

# HEKS Linguadukt Aargau/Solothurn – Interkultureller Dolmetschdienst

## Situation

---

Wie sollen PatientInnen beim Arzt ihre Probleme schildern, wenn sie keine gemeinsame Sprache haben? Wie sollen Mütter und Väter mit der Lehrperson ihres Kindes sprechen, wenn sie sich auf Deutsch zu wenig differenziert ausdrücken können? Verstehen und verstanden werden im Spital, auf einer Beratungsstelle oder in der Schule beim Elterngespräch: Dies ist eine zentrale Voraussetzung für eine effektive Zusammenarbeit. Unzureichende Deutschkenntnisse führen zu Missverständnissen, Frustration und Stress auf beiden Seiten: Sie können eine verzögerte Genesung sowie unnötige Kosten verursachen und stören den Beziehungsaufbau. Solche Probleme lassen sich durch den Einsatz interkultureller Dolmetschenden verhindern. Diese vermitteln nicht nur sprachlich, sondern berücksichtigen in den Gesprächen auch soziale und kulturelle Unterschiede. So lassen sich Missverständnisse rechtzeitig klären und die Verständigung funktioniert.

## Ziele

---

Ziel von «Linguadukt» ist es, die Verständigung zwischen fremdsprachigen Personen und Fachpersonen aus dem Gesundheits-, Sozial- und Bildungsbereich durch interkulturelle Dolmetschende zu ermöglichen. Durch die Berücksichtigung sozio-kultureller Gegebenheiten im Dolmetschgespräch können Missverständnisse ausgeräumt werden. Institutionen, die interkulturelle Dolmetschende einsetzen, erreichen auf beruflicher wie auch auf zwischenmenschlicher Ebene eine grössere Zufriedenheit. Zudem profitieren sie vom Wissen der Dolmetschenden. Zur Sicherung der Qualität bietet «Linguadukt» den Dolmetschenden Begleitung und regelmässige Weiterbildungen an. Mit seinem Angebot trägt «Linguadukt» dazu bei, MigrantInnen den Zugang zu öffentlichen Lebensbereichen zu erleichtern. Dadurch fördert Linguadukt die Chancengleichheit.

## Zielgruppe

---

Fachpersonen, die komplexe Informationen, Rechte und Pflichten kommunizieren und rechtsverbindliche Vereinbarungen treffen müssen.

MigrantInnen, deren Deutschkenntnisse nicht ausreichen, um komplexe Gespräche zu führen.

## Aktivitäten

---

«Linguadukt» vermittelt interkulturelle Dolmetschende und Vermittelnde für rund 40 Sprachen und Dialekte, um die Kommunikation zwischen Fachpersonen und ihren fremdsprachigen GesprächspartnerInnen sicher zu stellen. Das Backoffice koordiniert die Gesprächstermine zuverlässig. Die Dolmetschenden werden sorgfältig ausgewählt. Das Zertifikat «Interpret» gilt als wichtiges Kriterium. Die Dolmetschenden besuchen einen Einführungskurs sowie fachspezifische Weiterbildungen. «Linguadukt» organisiert Teamsitzungen und bietet regelmässig Supervisionen



an. Auf Anfrage stellt «Linguadukt» Institutionen des Gesundheits-, Sozial- und Bildungsbereiches den Dolmetschdienst vor und führt sie in die Arbeit mit Dolmetschenden ein.

### **Interkulturelles Vermitteln**

Die interkulturellen Vermittelnden können Einzelpersonen oder Familien mit Migrationshintergrund begleiten und ihnen Informationen in der Muttersprache vermitteln. Sie können Fachpersonen und Fachstellen bei der Planung oder Konzeption von Projekten unterstützen oder Projekte umsetzen. «Linguadukt» unterstützt die interkulturell Vermittelnden in ihrer Arbeit. Jeder Auftrag wird sorgfältig begleitet.

### **Beratung für Fachpersonen**

Linguadukt bietet eine kompetente telefonische oder persönliche Beratung zu allen Fragestellungen rund um den Einsatz von interkulturellem Dolmetschen und Vermitteln an. Im Sozialbereich kann dies fallbezogene Unterstützung in der Begleitung fremdsprachiger Familien sein, im Bildungswesen die Förderung der Zusammenarbeit mit fremdsprachigen Eltern. Fachpersonen können auch Hilfestellung bei der Erarbeitung von Qualitätsrichtlinien oder in Teamsitzungen zu konkreten Fragen im interkulturellen Kontext erhalten.

### **Projektumsetzung**

Seit 2015 bzw. 2016 hat «Linguadukt» im Rahmen der Kantonalen Integrationsprogramme der Kantone Aargau und Solothurn den Auftrag, interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln anzubieten. Durch die Empfehlungen der Kantone als offizielle Vermittlungsstelle konnten die Einsatzzahlen seit 2014 verdreifacht werden. Die Herausforderung bestand darin, diesen starken Anstieg bei gleich hoher Qualität zu bewältigen und die Erwartungen der Kundschaft zu erfüllen. Dies wurde 2017 in einer externen Evaluation bestätigt.

Im Kanton Aargau und Solothurn ist der Pool an interkulturellen Dolmetschenden auf mehr als 150 Mitarbeitende angewachsen. Sie sind täglich für Fachstellen im Einsatz, um die Kommunikation mit Fremdsprachigen sicherzustellen und Missverständnisse zu verhindern. HEKS legt grossen Wert auf die Weiterbildung seiner Mitarbeitenden. «Linguadukt» organisiert jährlich mehrere Weiterbildungen zur Stärkung ihrer Fach-, Methoden- und Sozialkompetenzen. Regelmässig finden Supervisionssitzungen statt, die sie bei der Reflexion ihres beruflichen Handelns unterstützen.

Das Branchenzertifikat «Interpret» zeichnet die Dolmetschenden für die Professionalität ihrer Arbeit aus. Aktuell verfügen rund 90 Personen über dieses Zertifikat und deren acht über die zusätzliche Qualifikation, den eidgenössischen Fachausweis für interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln. 2017 haben acht Dolmetschende die Ausbildung «Interpret» absolviert.

Die enge Zusammenarbeit mit «HEKS Linguadukt beider Basel» ermöglicht wertvolle Synergien in den Bereichen Wissenstransfer und Ausbildung.



### **HEKS Linguadukt Aargau/ Solothurn – Interkultureller Dolmetschdienst**

**Programmsumme 2019:**  
CHF 1 585 000.-

**Unterstützt durch:**  
Die kantonalen Integrationsprogramme der Kantone Aargau und Solothurn

**Auftraggeber:**  
Institutionen der Gesundheits-, Bildungs- und Sozialbereiche der Kantone Aargau und Solothurn

**HEKS-Nr.:** 510.007

**Programmleiterin:**  
Susanne Seytter

### **Kontakt:**

HEKS Regionalstelle Aargau/Solothurn  
Linguadukt  
Susanne Seytter  
Augustin-Keller-Strasse 1, Postfach  
5001 Aarau  
Tel.: +41 62 836 30 21  
E-Mail: [linguadukt-agso@heks.ch](mailto:linguadukt-agso@heks.ch)  
Website: <http://linguadukt-agso.heks.ch>  
Spenden: PC 80-1115-1  
[www.heks.ch](http://www.heks.ch)