

CFD Rådgivning hjælper døve ukrainske flygtninge

Af døvekonsulenterne, CFD Rådgivning

På en kold martsdag i 2022 ringede telefonen på CFD Rådgivnings kontor i Valby. Det var en Røde Kors-medarbejder fra modtagecentret i Sandholmløjren: *”Hej... vi har en gruppe døve ukrainere her hos os, og vi aner ikke, hvordan vi kan kommunikere med dem”*.

Nogenlunde på samme tidspunkt kontaktede en frivillig medarbejder fra Røde Kors i Jylland CFD Rådgivnings kontor i Fredericia, da hun gennem sit netværk havde fået kontakt med to døve ukrainske familier.

Siden den kolde martsdag har døvekonsulenterne tilbragt mindst 3.474 kilometer på landevejene, ydet og gennemført mere end 82 timers rådgivning og vejledningssamtaler med medarbejderne i seks asylcentre, 11 kommuner og andre samarbejdspartnere – samt fået kontakt til mere end 40 døve ukrainere.

Tæt samarbejde med DDL

CFD Rådgivning har et tæt samarbejde med Danske Døves Landsforbund (DDL), hvor vi har koordineret vores indsatser i forbindelse med udarbejdelse af informationsmaterialer og kontakt til/med flygtninge, der enten bor på asylcentrene eller har fået ophold her i Danmark. DDL har fra starten af etableret et korps af frivillige døve besøgsvener, der kan introducere ukrainske flygtninge til det nye hverdagsliv her i Danmark.

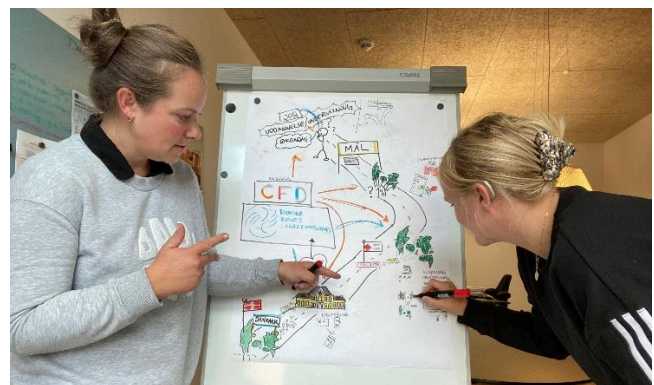
PIKTOGRAM – et kommunikationsredskab

DDL kontaktede os og spurgte, om vi kunne bidrage til et fælles samarbejde om informations-

materialer. Man har ude i centrene oplevet, at der er store udfordringer i forhold til kommunikation med døve ukrainere. Udover at sikre sig, at der er adgang til tegnsprogstolkning, har medarbejderne også behov for et redskab, der kan gøre kommunikationen i her-og-nu-situationer lettere.

Et piktogram er en simpel og effektiv måde at formidle og forstå et givent budskab og kan med fordel bruges til at informere udlændinge, der ikke kan det lokale sprog.

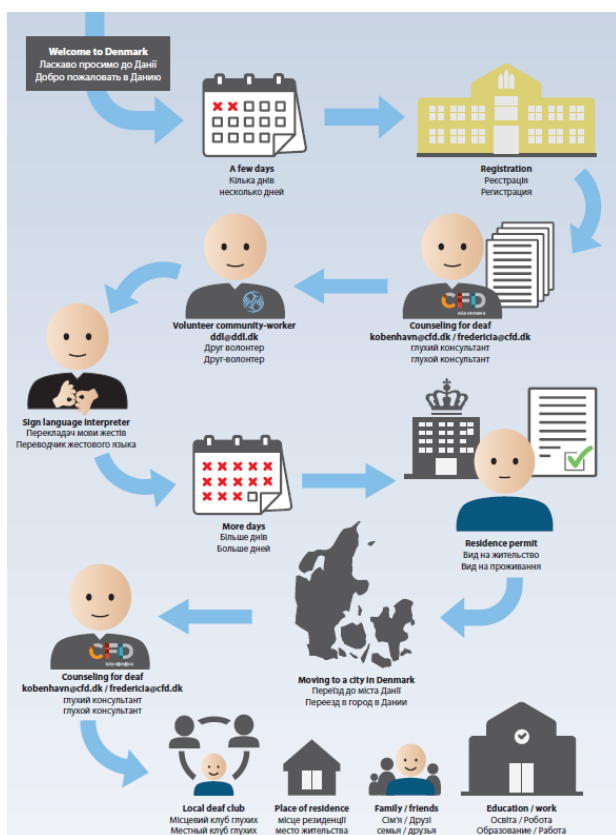
Her kunne døvekonsulenterne byde ind med deres ideer ud fra grafisk facilitering, som vi har lært på temadag på CFD, ligesom vi havde mange erfaringer i forhold til asylansøgningsprocessen fra dengang, vi hjalp døve syriske flygtninge med deres asylproces.



Døvekonsulenterne Kristine og Marie fra Valby-kontoret tog grafisk faciliterings-redskaberne frem og begyndte at tegne asylansøgningsprocessen, fra den dag man sætter sine fødder på dansk jord, til den dag man har fået opholdskortet i hånden – og

hvad de efterfølgende kunne forvente.

Tegningen blev sendt videre til den døvgrafiker Thorsten Guhle, som omdannede den til et piktogram.



Vi gør allerede flittigt brug af piktogrammet ude i landets asylcentre, kommuner, Udlændingestyrelsen m.m. På CFD Rådgivnings kontor i Fredericia har man et eksemplar liggende i receptionen, så de administrative medarbejdere lettere kan kommunikere med døde ukrainere, der henvender sig om deres ansøgningsproces.

Kommunikationen er svær

Efterhånden som tiden er gået, har døde ukrainere, som har ansøgt, fået midlertidig opholdstilladelse og er dermed fordelt i kommunerne. Vi har løbende kontakt med dem, og vi deltager i deres møder i kommunerne som bisidder. Her informerer vi begge parter f.eks. om beskæftigelses- og undervisningsmuligheder.

Vi hjælper også med at forklare døde ukrainere om det danske system, og hvordan det hænger sammen. Det er en stor opgave, da de naturligvis kommunikerer på russisk/ukrainsk tegnsprog, og vi på dansk tegnsprog.

Vi gør meget ud af at bruge forskellige kom-

munikationsmåder, såsom internationalt tegnsprog, fagter og ved at slå tegn op på [Spread the sign](#), hvor vi kan se tegnene på russisk/ukrainsk. Derudover bruger vi også Google Translate. Da ukrainerne naturligvis heller ikke kan læse dansk, oversætter vi breve, som de modtager i e-Boks, til tegnsprog. Vi yder vejledning i forhold til høretekniske hjælpemidler (blink, dørkald eller babyalarm), hjælp til at søge om tilskud til tandbehandling, briller etc.

Det er primært døde døvekonsulenter, som udfører disse samtaler med ukrainere, da tegnsprog er deres modersmål. Og da det er en omfattende opgave, hentes der hjælp fra vores kollegagruppe, hvis der skal undersøges regler eller lovgivning inden for et givent område. De står også for kontakt til kommunerne, hvis der er behov.

Digitale løsninger er den største udfordring

Danmark er EU's mest digitaliserede land. Næsten alting kan gennemføres digitalt. Vi bestiller en tid ved lægen vha. NemID og booker en tid i Borger-service i kommunerne via onlinesystemet. Vi tanker op på vores rejsekort vha. NemID og modtager og læser breve fra de offentlige myndigheder i e-Boks. Og vi kan logge ind med MitID og tjekke vores konti og betale regninger i netbanken.

Vi oplever, at døde ukrainere har meget svært ved de digitale løsninger. Det ukrainske system er meget anderledes i forhold til Danmark. Alting er meget svært, hvis man ikke er digitaliseret. Derfor bruger vi meget tid på at forklare dem, hvordan systemet fungerer. De får hjælp til at installere NemID og MitID, og ofte må vi henvise til Borgerservice i kommunen, som kan hjælpe dem videre.

Et eksempel på dette er betaling af husleje. Når vi skal flytte i en lejebolig her i Danmark, skal vi typisk først skrive under på en lejekontrakt, og overdragelse sker typisk d. 1. eller 15. i måneden. Men i Ukraine betaler man husleje kontant på stedet, når man har kigget på lejemålet for første gang. Er det den 8. august, man har betalt, så betaler man hver den 8 i måneden. Strøm, varme etc. betaler man også kontant i separate kuverter.

Det betyder, de skal blive fortrolige med automatiske betalinger via Betalingservice, og det er en stor ændring for dem. Men de er villige til at lære det, og de udtrykker da også, at de synes, det danske system er tryggere og sikrere end det ukrainske.

Døvetolke er uundværlige

Vi har også et tæt samarbejde med døvetolkene, som er uundværlige i denne situation. Vi har desværre ikke mange af dem her i Danmark.

Døve ukrainere, der lige er kommet til landet, behersker ikke dansk tegnsprog og kan derfor ikke aflæse en almindelig tegnsprogstolk, der tolker til dansk tegnsprog. Derfor er der behov for et ekstra led i form af en uddannet døvetolk, som kan oversætte og formidle en samtale, men på et mere tilpasset tegnsprog.

Når døve kommunikerer med døve fra andre lande, som taler et andet tegnsprog, finder de finder en slags fælles sprog, fordi de har et fælles fundament, og er vant til at aflæse kropssprog. Sammen finder man tegn, så man kan forstå hinanden. Udover at have deres uddannelse at trække på, har de danske døvetolke også dette sproglige fællesskab med de døve flygtninge, selvom de anvender en andet tegnsprog.

Til et møde med en ukrainsk døv borger, f.eks. på kommunen, skaber man derfor de bedste forudsætninger for kommunikationen, hvis der bestilles en døvetolk. Denne døvetolk tager sin egen ”feeder” med – en hørende tegnsprogstolk, som tolker det sagte til den døve tegnsprogstolk på dansk tegnsprog. Døvetolken omformulerer så til et lettere forståeligt tegnsprog, som gør det lettere at føre en ligeværdig samtale.

Når ansvaret for kommunikationen ligger i hænderne hos døvetolken, kan vi bedre fokusere på vores rolle som døvekonsulent, når vi deltager i møder enten hos asylcentrene eller hos opholdskommunerne.

At blive integreret i det danske samfund

Nu er der næsten gået et halvt år, siden vi fik de første henvendelser om døve ukrainske flygtninge. De er mere eller mindre alle sammen i gang med en ny tilværelse i Danmark, men vi ved, at det tager tid at blive integreret i det danske samfund. De skal lære et nyt land at kende og for at blive fuldt integreret, skal de lære dansk tegnsprog.

De skal ligesom andre ukrainere, der er kommet her til landet, ud i beskæftigelse hurtigst muligt. Næste skridt derfor, at der bliver etableret gode undervisningsforløb. I den forbindelse har vi deltaget i møder med forskellige kommuner for at bidrage og formidle vores viden indenfor undervisnings- og beskæftigelsesområderne.

Vi yder også sagsbehandlerne i kommunerne

sparring i sagsbehandlingen eller koordinerer, hvis der er mange aktører. Det skaber optimale forudsætninger for fagligt kvalificerede beslutninger og indsatser, der er til gavn for døve ukrainere.

Temadag

Vi arbejder ikke kun med døve flygtninge fra Ukraine. Som tidligere nævnt her i artiklen har vi viden og erfaringer inden for flygtningeområdet. Døvekonsulenterne Anne Mette og Maiken fra Fredericia- og Aarhuskontoret lagde i marts 2022 vejen forbi Castberggård i Hedensted.

Castberggård arrangerede en netværksweekend for døve borgere med en anden etnisk baggrund end dansk, og Anne Mette og Maiken var inviterede til at holde et oplæg om det danske samfund, og hvordan de nye borgere i Danmark kan bruge døvekonsulentordningen.



Vi har planer om at holde en temadag for flygtninge i løbet af efteråret med emner såsom digitale platforme NemID, MitID, e-Boks, Netbank, og om den danske arbejdskultur (tolke, hjælpemidler, uskrevne regler på arbejdspladsen) og meget mere.

Døvekonsulentordningen

Døvekonsulentordningen har eksisteret siden 1937 og er objektivt finansieret efter Lov om Social Service §12. Alle landets kommuner bidrager til finansieringen af ordningen. Det betyder, at privatpersoner og kommuner frit kan henvende sig uden yderligere omkostninger.

Det er et landsdækkende tilbud til borgere med høretab, deres pårørende og samarbejdspartnere med flere. Døvekonsulenterne yder helhedsorienteret rådgivning og vejledning indenfor en række emner indenfor det sociale område: uddannelse, beskæftigelse, flygtninge, familielivet, psykiatri samt ældreområdet.

Vi har rådgivningskontorer i Valby (København), Odense, Fredericia, Aarhus og Aalborg. Sammenlagt er vi 13 døvekonsulenter ansat med både socialrådgiver og pædagogisk uddannelsesbaggrund.

Læs mere på www.cfd.dk/raadgivning/doevekonsulenter.