



Göteborgs
Stad

Bemöta personer med hörselnedsättning eller dövhet

Generella tips och råd

Innehåll:

1. Bemötande

Bra att veta3
Visuell kontakt4
Att få uppmärksamhet5
Miljö6
Svenska som andra språk7

2. Att tänka på vid möten

Mötestips8
Inför samtal9
Vid samtal10
Teckenspråk i språklagen11
Äldre dövas livsvillkor12-13

2. Värt att veta om teckenspråkstolkning

Hur fungerar tolkningen?14
Olika tolkmetoder15
Gratis tolkning - för vem?16
Beställa tolk17
Förmedlingstjänster18

2. Att tänka på vid möten

Länkar till teckenspråkiga verksamheter19
Vill du ha fler tips?20

Bra att veta

- Begreppet ”dövstum” försvann 1953 ur officiella texter och upplevs kränkande av döva idag.
Det korrekta begreppet är döv eller personer med hörselnedsättning.
- Teckenspråket är INTE internationellt.
- Teckenspråket är ett rikt visuellt och levande språk med grammatik och nyanser.
- Döva och dövblinda har **teckenspråk som sitt första språk**. Svenska i skrift är deras andra språk och ska bara komplettera teckenspråket. (se Språklagen 2009:600 under flik 2)
- Det finns ungefär 8.000-10.000 barndomsdöva och ca 30.000 teckenspråksanvändare i Sverige (anhöriga och vänner ingår inte)

Den visuella kontakten

- Tala tydligt men normalt.
- Om det finns tolk så tala direkt till individen och inte till tolken.
- Ha ansiktet vänt mot individen. Om du går omkring, böjer eller vänder dig eller har annat som döljer ansiktet är det svårt att avläsa dig.
- Använd gärna gester för att underlätta kommunikationen!



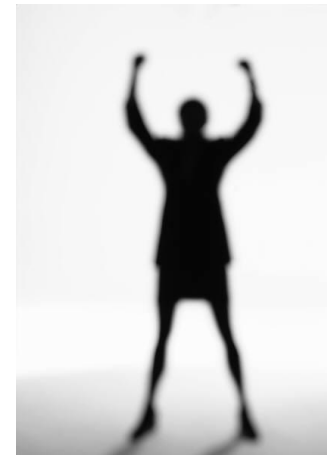
Att få uppmärksamhet



Tänk på att en teckenspråkig individ måste ha ögonkontakt med den som tecknar (t ex en tolk). Att påkalla uppmärksamhet genom beröring gör att kommunikationen bryts och störs.

- Oftast gör man individen uppmärksam genom beröring, t ex en klapp på armen eller axeln.
- Se till att stå i deras synfält, aldrig bakifrån.
- Gester som en vinkning fungerar också.
- Om det är i ett större sällskap kan du få uppmärksamhet genom att blinka med taklampan.

- Undvik att ha insyn i samtalsrummet. Fönster och dörrar fungerar som en visuell störningsfaktor då rörelser utanför drar till sig uppmärksamhet.
- Dra gärna för gardiner eller sitt i insynsskyddat rum när ni har privata samtal.
- Rätt belysning är viktigt!
- Ha inte ljuset bakom dig. Motljus försvårar avläsning av läppar och händernas teckenspråk.
- Reflexer och blänk i möbler kan störa kommunikationen.



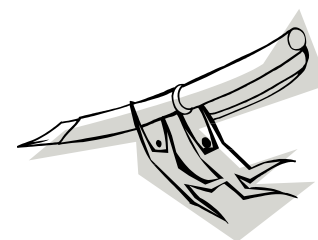
Svenskt skiftspråk

- Dövas första språk är teckenspråk. Tänk på att det **svenska skriftspråket är ett andraspråk för döva.**
- Enligt undersökning gjord av Sveriges Dövas Riksförbund har över 80% av äldre döva svårt att förstå innehållet i en dagstidning
- Många äldre döva har svårt att förstå svenskt skriftspråk. Använd därför **skriftlig information enbart som komplement till teckenspråk.**

1 Teckenspråk



2 Skrift som komplement



Mötestips:



- Boka tolk om det finns ett behov! Beakta rättssäkerheten.
- Tolkcentralen har flera olika tjänster som är gratis för brukaren.
- Att avläsa teckenspråk kräver hög koncentration, ha korta möten eller ha pauser ofta.
- Sitt gärna i form av en ring. Detta ger möjlighet för den teckenspråkige att se vem som pratar.

Inför samtal

Inför samtalet

- Gör tydliga punkter som ska tas upp. Delge punkterna, gärna på papper.
- Om det är flera olika ämnen som ska tas upp – fundera på att dela upp i olika möten
- Bestäm vilka som ska vara med – hellre få än många (då kanske mötet kan delas upp?)
- Beställ tolk



Ta hjälp av hjälpmedel

- Smartphone/Surfplatta: Ladda ner appen **Bildtelefoni** gratis. Här svarar en teckenspråkstolk som kan hjälpa till med kommunikationen. Här är mer information och länk till: [Bildtelefoni](#)



Vid samtalet

Vid samtalet

Se till att de som behöver tolk kan se tolken obehindrat (tänk på ljus, placering)

Titta och prata direkt till den döva personen och inte på tolken

Prata som vanligt

Gör alla medvetna om vilka punkter ska tas upp. Håll er till punkterna.

Håll mötet kort (dela hellre upp i flera möten)

Skriv anteckningar för möjlighet till efterkontroll. Tänk på att döva inte kan titta ner och anteckna och samtidigt titta på tolken för att följa med i samtalet.

Allt på mötet tolkas. Att be tolken inte översätta är att diskriminera den döva personen.

Respektera turordning i samtalet, ha inte flera samtal parallellt eftersom tolken inte kan höra alla samtidigt. Undvik därför viskningar.

Sammanfatta det som mötet handlat om så kan missförstånd undvikas. Delge gärna minnesanteckningarna från mötet.

Teckenspråk i Språklagen 2009:600

Den 1 juli 2009 trädde den nya språklagen i kraft. Den reglerar även svenskt teckenspråk. Språklagen är en ramlag som reglerar språkens ställning i samhället. Språklagen gäller för alla språk i Sverige men nämner särskilt svenska, de nationella minoritetsspråken och svenskt teckenspråk.

Källa: SFS (Svensk författningssamling),
Språklagen 2009:600

Se även Diskrimineringslagen

- [Språklagen 2009:600](#)
- [Diskrimineringslagen](#)

Här följer ett utdrag ur lagtexten som rör svenskt teckenspråk:

”9 § Det allmänna har ett särskilt ansvar för att skydda och främja det svenska teckenspråket.”

”14 § Var och en som är bosatt i Sverige ska ges möjlighet att lära sig, utveckla och använda svenska. Därutöver ska:

1. den som tillhör en nationell minoritet ges möjlighet att lära sig, utveckla och använda minoritetsspråket, och
2. den som är döv eller hörselskadad och den som av andra skäl har behov av teckenspråk ges möjlighet att lära sig, utveckla och använda det svenska teckenspråket.

Den som har ett annat modersmål än de språk som anges i första stycket ska ges möjlighet att utveckla och använda sitt modersmål.”

Äldre dövas livsvillkor - historien påverkar

De sju vita åren

Barn som föddes döva i en hörande familj pratar om de så kallade "sju vita åren". De syftar på de år innan de börjar dövskolan. Barnen hade ett underutvecklat språk och kommunikation fram till den dagen de började skolan och träffade andra döva barn och lärare och på det sättet lärde sig teckenspråk.

Skolan och undervisning

Teckenspråk var förbjudet som undervisningsspråk sedan 1880. Teckenspråket ansågs primitivt, och därför skulle all undervisning ske på talat språk och eleverna skulle själva lära sig tala samt läsa på läppar. Oralismen fick stora konsekvenser för många döva. På grund av att tal- och hörselträning upptog majoriteten av undervisningstiden i skolan, försumrades andra ämnen. Teckenspråket erkändes 1981 då det började det användas i undervisning igen.

Arbetslivet

Därmed minskade också möjligheten till högre studier och välbetalda jobb. Dessutom förbjöds döva att arbeta på offentliga platser såsom inom kommunen, landstinget och staten i början på 1900-talet.

Konsekvenser idag

Konsekvensen blir att de döva teckenspråkiga som växt upp innan 1980 har levt i ett utanförskap i samhället utan att tillgodogöra sig information. Bristen på kunskap hindrar delaktighet och möjligheten att kunna påverka gör att många äldre döva idag är dubbelt utsatta. Gemenskapen i dövvärlden har därför varit oerhört viktig och stark, där har också egen kultur och identitet utvecklats.

Idag vet vi att språkmiljön är den viktigaste faktorn för barns språkutveckling. Förekommer språken i för liten utsträckning eller om språkmiljön är torftig, inverkar det negativt på den kognitiva utvecklingen. Föräldrar får idag teckenspråksundervisning. Kontakten med familjen urvattnades just på grund av att det inte fanns ett gemensamt språk

Äldre dövas livsvillkor - samhällets okunskap påverkar

Den dubbla barriären

Det finns en dubbelsidig kommunikationsbarriär. I samhället mellan döva och den hörande normen. Dubbelsidigheten – dvs. bristen på kunskap samt insikt *från omgivningen* om dövas livsvillkor och att *de äldre teckenspråkiga* avstår delaktigheten i kommunikationen på grund av en lång period av utsatthet och avsaknad från tillgänglig allmän information, dialog och delaktighet i samhället.

Denna barriär blir tydlig i dialog med läkare, hemtjänstpersonal och myndigheter m.fl. – och gör att problematiken blir ”osynlig” för det offentliga, och olöst för de äldre döva och dövblinda.

Konsekvensen blir att de äldre teckenspråkiga hellre avstår, både medvetet och omedvetet, från att söka hjälp i olika livssituationer. De saknar ofta kunskap om stora delar av samhället och har inte heller någon vana av att fundera över vad de vill ha och har då svårt beskriva sina behov.

Kulturskillnader syns tydligt hur den döva personen uttrycker sig och hur det uttrycks i svenska språket. Många äldre är vana vid att frågor är konkreta men om öppna frågor ställs, t ex vid biståndsbedömning eller vid läkarbesök, blir dessa inte förstådda och svarar då som de tror förväntas av dem. Underlaget till bedömningen blir då inte riktigt.

I Göteborgs Stad finns möjligheten att kontakta Äldrevägledaren för döva som är en resurs för både äldre döva samt profession som möter döva äldre i sitt arbete.

Värt att veta om tolkar

Hur går tolkningen till?

Allt som sägs, tecknas och hörs tolkas.

Tolken använder alltid första person singularis, det vill säga jag-form, i tolkningen.

Ibland arbetar två eller flera tolkar tillsammans beroende på typ av uppdrag.

Tolken deltar inte i samtalet. Tolkens uppgift är att möjliggöra kommunikationen, så att full delaktighet uppnås för samtliga deltagare.

Taltjänst erbjuder förberedande möten inför tolkuppdrag.

Några tips när du använder tolk

Tala i vanlig samtalstakt. Tala till samtalspartnern, inte till tolken.

Tala en i taget.

Ställ inte frågor till tolken under pågående samtal. Tolken kan inte svara samtidigt som tolkningen pågår.

Tänk på att den döva personen måste ha fokus på tolken.

Avbryt inte den kontakten genom att påkalla uppmärksamhet

Håll start och sluttid. Tolken kan ha ett annat uppdrag efteråt.

Tolktjänst

Följande tolkmetoder kan erbjudas för personer som är döva, hörselskadade, personer med dövblindhet och personer med funktionsnedsättning som rör röst, tal eller språk.

- Teckenspråkstolkning
- Dövblindtolkning
- Tecken som stöd (TSS)
- Skrivtolkning

Läs mer på: [Tolkverksamheten](#)

Taltjänst

Taltjänst utför tolkservice för personer med funktionsnedsättning som rör röst, tal eller språk.

- Talstöd
- Lässtöd
- Skrivstöd

Taltjänst finns inte i alla landsting.

Läs mer på [Taltjänst](#)

Kostnadsfri för brukaren

Tolktjänsten är **kostnadsfri** för alla personer som tillhör någon av tolkanvändargrupperna:

döva,

hörselskadade

personer med dövblindhet

personer med funktionshinder som rör röst, tal eller språk.

Viss tolkning kostar

- Exempelvis utbildningstolkning, tolkning vid polisförhör och besök hos socialtjänst samt annan myndighetsutövning betalas av respektive myndighet.
- Arbetslivet:
För mer information angående betalningsansvar vid tolkning i arbetslivet ta kontakt med ditt landsting eller arbetsförmedlingen.

Beställa tolk

• Tolkbeställning:

Taltelefon: 0771-700 700

Texttelefon: 0771-700 800

www.vgregion.se/sv/Habilitering-och-halsa/Tolkverksamheten

Akuta tolkuppsdrag dygnet runt

Taltelefon: 020-220 700

Texttelefon: 020-220 800

Gör beställningen i god tid om möjligt!

• De behöver veta:

- Ditt namn & telefonnummer
- Datum och tid för tolkuppsdraget
- Plats, adress
- Vad är det för uppdrag?
(läkarbesök, samtal...annat?)
- Hur många och vilka ska delta?

Förmedlingstjänster



Texttelefon

För samtal mellan en texttelefon och vanlig telefon används förmedlingstjänst för texttelefoni.

Öppet dygnet runt.

- Telefon, från taltelefon: 020-600 650
- Telefon, från texttelefon: 020-600 600

Bildtelefon

Bildtelefoni.net är en tjänst som erbjuder förmedling och distanstolkning av samtal via teckenspråkstolk. I en bildtelefon kan man se den man pratar med. Om båda parterna har en bildtelefon så ger det parterna möjlighet att kommunicera med varandra direkt på teckenspråk.

Öppettider
Alla dagar: 06:00 - 24:00

Telefonnummer till tjänsten:

SIP: tolk@tolk.sip.nu

Taltelefon: 020-28 00 20

Mobil: 020-20 00 33

Webbklient: www.tolk.sip.nu

Skype: bildtelefoni.net

Länkar till teckenspråkiga verksamheter



Inom Göteborgs Stad

[Äldrevägledare för döva](#)

[Teckenspråkigt stöd i ordinärt boende](#)

[Åkerhus äldreboende](#)

[Teckenspråksforum medborgarkontor](#)

Övriga

[VG regionen: Dövteam](#)

[VG regionen: Dövblindteam](#)

[VG regionen Tolkverksamheten](#)

[Bildtelefoni.net förmedlingstjänst](#)

Vill du ha fler tips?



Äldrevägledare för teckenspråkiga

För dig över 65 år finns äldrevägledaren som erbjuder ett utökat stöd och vägledning. Äldrevägledaren kan följa med på möten med exempelvis biståndshandläggare, hemtjänst eller i andra kontakter med myndigheter.

Äldrevägledarens uppdrag är att bistå profession genom information och vägledning öka förståelsen för dövas livssituation och kultur.

Telefon (tal): 031-367 90 75

Mobil/sms: 070-210 37 42

Växel: 031-365 00 00

E-post: aldrevagledare@socialresurs.goteborg.se

Bildtelefon: 0406748517@t-meeting.se

Teckenspråksforum – ett medborgarkontor för döva

Teckenspråksforum är en kommunal verksamhet som arbetar för ökad integration och delaktighet för dig som är teckenspråkig i Göteborg. Teckenspråk är modersmål för döva och skriven svenska ett andraspråk. Det kan ibland leda till svårigheter att ta till sig skriven information, därför finns Teckenspråksforum.

Vi arbetar med att göra samhällsinformation tillgänglig på teckenspråk och med att informera om teckenspråk och dövkultur.

Telefon:

031 – 367 90 77
sms: 0735 – 09 97 51

Bildtelefon:

0406748517@t-meeting.se

E-post : teckenspraksforum@socialresurs.goteborg.se



Teckenspråksforum Medborgarkontor

www.goteborg.se/teckenspraksforum



Göteborgs
Stad

Teckenspråksforum

Social Resursförvaltning

www.goteborg.se/teckenspraksforum

Bildtelefon: 0406748517 @t-meeting.se

teckenspraksforum@socialresurs.goteborg.se