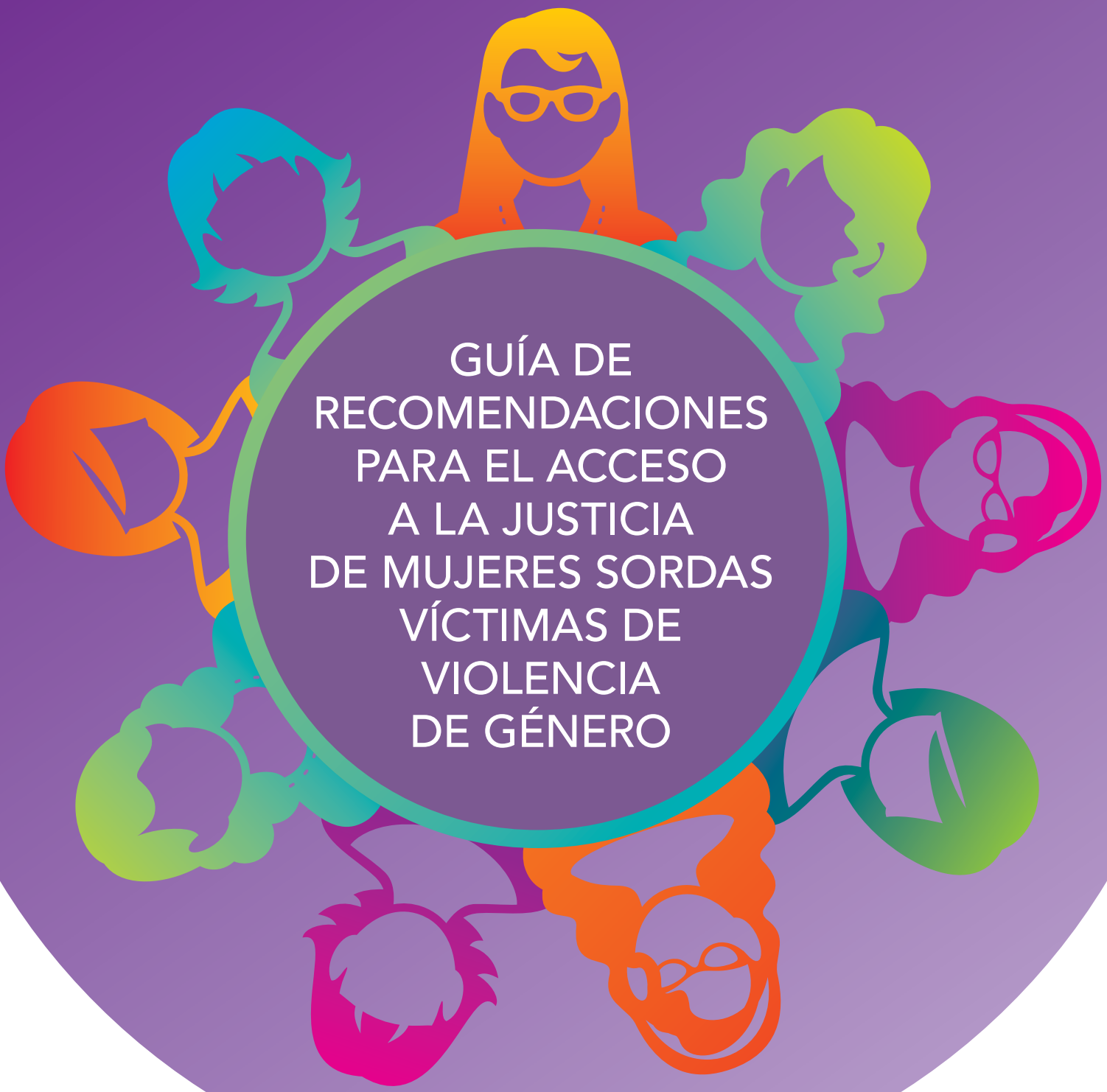


GUÍA DE RECOMENDACIONES PARA EL ACCESO A LA JUSTICIA DE MUJERES SORDAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

Iniciativa

"REMOVIENDO OBSTÁCULOS PARA EL ACCESO A LA JUSTICIA DE MUJERES SORDAS E HIPOACÚSICAS"

SORDAS SIN VIOLENCIA

PNUD

PARA 2030

Guía de recomendaciones para el acceso a la justicia de mujeres sordas víctimas de violencia de género: iniciativa Removiendo Obstáculos para el Acceso a la Justicia de Mujeres Sordas Hipoacúsicas / Mariela León Bani ... [et al.]. - 1a ed . - Buenos Aires : Programa Naciones Unidas para el Desarrollo - PNUD, 2018.
48 p. ; 42 x 30 cm.

ISBN 978-987-1560-78-3

1. Política de Inclusión. 2. Innovación Pedagógica. 3. Desarrollo Sustentable. I. León Bani, Mariela
CDD 371.952

Autoras:
• Ester Mancera, Enlaces territoriales para la equidad de género.
• Mariela León Bani, Enlaces territoriales para la equidad de género.
• Mariana Reuter, Fundasor.
• Laura Rombolá, Consultora PNUD.

Equipo asesor:
Cluster de Gobernabilidad Democrática y Área de Género del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) en Argentina.

Diseño y diagramación:
BC&G - Comunicación Integral

Imágenes de freepik.com

© Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)

El análisis y las recomendaciones de este trabajo no reflejan necesariamente las opiniones del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, de su Junta Ejecutiva o de sus Estados Miembros. Esta es una publicación independiente encargada por el PNUD y es el resultado del trabajo del equipo técnico de profesionales.

Todos los derechos están reservados. Se autoriza la reproducción de cualquier sección de esta publicación, mencionando la cita completa del documento. Se garantizará, especialmente, el permiso de reproducción gratuito a las organizaciones de la sociedad civil sin fines de lucro.

ENLACES TERRITORIALES PARA LA EQUIDAD DE GÉNERO

FUNDASOR
Fundación de Padres y Familiares de Personas Sordas para su Integración

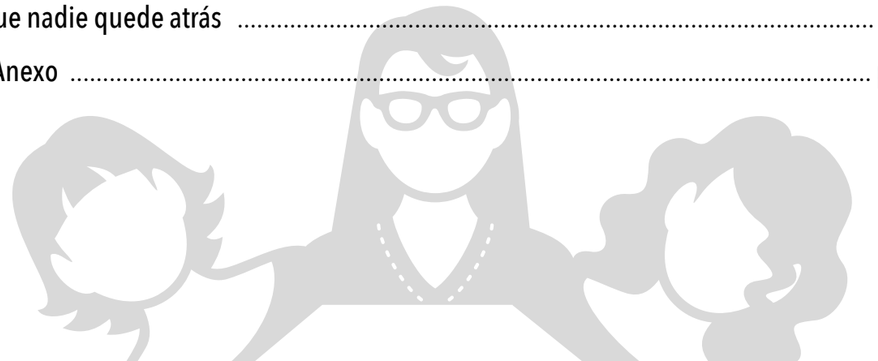
PNUD

PARA 2030

GUÍA DE RECOMENDACIONES PARA EL ACCESO A LA JUSTICIA DE MUJERES SORDAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

ÍNDICE

1. Presentación ..... p. 4
2. Las mujeres Sordas y su cultura ..... p. 6
3. ¿Por qué las mujeres Sordas víctimas de violencia de género están doblemente afectadas por la violencia? ..... p. 10
4. Los derechos de las mujeres Sordas y de las personas con discapacidad ..... p. 14
5. Nada de nosotras sin nosotras ..... p. 18
6. El derecho a una comunicación inclusiva ..... p. 20
   1. Pautas para la comunicación interpersonal ..... p. 22
   2. Comunicación a través de tecnologías accesibles ..... p. 23
   3. Ajustes necesarios en cuestionarios y formularios ..... p. 24
   4. Campañas de sensibilización y el acceso a la información ..... p. 25
   5. La participación de las mujeres Sordas en los medios de comunicación audiovisual ..... p. 26
   6. Comunicación en eventos públicos ..... p. 27
7. Recomendaciones para el acompañamiento a mujeres Sordas durante la ruta crítica de la violencia de género ..... p. 28
   1. El primer contacto en oficinas públicas ..... p. 30
   2. Definir una estrategia de acompañamiento integral ..... p. 32
8. La intervención de intérpretes y mediadoras Sordas ..... p. 34
   1. Acompañante de confianza ..... p. 35
   2. Intérpretes de LSA-Español ..... p. 36
9. Que nadie quede atrás ..... p. 38
10. Anexo ..... p. 40



1

PRESENTACIÓN

Esta guía de recomendaciones recoge algunos de los aprendizajes que fuimos sistematizando a partir de nuestro trabajo con mujeres Sordas víctimas de violencia de género en el marco del "Programa Sordas Sin Violencia".

Este Programa es el único dispositivo de la Argentina que se ocupa exclusivamente de brindar información y acompañar a mujeres Sordas que sufren de violencia de género en el difícil camino de acceder a la justicia y mejorar su situación de vida. "Sordas sin Violencia" se creó en 2016 a partir de una alianza entre dos organizaciones de la sociedad civil: FUNDASOR, que acompaña a las familias de personas Sordas en sus procesos de comunicación y socialización, y Enlaces territoriales para la equidad de género, una organización especializada en violencia de género. Nuestro trabajo se desarrolla en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires, aunque con el apoyo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) hemos podido acompañar a mujeres Sordas de otros lugares del país.

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) nos ha convocado para formar parte de la Iniciativa de Innovación "Removiendo Obstáculos para el Acceso a la Justicia de Mujeres Sordas e Hipoacúsicas". Mediante esta participación, elaboramos esta Guía de recomendaciones y realizamos actividades de sensibilización y visibilidad para funcionarios, organizaciones sociales, culturales y educativas, así como también para la comunidad Sorda. Nuestro objetivo es que las mujeres Sordas puedan ejercer sus derechos, acceder a la justicia y vivir libres de violencias.

2

LAS MUJERES SORDAS Y SU CULTURA

Al no poder oír, las personas Sordas adoptan una forma de comunicación gesto visual y desarrollan costumbres y valores que con el paso del tiempo se van convirtiendo en tradiciones. Tal como sostiene el especialista Sordo Paddy Ladd, quien realizó un doctorado en Cultura Sorda en la Universidad de Bristol, construyen una identidad y un sentido de pertenencia. A partir de sus experiencias de vida, las personas Sordas simbolizan y estructuran el mundo de una manera propia; comparten una misma cultura que también está marcada por el aislamiento y las frustraciones que generan las barreras de comunicación en la sociedad y la falta de acceso a la información.[1]

La identidad cultural y lingüística de las personas Sordas fue reconocida por la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad en su Artículo N° 30[2].

Los entornos comunicacionales accesibles facilitan el acceso a la información, la participación y la autonomía de las mujeres Sordas víctimas de violencia de género.

[1] Paddy Ladd (2011). Comprendiendo la Cultura Sorda. En busca de la Sordedad. Primera Edición en Español. Concepción, Chile.
[2] Art. 30 inciso 4: Las personas con discapacidad tendrán derecho, en igualdad de condiciones con las demás, al reconocimiento y el apoyo de su identidad cultural y lingüística específica, incluidas la Lengua de Señas y la cultura de los sordos.

La Lengua de Señas Argentina (LSA) agrupa e identifica a las personas Sordas del país en tanto que forman parte de una comunidad lingüística minoritaria que lleva adelante un proceso comunicativo eficiente y eficaz.

Pese a esto, frente a las personas Sordas y a las mujeres en particular, se generan ideas erróneas y juicios de valor que acentúan la exclusión y discriminación:

Las mujeres Sordas no son sordomudas

Una persona es muda cuando tiene sus cuerdas vocales dañadas y eso le impide hablar.

No están enfermas, ni tienen un déficit intelectual

El desarrollo lingüístico, emocional e intelectual de las personas no está relacionado con la capacidad auditiva de las personas y sus formas de comunicación. Que las personas Sordas utilicen otro sistema de comunicación para nada significa que tengan afecciones en las funciones del pensamiento y su desarrollo cognitivo.

En la Comunidad Sorda no hay una manera universal de comunicarse

La Lengua de Señas Argentina (LSA) es el principal sistema de comunicación en la comunidad Sorda en Argentina.
La mayoría de las mujeres utiliza la LSA, aunque también hay mujeres que desconocen esta lengua y hay otras que están oralizadas y leen los labios.
Las formas de comunicarse dependen de la socialización, la educación recibida y de los contextos socioeconómicos.
También la Lengua de Señas cambia de acuerdo con variables geográficas y culturales.

3

¿POR QUÉ LAS MUJERES SORDAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO ESTÁN DOBLEMENTE AFECTADAS POR LA VIOLENCIA?

La Ley 26.485, comúnmente llamada "Ley de protección integral a las mujeres" establece herramientas para

"(…) prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales".[3]

Esta Ley define distintos tipos de violencia contra las mujeres: física, sexual, psicológica, económica y simbólica. También identifica diferentes formas de violencia según los espacios en los que ésta se manifiesta. Así, las mujeres pueden ser víctimas de violencia doméstica si el que daña la integridad, dignidad y bienestar es un integrante del grupo familiar, y también pueden ser víctimas de violencia institucional, laboral, obstétrica y mediática, entre otras.

[3] Ley de protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales. http://www.cnm.gob.ar/legNac/Ley_26485_decreto_1011.pdf

Las mujeres Sordas que sufren violencia de género suelen estar doblemente afectadas ya que además de sufrir las consecuencias propias de la violencia, se encuentran con múltiples barreras de la sociedad que impiden la comunicación, provocan aislamiento y obstaculizan el acceso a la información y a los servicios de asistencia y justicia.

Según datos provistos por la Campaña del Secretario General de las Naciones Unidas "Únete para poner fin a la violencia contra las mujeres"[4], las mujeres que viven múltiples discriminaciones tienen más probabilidades de vivir violencia que el resto de las mujeres, y las consecuencias de la misma pueden ser más graves debido a la dificultad de acceso a servicios en general.

[4] http://endviolence.un.org/pdf/pressmaterials/unite_the_situation_en.pdf

Al no poder acceder a la información, muchas mujeres Sordas no saben que están siendo víctimas de violencia de género y que la violencia que ejercen contra ellas es un delito. También acompañamos situaciones en las que las mujeres intentan recurrir a justicia pero se encuentran con servicios que todavía no están preparados para posibilitar su acceso en igualdad de condiciones. Por ejemplo, en Argentina, para orientar y asesorar a aquellas mujeres que se encuentran en situación de violencia de género se suelen utilizar líneas telefónicas no adaptadas, y todavía son pocos los servicios que realizaron ajustes para articular el enfoque de género y de derechos de las personas con discapacidad en sus intervenciones.

Los servicios de atención integral que tienen en cuenta la cultura, los tiempos, las formas de comunicación y las necesidades particulares de las mujeres Sordas resultan cruciales para enfrentar los obstáculos de la sociedad y lograr que estas mujeres accedan a sus derechos.

4

LOS DERECHOS DE LAS MUJERES SORDAS Y DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

La Ley 26.378 ratifica en Argentina la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas.

Todos los artículos de la Convención son importantes para garantizar los derechos de las personas con discapacidad, el goce de sus libertades fundamentales y la no discriminación. Sin embargo, hay algunos artículos que son centrales para conocer y adoptar medidas en pos de los derechos de las mujeres Sordas víctimas de violencia de género.

El modelo social de la discapacidad que establece la Convención se fundamenta en derechos humanos, como la dignidad humana, la libertad personal y la igualdad. Deja atrás el enfoque rehabilitador y pone el énfasis en la accesibilidad universal, la no discriminación, la participación, la inclusión social y la eliminación de las barreras que limitan o impiden la autonomía de las personas con discapacidad.

Principalmente les sugerimos la lectura de los siguientes artículos:

ARTÍCULO 2:

Definiciones sobre comunicación, lenguaje, discriminación, ajustes razonables y diseño universal de productos, entornos, programas y servicios.

ARTÍCULO 6:

Derechos de las mujeres con discapacidad.

ARTÍCULO 9:

Accesibilidad del entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las TIC.

ARTÍCULO 13:

Acceso a la justicia en igualdad de condiciones que las demás, incluso mediante ajustes de procedimiento.

ARTÍCULO 16:

Protección contra la explotación, la violencia y el abuso dentro y fuera del hogar, incluidos los aspectos relacionados con el género.

ARTÍCULO 21:

Libertad de expresión y de opinión y acceso a la información en las formas de comunicación definidas en el Art. 2, incluyendo a la Lengua de Señas.

Estos artículos establecen la adopción de medidas para asegurar el acceso a los derechos de las personas Sordas; reconocen la Lengua de Señas y su cultura, y promueven entre otros, la accesibilidad comunicacional a través de intérpretes profesionales de Lengua de Señas y de lenguaje sencillo. Pueden leerlos en forma completa en el anexo.

5

NADA DE NOSOTRAS SIN NOSOTRAS

El movimiento mundial a favor de los derechos de las personas con discapacidad adoptó como parte de su lucha la frase en inglés: "Nothing about us without us" que se ha traducido como "Nada sobre nosotros sin nosotros".

Esta expresión se aleja de los enfoques basados en la compasión y la caridad para reafirmar el derecho a la participación plena de las personas con discapacidad en las decisiones y en las políticas públicas que impliquen o influyan en sus vidas.

Nosotras también adoptamos esta frase para recordar la importancia y exigir la participación activa de las mujeres Sordas y sus organizaciones en las políticas y medidas que les atañen.

Asimismo, consideramos que uno de los factores que más contribuyen en los procesos de acompañamiento a las mujeres Sordas víctimas de violencia de género que resultan exitosos es la participación de otras personas Sordas. Nuestra experiencia nos muestra que cuando una mujer Sorda que sufre violencia de género se encuentra con otra persona Sorda dispuesta a construir una relación de empatía, se empiezan a crear las condiciones para salir de la violencia y comenzar a construir un nuevo camino de vida.

Es aconsejable que los servicios de atención a víctimas de violencia involucren o pidan asesoramiento a las personas Sordas de la comunidad u otros organismos especializados y formados en Cultura Sorda.

6

EL DERECHO A UNA COMUNICACIÓN INCLUSIVA

La comunicación es un derecho humano fundamental, universal e indivisible de los demás derechos. Es una condición necesaria para el acceso a los servicios de justicia y para que las mujeres Sordas puedan estar incluidas en la sociedad, gozar de su autonomía y de una vida libre de violencias.

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad llama a adoptar todas las medidas que sean pertinentes para asegurar que las personas con discapacidad puedan ejercer el derecho a la libertad de expresión y opinión, incluida la libertad de recabar, recibir y facilitar información e ideas en igualdad de condiciones con las demás, y mediante cualquier forma de comunicación, incluso la Lengua de Señas[5].

A continuación, les ofrecemos algunas sugerencias para generar entornos comunicacionales accesibles y apropiados para la comunicación con mujeres Sordas víctimas de violencia de género.

[5] Artículo 21.

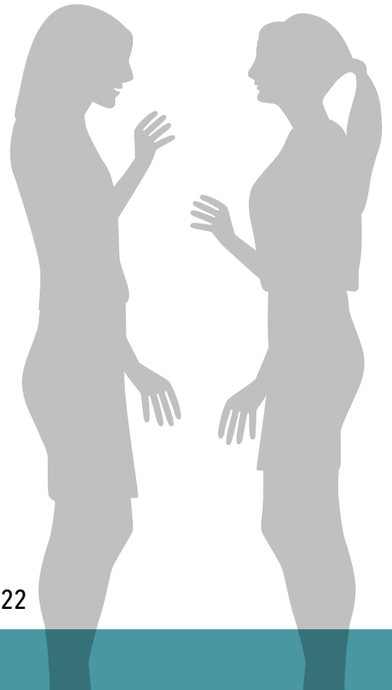
1. Pautas para la comunicación interpersonal

La Lengua de Señas utiliza todo el cuerpo, los rasgos faciales (también llamados RNM: Rasgos No Manuales), el espacio, y muchos otros elementos que forman su gramática y que permiten organizar las oraciones y el discurso, igual que en cualquier otro idioma.

Tiene los mismos principios estructurales y organizativos que las lenguas habladas, pero, a diferencia de éstas, no utiliza el canal sonoro, sino el visual. Por eso, la Lengua de Señas es gesto-visual. Si se utilizaran sólo las manos se perdería significado.

Si la mujer Sorda utiliza la Lengua de Señas es importante contar con un/a intérprete de LSA-Español a la brevedad. Mientras tanto, se puede facilitar la comunicación si se generan condiciones que favorezcan el contacto visual entre los interlocutores:

- Siempre ubicarse de frente a la mujer Sorda y mirarla a la cara.
- Procurar situarse en un lugar luminoso.
- Hablar despacio, modulando de manera clara y sin taparse la boca.
- Demostrar predisposición, empatía, paciencia y voluntad para el diálogo.
- Tener en cuenta que los tiempos de la interacción comunicacional son diferentes. Por ello, es necesario no mostrar molestia o impaciencia si la situación requiere más tiempo que lo pactado.
- Evitar tensiones frente a las dificultades en la comunicación que pudieran suscitarse.
- Transmitir la información de manera concreta, concisa y evitando el uso de conectores.
- No gritar, ni elevar la voz.
- Si fuera necesario, escribir y graficar sobre papel.



2. Comunicación a través de tecnologías accesibles

Los medios digitales pueden facilitar las interacciones y el acceso a información a través de dispositivos que, por ejemplo, combinan el video y la comunicación gráfica.

Actualmente, las personas Sordas priorizan el uso de redes sociales como Facebook y el WhatsApp ya que ambas plataformas posibilitan la comunicación por medio de videos, llamadas y cibercharlas (chat).

Por lo tanto, es recomendable que los servicios de justicia dispongan de espacios en estas redes sociales o utilicen medios digitales con funcionalidades similares.

Algunas sugerencias para la comunicación a través de medios digitales:

- Utilizar frases cortas y concretas, en lenguaje sencillo.
- Evitar tecnicismos.
- Utilizar imágenes, gráficos u otros contenidos visuales sin realizar simplificaciones que restrinjan la información que se está brindando.
- Procurar que los videos estén filmados en LSA y con un subtitulado accesible para personas Sordas.
- Validar los mensajes con integrantes de la comunidad Sorda para asegurar su comprensión y su validez en el marco de la cultura y la lengua de las personas Sordas.

A través de aplicaciones web y redes sociales se pueden adaptar dispositivos de asesoramiento y de emergencia. Por ejemplo, en la Ciudad de Buenos Aires, es posible contar con botones antipánico en los cuales la comunicación con la Policía de la Ciudad se activa mediante el uso de las videollamadas de Whatsapp.

3. Ajustes necesarios en cuestionarios y formularios

Se suele creer que los medios escritos presentan menos obstáculos para la comunicación con las personas Sordas.

Sin embargo, los documentos y los formularios se vuelven una importante barrera para el acceso a justicia porque, al desconocimiento generalizado del vocabulario técnico y jurídico, se suma que las personas Sordas tienen dificultades para leer y escribir en español. La Lengua de Señas es ágrafa (sin escritura) y un alto porcentaje de esta población es analfabeta, semianalfabeta o no culminó los estudios formales.

Para soslayar estos obstáculos es recomendable utilizar videos en LSA que expliquen para qué sirve cada formulario y cómo se completa. Siempre es importante que haya un material por cada formulario. De la misma manera, se pueden realizar videos explicativos de los documentos.

Estos contenidos siempre deberían ser producidos junto a intérpretes de LSA – Español y contar con la participación de personas Sordas.

"Sordas sin Violencia" asesora a organismos públicos para que puedan elaborar instructivos accesibles para mujeres Sordas a través de videos en LSA mediados lingüística y culturalmente.

4. Campañas de sensibilización y el acceso a la información

Las mujeres Sordas suelen quedar excluidas de las campañas y de los mensajes que se emiten por los medios de comunicación y las redes sociales para informar sobre sus derechos.

Para realizar campañas inclusivas sugerimos:

- Diseñarlas desde un principio con mensajes que sean accesibles para toda la población.
- Incluir Lengua de Señas y subtítulos para personas Sordas. Considerar que el recuadro del intérprete debe ser del 34% con fondo croma y situarse en el margen inferior derecho de la pantalla[6].
- Otorgar importancia a lo visual.
- En caso de que incluyan videos que posteriormente serán subtitulados en español, evitar la superposición de voces y editarlos considerando que el tiempo de la imagen pueda coincidir con el de la voz.
- Incluir a miembros activos de la comunidad Sorda en la planificación de las campañas, así como en la validación de los mensajes para su correcto monitoreo desde la perspectiva lingüístico-cultural. En el caso de los materiales audiovisuales es conveniente verificar la calidad de interpretación en LSA-Español.

Sugerimos tener en cuenta que muchas veces es imposible adaptar productos comunicacionales que se realizaron sin considerar un enfoque de comunicación inclusiva. Esto nos pasó, por ejemplo, con el spot "Ovillo de Lana" (https://www.youtube.com/watch?v=oQLygzcx2ok) de la Campaña "Otra vida es posible" cuando lo quisimos subtitular para que sea accesible para personas Sordas.

[6] http://www.vocesporlajusticia.gob.ar/wp-content/uploads/2017/11/Recomendaciones-para-una-comunicaci%C3%B3n-accesible-e-inclusiva.pdf

5. La participación de las mujeres Sordas en los medios de comunicación audiovisual

Las mujeres Sordas están prácticamente invisibilizadas en los medios de comunicación. En las pocas situaciones que son entrevistadas o consideradas para participar en algún medio de comunicación, las experiencias suelen ser negativas básicamente porque se desconoce cuál es el abordaje que hay que hacer desde el punto de vista técnico y periodístico.

Algunas sugerencias que surgen de nuestra experiencia:

- Es necesario que en cámara estén la mujer Sorda a entrevistar y un/a Intérprete en LSA- Español. Es conveniente que detrás de cámara haya una mediadora Sorda y otra/o intérprete que facilite la comunicación entre la mujer entrevistada y el equipo periodístico.
- Utilizar planos abiertos que le permitan a la mujer entrevistada utilizar el espacio de manera cómoda y sin que sus señas queden fuera de plano.
- Si la nota es grabada, procurar que salga al aire con subtítulos y con un videograph que facilite información de contacto, en caso de que se trate de algún servicio.
- Del mismo modo que en cualquier abordaje periodístico, es importante considerar lo que las mujeres tienen para decir, evitando la revictimización o los estereotipos.

6. Comunicación en eventos públicos

En los eventos públicos también es necesario garantizar la accesibilidad a la información. Tomamos del material "Recomendaciones para una comunicación accesible e inclusiva" elaborado por la Agencia Nacional de Discapacidad[7] las siguientes sugerencias:

Al organizar talleres, reuniones o espacios de trabajo es preciso generar las condiciones para que todas las personas tengan la misma oportunidad para participar.

- Al enviar la invitación al evento consultar si la persona necesitará algún tipo de apoyo.
- Elaborar material en los formatos y lenguas necesarias (lenguaje sencillo, Lengua de Señas, subtitulado en directo).
- Al inicio del evento preguntar si alguien requiere interpretación en Lengua de Señas-Español.
- En las comunicaciones orales no cubrirse la boca (con las manos o el micrófono), ni hablar de espalda al público.
- Es importante que el espacio cuente con iluminación suficiente, por ejemplo, durante las exposiciones.

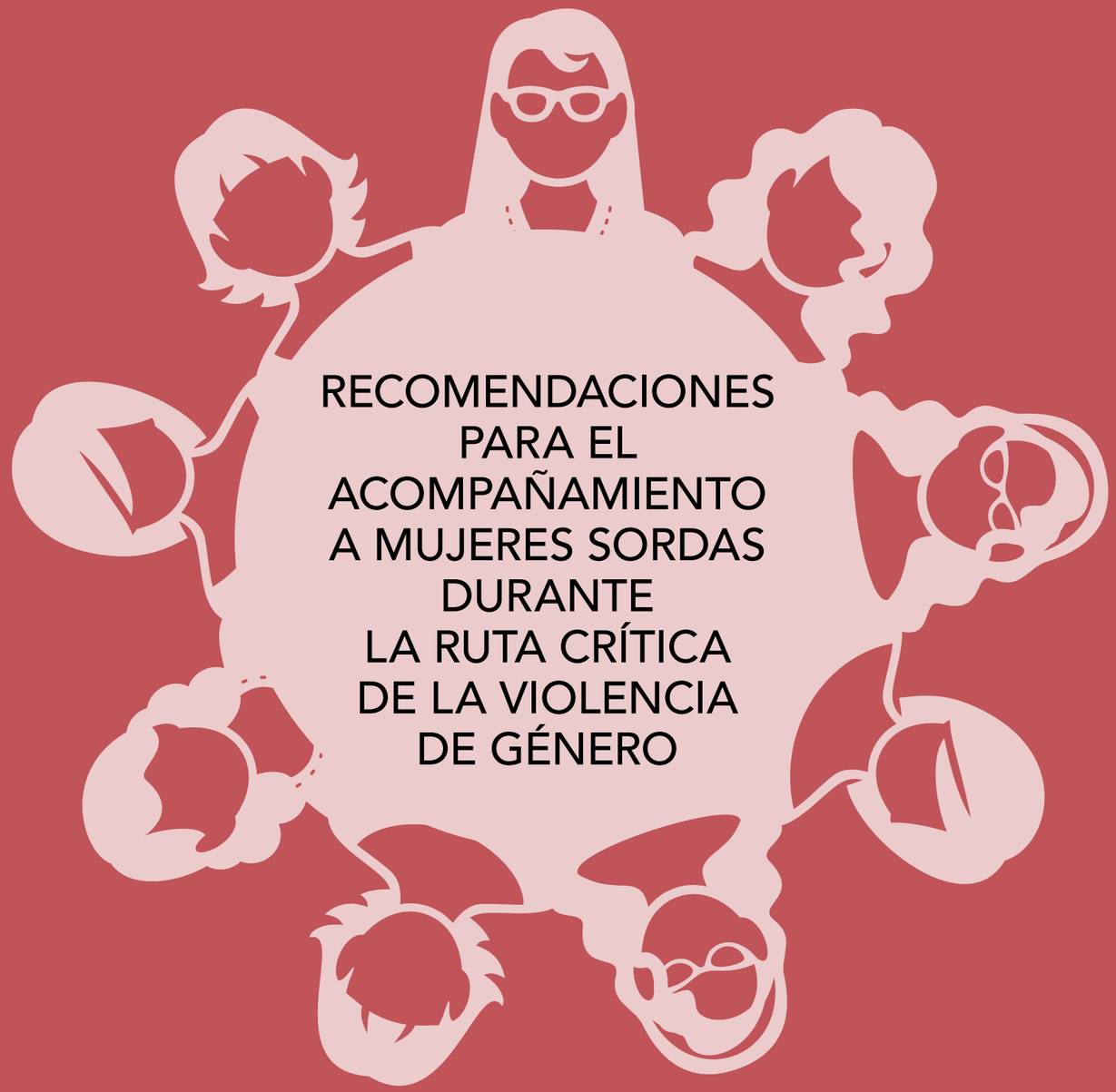
A partir de nuestra experiencia en la organización de talleres y espacios de trabajo aprendimos que también es importante:

Siempre es importante consultar entre las/os participantes cuáles son las acciones a implementar para facilitar la comunicación en cada caso.

- Incluir pautas básicas de comunicación inclusiva en la invitación y los materiales de trabajo de la actividad.
- Solicitar a los participantes que pidan la palabra (por ejemplo, levantando la mano) y que respeten los tiempos de participación de cada persona.
- Considerar la contratación de intérpretes LSA- Español teniendo en cuenta la cantidad de personas Sordas que participarán, sus formas de comunicación y el tiempo de duración de la actividad.
- Procurar que en la recepción haya intérpretes LSA- Español que puedan orientar a las/os participantes y facilitar la acreditación.
- Evitar los espacios ruidosos y la superposición de estímulos sonoros.

[7] http://www.vocesporlajusticia.gob.ar/wp-content/uploads/2017/11/Recomendaciones-para-una-comunicaci%C3%B3n-accesible-e-inclusiva.pdf

7



RECOMENDACIONES PARA EL ACOMPAÑAMIENTO A MUJERES SORDAS DURANTE LA RUTA CRÍTICA DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO

Las situaciones que hemos acompañado desde "Sordas sin Violencia" nos han mostrado que hay dos variables que inciden con fuerza en el momento en que una mujer Sorda toma conciencia de que está atravesando una situación de violencia de género y acude a algún servicio de asesoramiento y acompañamiento.

Estas variables son:

- Las redes familiares y sociales de la víctima; el acompañamiento que otorgan y la actitud que asumen frente a la situación de violencia.
- El rol del Estado y el compromiso de las operadoras y los operadores que la reciben.

Las mujeres que son víctimas de violencia de género podrán acceder a justicia y ejercer su derecho a una vida libre de violencias según cómo se desenvuelvan estas variables. Si cuentan con una red de apoyo y si son bien recibidas por los servicios de justicia aumentan las posibilidades de que puedan salir de la situación de opresión y encarar nuevos proyectos. Si sus redes son débiles, el desafío de acompañarlas se vuelve aún mayor ya que, además de acceder a justicia, las mujeres necesitan construir nuevas tramas sociales y afectivas.

En ambas situaciones, resultan centrales tanto el rol que asume el Estado en la garantía de derechos, como el compromiso y predisposición de las y los operadores de justicia para superar las barreras en la comunicación. De hecho, muchas veces allí se construye la diferencia entre la vida y la muerte de esas mujeres.

A continuación, ofrecemos algunas recomendaciones y sugerencias que pueden ayudar a responder de manera rápida y adecuada en situaciones de emergencia.

1. El primer contacto en oficinas públicas

En las situaciones de emergencia es muy importante que las y los operadores que las reciben puedan asumir el rol de acompañar, explicar y llamar rápidamente a un/a intérprete de LSA-Español para facilitar la comunicación.

¿Qué hacer mientras se espera la llegada de un/a intérprete de LSA-Español?

- Mostrar predisposición para construir una relación empática mediante la cual la mujer perciba que será atendida con atención, respeto y confidencialidad, y sepa que puede expresarse con confianza.
- Evitar inquietarse o angustiarse por las dificultades que pueden establecerse en la comunicación.
- Modular al hablar para facilitar la lectura de labios.
- Asegurarse que no haya más de dos personas atendiendo a la mujer Sorda para no abrumarla.
- Procurar que la entrevista se desarrolle en un espacio tranquilo y con luz clara.
- Promover las derivaciones o articulaciones directas. Por ejemplo, si se le recomienda patrocinio legal es aconsejable propiciar que el primer contacto se realice por Whatsapp.
- Proteger la privacidad y mantener en reserva el nombre del agresor.
- Dedicar mayor tiempo que el que se le suele dedicar a la entrevista, considerando que los tiempos de la interlocución son diferentes.

Es realmente importante prestar atención al "feedback" o la retroalimentación en la conversación. Sugerimos especialmente que tengan en cuenta lo que la mujer tiene para decir y que observen si pudo acceder a la información proporcionada, ya que la lectura de labios no suele ser suficiente para lograr una buena comprensión.

Para facilitar la recepción de las mujeres Sordas sugerimos que los servicios de justicia cuenten con información sobre las instituciones locales de personas Sordas y los organismos que pueden proporcionar la interpretación en LSA – Español. También es recomendable que puedan organizar reuniones de trabajo con dichas instituciones para aunar enfoques y formas de intervención, o bien sumarlas a las mesas intersectoriales de género.

Las preguntas iniciales

Durante el primer contacto se puede utilizar un cuestionario sencillo que comience preguntando:

¿Cómo te comunicás?
¿Hablás con Lengua de Señas?
¿Leés los labios?
¿Estás oralizada? ¿Escribís?

¿Cuál es tu nombre?
Si utiliza LSA,
¿cuál es tu seña personal?

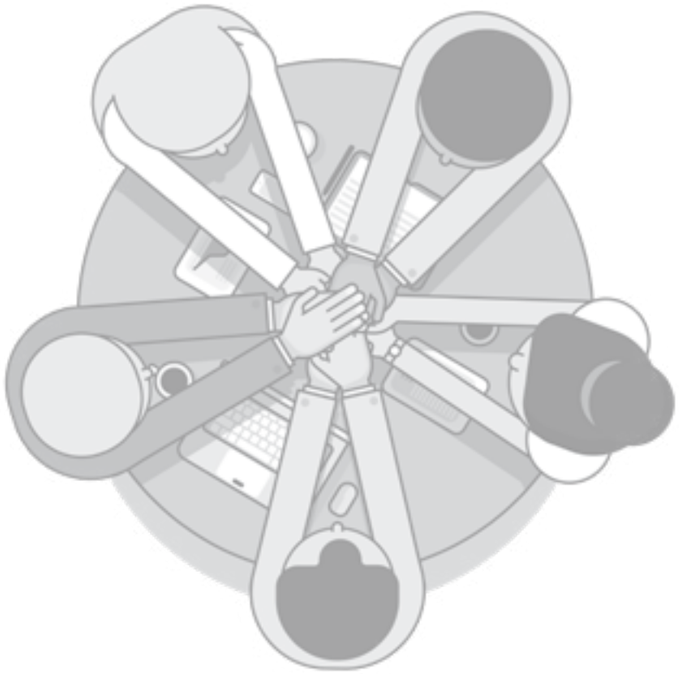
¿Me entendés?
¿Necesitás que module más lento?

2. Definir una estrategia de acompañamiento integral

Es muy probable que una sola entrevista no sea suficiente para informar, empoderar y definir la estrategia de intervención.

En principio, seguramente se necesiten tres o cuatro reuniones en las que se pueda explicar con detalle: qué es una denuncia, cuáles son los procedimientos, qué significan las medidas cautelares y de protección, cuáles son las consecuencias de la denuncia.

Luego habrá que generar un espacio en el que se pueda comenzar a trabajar junto a especialistas en la temática frente a la pregunta: ¿cómo construir un nuevo camino sin el agresor?



El equipo de trabajo de "Sordas sin violencia" que acompaña a las mujeres en situación de violencia de género está conformado por una especialista en violencia de género, una mediadora Sorda y una intérprete en LSA- Español.

Los roles de un/a intérprete en LSA-Español y de una mediadora Sorda serán centrales en este proceso. Por ejemplo, en el momento de la primera entrevista para el patrocinio jurídico, será muy importante que la mujer cuente con el acompañamiento de una persona que facilite la comunicación LSA-Español y de otra que pueda construir confianza y generar puentes entre las diferentes culturas. En caso de que no se pueda contar con un/a intérprete se puede recurrir a una asesora de confianza que sea Sorda y bilingüe (Lengua de Señas y Español). En lo posible sugerimos que la asesora sea mujer.

Asimismo, será importante conocer cuál es la red familiar y social con la que cuenta la mujer, así como los vínculos que mantiene con la comunidad Sorda local, indagando también cuál es la relación que tiene el agresor con esta misma red.

8

LA INTERVENCIÓN DE INTÉRPRETES Y MEDIADORAS SORDAS

1. Intérpretes de LSA-Español

Las y los intérpretes tienen un importante rol en todo el proceso de acompañamiento de las mujeres que se comunican naturalmente a través de la LSA.

La guía temática "Comunicación accesible en Lengua de Señas"[8] del Instituto Nacional contra la Discriminación, la Xenofobia y el Racismo (INADI) señala que la intervención de los y las intérpretes de LSA-Español tiene que garantizar:

- El derecho de acceso a la información de manera clara, comprensible y en igualdad de condiciones y oportunidades.
- La comunicación eficaz.
- La participación en diversos ámbitos.
- La autonomía de las personas Sordas para la toma de decisiones.

Para intervenir en el acompañamiento integral de mujeres víctimas de violencia consideramos que es importante que puedan constituirse en un puente de comunicación, con capacidad para acompañar y explicar los conceptos jurídicos y la terminología relativa a la situación de violencia de género que está atravesando la mujer.

Para ello, es recomendable que cuenten con formación en género y derechos humanos, además de desarrollar su práctica profesional en el marco del modelo social de la discapacidad.

Siempre que sea posible, se sugiere convocar intérpretes que sean referentes en la materia, de confianza o conocidos por la mujer que será interpretada.

[8] http://www.inadi.gob.ar/biblioteca/book/comunicacion-accesible-en-lengua-de-senas-argentina/

2. Acompañante de confianza

La Ley 26.485[9] establece en su artículo 25 la figura de asistencia protectora. Dice textualmente:

"En toda instancia del proceso se admitirá la presencia de un/a acompañante como ayuda protectora ad honórem, siempre que la mujer que padece violencia lo solicite y con el único objeto de preservar la salud física y psicológica de la misma".

Para el caso de las mujeres Sordas que sufren violencia de género este rol lo puede cumplir una mediadora Sorda que cumpla con las siguientes características:

- Es un miembro de la comunidad Sorda.
- Posee conocimientos comunicativos y lingüísticos de la LSA y del español.
- Está formada en Derechos Humanos y perspectiva de género.
- Cuenta con capacidad de realizar intervenciones lingüísticas y discursivas en todas las etapas del proceso de interpretación.
- Tiene actitudes y habilidades para construir una relación de empatía con las mujeres que acompaña.

[9] Ley de protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales.

Esta figura profesional posibilita la mediación lingüístico-cultural en situaciones comunicativas complejas como las que les toca atravesar a las mujeres Sordas que sufren violencia; facilita una comunicación eficaz; fomenta y garantiza prácticas para el acceso a la información y la comunicación basadas en el respeto de la Lengua de Señas y la identidad lingüística y cultural de la víctima.

También, la mediadora Sorda puede facilitar articulaciones con diversas instituciones; además de apoyar e intervenir en la resolución de problemas técnicos, situacionales, emocionales y lingüísticos que puedan generarse en las etapas del proceso de interpretación LSA-Español.

9

QUE NADIE QUEDE ATRÁS

La Agenda 2030 plasma los Tratados Internacionales de Derechos Humanos en 17 Objetivos de Desarrollo Sustentable (ODS) y 169 metas. Particularmente, el ODS N° 16 "Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas", compromete a los gobiernos a proporcionar acceso a la justicia y a construir instituciones eficaces, responsables e inclusivas en todos los niveles.

Esto implica trabajar para eliminar barreras y obstáculos teniendo en cuenta que los servicios de justicia son, a veces, la última garantía para proteger, reparar y efectivizar derechos.

Del mismo modo en que lo hicimos en esta Guía de Recomendaciones, desde "Sordas sin Violencia" continuaremos poniendo al alcance de todas y todos, los saberes y las experiencias que vamos recogiendo a lo largo de nuestro camino.

Las y los invitamos a mantenernos en comunicación: **Sordassinviolencia@gmail.com**

10

ANEXO

A continuación, transcribimos los artículos 2, 6, 9, 13, 16 y 21 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad debido a su importancia para lograr servicios de acceso a justicia que sean inclusivos y universales.

ARTÍCULO 2. DEFINICIONES

A los fines de la presente Convención:

La "comunicación" incluirá los lenguajes, la visualización de textos, el Braille, la comunicación táctil, los macrotipos, los dispositivos multimedia de fácil acceso, así como el lenguaje escrito, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso;

Por "lenguaje" se entenderá tanto el lenguaje oral como la lengua de señas y otras formas de comunicación no verbal;

Por "discriminación por motivos de discapacidad" se entenderá cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación, entre ellas, la denegación de ajustes razonables;

Por "ajustes razonables" se entenderán las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales;

Por "diseño universal" se entenderá el diseño de productos, entornos, programas y servicios que puedan utilizar todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación ni diseño especializado. El "diseño universal" no excluirá las ayudas técnicas para grupos particulares de personas con discapacidad, cuando se necesiten.

ARTÍCULO 6. MUJERES CON DISCAPACIDAD

1. Los Estados Partes reconocen que las mujeres y niñas con discapacidad están sujetas a múltiples formas de discriminación y, a ese respecto, adoptarán medidas para asegurar que puedan disfrutar plenamente y en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

2. Los Estados Partes tomarán todas las medidas pertinentes para asegurar el pleno desarrollo, adelanto y potenciación de la mujer, con el propósito de garantizarle el ejercicio y goce de los derechos humanos y las libertades fundamentales establecidos en la presente Convención.

ARTÍCULO 9. ACCESIBILIDAD

1. A fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Estas medidas, que incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso, se aplicarán, entre otras cosas, a:

a) Los edificios, las vías públicas, el transporte y otras instalaciones exteriores e interiores como escuelas, viviendas, instalaciones médicas y lugares de trabajo;

b) Los servicios de información, comunicaciones y de otro tipo, incluidos los servicios electrónicos y de emergencia.

2. Los Estados Partes también adoptarán las medidas pertinentes para:

a) Desarrollar, promulgar y supervisar la aplicación de normas mínimas y directrices sobre la accesibilidad de las instalaciones y los servicios abiertos al público o de uso público;

b) Asegurar que las entidades privadas que proporcionan instalaciones y servicios abiertos al público o de uso público tengan en cuenta todos los aspectos de su accesibilidad para las personas con discapacidad;

c) Ofrecer formación a todas las personas involucradas en los problemas de accesibilidad a que se enfrentan las personas con discapacidad;

d) Dotar a los edificios y otras instalaciones abiertas al público de señalización en Braille y en formatos de fácil lectura y comprensión;

e) Ofrecer formas de asistencia humana o animal e intermediarios, incluidos guías, lectores e intérpretes profesionales de la lengua de señas, para facilitar el acceso a edificios y otras instalaciones abiertas al público;

f) Promover otras formas adecuadas de asistencia y apoyo a las personas con discapacidad para asegurar su acceso a la información;

g) Promover el acceso de las personas con discapacidad a los nuevos sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, incluida Internet;

h) Promover el diseño, el desarrollo, la producción y la distribución de sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones accesibles en una etapa temprana, a fin de que estos sistemas y tecnologías sean accesibles al menor costo.

ARTÍCULO 13. ACCESO A LA JUSTICIA

1. Los Estados Partes asegurarán que las personas con discapacidad tengan acceso a la justicia en igualdad de condiciones con las demás, incluso mediante ajustes de procedimiento y adecuados a la edad, para facilitar el desempeño de las funciones efectivas de esas personas como participantes directos e indirectos, incluida la declaración como testigos, en todos los procedimientos judiciales, con inclusión de la etapa de investigación y otras etapas preliminares.

2. A fin de asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso efectivo a la justicia, los Estados Partes promoverán la capacitación adecuada de los que trabajan en la administración de justicia, incluido el personal policial y penitenciario.

ARTÍCULO 16. PROTECCIÓN CONTRA LA EXPLOTACIÓN, LA VIOLENCIA Y EL ABUSO

1. Los Estados Partes adoptarán todas las medidas de carácter legislativo, administrativo, social, educativo y de otra índole que sean pertinentes para proteger a las personas con discapacidad, tanto en el seno del hogar como fuera de él, contra todas las formas de explotación, violencia y abuso, incluidos los aspectos relacionados con el género.

2. Los Estados Partes también adoptarán todas las medidas pertinentes para impedir cualquier forma de explotación, violencia y abuso asegurando, entre otras cosas, que existan formas adecuadas de asistencia y apoyo que tengan en cuenta el género y la edad para las

personas con discapacidad y sus familiares y cuidadores, incluso proporcionando información y educación sobre la manera de prevenir, reconocer y denunciar los casos de explotación, violencia y abuso. Los Estados Partes asegurarán que los servicios de protección tengan en cuenta la edad, el género y la discapacidad.

3. A fin de impedir que se produzcan casos de explotación, violencia y abuso, los Estados Partes asegurarán que todos los servicios y programas diseñados para servir a las personas con discapacidad sean supervisados efectivamente por autoridades independientes.

4. Los Estados Partes tomarán todas las medidas pertinentes para promover la recuperación física, cognitiva y psicológica, la rehabilitación y la reintegración social de las personas con discapacidad que sean víctimas de cualquier forma de explotación, violencia o abuso, incluso mediante la prestación de servicios de protección. Dicha recuperación e integración tendrán lugar en un entorno que sea favorable para la salud, el bienestar, la autoestima, la dignidad y la autonomía de la persona y que tenga en cuenta las necesidades específicas del género y la edad.

5. Los Estados Partes adoptarán legislación y políticas efectivas, incluidas legislación y políticas centradas en la mujer y en la infancia, para asegurar que los casos de explotación, violencia y abuso contra personas con discapacidad sean detectados, investigados y, en su caso, juzgados.

ARTÍCULO 21. LIBERTAD DE EXPRESIÓN Y DE OPINIÓN Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Los Estados Partes adoptarán todas las medidas pertinentes para que las personas con discapacidad puedan ejercer el derecho a la libertad de expresión y opinión, incluida, la libertad de recabar, recibir y facilitar información e ideas en igualdad de condiciones con las

demás y mediante cualquier forma de comunicación que elijan con arreglo a la definición del artículo 2 de la presente Convención, entre ellas:

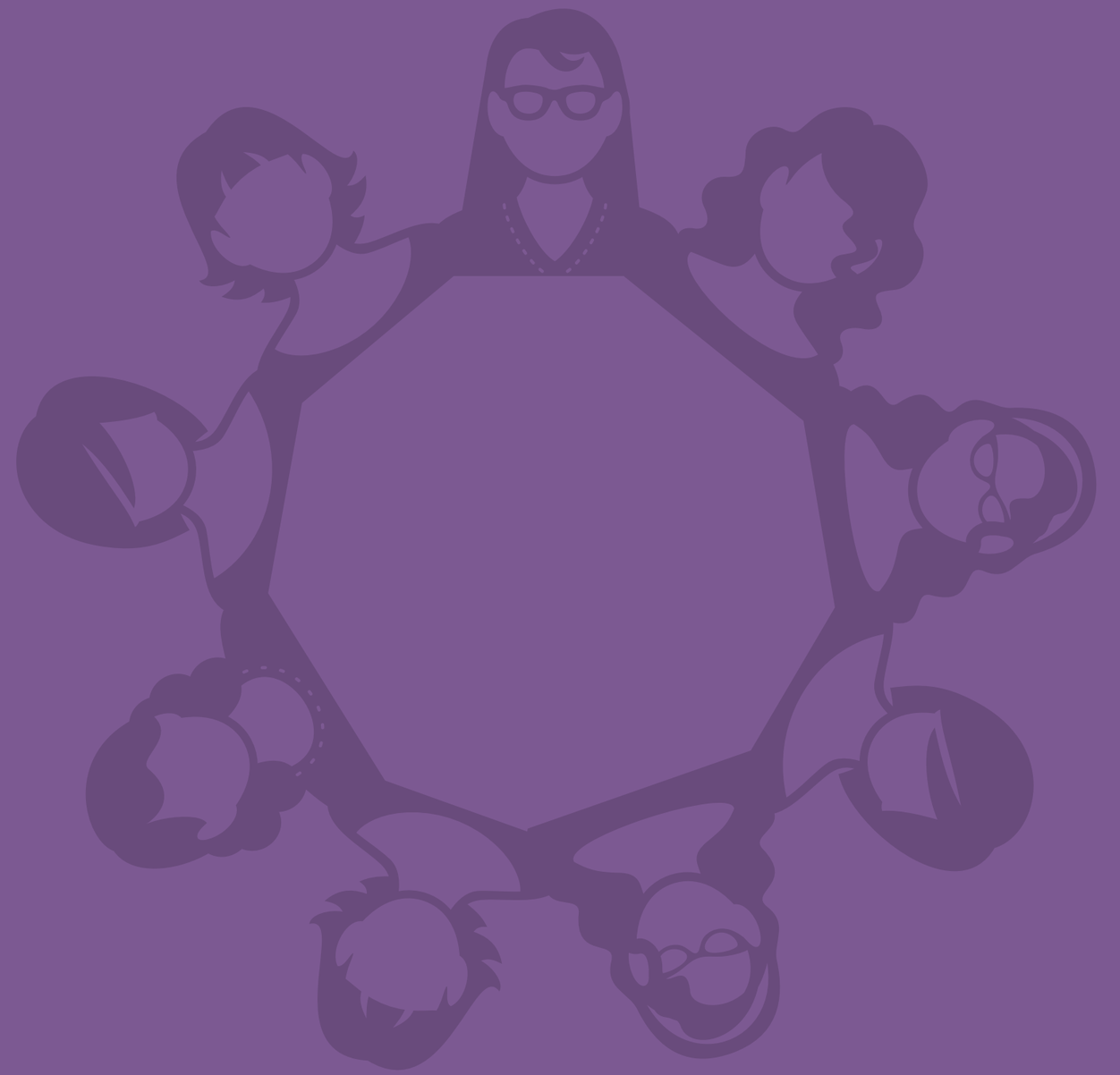
a) Facilitar las personas con discapacidad información dirigida al público en general, de manera oportuna y sin costo adicional, en formatos accesibles y con las tecnologías adecuadas a los diferentes tipos de discapacidad;

b) Aceptar y facilitar la utilización de la lengua de señas, el Braille, los modos, medios, y formatos aumentativos y alternativos de comunicación y todos los demás modos, medios y formatos de comunicación accesibles que elijan las personas con discapacidad en sus relaciones oficiales;

c) Alentar a las entidades privadas que presten servicios al público en general, incluso mediante Internet, a que proporcionen información y servicios en formatos que las personas con discapacidad puedan utilizar y a los que tengan acceso;

d) Alentar a los medios de comunicación, incluidos los que suministran información a través de Internet, a que hagan que sus servicios sean accesibles para las personas con discapacidad;

e) Reconocer y promover la utilización de lenguas de señas.



ISBN 978-997-1560-71-3

Empowered lives.
Resilient nations.

Con el apoyo del Gobierno de Dinamarca a través del Innovation Facility del PNUD

DANIDA