

GUÍA PARA UNA

# COMUNICACIÓN ACCESIBLE A MUJERES SORDAS

Recomendaciones para adecuar los servicios de atención ofrecidos a través de dispositivos tecnológicos y presenciales.



**Guía para una comunicación accesible a mujeres Sordas. Recomendaciones para adecuar los servicios de atención ofrecidos a través de dispositivos tecnológicos y presenciales.**

Fecha de publicación: Noviembre 2020.

**Autoras**

Mariana Reuter, Sordas sin Violencia  
Ester Mancera, Sordas sin Violencia  
Elisa Mottini, Sordas sin Violencia  
Sabrina Grinschpun, Sordas sin Violencia

[www.sordassinviolencia.com](http://www.sordassinviolencia.com)

**Realización**

Mariana Vaccaro, Mujeres Urbanas

**Diseño**

Majo Galanda, Mujeres Urbanas

Esta guía es producida por Sordas Sin Violencia, un programa para asistir y acompañar a mujeres Sordas en situaciones de violencia basada en género. Además para este documento, se hicieron consultas grupales e individuales a un número importante de mujeres Sordas de distintas provincias y territorios del país, de diferentes edades, niveles educativos y modos de comunicación.

Cuenta con el apoyo de la Iniciativa Spotlight, una alianza global de la Unión Europea y las Naciones Unidas que busca eliminar la violencia contra mujeres y niñas en todo el mundo. En Argentina el foco está puesto en la erradicación de los femicidios. Se trata de un programa que, además, cuenta con la activa participación de la sociedad civil, sindicatos, sector privado y academia.



**S**  
ORDAS  
IN  
VIOLENCIA



Iniciativa  
Spotlight



<b>1. Presentación</b>	4	<b>4. Marco legal</b>	23
1.1 Con actitud propositiva: percibir para transformar	6	4.1 Derechos de las mujeres	24
1.2 Compartir los aciertos para construir políticas inclusivas	8	4.2 Derechos de las personas con discapacidad	25
		4.3 Derecho a la comunicación	25
<b>2. Violencia hacia las mujeres Sordas</b>	9	<b>5. Desafíos futuros</b>	27
2.1 Mujeres Sordas	10		
2.2 Doble vulneración: Violencia de género + servicios de ayuda inaccesibles	11		
<b>3. Proceso de atención accesible para mujeres Sordas</b>	12		
3.1 Difusión	13		
3.2 Lenguas	14		
Español, la otra lengua			
Lengua de Señas Argentina como lengua natural			
3.3 Vías de contacto accesibles	16		
Soporte sonoro			
Soporte escrito			
Soporte audiovisual (video)			
3.4 Comunicación efectiva	19		
3.5 Cultura Sorda y perspectiva de género: una metodología innovadora	20		

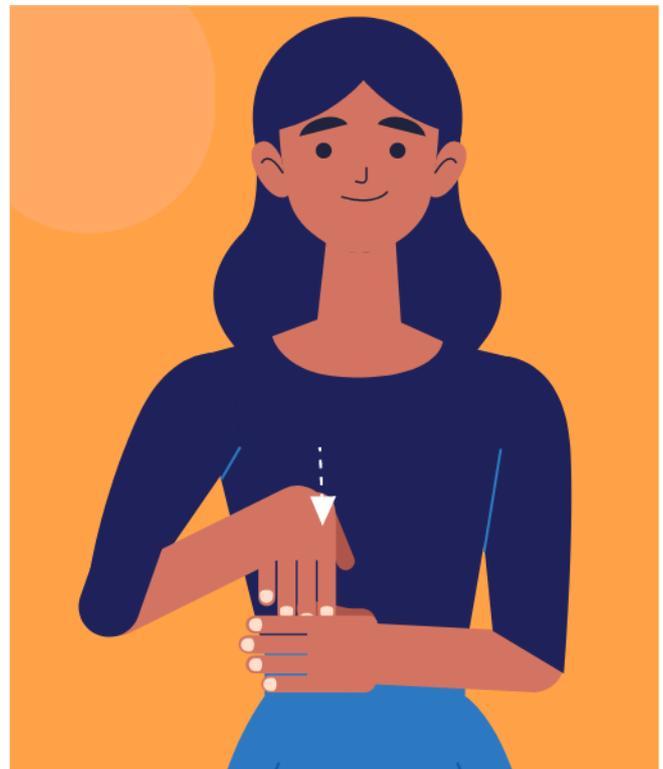
1

# Presentación

Esta guía surge de la **necesidad de adecuar los servicios para la atención, asesoramiento y contención de mujeres que atraviesan situaciones de violencias** por motivos de género -ofrecidos a través de dispositivos tecnológicos y presenciales- con el objetivo de que sean inclusivos para las personas Sordas<sup>1</sup>.

La legislación nacional reconoce que las mujeres y las niñas con discapacidad suelen estar expuestas a un riesgo mayor, dentro y fuera del hogar, a sufrir violencia, lesiones o abuso<sup>2</sup>.

Las vías de comunicación así como los dispositivos de orientación hoy necesitan adecuarse con el fin de ser accesibles para las mujeres de la comunidad Sorda. Los sistemas de emergencia que funcionan a través de servicios telefónicos deben ser diseñados desde un paradigma inclusivo que contemple a las mujeres Sordas, quienes no hablan, leen o escriben español con experticia, porque su lengua natural de comunicación es otra: la Lengua de Señas Argentina (LSA).



Para generar vías de comunicación accesibles, primero es necesario **identificar cuáles son las barreras a derribar.**

Incluir **integrantes Sordas** en los equipos de trabajo encargados de gestionar las políticas públicas resulta fundamental para que sean realmente inclusivas.

<sup>1</sup> La Federación Mundial de Sordos (WFD), entidad a la que adhiere la Confederación Argentina de Sordos (CAS), utiliza el término Deaf (Sordo) con mayúscula para distinguir a aquellas personas que utilizan la lengua de señas y se reconocen como parte de la comunidad lingüística Sorda. Mientras que el término deaf (sordo) con minúscula refiere a las personas con disminución auditiva, objeto de la medicina y de la rehabilitación audiológica.

<sup>2</sup> Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, Ley 26.378. Disponible en: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/140000-144999/141317/norma.html>

## 1.1

### Con actitud propositiva: percibir para transformar



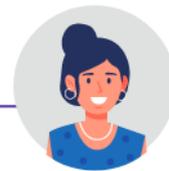
Este documento pretende **visibilizar las barreras a las que se enfrentan las mujeres Sordas** al atravesar la ruta crítica para salir de la violencia de género. Ponerlas de manifiesto es el primer paso para removerlas.

El segundo paso es implementar acciones concretas. En ese sentido, se realizarán **recomendaciones para adecuar los procesos de asistencia** que no son accesibles y lograr que brinden información totalmente asequible con un enfoque interseccional constituido por las perspectivas de géneros, derechos y discapacidad.



*Necesité varias veces comunicarme para pedir ayuda, pero no me animaba...*

*La primera vez le pedí a alguien de mi trabajo que llamara a la línea de atención telefónica. No pude comunicarme yo misma, no me sentía cómoda teniendo que confiar en personas desconocidas.*



**L.R. tiene 43 años.**  
Es mamá de dos hijos y salió de una situación de violencia.

En el interior del colectivo de mujeres Sordas y profesionales oyentes, se comenzó a gestar desde 2014 el programa “**Sordas sin Violencia**” (SSV). Éste desarrolló el primer dispositivo creado específicamente para atender y acompañar a las mujeres Sordas en los procesos que atraviesan durante las situaciones de violencias y facilitarles el acceso a los servicios públicos de atención integral disponibles para mujeres oyentes.

Esta iniciativa fue gestada por dos organizaciones de la sociedad civil: **Enlaces Territoriales para la Equidad de Género**<sup>3</sup>, que trabaja en la prevención y erradicación de la violencia de género, desde un marco de derechos y con una perspectiva intercultural, y la Fundación de Padres y Familiares de Personas Sordas para su Integración<sup>4</sup> (FUNDASOR), que atiende las necesidades de las familias con integrantes Sordos/as para lograr una comunicación accesible para todos sus miembros.

Con la meta de **contribuir al empoderamiento de las mujeres Sordas** para que puedan alcanzar su autonomía y vivir una vida libre de violencias, Sordas sin Violencia desarrolló un modelo de atención y acompañamiento que mostró tener eficacia:



<sup>3</sup> Más información sobre Enlaces Territoriales para la Equidad de Género: <https://enlaces.org.ar/index.html>

<sup>4</sup> Más información sobre FUNDASOR: <https://www.fundasor.org.ar/>

**1.2**

## Compartir los aciertos para construir políticas inclusivas

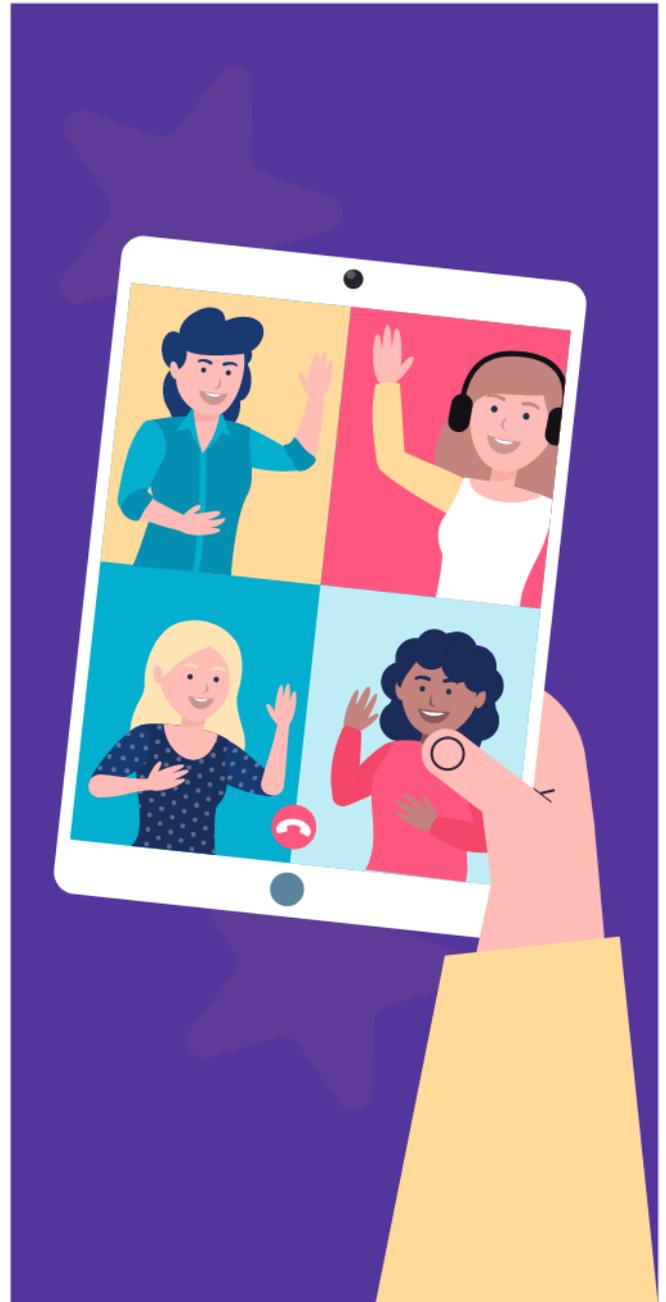
A partir de los hallazgos del trabajo de Sordas sin Violencia en el funcionamiento de servicios plenamente accesibles se produce este material de consulta que contiene **recursos para adecuar los servicios de comunicación relacionados a las mujeres Sordas**. Dentro de este proceso, cuando pensamos en violencia basada en género, merece especial atención la primera llamada o pedido de información ya que su accesibilidad es un factor decisivo que le abre o le cierra una puerta a la mujer que solicita ayuda.

**Aquí se busca compartir los aciertos para sensibilizar y formar sobre Cultura Sorda a la sociedad en general y a las personas que se desempeñan en funciones públicas en particular.**



**Esta guía fue diseñada como herramienta**

Para quienes intervienen en la **prestación de servicios públicos -y privados-** y para los y las responsables de garantizar su acceso.



2

# Violencia hacia las mujeres Sordas

## 2.1

### Mujeres Sordas

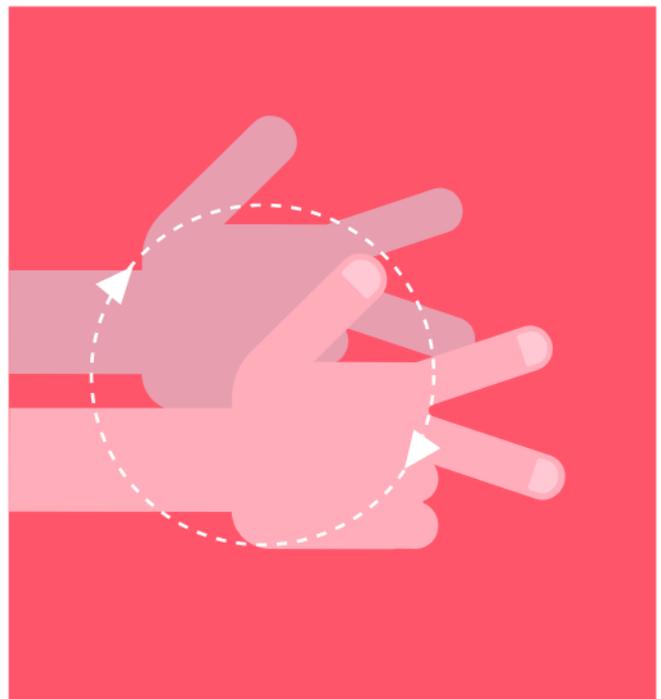
Dentro del colectivo de Sordas, existe una pluralidad de mujeres y diferentes formas de comunicación. **Se expresan en la lengua de señas, algunas veces adquirida tempranamente y otras aprendida más tarde, cuando entran en contacto con la comunidad Sorda y la adoptan como parte de su identidad.**

Referirse a estas personas como "Sordas" es más apropiado que decir "no oyentes", "personas con discapacidad auditiva" o "hipoacúsicas", ya que estas designaciones se enfocan en la falta de audición y fueron difundidas por la mirada médica hegemónica. Decir "sordomudas" es peyorativo e incorrecto, las personas Sordas no presentan daños en las cuerdas vocales ni son mudas: **se expresan en lengua de señas.**

Ser Sorda es una identidad cultural. Utilizar la lengua de señas implica pertenecer a una cultura que aprehende a través de una modalidad visual, que se construye en ese modo propio de percibir y representar el mundo.



**Ser Sorda es una identidad cultural.**



## 2.2

### Doble vulneración: violencia de género + servicios de ayuda inaccesibles

Los históricos movimientos de mujeres en el país crecieron y se volvieron masivos durante la última década logrando manifestaciones multitudinarias en las calles **contra la violencia machista y la instalación de las principales demandas en la agenda pública y mediática.**

Los grandes medios de comunicación comenzaron a nombrar los asesinatos de mujeres por el solo hecho de ser mujeres como femicidios, tratar la necesidad de la aplicación de una educación sexual integral en las escuelas y poner sobre la mesa la discusión acerca de la legalización del aborto. Así los problemas que se vivencian en el ámbito de la intimidad empezaron a verse en su dimensión social, lo que genera una desnaturalización del sexismo y otras agresiones por motivos de géneros. Esta información que sensibiliza sobre la violencia hacia las mujeres, y permite identificarla, circula en español, que no es la lengua de la comunidad Sorda.

Los diarios, las páginas web, la televisión <sup>5</sup> y la radio no son accesibles para las personas Sordas. Lo que provoca que dentro del colectivo Sordo no se difundan los derechos de las mujeres. La escasa apropiación de la temática genera la naturalización de las situaciones de maltrato que atraviesan las mujeres.

A esto se añade que muchos de los dispositivos que brindan servicios de acompañamiento a mujeres en situación de violencias aún no están adecuados para la atención a mujeres Sordas: no hay intérpretes de Lengua de Señas Argentina - Español ni mediadoras Sordas. La falta de accesibilidad produce desconfianza y muchas prefieren no exponerse a ser re-victimizadas, lo que causa una invisibilización de las mujeres Sordas que necesitan ayuda.

El rol del Estado como garante de derechos es decisivo para que las mujeres y niñas Sordas gocen de una vida libre de violencias y discriminación. Las políticas públicas deben contemplar a la población Sorda porque es responsabilidad del Estado dar acceso a las instituciones que previenen, orientan y protegen a las mujeres.

Garantizar una comunicación efectiva es una responsabilidad pública. Las personas Sordas que se acercan a un servicio de asistencia se encuentran en una situación crítica y de riesgo. Por lo tanto, no puede recaer en esas mujeres la obligación de hacerse entender. Es fundamental generar mecanismos e instrumentos que contemplen su lengua y ofrezcan un trato adecuado.



**Las políticas públicas deben contemplar a la población Sorda porque es responsabilidad del Estado dar acceso a las instituciones que previenen, orientan y protegen a las mujeres.**

<sup>5</sup> Este medio se vuelve accesible cuando cuenta con subtítulos en español e intérprete de Lengua de Señas Argentina - Español.

3

# Proceso de atención accesible para mujeres Sordas

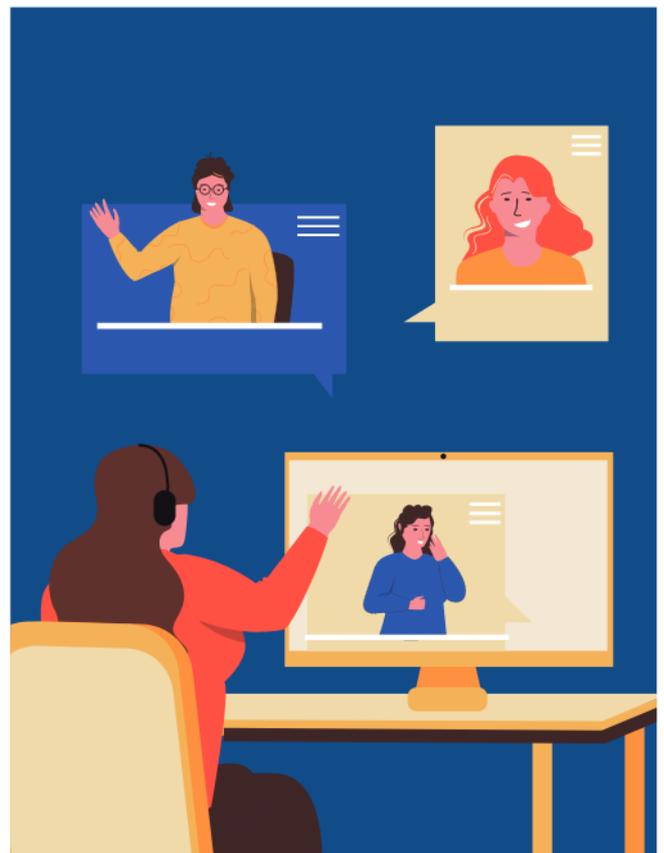
Para que una mujer Sorda reciba ayuda por parte de los servicios de atención especializados en violencia, estos deben ser accesibles. Esto implica tener en cuenta varios factores en las estrategias de comunicación para que sea efectiva: **la difusión del servicio, la lengua que se utiliza, las vías de contacto, la empatía lingüística y cultural** para lograr la interacción e integrantes Sordas dentro de los equipos.

### 3.1

## Difusión

Saber que hay lugares públicos a donde recurrir y cuáles son sus vías de contacto en casos de urgencia es condición necesaria para acudir a ellos. Sin embargo, muchos de estos servicios son difundidos como “líneas telefónicas”, incluso son más conocidos por los números que por sus nombres, por ejemplo, “el 911” para Emergencias.

La creación de servicios accesibles para personas Sordas debe estar acompañada de campañas de difusión diseñadas para **interpelar a la comunidad Sorda, en Lengua de Señas Argentina y subtituladas.**



## 3.2

### Lenguas

En la comunicación de las mujeres Sordas influyen diversos factores relacionados con su entorno: si en la familia hay integrantes oyentes y/o Sordos, el tipo de escuela a la que asistieron, el grado educativo alcanzado y su nivel socioeconómico.

Entre las personas oyentes hay una idea generalizada de que las personas sordas también tienen al español como primera lengua, por lo tanto suponen que, si bien no escuchan, pueden leer y escribir en castellano. Sin embargo, la mayoría de las mujeres Sordas asume la Lengua de Señas Argentina (LSA) como su principal lengua de comunicación y de pertenencia a la comunidad. El español funciona como una segunda lengua<sup>6</sup> que conocen parcialmente.

#### ES Español, la otra lengua

El español es la lengua oficial del país en el cual la comunidad Sorda está inserta y funciona como un instrumento de intercambio con participantes oyentes, de hecho lo usan sólo cuando es necesario en su trabajo, en las calles y en la escuela. Es la otra lengua<sup>7</sup>. **Gran porcentaje de la población Sorda argentina no sabe español.**<sup>8</sup>

Entre las mujeres Sordas que utilizan el español hay diversidad de recursos que manejan y grados de desarrollo:

**Oralidad:** estar oralizada implica poder expresarse verbalmente en español.

**Lectura de labios o labial:** es comprensión del habla hispana mediante la interpretación visual de los movimientos de los labios.

**Lectura del español escrito**

**Escritura en español**



#### Lengua de Señas Argentina como lengua natural

La Lengua de Señas Argentina es una lengua con una modalidad visual y espacial que posee elementos fonológicos como los movimientos, las detenciones, la configuración manual, ubicación, dirección y orientación, y rasgos no manuales que se combinan para dar un significado. Al igual que el resto de las lenguas, no es universal, presenta variaciones etarias y regionales, y cada comunidad Sorda desarrolla la propia.<sup>9</sup>

**Es Ágrafa:** no tiene escritura.

**Posee una gramática propia.**

<sup>6</sup> Las personas Sordas aprenden español como segunda lengua a través de la enseñanza explícita, a diferencia de la LSA que por ser visual se adquiere naturalmente en contacto con hablantes de dicha lengua.

<sup>7</sup> Curso de Lengua de Señas Argentina, Parte 1. María Ignacia Massone y Rocío Anabel Martínez, 2012, página 37.

<sup>8</sup> La población Sorda es la que tiene, luego de la población con discapacidad mental, las mayores tasas de analfabetismo en las personas entre 40 y 79 años, siendo mayor la incidencia entre los mayores de 50 años (entre 4% y 6% de la población sorda), según el Informe "Sistematización SSV PNUD" Programa Sordas Sin Violencia: Servicio de Asistencia, Acompañamiento y Acceso a la Información de Mujeres Sordas Víctimas de Violencias, página 2.

<sup>9</sup> Guía sobre comunicación accesible en Lengua de Señas Argentina realizada por el INADI, página

**Esto significa que los elementos de la Lengua de Señas se organizan y combinan de una manera distinta al español.**

Por dichas características, la escritura en español de las personas Sordas suele estar estructurada en forma diferente a la de un hablante nativo. Entonces, para que los servicios de atención que utilizan vías de comunicación escrita sean accesibles tienen que contar con personal formado en Lengua de Señas Argentina que interprete con precisión los mensajes de las personas Sordas y con personas Sordas siempre, ya que son las que permiten la accesibilidad plena.

Dentro de la comunidad Sorda las personas presentan **diferentes niveles de competencia y habilidades lingüísticas en LSA**. En los casos de violencia de género, las mujeres Sordas necesitan poder nombrar las situaciones de maltrato para reconocerlas. Algunos de los términos que describen determinadas acciones clave en los contextos de violencia no tienen aún una seña en LSA, ya que es una lengua viva y dinámica que se va construyendo al igual que el español.

Las profesionales de los servicios de atención, a la hora de indagar sobre la circunstancia en la que se encuentra una mujer Sorda, deben estar sensibilizadas y formadas para considerar estas vacancias y ejecutar estrategias para explicar los conceptos que no tienen señas.



No hay correspondencia exacta entre las unidades de las lenguas de señas y las de las lenguas orales. Lo que se interpreta de una lengua a otra es el sentido de los enunciados.

Palabras como “abuso”, “amenaza” o “agresor” no tienen aún una seña en LSA o, si la tienen, es una seña poco conocida. Por ello se debe explicar qué significa cada palabra en concreto, por ejemplo:

Para preguntar si fue amenazada se recomienda plantear interrogantes específicos como ¿te ahorcó?, ¿tenía un cuchillo?, ¿te empujó?, entre otros.

El material gráfico producido por profesionales formadas en LSA y cultura Sorda en equipo con las mismas sordas, en el rol de asesoras Sordas, es un buen modo de definir conceptos, como por ejemplo el de “prohibición de acercamiento”.

Es importante no dar por sentado que la persona Sorda entiende el significado de todas las palabras y conceptos que se interpretan en Lengua de Señas. El equipo debe verificar que todas las personas se están refiriendo a lo mismo y que se están entendiendo mutuamente.



Palabras como “abuso”, “amenaza” o “agresor” no tienen aún una seña en LSA aprobada por la comunidad Sorda.

<sup>10</sup> Salud integral accesible para mujeres Sordas, página <sup>10</sup>.

## 3.3

## Vías de contacto accesibles

Los canales de comunicación son pensados con una mentalidad de oyente, por eso a continuación se visibilizan las barreras que encuentran las personas Sordas ante los distintos soportes y las potencialidades de los diversos sistemas de contacto.



Es importante preguntarle a la persona Sorda que se contacta para pedir ayuda: **“¿Cómo preferís que nos comuniquemos?”**

Soporte sonoro

**NO ES ACCESIBLE.**



Llamadas telefónicas



Mensajes y notas de voz

Los intercambios a través de audios dejan totalmente aisladas a las personas Sordas.



***Tengo una alumna del secundario que tiene un problema familiar importante, muy complicado. Siento que no tengo suficiente información.***

*También el hecho de cómo llamar a un servicio telefónico de asesoramiento, no sé cómo es... nunca podría hacerlo. Necesitamos recibir más información para poder ayudar a esta alumna y a otras porque no es una sola, hay más situaciones. Por eso es necesario saber, conocer, pensando en poder ayudarlas en el futuro.*



**S., mujer Sorda.**

Es docente en una escuela de Sordos.

## Soporte escrito

NO PLENAMENTE  
ACCESIBLE

Un gran porcentaje de la población no puede acceder porque no está alfabetizada.



Correo electrónico



Mensajes de texto



Chats

Dentro de la comunidad Sorda, sólo una parte de sus integrantes es bilingüe, es decir que además de la Lengua de Señas Argentina comprende también el español escrito. Y quienes lo escriben son aún menos.

Para aquellas personas Sordas que tienen conocimientos del español se presentan dificultades adicionales:

Tiene una **estructura gramatical diferente** al de su lengua natural, la LSA.

**Vocabulario.** La amplitud de términos o conceptos desconocidos debido a la falta de acceso a la comunicación e información.

Las personas Sordas **perciben al entorno a través de la vista:** prestar atención a la escritura en un chat mientras están atendiendo el contexto complejiza la interacción.

La persona que recibe el mensaje desde el centro de atención tiene que estar formada en cultura Sorda y debe haber una persona Sorda como mediadora lingüística-cultural, para generar empatía con la interlocutora y decodificar correctamente los mensajes. Las personas oyentes habitualmente no comprenden la expresión escrita de las personas Sordas.

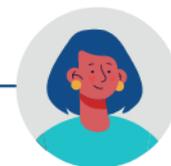


Las frases deben estar en español **claro y sencillo.**



**Escribí por whatsapp, pero no estaba cómoda porque en el chat escrito te ponés nerviosa.**

*¡Tenés que prestar atención a tu alrededor y encima, al mismo tiempo, escribir!*



**L., mujer Sorda**

Intentó comunicarse a un servicio de atención a través de un chat escrito en español.

**Soporte audiovisual (video)**

**ES ACCESIBLE**



**Videollamadas**



**Archivos de videos**

Las conversaciones cara a cara -presenciales o a través de plataformas virtuales- permiten el intercambio en lengua de señas siempre que se puedan visualizar con nitidez los rasgos no manuales, los movimientos y las manos (plano medio corto). Esto es fundamental para la comunicación.

**Para obtener una buena visión en las videollamadas es importante considerar:**



**Turnos de habla:** respetar los turnos para hablar y no superponerse, asegurarse de que la persona que habla en lengua de señas -ya sea la mujer Sorda que se comunica con el servicio, la intérprete o la mediadora- esté en la visualización principal para que todas las personas participantes la puedan ver.



**El encuadre:** el rostro y manos de las personas deben quedar dentro del campo tomado por la cámara, desde la cabeza hasta el pecho (plano medio corto).



**La luz:** chequear que haya buena iluminación tanto del rostro como de las manos y brazos, para decodificar los rasgos no manuales y expresiones faciales y -en algunos casos- poder leer los labios, y para poder visualizar e interpretar correctamente la dirección de los movimientos en el espacio.



**Ver la boca:** es un elemento que genera mucha información para las personas Sordas por eso quienes participan del intercambio tienen que evitar taparse la boca con objetos como micrófonos, tapabocas u otros.



**Pantalla despejada:** comprobar que no haya piezas gráficas superpuestas -como banners, zócalos, marcas de agua y logos- ni objetos que obstruyan la visión.



**Ropa:** las prendas deben contrastar con el tono de piel y ser de colores sólidos y lisos, sin estampados. Esto permite una comunicación visual más clara y evita la fatiga o desvío de la atención.



**Las mujeres Sordas de mi comunidad a veces me consultan a mí para que las ayude a contactar a profesionales médicos o de otro tipo.**

*También para que les dé consejos para que se puedan comunicar mejor a través de Zoom (algunas lo tienen y otras no), pero todas necesitan manifestarse en Lengua de Señas y sentirse acompañadas.*



**R.G., mujer Sorda del Noroeste argentino.**

Además de seleccionar un soporte tecnológico que abra el canal para un intercambio visual, los servicios de atención accesibles a mujeres Sordas deben contar con un equipo profesional que atienda a la persona vulnerada de manera empática, eficaz y segura. Para ello es fundamental crear una tríada de personas formadas en la temática de violencia de géneros y cultura Sorda, que incluya personas Sordas, intérpretes de LSA-E y profesionales especializadas.

Para la atención presencial también se recomienda equipos que repliquen esta tríada, en los que se incluyan personas Sordas, ya que éstas conocen sus propias necesidades e idiosincrasias.



**Conocer la cultura Sorda resulta indispensable para entablar una comunicación efectiva con una persona Sorda.**

## 3.4

### Comunicación efectiva

La cultura Sorda <sup>11</sup> es predominantemente visual y se funda sobre la base de la Lengua de Señas Argentina (LSA). La interacción comunicativa entre sus integrantes es un recurso esencial de socialización y de cohesión grupal. En su comunidad, la mayor parte de la interacción social se establece entre personas Sordas en organizaciones, clubes y otros espacios propios.

Dentro de la comunidad Sorda que habita entre la mayoría oyente, se produce una unión e identificación cimentada en el modo visoespacial de percibir el mundo y en la experiencia compartida de haber sufrido a lo largo de sus vidas la actitud discriminatoria de los colectivos oyentes.

Nada sobre nosotras, sin nosotras, es el lema fundamental de la Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad, y hace referencia a la inclusión de personas Sordas en los equipos que trabajan para las personas Sordas.

<sup>11</sup> La identidad cultural y lingüística de las personas Sordas fue reconocida por la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad en el Artículo <sup>30</sup>, inciso <sup>4</sup>.

**3.5****Cultura Sorda y perspectiva de género: una metodología innovadora**

Frente a las vulneraciones de las mujeres Sordas provocadas por las barreras actitudinales y comunicacionales en los lugares de atención que deberían brindar contención y ayuda, se originó el Programa Sordas sin Violencia (SSV). Esta experiencia puso en marcha una metodología de intervención que presenta características superadoras: está diseñada desde una perspectiva social de la discapacidad y con enfoque de género. El servicio que ofrece tiene la particularidad de haber sido creado por Sordas y oyentes, con y para mujeres Sordas.

**La principal cualidad del equipo de atención, acompañamiento y acceso a la información para mujeres Sordas víctimas de violencias, es estar conformado por tres perfiles: profesional con formación en violencia de género, mediadora Sorda e intérprete de Lengua de Señas - Español.**



**Una vecina me dio una dirección para ir a denunciar violencia. Pensé cómo podía solucionar mi situación siendo una persona Sorda.**

*Fui igual y encontré muchas barreras. Las personas oyentes me veían pero no podía comunicarme con nadie. Me sentía oprimida. Entré a la sala de espera y ahí vi a otra persona Sorda. Era una mujer que se encontraba allí porque había ido a acompañar, como mediadora, a otra mujer Sorda. La llamé, me vio y le pude contar toda la historia. Me emocioné, era la primera vez que me había podido comunicar. (...) De a poco, fueron cambiando mis emociones, me empecé a sentir mejor porque encontré solución a todo. Sería importante que estos servicios pudieran contar con intérpretes y mediadoras Sordas.*



**L. pudo salir de una situación de violencia.**



## Profesional con formación en violencia de género

- Es una persona oyente que se ocupa de la atención en los casos de violencia de género.
- Debe tener conocimientos de la cultura Sorda.
- Establece la comunicación con la mujer Sorda que necesita ayuda a través de la intérprete de Lengua de Señas - Español, quien a su vez se apoya en la mediadora Sorda.
- Es la integrante del equipo que se comunica mayormente en español y, al no ser usuaria de Lengua de Señas, tiene disponibilidad para llevar un registro escrito del caso para su seguimiento. **La capacitación del equipo en LSA es lo ideal. Es importante iniciarse en el conocimiento de la lengua para un intercambio más fluido y empático.**



## Intérprete de Lengua de Señas Argentina - Español (LSA-E) <sup>12</sup>

- Es una profesional de la comunicación que interpreta los enunciados en LSA al español y del español a la LSA. Para ello, se requieren conocimientos específicos de interpretación (técnicas, metodologías, estrategias) y contacto permanente con la comunidad Sorda.
- **Su función implica un trabajo cognitivo para garantizar la calidad de la atención, conoce la cultura Sorda y debe estar formada en violencia de género.**



## Mediadora Sorda

- Pertenece a la cultura Sorda, es usuaria de la Lengua de Señas y maneja el español escrito.
- Es quien recibe a la mujer Sorda porque puede conectar con ella desde la empatía comunicacional generando alivio y confianza.
- Trabaja en equipo a la par con la intérprete para garantizar la comunicación eficaz.
- Orienta sobre emergentes relacionados a la pertenencia a la comunidad Sorda.
- Interviene durante los intercambios con el fin de asegurar que la mujer Sorda comprenda acabadamente toda la información que se le proporciona y viceversa.
- Debe tener formación en género y violencia, como también conocimientos sobre la temática de derechos humanos.
- **Su rol garantiza una comunicación efectiva, de esta manera se evita la revictimización de la mujer Sorda.**

<sup>12</sup> Así se denomina a la persona que traslada enunciados producidos en lenguas habladas o señadas de una lengua y cultura a otra, y su trabajo consiste en "interpretar". Los términos "traductor/a" o "traducir" se utilizan para referirse al proceso de traslación de textos escritos. (Ética y procedimiento profesional para Intérpretes de Lengua de Señas, Viviana Burad, <sup>2008</sup>, páginas <sup>31</sup> y <sup>32</sup>).

### **Empatía**

La empatía abre el canal de comunicación y constituye un elemento primordial que debe estar presente: las personas Sordas suelen frenar su búsqueda de ayuda si creen que no serán comprendidas por su interlocutor/a. La posibilidad de sentir que no podrán acceder comunicacionalmente las desalienta a pedir orientación y protección. Por eso, ver del otro lado de la pantalla (o el escritorio) a una mediadora Sorda les garantiza que habrá entendimiento.

### **Formación**

Todo el equipo debe tener formación en el abordaje de la violencia de género y en cultura Sorda.

### **Registro de datos y seguimiento**

Los datos de las mujeres atendidas y las intervenciones, deben ingresarse en un sistema de registro que facilite y propicie su seguimiento.



# Marco Legal

4

4

## 4.1

## Derechos de las mujeres

## CEDAW

**La Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer**, (conocida por sus siglas en inglés como CEDAW) fue adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1979 y marcó un hito en la historia de la lucha mundial por los derechos de las mujeres. La Argentina la aprobó mediante la ley 23.179 en 1985 y desde 1994 goza de jerarquía constitucional.

En base a la CEDAW, en 1995 se estableció un plan para promover estos derechos: la Declaración y la Plataforma de Acción de Beijing. Los Estados parte se comprometieron a intensificar los esfuerzos para garantizar el **disfrute en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos** y libertades fundamentales a **todas las mujeres y las niñas**, quienes enfrentan múltiples barreras como la cultura y la discapacidad, entre otras.<sup>13</sup>

Se advierte que la incapacidad de proteger y promover esos derechos es un problema que incumbe a todos los Estados. Y **exige a los gobiernos que tomen medidas urgentes** para combatir y eliminar la violencia contra las mujeres. Es un objetivo estratégico que los gobiernos **garanticen el acceso de las mujeres**

**con discapacidad -particularmente vulnerables- a la información y los servicios disponibles en el ámbito de la violencia contra la mujer.**<sup>14</sup>

En la misma Plataforma de Acción de Beijing se resalta que la violencia contra la mujer se ve agravada por presiones sociales, como el hecho de que las autoridades públicas no pongan el suficiente empeño en difundir y hacer cumplir las leyes vigentes; y la falta de medios para combatir las causas y consecuencias de la violencia. Sostiene también la necesidad de capacitar a las personas que ocupan cargos públicos en derechos humanos y establecer mecanismos eficaces para investigar y castigar las violaciones de los derechos perpetradas por cualquier funcionario/a público/a.<sup>15</sup>



La Argentina **reforzó el reconocimiento de la problemática al darle rango constitucional en 2011** a la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer conocida como "**Convención de Belém do Pará**", que había sido firmada en 1994, y con la sanción de la Ley Nacional 26.485 de Protección Integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollan sus relaciones interpersonales.

<sup>13</sup> Declaración de Beijing, punto 32, página 4. Disponible en: <https://www.un.org/womenwatch/daw/beijing/pdf/BDPfA%20S.pdf>

<sup>14</sup> Plataforma de Acción de Beijing, Capítulo 4, Objetivo D. La violencia contra la mujer, páginas: 51, 53 y 55. Disponible en: <https://www.un.org/womenwatch/daw/beijing/pdf/BDPfA%20S.pdf>

<sup>15</sup> Plataforma de Acción de Beijing, página 105. Disponible en: <https://www.un.org/womenwatch/daw/beijing/pdf/BDPfA%20S.pdf>

## 4.2 Derechos de las personas con discapacidad

Las mujeres y niñas con discapacidad están sujetas a múltiples formas de discriminación y suelen estar expuestas a un riesgo mayor de violencia, dentro y fuera del hogar, según reconoce la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad de la ONU que la Argentina ratificó en 2008 mediante la Ley 26.378.

Por ende, el Estado argentino se comprometió a realizar acciones para que las personas con discapacidad puedan disfrutar plenamente y en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales. En este sentido debe asegurar que existan formas adecuadas de asistencia y que los servicios de protección tengan en cuenta la edad, el género y la discapacidad.<sup>16</sup>

A su vez, la Convención reconoce en su preámbulo que la discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. Por eso es de suma importancia que la información y la comunicación sean accesibles.

## 4.3 Derecho a la comunicación

El derecho a la libertad de expresión comprende el derecho a buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de toda índole, así lo reconoce el Pacto de San José de Costa Rica con jerarquía constitucional<sup>17</sup>. A través del ejercicio de este derecho fundamental se puede acceder al resto de los derechos.

Para las mujeres Sordas la principal barrera a la hora de ejercer sus derechos es la comunicación: en la Argentina las personas Sordas se comunican en su propia lengua, la Lengua de Señas Argentina (LSA).<sup>18</sup>

La lengua cohesiona a quienes conforman una comunidad lingüística, en este sentido vale resaltar que la Declaración Universal de Derechos Lingüísticos (DUDL) proclama la igualdad de derechos sin distinciones entre lenguas oficiales y no oficiales ni mayoritarias y minoritarias.<sup>19</sup>

También aclara que si bien el ejercicio de los derechos lingüísticos en la mayoría de casos depende de los recursos disponibles, sería injusto negar su validez alegando una falta de medios y pide un compromiso internacional de solidaridad que compense los déficits, y haga viables los derechos de todas las personas por igual.

<sup>16</sup> Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad - Ley 26.378, Artículo 16.

<sup>17</sup> Convención Americana sobre Derechos Humanos llamada Pacto de San José de Costa Rica. Artículo 13.

<sup>18</sup> Curso de Lengua de Señas Argentina, Parte 1. María Ignacia Massone y Rocío Anabel Martínez, 2012, página 32.

<sup>19</sup> Declaración Universal de Derechos Lingüísticos, página 12.

Los grupos lingüísticos tienen el derecho a ser atendidos en su lengua en los organismos oficiales y las relaciones socioeconómicas (Artículo 3.2 DUDL).<sup>20</sup>

Toda comunidad lingüística tiene derecho a gozar de los medios de traducción directa o inversa que garanticen el ejercicio de los derechos recogidos en esta Declaración (Artículo 11 DUDL).

Todo miembro de una comunidad lingüística tiene derecho a relacionarse y a ser atendido en su lengua por los servicios de los poderes públicos o de las divisiones administrativas centrales, territoriales, locales y supraterritoriales a los cuales pertenece el territorio de donde es propia la lengua. (Artículo 16 DUDL).

**El reconocimiento y uso de la Lengua de Señas Argentina en los servicios públicos aún es una deuda pendiente. Los derechos de la comunidad Sorda han sido históricamente vulnerados debido a que las barreras comunicacionales que enfrentan a diario impiden su pleno ejercicio.**

<sup>20</sup> Declaración Universal de Derechos Lingüísticos, página 15.

# Desafíos futuros

5



El momento en que las mujeres que están en situación de violencia se animan a contar y pedir ayuda es crucial porque significa que dieron el primer paso: **comienzan a transitar la ruta crítica para salir.** Por esta razón, **el contacto con los servicios de atención, asesoramiento y contención para situaciones de violencias por motivos de género juega un rol central.**

Las instituciones públicas y sus vías de contacto, a través de las que el Estado ofrece los servicios de orientación y urgencia, necesitan comprometerse en generar accesibilidad para las mujeres Sordas. Así se podrá evitar que sean doblemente vulneradas en sus derechos.

Es imperioso e impostergable la adecuación de los soportes y procesos de comunicación públicos para eliminar las barreras en el acceso a la comunicación e información para la comunidad Sorda. Esta transformación tiene como condición esencial incorporar la cultura Sorda a los servicios de atención, lo que solo es posible si están integrados por personas Sordas.

En este sentido, es vital que los equipos de trabajo tengan carácter integral, es decir que estén conformados por tres perfiles: una agente con formación consistente en género y violencia y en cultura Sorda, una intérprete de Lengua de Señas Argentina - Español y una mediadora lingüística-cultural Sorda, también formadas en

género y violencia. Solo así habrá una verdadera restitución de derechos que contribuya al fortalecimiento de la autonomía y al desarrollo de un proyecto de vida pleno, libre de violencias.



Entre las mujeres Sordas que colaboraron con sus testimonios sobre las experiencias de comunicación en servicios de atención pública se destacó en numerosas oportunidades una misma demanda: **la implementación de una vía de comunicación pública específica para personas Sordas.** Se sugirió que reciba la llamada una persona (mujer) Sorda junto con una intérprete de LSA-E. Y también se propuso la creación de una aplicación móvil que brinde información accesible sobre los servicios de atención y sobre la temática específica.



## BIBLIOGRAFÍA

- Burad, V.** (2008). Ética y procedimiento profesional para Intérpretes de Lengua de Señas. **Comité de seguimiento de la Declaración Universal de Derechos Lingüísticos.** (1998). Declaración Universal de Derechos Lingüísticos.
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.** (2008). Obtenido de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/140000-144999/141317/norma.htm>
- INADI.** (s.f.). Comunicación accesible en lengua de señas argentina. Obtenido de <http://inadi.gob.ar/contenidos-digitales/producto/guia-comunicacion-accesible-en-lengua-de-senas-argentina/>
- Ley de protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales.** (2009). Obtenido de <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/150000-154999/152155/norma.htm>
- Martínez, M. I.** (2012). La etnografía como punto de partida epistemológico y metodológico & Aspectos sociolingüísticos: comunidad lingüística, lingua franca, diglosia. En Curso de Lengua de Señas Argentina.
- OEA.** (1969). Convención Americana sobre Derechos Humanos. Obtenido de [https://www.oas.org/dil/esp/tratados\\_b-32\\_convencion\\_americana\\_sobre\\_derechos\\_humanos.htm](https://www.oas.org/dil/esp/tratados_b-32_convencion_americana_sobre_derechos_humanos.htm)
- OEA.** (s.f.). Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra La Mujer - "Convención de Belem do Pará". Obtenido de <https://www.oas.org/juridico/spanish/tratados/a-61.html>
- ONU.** (1981). Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer. Obtenido de <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterest/pages/cedaw.aspx>
- ONU.** (1995). Declaración y Plataforma de Acción de Beijing. Obtenido de <https://www.un.org/womenwatch/daw/beijing/pdf/BDPfA%20S.pdf>
- Programa Sordas Sin Violencia.** (s.f.). Guía de recomendaciones para el acceso a la justicia de mujeres Sordas víctimas de violencia de género. Obtenido de <https://www.sordassinviolencia.com/sordassinviolencia-Guia-de-recomendaciones.pdf>
- Programa Sordas Sin Violencia.** (s.f.). Salud integral accesible para mujeres Sordas. Obtenido de [https://www.sordassinviolencia.com/SALUD\\_INTEGRAL\\_ACCESIBLE\\_PARA\\_MUJERES\\_SORDAS.pdf](https://www.sordassinviolencia.com/SALUD_INTEGRAL_ACCESIBLE_PARA_MUJERES_SORDAS.pdf)
- Programa Sordas Sin Violencia.** (s.f.). Sistematización SSV PNUD. Buenos Aires.

