

Comunicación Efectiva



Resumen

Cuando la comunicación es efectiva, las personas sordas pueden compartir y/o recibir información eficientemente. La comunicación efectiva favorece una participación plena e igualitaria por parte de los individuos sordos en cualquier situación dada. La comunicación efectiva se caracteriza por una interacción fluida por medio de la cual todas las partes reciben y responden a la información de igual manera.

¿Cómo definimos una comunicación efectiva?

El Departamento de Justicia de los Estados Unidos define la comunicación efectiva como aquella comunicación con personas sordas o con problemas de audición que es equitativa a la comunicación con personas oyentes. Esto podría requerir el utilizar un intérprete de lengua de señas, servicios de traducción de voz a texto, medios subtítulados, un dispositivo de asistencia auditiva u otra acomodación de accesibilidad solicitada por el individuo.

¿Se tiene que proporcionar la ayuda solicitada?

Los gobiernos estatales y locales, al igual que organizaciones clasificadas bajo el Título II, están obligadas por la Ley para Personas con Discapacidades (ADA por sus siglas en inglés) a proporcionar el servicio o dispositivo solicitado por el individuo sordo, a menos que se pueda demostrar que hay otro medio de comunicación igualmente efectivo disponible.¹ Esta ley también alienta a las organizaciones categorizadas bajo el Título III, como las universidades privadas y las empresas comerciales, a considerar el servicio o dispositivo solicitado por el individuo¹. Es importante recordar que aún cuando la ley federal no obliga a cumplir con la solicitud de una acomodación de accesibilidad específica, la entidad tiene que garantizar que la comunicación entre todas las partes sea efectiva.

No todas las acomodaciones de accesibilidad son igualmente efectivas para todas las personas sordas. Si la persona sorda no domina el lenguaje de señas, por ejemplo, un intérprete de lenguaje de señas no sería un medio efectivo para participar en la comunicación. En estos casos, sería apropiado utilizar un servicio de traducción de voz a texto, como CART, C-Print © o TypeWell. En otras situaciones, una persona sorda puede tener discapacidades adicionales ocultas que impiden la lectura de los subtítulos generados por los servicios de traducción de voz a texto. Para estas personas, la presencia de un intérprete de lenguaje de señas facilitaría la comunicación efectiva.

¿Quién o qué es un proveedor calificado?

De acuerdo con la ADA, un proveedor calificado se define como alguien que facilita de manera efectiva, precisa e imparcial el acceso a la comunicación en tiempo real, ya sea en el lugar donde se esté llevando a cabo la interacción o remotamente. Un proveedor calificado tendrá un alto nivel de profesionalismo y ética. Los intérpretes deben tener las habilidades necesarias para transmitir información tanto expresiva como receptivamente. Esto requiere que se conozca bien el vocabulario específico del tema y contexto donde se realiza la interacción. Un proveedor de traducción de voz a texto debe poder lograr un alto nivel de comprensión del contenido y precisión en tiempo real.



NDC
National Deaf Center
on Postsecondary Outcomes

¿Se tiene que garantizar un proveedor en específico cuando se solicita?

La ADA no obliga a utilizar un proveedor específico cuando sea solicitado; sin embargo, hay situaciones en las cuales este proveedor específico es el proveedor mejor cualificado. Por ejemplo, un estudiante sordo solicita que la Srita. Pérez Smith interprete su clase de Cálculo II. Al discutir esta solicitud con el estudiante, éste le informa que la Srita. Pérez interpretó el curso de Cálculo I que tomó el mismo estudiante el semestre anterior y cuenta con mucha experiencia interpretando cursos de matemáticas avanzadas. Puede ser que otro intérprete no cuente con esta experiencia. En este caso, se puede decir que la Srita. Pérez es el intérprete mejor cualificado para garantizar una comunicación efectiva.

Para servicios de traducción de voz a texto, el servicio llamado CART proporciona una transcripción de palabra por palabra mientras que los servicios C-Print y Typewell generan una transcripción del significado de la conversación o mensaje. En las clases en las cuales el entender palabra por palabra es esencial, un sistema donde se transmita solo el significado del mensaje no será el mejor método. Y si un estudiante lee lentamente, un sistema que transmita palabra por palabra no será el más adecuado. Al discutir y considerar las razones detrás de cada solicitud específica, las dos partes pueden llegar a un entendimiento mutuo que conlleve a un resultado exitoso.

Qué es la experiencia subjetiva?

Para los usuarios del lenguaje de señas, es importante considerar la experiencia subjetiva cuando se discutan las solicitudes específicas. Hay variaciones del lenguaje de señas que incluyen ASL, PSE, y SEE. Por lo tanto, el asignar un intérprete que utiliza SEE a una persona sorda que tiene un mayor dominio de ASL puede resultar en malos entendidos tanto receptivos como expresivos lo que conllevarían a una comunicación deficiente.

Casos legales

Hay dos casos que nos presentan más información sobre este tema de comunicación efectiva.

- Argenyi vs. Creighton: www.tinyurl.com/OCRargenyi
- Carta a Santa Ana College: www.tinyurl.com/SantaAnaLetter

Recursos relacionados con el tema

- *Guía para un acceso igualitario: Las responsabilidades legales para las instituciones* (Segunda edición): www.nationaldeafcenter.org/eaguide
- *Contrato de intérpretes de lenguaje de señas cualificados*: www.nationaldeafcenter.org/hiringsli
- *Contrato de proveedores de traducción de voz a texto calificados*: www.nationaldeafcenter.org/hiringstt

Recursos adicionales sobre este tema pueden estar disponibles en www.nationaldeafcenter.org/resources

Fuentes bibliográficas

Departamento de Justicia de los Estados Unidos: *Comunicación efectiva*.
www.ada.gov/effective-comm.htm



Este documento fue desarrollado bajo una subvención del Departamento de Educación de los Estados Unidos, OSEP # HD326D160001. Sin embargo, los contenidos no representan necesariamente la política del Departamento de Educación de los Estados Unidos, y no se debe asumir el respaldo del gobierno federal.

Traducciones al español realizadas en colaboración con el Consejo de Manos.

Recursos adicionales sobre este tema pueden estar disponibles en www.nationaldeafcenter.org

© 2019 National Deaf Center on Postsecondary Outcomes, licensed under Creative Commons BY-NC-ND 4.0 International