden Branche der Sprachdienstleistungen im Bereich der Justiz. Und uns begeistern unsere Dolmetscher/-innen, Übersetzer/-innen und Sprachmittler/-innen mit ihren spannenden Lebensläufen. Die Arbeit mit 500 Sprachdienstleistenden aus beinahe jeder Ecke der Erde und für über 100 verschiedene Sprachen lässt uns gedanklich immer wieder auf Weltreise gehen: Beim Abklären der Sprachkenntnisse, bei der Überprüfung von Diplomen, bei Bewerbungsinterviews und vielem mehr.

Was uns herausfordert

Eine grosse Herausforderung stellt für uns momentan die Frage dar, wohin die Reise mit der Künstlichen Intelligenz geht. Wird bald alles von der Maschine schriftlich übersetzt? Kann uns die KI vielleicht bei den grossen Datenmengen im Bereich der Kommunikationsüberwachung unterstützen? Und in welchem Ausmass bzw. in welcher Funktion braucht es den Menschen trotz aller technischen Entwicklungen weiterhin?

Bereits konkret angepackt haben wir die Digitalisierungsherausforderung im Bereich des Aufgebots von Dolmetschenden. Ziel ist es, für die Vereinfachung von Dolmetschersuche und -aufgebot bei kurzfristigen Einsätzen ein entsprechendes App sowie eine Webplattform zur Verfügung zu stellen – voraussichtlich noch dieses Jahr.

Abgesehen von digitalen Fragen stellten uns in den letzten Jahren vor allem die Konzipierung und Durchführung der zwei komplett neuen Akkreditierungsverfahren für die Bereiche (schriftliches) Übersetzen und Sprachmittlung bei Kommunikationsüberwachung vor riesige Herausforderungen. Der administrative Aufwand neben der Durchführung von Kursen und Prüfungen für den Bereich Übersetzen (rund 570 Dossiers im ZRP) und die damit einhergehenden, beinahe unüberschaubaren physischen Aktenberge brachten uns alle in unseren jeweiligen Tätigkeitsbereichen an unsere Grenzen.

Eine weitere Herausforderung stellt zudem die Tatsache dar, dass unsere Sprachdienstleistenden zwar als Unselbständigerwerbende über die Finanzdirektion entschädigt werden, aber nicht in einem Arbeits-, sondern in einem Auftragsverhältnis tätig sind. Diese «Zwitterstellung» führt zu zahlreichen kniffligen Fragestellungen, insbesondere in sozialversicherungs- und vorsorgerechtlicher Hinsicht.

Was uns besonders macht

Aufgrund der Tatsache, dass unsere Sprachdienstleister/-innen bei den verschiedensten Behörden auf verschiedenen staatlichen Ebenen zum Einsatz kommen, sind die Anforderungen an sie sehr vielfältig. Ein Einsatz im Grossen Gerichtssaal am Obergericht stellt eine

Als Hypozentrum, auch Bebenherd oder seismische Quelle genannt, wird der Punkt bezeichnet, von dem ein Erdbeben ausgeht. Deshalb soll diese Rubrik den Gerichtsmitarbeitenden und den einzelnen Kammern und Abteilungen gewidmet sein – der Quelle des obergerichtlichen Wirkens.

Arbeitsplatz mit drei Bildschirmen an Onlinekursen für Sprachdienstleistende.

andere Herausforderung dar als eine Verdolmetschung bei einem Explorationsgespräch mit einem psychiatrischen Gutachter, bei einer Hochzeit beim Zivilstandesamt oder mit einem amtlichen Verteidiger im Gefängnis. Dementsprechend interdisziplinär ist auch unsere Arbeit bei der Zentralstelle: Als Schnittstelle zu den unterschiedlichsten Arbeitspartnern werden immer wieder Fragestellungen und Probleme an uns herangetragen, die weit über nur administrative, organisatorische, rechtliche oder translationswissenschaftliche Fragestellungen hinausgehen und von uns erfordern, uns in andere Disziplinen und Themenbereiche einzudenken.

Was uns ausmacht, ist die Tatsache, dass wir ein kleines Team sind, bei dem es auf jede von uns ankommt. Wir agieren effizient, dienstleistungs- und lösungsorientiert, wissen uns aber auch abzugrenzen, klare Positionen zu ergreifen und uns durchzusetzen. Und wir reflektieren uns und unsere Arbeit gerne regelmässig und kritisch.

Was uns wichtig ist

Die Professionalisierung im Bereich des Zürcher Sprachdienstleistungswesens und die Qualität der Sprachdienstleistenden sind für uns die obersten Ziele. Um das rechtliche Gehör zu gewährleisten und einem Rechtsstaat gerecht zu werden, reicht es nicht, eine beliebige Person mit gewissen Sprachkenntnissen als Dolmetscher/-in in der Gerichtsverhandlung zu haben. Die dolmetschende Person muss ihre Tätigkeit nach klaren, vorab vermittelten Vorgaben ausüben. Sie muss in fachlicher Hinsicht, insbesondere was das Sprachniveau, die Dolmetschkompetenzen sowie das juristische Hintergrundwissen anbelangt, höchsten Anforderungen genügen, aber auch über einen einwandfreien Leumund verfügen. Dazu gehört nicht nur der strafrechtliche und betreibungsrechtliche Leumund, sondern auch der private Umgang.

Diese Voraussetzungen gelten nicht nur während dem Akkreditierungsverfahren, sondern selbstverständlich so lange, wie eine Person auf dem Sprachdienstleistungsverzeichnis erscheint. Um die Qualität der akkreditierten Sprachdienstleistenden hochzuhalten, bietet die Zentralstelle auch Weiterbildungsveranstaltungen zu verschiedenen Themen sowie Unterstützung, bspw. im Rahmen von Rollen-Coaching in Gruppen an.

Gleichzeitig ist uns aber auch bewusst, dass die beste Dolmetscherin keine gute Arbeit leisten kann, wenn der Auftraggeber sie nicht sorgfältig ausgewählt und instruiert hat. Deshalb werden auch regelmässig die Auftraggebenden – Polizisten, Staatsanwältinnen, Richter – hinsichtlich ihrer Aufgaben und Sorgfaltspflichten betreffend Einsatz von Hilfspersonen sensibilisiert.

Die Auftraggeber/-innen haben übrigens auch die Möglichkeit, uns Meldung zu erstatten, wenn Hinweise dafür bestehen, dass eine akkreditierte Person über einen getrübten Leumund oder nicht (mehr) über die erforderlichen fachlichen Fähigkeiten verfügt.

Das Zürcher Sprachdienstleistungswesen ist bekannt für die sehr hohe Qualität seiner Sprachdienstleistenden. Diesen hohen Standard beizubehalten und laufend weiter zu entwickeln, ist uns ein grosses Anliegen. In diesem Zusammenhang setzen wir uns auch für gute Rahmenbedingungen für die Dolmetschenden – von ihrer korrekten Platzierung im Gerichtssaal bis zu fairen Entschädigungsregelungen – ein. Bei unserer Tätigkeit behalten wir stets unsere Hauptaufgabe im Auge: Die Justiz bei der Gewährleistung des Anspruchs auf rechtliches Gehör für fremdsprachige Parteien bestmöglich zu unterstützen und sowohl für Auftraggebende als auch für Sprachdienstleistende als fachkundige Anlaufstelle zur Verfügung zu stehen.

Mehr über die Tätigkeit der Fachgruppe und Zentralstelle Sprachdienstleistungen sowie Publikationen finden Sie auf unserer Webseite www.sprachdienstleistungen-zh.ch.