

## Kommunikation im Dialog



Kommunikation ist vielseitig und komplex. Wenn verschiedene Sprachen zusammenkommen, wird es erst recht anspruchsvoll. In dieser Situation bieten die interkulturell Dolmetschenden und Vermittelnden eine professionelle Unterstützung.

**Interkulturelles Dolmetschen** ermöglicht die Kommunikation zwischen der Migrationsbevölkerung und Fachpersonen an öffentlichen und privaten Stellen. Dies überall dort, wo korrektes Verstehen unter Einbezug von sozialen und kulturellen Hintergründen wichtig ist. Interkulturell Dolmetschende bauen Brücken und Vertrauen auf und sind ein Gewinn für alle Beteiligten.

**Interkulturelles Vermitteln** baut auf der korrekten sprachlichen Verständigung auf. Im Unterschied zu interkulturell Dolmetschenden übernehmen interkulturell Vermittelnde zusätzlich eine aktive Rolle. Sie handeln im Auftrag von Fachpersonen, Behörden und Institutionen. Die interkulturell Vermittelnden übernehmen zum Beispiel eine Verantwortung in Beratungsgesprächen, arbeiten in Projekten mit oder leiten Informationsveranstaltungen.

## Leistungen der Vermittlungsstelle – Angebot



Der Dolmetschdienst Zentralschweiz vermittelt qualifizierte interkulturell Dolmetschende und Vermittelnde an private und öffentliche Institutionen und Fachstellen in den Bereichen Gesundheit, Soziales und Bildung sowie an Privatpersonen.

### **Die Vermittlungsstelle garantiert**

- eine speditive und zuverlässige Vermittlung von interkulturell Dolmetschenden und Vermittelnden.
- eine einfache und bequeme Auftragserteilung jederzeit via Onlineformular.
- die telefonische Erreichbarkeit von Montag bis Freitag.
- die Abrechnung mit Kundinnen und Kunden, interkulturell Dolmetschenden und Vermittelnden.
- eine hohe Qualität durch entsprechende Aus- und Weiterbildung der interkulturell Dolmetschenden und Vermittelnden.

## Leistungen der interkulturell Dolmetschenden und Vermittelnden



### **Leistungen der interkulturell Dolmetschenden**

Die durch uns vermittelten Dolmetscherinnen und Dolmetscher arbeiten nach transparenten Qualitätskriterien und vermitteln auch kulturelle Hintergründe zu Gesprächssituationen.

#### **Sie dolmetschen beispielsweise**

- in Gesprächen, wo der Inhalt exakt wiedergegeben werden muss.
- bei Inhalten, die für eine Person sehr belastend sein können.
- dort, wo Anweisungen klar verstanden werden müssen.

### **Leistungen der interkulturell Vermittelnden**

Interkulturell Vermittelnde übernehmen zusätzlich zum Dolmetschen einen aktiven Vermittlungsauftrag.

#### **Interkulturell Vermittelnde**

- assistieren bei Beratungsgesprächen, das heisst, sie haben eine aktive Rolle.
- begleiten Fachpersonen bei Hausbesuchen.
- stehen für Hintergrund- und länderspezifische Informationen zur Verfügung.
- leiten Informationsveranstaltungen zu bestimmten Themen wie Wohnen, Gesundheit etc.
- erleichtern Zugänge zwischen Institutionen und Migrantinnen und Migranten.

## Praxisbeispiele



*Sie müssen etwas kommunizieren, das für die betroffene Person belastend ist (Entscheidung, finanzielle Konsequenzen)?*

**Eine interkulturell Dolmetschende ist die richtige Person dazu.**

*Ist es wichtig, dass Anweisungen genau befolgt werden (zum Beispiel Einnahme von Medikamenten, Ernährungsplan)?*

**Hier braucht es eine interkulturell Dolmetschende.**

*Sie möchten erreichen, dass die Eltern den Entscheid, das Kind schulisch abzuklären, mittragen?*

**Interkulturell Vermittelnde können verständlich machen, welche Möglichkeiten das Kind hat.**

*Müssen Sie das rechtliche Gehör sicherstellen (zum Beispiel im Bereich Kindes- und Erwachsenenschutz)?*

**Dazu braucht es eine interkulturell Dolmetschende.**

*Müssen Sie komplexe schwer zu verstehende Inhalte vermitteln wie Familiennachzug, Schulden, die Krankenkasse oder die Ablehnung wirtschaftlicher Sozialhilfe?*

**Eine interkulturell Vermittelnde ist die richtige Fachperson dazu.**

*Sie möchten, dass die Eltern an einer Informationsveranstaltung teilnehmen?*

**Beauftragen Sie eine interkulturell Vermittelnde, um die Eltern zu motivieren, die Veranstaltung zu besuchen.**

**Gerne beraten wir Sie, um für Ihren Auftrag die passende Einsatzart zu finden.**

**Wir vermitteln online: [www.dolmetschdienst.ch](http://www.dolmetschdienst.ch)**

## Kontakt

**CARITAS** Luzern

Dolmetschdienst Zentralschweiz  
Brünigstrasse 25, 6002 Luzern

### Kontakt

Montag – Freitag  
09.00 Uhr – 11.00 Uhr  
14.30 Uhr – 16.30 Uhr

Tel: 041 368 51 51  
Fax: 041 368 52 88

Web: [www.dolmetschdienst.ch](http://www.dolmetschdienst.ch)  
E-Mail: [info@dolmetschdienst.ch](mailto:info@dolmetschdienst.ch)

**Aufträge zu jeder Zeit schnell und bequem übermitteln:  
[www.dolmetschdienst.ch](http://www.dolmetschdienst.ch)**

*Hier finden Sie auch Tarifangaben, AGB und Auftragsformulare zum Download.*

Der Dolmetschdienst Zentralschweiz wird durch Mittel der Kantonalen Integrationsprogramme (KIP) unterstützt und im Auftrag der Zentralschweizer Kantone Luzern, Zug, Schwyz, Uri, Nidwalden und Obwalden geführt.

**CARITAS** Luzern



Alle Fotos: Jutta Vogel / 2015

**\_Für eine optimale Verständigung  
Dolmetschdienst Zentralschweiz**

Interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln in der Zentralschweiz