

aoz

Die Hälfte verstehen ist nicht genug: Interkulturellen Dialog im Alltag der Institutionen ermöglichen

Bonn, 02. – 03. Juli 2012, Workshop 6



„Medios“ - Vermittlungsstelle für interkulturelles Übersetzen der Fachorganisation AOZ, Zürich, Schweiz

Sanja Lukić, Leiterin Vermittlungsstelle Medios

Inhalte der Präsentation

- Das Angebot der Vermittlungsstelle Medios
- Eckdaten zu Medios
- Herausforderungen / Erfolgsfaktoren
- Fragen

Wer ist Medios und was bietet Medios an?

- Seit 2005: Vermittlungsstelle für interkulturelles Übersetzen vor Ort
 - unterstützt vom Bundesamt für Migration BFM
- Seit 2011: Nationaler Telefondolmetschdienst
 - unterstützt vom Bundesamt für Gesundheit BAG
- Seit 2008: Ausbildungsstätte für Lehrgang TRIALOG – Interkulturelles Übersetzen

Geschichte der Vermittlungsstelle Medios

- 2005: Gründung als gemeinnütziger, konfessionell und politisch neutraler Verein
 - Zusammenschluss diverser Angebote im Bereich interkulturelles Übersetzen und Vermitteln
- 2005 – 2007: Projektphase
- Seit 2008: Fachorganisation AOZ als Trägerschaft

Nationaler Telefondolmetschdienst in Kürze

- 2011 – 2013 Projekt im Auftrag des Bundesamtes für Gesundheit BAG
- Erreichbar 24/7/365
 - Auf Deutsch
 - En français
 - In italiano
- Geeignet für
 - Kurze Abklärungen
 - Notfallsituationen



Lehrgang TRIALOG – Interkulturelles Übersetzen

- Modulare Ausbildung, 2 Module
 - Rollenverständnis und berufsethische Grundsätze
 - Dolmetschtechniken, Recherche- und Terminologearbeit
 - Grundlagen der Kommunikation und interkulturellen Kommunikationsfähigkeit;
 - Kulturverständnis
 - Kenntnisse der Bereiche Gesundheit, Soziales Bildung
- Zertifikat INTERPRET
- Eidgenössischer Fachausweis Interkulturelles Übersetzen

Einsatzbereiche

- Gesundheit
- Soziales
- Bildung
- Kundenstamm: 1479 Institutionen aus den Bereichen Gesundheit, Soziales, Bildung

Eckdaten zur Wohnbevölkerung im Kanton Zürich

- Einwohnerzahl: rund 1'390'000 Personen
- Ausländeranteil von 24.5%
- Die Wohnbevölkerung kommt aus 188 Staaten
- Rund 3% haben als Hauptsprache eine andere Sprache als Deutsch

Wohnbevölkerung nach Hauptsprache, Geschlecht und Heimat 2000

Kanton Zürich, Bevölkerung nach wirtschaftlichem Wohnsitz

A6-101

Sprachen, Sprachgruppen	Total	in %	Männer	Frauen	Ausländer/ innen	Anteil der Schweizer/-innen, die die jeweilige Sprache hauptsächlich sprechen, in %
Total	1 247 906	100,0	613 038	634 868	280 750	77,5
Landessprachen	1 110 209	89,0	545 688	564 521	167 940	84,9
Deutsch	1 040 168	83,4	508 563	531 605	124 242	88,1
Italienisch	49 750	4,0	27 515	22 235	38 797	22,0
Französisch	17 685	1,4	8 358	9 327	4 714	73,3
Rätoromanisch	2 606	0,2	1 252	1 354	187	92,8
Andere europäische Sprachen	114 446	9,2	55 665	58 781	94 710	17,2
Serbisch, Kroatisch	21 334	1,7	10 666	10 668	19 442	8,9
Albanisch	19 983	1,6	10 379	9 604	19 551	2,2
Englisch	16 800	1,3	8 595	8 205	10 745	36,0
Spanisch	15 638	1,3	6 884	8 754	12 086	22,7
Portugiesisch	13 256	1,1	6 620	6 636	11 869	10,5
Türkisch	10 190	0,8	5 215	4 975	8 863	13,0
Übrige slawische Sprachen	6 894	0,6	2 633	4 261	4 610	33,1
Nordeuropäische Sprachen	3 221	0,3	1 256	1 965	2 453	23,8
Niederländisch	2 367	0,2	1 143	1 224	1 933	18,3
Griechisch	2 057	0,2	1 100	957	1 630	20,8
Übrige	2 706	0,2	1 174	1 532	1 528	43,5
Andere Sprachen	23 251	1,9	11 685	11 566	18 100	22,2
Asiatische Sprachen	17 825	1,4	8 131	9 694	13 936	21,8
Arabisch	3 031	0,2	2 129	902	2 227	26,5
Afrikanische Sprachen	1 990	0,2	1 213	777	1 740	12,6
Übrige	405	0,0	212	193	197	51,4

Quelle: VZ, Bundesamt für Statistik

Hinweis: Hauptsprache = Sprache, in der gedacht und die am besten beherrscht wird. Beispielsweise sind 36,0% der Wohnbevölkerung mit Englisch als Hauptsprache Schweizer/-innen.

Ein- und Mehrsprachigkeit nach Geschlecht 2000

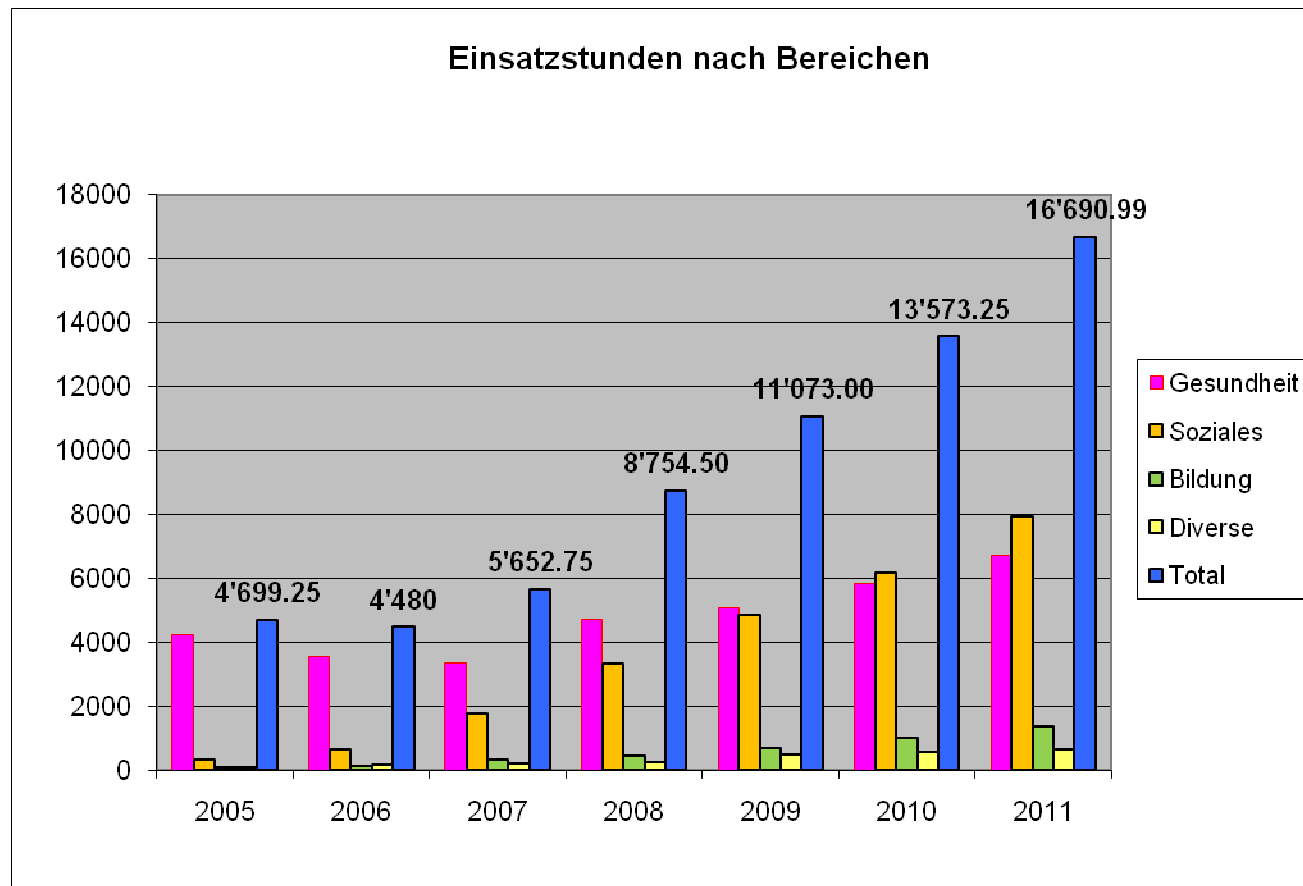
Kanton Zürich, Bevölkerung nach wirtschaftlichem Wohnsitz

A6-102

Anzahl Sprachen	Total		Männer		Frauen	
	Absolut	In %	Absolut	In %	Absolut	In %
Total	1 247 906	100,0	613 038	100,0	634 868	100,0
Einsprachigkeit	680 229	54,5	312 768	51,0	367 461	57,9
Deutsch	625 293	50,1	288 789	47,1	336 504	53,0
Andere Landessprache (LS)	17 076	1,4	7 778	1,3	9 298	1,5
Englisch	5 291	0,4	2 702	0,4	2 589	0,4
Andere Nicht-LS	32 569	2,6	13 499	2,2	19 070	3,0
Zweisprachigkeit	294 435	23,6	159 116	26,0	135 319	21,3
Deutsch und eine LS	94 775	7,6	46 377	7,6	48 398	7,6
Deutsch und Englisch	97 400	7,8	59 617	9,7	37 783	6,0
Deutsch und eine Nicht-LS	94 389	7,6	48 899	8,0	45 490	7,2
Andere Kombinationen	7 871	0,6	4 223	0,7	3 648	0,6
Vielsprachigkeit	193 907	15,5	103 000	16,8	90 907	14,3
Deutsch und zwei LS	10 661	0,9	4 683	0,8	5 978	0,9
Deutsch, eine LS und Englisch	84 012	6,7	46 866	7,6	37 146	5,9
Deutsch, eine LS u. eine Nicht-LS	15 161	1,2	8 146	1,3	7 015	1,1
Deutsch, Englisch u. eine Nicht-LS	21 146	1,7	11 471	1,9	9 675	1,5
Deutsch, zwei LS und Englisch	30 857	2,5	14 896	2,4	15 961	2,5
Alle vier LS (u. ev. weitere Sprachen)	1 152	0,1	624	0,1	528	0,1
Andere Kombinationen	30 918	5,0	31 210	5,1	30 565	4,8
Ohne Angabe	79 335	6,4	38 154	6,2	41 181	6,5

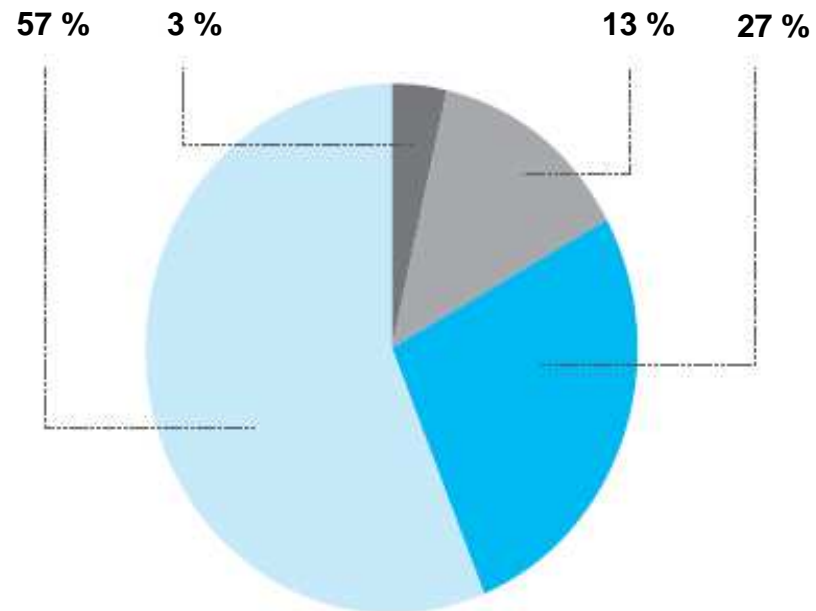
Quelle: VZ, Bundesamt für Statistik

Entwicklung der Einsatzstunden von Medios 2005 – 2011, nach Bereichen



Einsatzstatistik der CH-Vermittlungsstellen im 2011

Einsatzstunden nach Bereichen



Total 149'877 Std.
21'856 Std. (17 %) mehr als im
Vorjahr

Gesundheit	86'063 Std.
Soziales	40'275 Std.
Bildung	19'639 Std.
Andere Bereiche	3'900 Std.

Einsatzstunden der CH-Vermittlungsstellen im 2011

Vermittlungsstelle	Einsatzstunden
Appartenances Vaud	31'386 Std.
Croix-Rouge genevoise	24'129 Std.
Comprendi Bern	17'309 Std.
AOZ Medios Zürich	16'691 Std.
Caritas Dolmetschdienst	
Zentralschweiz	16'258 Std.

Quelle: Bundesamt für Migration BFM

Breites Sprachangebot

- Über 80 Sprachen im Angebot
- Häufige Sprachen:

Albanisch, Arabisch, Bosnisch, English,
Farsi, Französisch, Italienisch, Kurdisch Kurmanci,
Kurdisch Sorany, Mongolisch, Portugiesisch, Russisch,
Serbisch, Somalisch, Spanisch, Tamil,
Thailändisch, Tibetisch, Tigrinya, Türkisch

Professionelle, zertifizierte Übersetzerinnen und Übersetzer

- Rund 420 interkulturell Übersetzende und Telefondolmetschende
 - Über 80 Sprachen
 - Aus über 50 Ländern
- Anforderungsprofil
 - Zertifikat INTERPRET bzw. Eidg. Fachausweis interkulturelles Übersetzen (für häufige Sprachen zwingend)
 - Kenntnisse der Bereiche Gesundheit, Soziales, Bildung
 - Bereitschaft zur Aus- und Weiterbildung
 - Vermittelbarkeit
 - Belastbarkeit

Qualitätssicherung

- Ausbildung
 - Lehrgang TRIALOG
 - Zertifikat INTERPRET Interkulturelles Übersetzen
 - Eidg. Fachausweis Interkulturelles Übersetzen
 - Modul Telefondolmetschen
- Spezifische Weiterbildung
 - Relevante Themen aus den drei Bereichen Gesundheit, Soziales, Bildung
- Intervention
- Supervision

Herausforderungen

- Unsichere bzw. ungeklärte finanzielle Rahmenbedingungen
 - Finanzierung von Übersetzungseinsätzen
 - Finanzierung der Vermittlungsstelle
- Wenig Bewusstsein für die Verständigungsproblematik

Einfachheit, Schnelligkeit und Qualität als Erfolgsfaktoren

- Einfache Handhabung der Auftragsabwicklung
- Schnelle Reaktionszeit
- Hohe Verfügbarkeit sowohl der Vermittlungszentrale als auch von Übersetzenden
- Professionalität von Übersetzenden (Dolmetschqualität, Rollenverständnis und -verantwortung)
- „Word of mouth“: Zufriedene Kund/innen als Multiplikator/innen
- Einbettung in die kommunalen und kantonalen Strukturen dank Trägerschaft
- Rahmenverträge mit Grosskund/innen
- Klare Abgrenzung zu weiteren Angeboten aus dem interkulturellen Kontext (wie z.B. Kulturvermittlung/ Sozialbegleitung/Mediation)

aoz

aoz

Danke