

Interacción con personas con sordera o discapacidades auditivas (D/HH): Preguntas y respuestas para los agentes de la ley

Hay cerca de un millón de residentes en New Jersey con distintos grados de pérdida auditiva, de leve a profunda. Como miembro de los agentes de la ley, es probable que se relacione con personas con sordera o discapacidades auditivas (D/HH, por sus siglas en inglés), o que tengan otra discapacidad que afecte a la forma en que se comunican, mientras realizan sus tareas laborales. Pueden ser víctimas, testigos, sospechosos o detenidos. Asegurar una comunicación efectiva entre los agentes de la ley y las personas con D/HH es importante tanto para los agentes de la ley como para la comunidad con D/HH. Lo mismo se puede decir sobre la comunicación entre los agentes de la ley y las personas con discapacidades en general.

Las doce directrices que se presentan a continuación tienen por objeto proporcionar la información que necesita para:

- (1) identificar cuándo un individuo puede tener D/HH o tener otra discapacidad que afecte la comunicación; y
- (2) asegurarse de otorgar a estas personas la oportunidad de comunicarse eficazmente, de ser comprendidas y de acceder a la misma gama de servicios que las fuerzas del orden ponen a disposición a la población oyente y sin discapacidad, del estado.

1. Espere encontrarse con individuos con D/HH en interacciones rutinarias, y esté preparado para facilitar una comunicación efectiva en cualquier interacción con víctimas, sospechosos, o cualquier otro miembro del público.

Desafortunadamente, existen algunas percepciones equivocadas comunes sobre la comunidad con D/HH. Por ejemplo, muchas personas creen equivocadamente que los individuos con D/HH no pueden conducir o no pueden trabajar - pero muchos individuos con D/HH hacen ambas cosas. Por lo tanto, las fuerzas del orden público deben tener en cuenta que pueden encontrarse con alguien con D/HH en cualquier interacción de rutina, incluso en paradas de tránsito.

La Política sobre el Uso de la Fuerza del Fiscal General (diciembre de 2020) incluye orientación específica para los agentes que se encuentran con personas que tienen o pueden tener una discapacidad. Específicamente, vea las secciones 1.3 y 2.6 a 2.9. Como se indica en la Política sobre el uso de la fuerza, los agentes deben respetar y defender la dignidad de todas las personas en todo momento, sin discriminar.

2. Cuando alguien no responda inmediatamente a las órdenes verbales, considere si puede tener sordera, discapacidades auditivas u otra discapacidad que afecte su comunicación, en lugar de asumir una falta de respeto o de cooperación.

Los indicadores de que un individuo puede tener D/HH pueden incluir:

- uso de señas;
- uso de lenguaje corporal expresivo;
- señalarse la oreja y mover la cabeza;
- uso de una libreta y un lápiz; o
- audífonos o implantes cocleares visibles.

Sin embargo, no todos los individuos con D/HH mostrarán estas señales, por lo que los agentes de la ley deben tener en cuenta que un individuo que no responde inmediatamente puede tener D/HH u otra discapacidad que afecte la comunicación.

Los agentes deben ser conscientes de que las personas con D/HH pueden temer que:

- las paradas de tráfico rutinarias puedan intensificarse debido a malentendidos o falta de comunicación efectiva; o
- los agentes de la ley los confundan como si estuvieran
 - bajo la influencia del alcohol o las drogas;
 - poco cooperativos o irrespetuosos; o
 - amenazantes debido a su posible uso de un lenguaje corporal muy expresivo.

Estos temores se agravan aún más en el caso de las personas pertenecientes a comunidades negras y morenas, comunidades de inmigrantes o comunidades LGBTQ+, que temen que la intersección de sus identidades los exponga a un mayor riesgo en tales encuentros con los agentes de la ley. Y estos temores también pueden agravarse en el caso de las personas que, además de ser D/HH, tienen otras discapacidades, como autismo o discapacidades mentales, que afectan a su forma de comunicarse. Por lo tanto, es fundamental, tanto para la comunidad de D/HH como para New Jersey en general, que los agentes de la ley estén equipados para reconocer los indicadores de que un individuo puede tener una discapacidad que esté afectando su comunicación o sus interacciones, de manera que puedan facilitar una comunicación efectiva en lugar de confundir las conductas relacionadas con una discapacidad de conductas que presenten una amenaza o indiquen una negativa a cooperar.

3. La ley exige que los agentes y organismos encargados de hacer cumplir la ley tomen medidas para comunicarse eficazmente con las personas con sordera o discapacidades auditivas, y con las personas que tienen otras discapacidades que afectan a la comunicación.

La comunicación efectiva con una persona con D/HH ayuda a los agentes de la ley a llevar a cabo sus tareas y facilita el cumplimiento de la Ley contra la discriminación de New Jersey (LAD, por sus siglas en inglés), N.J.S.A. 10:5-1 et seq.; las leyes estatales que proporcionan intérpretes para las personas con D/HH en los procedimientos oficiales, N.J.S.A. 34:1-69.7 y siguientes; la Ley sobre estadounidenses con discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés) (42 USC 12131 - 12134); y otras leyes y políticas.

En virtud de la LAD, es ilegal que los lugares de alojamiento público -- lo que incluye a los departamentos de policía y a los agentes de la ley -- discriminen por una discapacidad. Los departamentos de policía están obligados a realizar ajustes razonables en sus políticas y procedimientos para que las personas con discapacidades puedan participar en igualdad de condiciones y acceder a todas las ventajas de los servicios, programas o actividades del departamento. Esto significa que los departamentos de policía deben realizar ajustes razonables para garantizar que la comunicación con las personas con discapacidades sea eficaz.

El requisito de proveer ajustes razonables para facilitar la comunicación efectiva se aplica no sólo a los sospechosos, víctimas y testigos que son D/HH, sino que también, a los miembros de la familia D/HH que de otra manera se estarían comunicando con los oficiales o el personal (por ejemplo, un padre con sordera de un menor que es víctima, testigo o sospechoso).

Y el requisito de proporcionar adaptaciones razonables para facilitar la comunicación efectiva se aplica no sólo a las comunicaciones entre las personas con D/HH y agentes de la ley, sino que también, a la capacidad de las personas con D/HH para comunicarse con otras personas mientras están bajo la custodia de las fuerzas del orden. Por ejemplo, en situaciones en las que a un individuo sin discapacidad se le permitiría hacer una llamada telefónica, los agentes de la ley deben permitir y proporcionar a los individuos con D/HH acceso igualitario a equipos adaptados para hacer llamadas telefónicas, a menos que al hacerlo, imponga una carga indebida en sus operaciones o cree que pueda ser una situación insegura.

La LAD es aplicada por la División de Derechos Civiles de New Jersey (DCR, por sus siglas en inglés). Se puede encontrar información adicional sobre la LAD en la página web de la DCR, www.NJCivilRights.gov.

4. Lo que constituye una “comunicación efectiva” depende de la situación, de las capacidades de la persona con D/HH, y de su método usual o preferido de comunicación.

Lo que califica como una acomodación razonable para asegurar la comunicación efectiva de alguien con D/HH depende de varios factores, incluyendo:

- ☐ las habilidades de la persona con D/HH y su método usual o preferido de comunicación;
- ☐ la naturaleza, importancia, complejidad y duración de la comunicación en cuestión, y
- ☐ si la situación es una emergencia

Por lo tanto, para realizar ajustes razonables que faciliten una comunicación eficaz, puede ser necesario proporcionar un intérprete de lenguaje de señas certificado e imparcial a alguien que domine el lenguaje de señas, o proporcionar otras ayudas auxiliares como subtítulos en tiempo real, videoteléfono o servicios de retransmisión para comunicaciones telefónicas a alguien que no domine el lenguaje de señas o que no prefiera comunicarse utilizando el lenguaje de señas.

5. No todas las personas con D/HH pueden leer los labios, leer o escribir en inglés, o usar el lenguaje de señas americano (ASL, por sus siglas en inglés), así que lo que constituye una “comunicación efectiva” para un miembro de la comunidad con D/HH puede no constituir una “comunicación efectiva” para otro.

Muchas personas creen equivocadamente que todas las personas con pérdida auditiva saben leer los labios o usar el lenguaje de señas con fluidez, pero ninguna de las dos cosas es cierta. No todos los individuos con D/HH leen los labios, e incluso aquellos que lo hacen, puede que no lo hagan lo suficientemente bien como para navegar un encuentro con agentes de la ley. Sólo el 30% de la lengua inglesa es claramente visible en los labios, lo que puede hacer que la lectura labial sea extremadamente estresante. Esto puede verse agravado por el estrés que

un individuo con D/HH puede sentir al interactuar con un agente de la ley desconocido, y leer los labios puede ser particularmente difícil en la oscuridad de la noche. Además, durante la pandemia de COVID-19, los agentes deben ser particularmente sensibles a los desafíos que el uso de máscaras presenta para la comunicación con los miembros de la comunidad con D/HH. Por ejemplo, se pueden usar máscaras transparentes para que a las personas con D/HH les resulte más fácil leer los labios de un agente.

Del mismo modo, no todas las personas con D/HH conocen el lenguaje de señas estadounidense con fluidez. Y no todos los individuos con D/HH pueden leer inglés. Por lo tanto, lo que constituye una “comunicación efectiva” para un miembro de la comunidad con D/HH puede no constituir una “comunicación efectiva” para otro.

6. Puede que se necesite un intérprete certificado de lenguaje de señas para asegurar una comunicación efectiva en comunicaciones largas o complejas con una persona con D/HH que usa el lenguaje de señas como su método usual y preferido de comunicación.

Las situaciones que requieren comunicaciones largas y complejas con una persona que utiliza el lenguaje de señas generalmente requerirán el uso de un intérprete certificado de lenguaje de señas y, tal vez, de un intérprete certificado de sordera. Estas situaciones incluyen:

- La comunicación con el público que acude a la estación para denunciar un delito;
- Pedir el consentimiento para registrar a una persona, un vehículo o un local;
- Leer la advertencia Miranda a un sospechoso;
- Interrogar, entrevistar o tomar declaraciones a un sospechoso o testigo; y
- Comunicarse con los padres o tutores con D/HH de cualquier menor (ya sea que tenga D/HH u oyente) que sea testigo, sospechoso o víctima.

Cuando se requiere un intérprete, es posible que un individuo con D/HH no pueda hacer señas mientras está esposado. De acuerdo con la LAD, los agentes de la ley deben realizar ajustes razonables en sus políticas y procedimientos, incluyendo las políticas y procedimientos sobre cuándo se debe esposar a un sospechoso, a menos que el ajuste razonable suponga una carga excesiva para sus operaciones. La seguridad es uno de los factores que los agentes de la ley pueden tener en cuenta para determinar si un ajuste razonable supone una carga excesiva para sus operaciones. Por lo tanto, los procedimientos de las fuerzas del orden deben indicar en qué circunstancias se pueden modificar los procedimientos de esposado para permitir que una persona detenida que tenga D/HH firme el documento.

7. Otros pasos serán necesarios para asegurar una comunicación efectiva durante cualquier comunicación larga o compleja con una persona con D/HH que no use lenguaje de señas.

En general, los agentes de la ley se deben asegurar de que pueden comunicarse eficazmente con una persona con D/HH. El que la comunicación sea “efectiva” se ve desde la perspectiva de la persona con D/HH. Los agentes de la ley deben dar consideración primordial a la ayuda

o servicio solicitado por el individuo con D/HH. El agente debe comunicarse de una manera que el individuo con D/HH pueda entender.

Hay varios tipos de ayudas de comunicación disponibles para comunicarse con los individuos con D/HH que no usan lenguaje de señas. El tipo de ayuda requerida para una comunicación efectiva dependerá del método de comunicación usual y preferido del individuo con D/HH, y los agentes de la ley deben preguntar cuáles son esos métodos, ya que puede que no sean obvios.

Las adaptaciones de comunicación razonables para las personas con sordera pueden ser diferentes a las de las personas con discapacidades auditivas. A continuación, hay ejemplos de adaptaciones que se pueden solicitar por individuos con D/HH que no usan lenguaje de señas:

- Dispositivos de asistencia auditiva, por ejemplo, sistemas de bucle magnético, sistemas FM, sistemas de infrarrojos, amplificadores personales de sonido
- Servicios de Acceso a la Comunicación en Tiempo Real (CART, por sus siglas en inglés): un servicio en el que un transcriptor teclea lo que se dice en una computadora que muestra las palabras mecanografiadas en una pantalla
- Notas tecleadas, textos u otras comunicaciones electrónicas como aplicaciones de voz a texto o aplicaciones de sólo texto.

Lo siguiente se puede usar para comunicarse con un individuo con D/HH cuando la policía necesita hacer contacto por teléfono (ej: llamadas de seguimiento para información adicional) o a través del internet:

- Servicios de retransmisión de video (como NJ Relay, <http://njrelay.com/>)
- TTYs, teléfonos amplificados, videoteléfonos
- Teléfonos con subtítulos

8. Si la ley requiere un intérprete de lenguaje de señas u otra ayuda auxiliar para permitir que un individuo con D/HH se comuniquen efectivamente, debe ser provisto por la agencia del orden público sin costo alguno para el individuo con D/HH.

A los individuos con D/HH no se les requiere que traigan o proporcionen sus propios intérpretes cuando interactúan con la policía, y si el individuo con D/HH indica que un intérprete de lenguaje de señas es necesario para una comunicación efectiva, la policía no puede depender de miembros de la familia o amigos del individuo con D/HH para que actúen como intérpretes de lenguaje de señas. Es posible que los familiares y amigos no estén calificados para actuar como intérpretes, y los agentes de la ley tampoco pueden estar seguros de que estas personas ofrecerán una interpretación literal e imparcial.

Si un individuo con D/HH insiste en que un familiar o amigo puede ayudar con la comunicación efectiva para interacciones largas o complejas no regidas por N.J.S.A. 24:1-69.10, los agentes de la ley pueden optar por confiar en el familiar o amigo designado por la

persona con D/HH. Sin embargo, es posible que los agentes de la ley deseen obtener los servicios de un intérprete calificado de lenguaje de señas para garantizar una traducción imparcial, particularmente para asuntos que involucren consentimiento informado, advertencias Miranda o interrogatorios.

Cuando se requiera un intérprete u otro tipo de acomodación, ésta debe ser proporcionada sin costo alguno para el individuo con D/HH. El intérprete también debe ser capaz de interpretar con eficacia, precisión e imparcialidad. Algunos individuos con D/HH, dependiendo de sus antecedentes, pueden necesitar usar un intérprete certificado para la sordera.

9. Si no está seguro de si una interacción es lo suficientemente larga o compleja como para requerir una adaptación razonable, en ausencia de una emergencia, la mejor práctica es errar por el lado de hacer la adaptación razonable para asegurar una comunicación efectiva.

Generalmente, los servicios de intérprete no son necesarios para interacciones sencillas, como comprobar un permiso de conducir, emitir una citación de tráfico, dar indicaciones para llegar a un lugar o responder a una simple pregunta de una persona que entra en una comisaría para hacer una pregunta. Por ejemplo, un individuo con D/HH no tiene derecho a un intérprete durante cada parada de tráfico rutinaria. N.J.S.A. 34:1-69.10. En algunas circunstancias, las notas escritas o simplemente señalar la información pertinente en la citación son suficientes para decirle al individuo a qué velocidad conducía o qué hizo mal (no señalizó, no se detuvo en una señal de alto, etc.). Sin embargo, si se sospecha que una persona con D/HH cometió una infracción que va más allá de una infracción de tránsito de rutina, es probable que se necesiten los servicios de un intérprete u otra adaptación razonable antes de cualquier interrogatorio.

Para las interacciones sencillas, los agentes de la ley también deben conocer las aplicaciones de voz a texto y de solo texto disponibles en teléfonos inteligentes y tabletas que pueden ayudar en comunicaciones sencillas. Algunos ejemplos de aplicaciones de voz a texto son: Ava, Live Transcribe, Microsoft Translator y Otter.ai. Algunos ejemplos de aplicaciones de solo texto son: Ava, Big Note, Cardzilla y Google Keep.

Estas aplicaciones no sustituyen a un intérprete ni a otros ajustes razonables para interacciones largas o complejas. Además, al considerar el uso de estas aplicaciones, los agentes deben tener en cuenta que no todas las personas con D/HH son capaces de leer en inglés. Y los agentes también deben consultar con sus agencias para asegurarse de que el uso de dichas aplicaciones está permitido antes de usarlas o instalarlas.

Si el oficial tiene causa probable para hacer un arresto por delito grave sin un interrogatorio, incluso cuando se sabe que el presunto autor tiene D/HH, no hay necesidad de un intérprete para efectuar el arresto. Sin embargo, se debe buscar un intérprete tan pronto como sea posible para la Advertencia Miranda y el subsiguiente interrogatorio o toma de declaración.

Un individuo con D/HH que ha sido arrestado y que de otra manera es elegible para ser liberado no debe ser retenido en custodia hasta la llegada de un intérprete.

10. Para facilitar el cumplimiento de la LAD por parte de sus agentes, los agentes de la ley deben mantener una lista local de intérpretes a los que sus agentes puedan llamar cuando necesiten un intérprete.

La División para la Sordera y Discapacidad Auditiva de New Jersey (DDHH, por sus siglas en inglés) mantiene una lista de intérpretes de lenguaje de señas certificados. Los agentes de la ley se pueden poner en contacto con la DDHH llamando al 609-588-2648 para que les ayuden a coordinar los servicios de interpretación. Generalmente, la siguiente información es necesaria para ayudar con una solicitud de servicios de interpretación:

- La fecha y hora en que se necesita el intérprete
- La naturaleza del asunto
- Duración aproximada de los servicios necesarios
- Ubicación e indicaciones para llegar al lugar de destino
- Información de facturación
- Número de personas implicadas

Cada situación de interpretación es única y dependerá de una serie de factores, entre ellos: si la persona utiliza “señas caseras” que requieren servicios más especializados, si la persona también tiene necesidades visuales que requieren el uso de intérpretes de visión cercana o táctiles, y otros factores.

Para fuera de horario de atención, fines de semana o emergencias, los agentes de la ley se pueden poner en contacto directamente con los intérpretes de la lista proporcionada por DDHH disponible en línea en:

<https://nj.gov/humanservices/ddhh/assets/documents/2020%20Legal%20List.pdf>

A partir de esta lista, los organismos encargados de hacer cumplir la ley pueden mantener una lista local de intérpretes que pueden estar disponibles para situaciones de emergencia.

Los agentes de la ley también pueden acordar con un servicio de interpretación remota por vídeo (VRI, por sus siglas en inglés) para aquellos momentos en los agentes de la ley no pueda obtener un intérprete en directo.

11. Como mejor práctica, los agentes de la ley deben evitar lo siguiente cuando utilicen un intérprete para comunicarse con personas con D/HH:

- Pedir al intérprete información personal sobre la persona con D/HH que no esté siendo traducida directamente de la persona con D/HH por el intérprete.
- Dejar al intérprete a solas con la persona con D/HH
- Pedir al intérprete que realice un servicio que normalmente haría un agente de la ley (por ejemplo, completar un formulario de solicitud de fianza)
- Utilizar el “dígame, pregúntele” en las comunicaciones. Es apropiado mirar y hablar directamente al individuo con D/HH.

12. Los agentes de la ley también pueden usar las siguientes mejores prácticas para ayudar a asegurar una comunicación efectiva con la comunidad con D/HH:

- Los agentes de la ley pueden aprender señales básicas para usar durante las paradas de tránsito, tales como: registro, licencia, alto, espere, despacio, ayuda, exceso de velocidad, multa y cinturón de seguridad.
- Los agentes de la ley pueden mirar de frente a las personas con D/HH mientras hablan, hablar despacio y con claridad, incorporar gestos y expresiones faciales apropiados, y usar ayudas visuales cuando sea posible (como gestos y señalar información relevante).
- Los agentes de la ley deberían evitar cubrirse la boca o masticar chicle cuando hablen con una persona con D/HH.
- Los agentes de la ley no deben asumir que un individuo con D/HH puede escuchar claramente sólo porque lleve un audífono o un implante coclear.
- Los agentes de la ley deberían abstenerse de iluminar con una linterna la cara de una persona con D/HH cuando sea posible, ya que esto inhibe la comunicación para aquellos que dependen de las expresiones faciales, como las señales visuales.
- Durante la pandemia COVID-19, los agentes deben ser particularmente sensibles a los desafíos que el uso de máscaras presenta para la comunicación con los miembros de la comunidad con D/HH. Por ejemplo, se pueden usar máscaras transparentes para que a las personas con D/HH les resulte más fácil leer los labios de un agente.