

# Guía Básica sobre personas Facilitadoras de Justicia



## MÓDULO 3

ENTENDER LA COMUNICACIÓN

[www.justiceintermediary.org](http://www.justiceintermediary.org)



# Introducción

La comunicación es un proceso complejo para las personas con y sin discapacidades y, por lo tanto, es fundamental que un FJ tenga una buena comprensión de este aspecto básico de su función. Este módulo inicia con un análisis del significado que le damos a la palabra ‘comunicación’ y **el derecho humano a la comunicación efectiva**.

Posteriormente examinaremos las demandas específicas de **la comunicación en el sistema de justicia**.

La comunicación es una de las actividades más complejas que realizamos como seres humanos. Involucra la **difusión, transmisión o intercambio de ideas, conocimientos e información** por medio del habla, la escritura o métodos no verbales.

También tiene que ver con la manera en la que **entramos en contacto** con otras personas, lo cual nos permite construir **relaciones e influir** en los demás.

La comunicación es un mecanismo que nos permite regular **el comportamiento**, tanto el nuestro como el de otras personas.

La comunicación es un **proceso mutuo y dinámico** y no sencillamente una transferencia de información de una persona a otra. La comunicación está sujeta a la **influencia del contexto**, lo mismo que a las **experiencias, la cultura y las emociones** de las personas involucradas.

La comunicación es una **actividad bidireccional** que involucra tanto comprensión como expresión. El **nivel de comprensión a menudo es interpretado erróneamente**. Aunque por lo general los niveles de comprensión típicamente exceden los niveles de expresión, no siempre se trata de una ecuación sencilla. Por ejemplo, una persona puede hablar extensamente para ocultar su falta de capacidad para retener, escuchar o procesar el lenguaje verbal.

El lenguaje oral es la base del lenguaje escrito. El lenguaje escrito [lectura y escritura] implica la asignación de símbolos [letras que asignamos a las palabras habladas] a las cosas que decimos.

Las personas que tienen dificultades con el lenguaje oral a menudo tendrán desafíos con el lenguaje escrito. Sin embargo, es posible tener problemas con el lenguaje escrito, pero no tener problemas con el lenguaje oral.

“El papel de la persona FJ se centra en maximizar la participación eficaz de las personas con discapacidad en el sistema judicial.

Una gran parte de esta participación depende de la comunicación”.



**El entorno de la comunicación** repercute en todas las habilidades de comunicación, y como FJ, nuestro enfoque se centra en el entorno jurídico en particular. Frecuentemente encontramos que nuestras habilidades de comunicación pueden variar como resultado de cambios en nuestro estado de ánimo, un régimen de medicación, la hora del día, emociones intensas, experiencias pasadas y el tema de la comunicación.

Por ejemplo, si nos despertamos repentinamente en medio de la noche, no seremos tan coherentes o elocuentes como lo somos normalmente; cuando se nos pide hablar ante un grupo numeroso de extraños en un entorno nuevo y sin previo aviso, podemos titubear y tartamudear, cuando normalmente hablamos de manera fluida.

De acuerdo con el Artículo 2 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de 2006 (CDPD):

La “**comunicación**” incluye 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.

El “**lenguaje**” incluye tanto el lenguaje oral como la lengua de señas y otras formas de comunicación no verbal.





# Barreras sociales

Estas barreras son creadas por las demás personas con las necesita comunicarse y la sociedad en la que necesita hacerlo. La sociedad hace suposiciones, no aborda las necesidades individuales y puede tener ideas preconcebidas de la contribución que una persona con una discapacidad puede hacer. Más allá de estos prejuicios, existen barreras cotidianas.

## Expectativas inapropiadas

Estas pueden ser demasiado altas, demasiado bajas o sencillamente poco realistas. Por ejemplo, puede existir la expectativa de que una persona tiene la capacidad de leer y comprender las instrucciones de un electrodoméstico; o que una persona no tiene la capacidad para usar un teléfono móvil para descargar una aplicación, cuando en realidad son perfectamente competentes; o que una persona con demencia no tiene la capacidad para decidir qué es lo que quiere cenar... cuando sí la tiene.

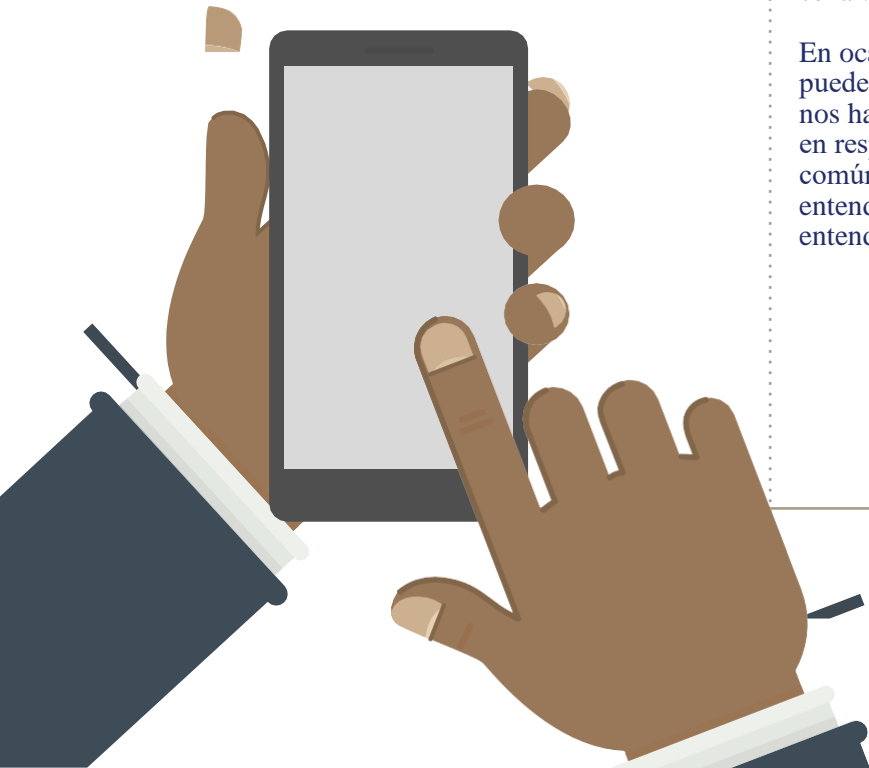
En ocasiones, damos por hecho que una persona puede expresarse porque “se ve bien” y porque no nos hace saber que no ha comprendido. Por ejemplo, en respuesta a la pregunta “¿Me entiende?”, es común que la gente diga “Sí”, aun cuando no haya entendido, o aunque no esté segura de haber entendido o no.

## Falta de tiempo

Por ejemplo, una persona que tartamudea puede ser renuente a expresar una opinión si sabe que la persona que le escucha tiene poco tiempo y es probable que se impacienta. De la misma forma, un familiar podría sentirse tentado a responder preguntas en representación de un familiar con discapacidad o terminar una oración por ellos, pensando que eso ahorrará tiempo.

## Ideas preconcebidas

Al estar frente a una persona que se comunica de manera atípica, por ejemplo, que no hace el contacto visual esperado, puede resultar más fácil asumir o presuponer que no tiene interés. Esto niega a la persona la oportunidad de comunicarse. Una persona con Esclerosis Múltiple puede haber perdido la capacidad para hablar, de modo que podrían tomarse decisiones sin su participación. Sin embargo, si se usan los apoyos de comunicación apropiados, se le da a la persona el tiempo necesario para responder y se cuenta con alguien que sepa escuchar, esa persona podrá expresar su opinión.





### Barreras físicas

En ocasiones no prestamos mucha atención al entorno en el que estamos pidiendo que la persona con discapacidad se comunique. Los cambios en el entorno nos afectan a todos, pero pueden tener un impacto más grande en una persona con discapacidad. Los siguientes son algunos factores de la vida diaria que pueden incidir en la comunicación efectiva:

- Una **molestia física**, por ejemplo, un dolor, afectará la capacidad de la persona para concentrarse y poner atención a lo que está sucediendo a su alrededor.
- El **ruido ambiental**, por ejemplo, si se está en un grupo grande, la persona puede distraerse o provocar que se retraiga. Una sobrecarga sensorial afecta a cualquier persona, pero afectará de manera particular a aquellas personas con discapacidades específicas como el autismo.
- Las **distracciones visuales**, como los cambios en la iluminación, una televisión encendida, o personas en movimiento, pueden tener un impacto en la concentración.
- El **número y el papel de las personas** presentes en una reunión, por ejemplo, al momento de revelar información sensible, pueden influir de manera negativa en la capacidad de la persona para escuchar y expresarse plenamente.

Otras barreras sociales:

- Un **cambio en la rutina** o un cambio de planes puede ser altamente disruptivo y provocar confusión y angustia para algunas personas con discapacidad.
- La **hora del día** también puede afectar el estado de alerta de la persona. Si se alteran los patrones de sueño, las primeras horas de la mañana no serán un buen momento para la comunicación.
- De la misma forma, un **régimen de medicación** puede afectar los niveles cognitivos; por ejemplo, si una persona con pensamientos paranoides toma medicación cada quince días, puede resultar más difícil manejar esos síntomas al final de un ciclo de tratamiento y, por lo tanto, incidirán en la comunicación.
- La **vestimenta de algunos profesionales**, de manera particular los uniformes, como aquellos que se usan en un tribunal o aquellos usados por la policía, puede afectar la capacidad de una persona para comunicarse libremente. A la inversa, un uniforme puede ofrecer cierta tranquilidad.
- El **estrés y la naturaleza emotiva** de ciertas formas de comunicación, como presentar una denuncia, pueden incidir en la efectividad de una declaración.

La implementación de ajustes es más evidente en el caso de las discapacidades más visibles como las físicas y algunas sensoriales, que en aquellas menos visibles que impactan en la cognición y la comunicación de la persona. Esto podría deberse al hecho de que a menudo resulta más fácil reconocer cuando una persona tiene una discapacidad física y saber cómo responder.

En el **Módulo 4: Entender la Discapacidad**, se explorarán las discapacidades intelectuales y psicosociales en relación con el acceso a la justicia.

**Estos factores no son exhaustivos y no afectan a todas las personas en la misma medida, o no les afectan en absoluto, pero de igual forma deberán considerarse al momento de buscar el entorno de comunicación más efectivo.**

**Es probable que las personas con discapacidad inevitablemente tengan limitaciones de comunicación en muchos aspectos de sus vidas, pero la magnitud de esas limitaciones será única para ellas. Si se cuenta con los ajustes adecuados, se pueden superar muchas de las barreras para la comunicación efectiva.**

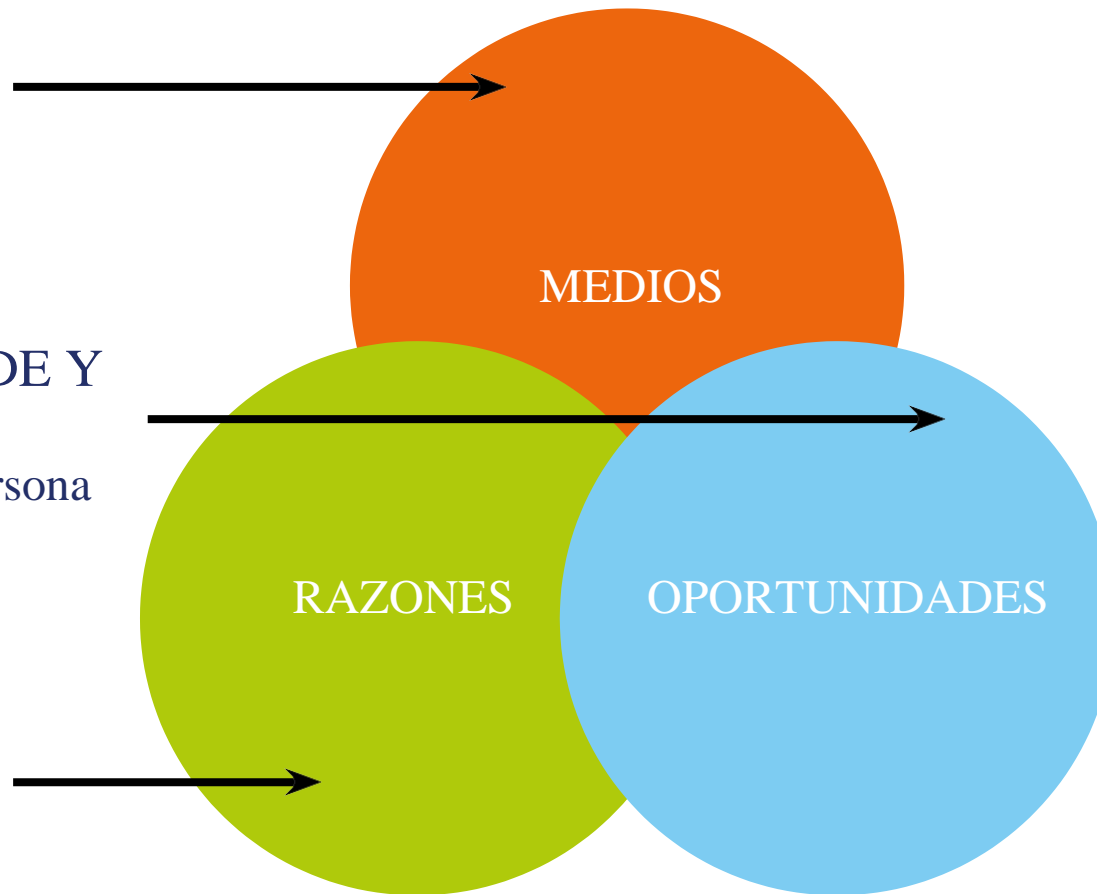


# Medios, razones y oportunidades para comunicarse

CÓMO se  
comunica una  
persona

CUÁNDO, DÓNDE Y  
CON QUIÉN  
se comunica una persona

POR QUÉ se  
comunica una  
persona



La comunicación implica algo más que tener la capacidad para comunicarse.

Si queremos tener una comunicación efectiva necesitamos contar con estos tres elementos.

Los tres elementos interactúan entre sí e inciden entre sí mismos.

Referencia: Money, D y Thurman, S (2002) Inclusive Communication – coming soon near you? Speech and Language Therapy in Practice, otoño 2002, 4-5.



## CÓMO se comunica una persona

Existen muchos factores que inciden en la forma como se comunica una persona:

- capacidades cognitivas
- capacidades sensoriales
- expresión verbal y no verbal
- orientación
- alfabetización.

Si analizamos estos factores con mayor detalle, existe una amplia variedad de habilidades que se requieren para asegurar que exista una comunicación efectiva.



### Las capacidades cognitivas incluyen:

- un conocimiento del lenguaje, incluidos la gramática y el vocabulario, entender los matices del lenguaje figurado, el uso de la entonación para cambiar el significado, la capacidad para reconocer los factores contextuales que influyen en las palabras enunciadas. Por ejemplo, si digo “por favor”, la entonación, las palabras que le antecedieron, a quién se lo estoy diciendo, o si estoy siendo sarcástico, influirán en el significado de esta frase
  - la capacidad para reconocer el significado de un entorno cambiante, los diferentes niveles de formalidad del idioma, las reglas de convivencia y saber cómo adaptarse a ellas
  - la capacidad para reconocer el cambio y aquello que es impredecible, para saber cómo adaptar la comunicación en estilo y contenido
- la capacidad para tener acceso al lenguaje necesario para adecuarse a las necesidades de la situación, por ejemplo, encontrar la palabra apropiada, o poder formular la oración gramatical correcta para adecuarse al nivel de formalidad de una ocasión
  - el recuerdo de experiencias recientes y no recientes, procesar nueva información, la integración de nueva información y la capacidad para hacer cambios a nuestro pensamiento; atención, concentración, enfoque, conciencia de las normas sociales, autoestima
  - la capacidad para reconocer y encontrar sentido a la información no verbal, por ejemplo, el tono de voz y cambios de tonalidad, las expresiones faciales, y saber cómo usar estos aspectos de la comunicación para influir en el significado.





### Las capacidades sensoriales incluyen:



**Escucha** – que puede verse limitada por una discapacidad auditiva que requiera de ayudas, o una discapacidad del procesamiento, por ejemplo, enfocarse en una “voz principal” contra un ruido de fondo, otras personas que se encuentran hablando, o dificultades con una interferencia en un sistema telefónico/virtual.



**Vista** – que puede verse limitada e impactar, por ejemplo, en la capacidad para leer de cerca o ver a la distancia, una discapacidad periférica o daltonismo.



**Tacto** – Esta puede ser una hipersensibilidad general o específica a objetos en particular o a formas en las que se toca a una persona.



**Sensibilidad a la luz**, por ejemplo, no tolerar luces artificiales brillantes o la luz solar directa.

### Habilidades de expresión – verbales



#### Capacidad para:

- usar los músculos de la boca (por ejemplo, la lengua, los labios, los dientes)
- usar las cuerdas vocales
- coordinar los músculos del habla
- acceder a las palabras (encontrar esa palabra que se tiene “en la punta de la lengua”) y organizarlas de manera rápida y precisa
- monitorear su propio lenguaje.

### Habilidades de expresión – no verbales



- Uso de expresiones faciales
- Uso de gesticulaciones
- Uso de señas informales
- Uso de lengua de señas formal
- Otras formas de lenguaje corporal como posturas apropiadas, el uso de las manos, espacio personal.

### Expresión – forma escrita



#### Capacidad para:

- Leer y comprender el significado (es decir, no solo leer en voz alta, sino poder comprender lo que se lee)
- comunicarse por escrito
- dibujar, por ejemplo, un mapa, un plano, un organigrama o un diagrama.







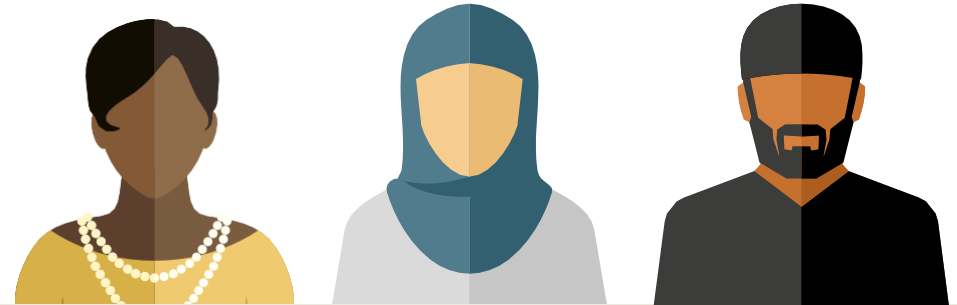
## RAZONES

### Por qué se comunica una persona

Las personas necesitamos tener razones para comunicarnos. Esto es algo que, de entrada, parecería obvio, pero si no sentimos la necesidad para interactuar con otros, o se nos proporciona todo sin tener que comunicarnos, entonces no tendremos razones para hacerlo.

Algunas de las razones para comunicarnos incluyen:

- Hacer una pregunta
- Llamar la atención
- Saludar a otras personas
- Responder una pregunta
- Rehusarse a hacer algo o hacer una objeción
- Expresar necesidades y deseos
- Tomar decisiones.
- Expresar sentimientos
- Expresar opiniones y percepciones
- Informar acerca de hechos o expresar ideas
- Escuchar nueva información
- Escuchar lo que sienten o piensan otras personas
- Entender y aprender.



## OPORTUNIDADES

### Dónde, cuándo y con quién se comunica una persona

Los seres humanos interactuamos con una multiplicidad y diversidad de personas y grupos. Algunos ejemplos de interacciones incluyen las que ocurren en la unidad familiar, las actividades de trabajo y recreativas, asistir a citas, ir de compras y pedir ayuda. Todos ellas ofrecen oportunidades para la comunicación.

Algunas personas viven vidas más aisladas, con menos oportunidades para comunicarse e interactuar con otras personas.



# El derecho a expresarnos libremente

La comunicación se reconoce como una necesidad esencial y, por lo tanto, como un derecho básico.

Sin ella, ninguna persona o comunidad puede existir o prosperar.

El derecho a la libertad de expresión requiere de una comunicación efectiva que permita a las personas construir y mantener relaciones, expresar opiniones, tomar decisiones y hacer valer su autonomía.

Todas las personas tienen el derecho a influir, a través de la comunicación, en aquello que sucede en sus vidas, lo mismo que a recibir apoyo para comunicarse con otras personas en formas que les resulten significativas.

Este reconocimiento es fundamental para el trabajo de una persona Facilitadora de Justicia, y representa la base para el desarrollo de un programa de esta naturaleza.



“ El niño tendrá derecho a la libertad de expresión; ese derecho incluirá la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de todo tipo, sin consideración de fronteras, ya sea oralmente, por escrito o impresas, en forma artística o por cualquier otro medio elegido por el niño. ”

Artículo 13, Convención sobre los Derechos del Niño de las Naciones Unidas



“ Toda persona tiene derecho a la libertad de expresión. Este derecho comprende la libertad de opinión y la libertad de recibir o de comunicar informaciones o ideas sin que pueda haber injerencia de autoridades públicas y sin consideración de fronteras. ”

Artículo 10, Convención Europea de los Derechos Humanos



# El entorno jurídico y la comunicación

El sistema de justicia está compuesto por un conjunto de instancias y procesos basados en tradiciones, reglas y un lenguaje poco familiar para la ciudadanía. Esta sección explora algunos de los temas específicos relacionados con la comunicación en el sistema judicial.



## El vocabulario del sistema judicial

Es probable que el vocabulario utilizado sea diferente del que se usa de manera cotidiana en muchos sentidos:

- **Terminología jurídica:** letrado, sentencia condenatoria, fianza, prisión preventiva, proceso judicial, jurado.
- **Palabras de uso poco común** mitigación, tipicidad, emplazamiento, es cuanto.
- **Palabras usadas con un significado diferente:** sobreseimiento, señalar, es cuanto
- **Expresiones idiomáticas o en sentido figurado** ir al grano, guardar silencio.

## La gramática del sistema judicial

Las estructuras gramaticales que se usan en el sistema judicial por lo general son más complejas. Un ejemplo es el uso de **oraciones largas**, por ejemplo, “*Para que puedas estar completamente seguro de la persona que estaba en el cine, ¿me puedes decir cómo era?*”. Para una persona con habilidades de comprensión limitadas puede resultar difícil saber qué parte de la oración es la verdadera pregunta.

El **uso de oraciones con voz pasiva**, por ejemplo, en vez de decir “*El hombre persiguió a la mujer*”, esa oración en voz pasiva sería “*La mujer fue perseguida por el hombre*”. Como la forma más común de comunicación es la voz activa, una persona con un alto grado de ansiedad podría no notar la diferencia entre los dos formatos y no comprender.

El **uso de “muletillas”**, por ejemplo, “*Tu estuviste allí, ¿o no?*” Esta pregunta es complicada por el uso de las formas tanto negativa como afirmativa en una misma oración. Si bien estos ejemplos variarían en función del estilo del lenguaje utilizado en los tribunales de cada localidad, en general estas oraciones complejas exigen más de la persona que escucha y tienen mayores probabilidades de provocar malentendidos.



### El lenguaje escrito del sistema judicial

Los procedimientos judiciales rara vez están planteados de una manera que permita una fácil comprensión. En caso de existir folletos por escrito, éstos podrían no ser accesibles a una persona con habilidades de lectura limitadas.

En todas las etapas del proceso judicial existe una gran dependencia del lenguaje escrito. Algunos ejemplos incluyen las notificaciones policiales, los términos de una libertad bajo fianza, los citatorios para presentarse ante las autoridades policiales o un tribunal, la evidencia en la forma de declaraciones por escrito, y las condiciones de una libertad condicional o una libertad preparatoria.



### El protocolo judicial y la tradición

- En un tribunal, las personas que hablan a menudo se sitúan de espaldas a la persona imputada o a la víctima, de modo que no existen indicaciones faciales o gestos no verbales que puedan facilitar la comprensión, si bien éste puede no ser el caso en todas las jurisdicciones
- Al final de cada audiencia no se cuenta con notas que la persona pueda consultar a manera de recordatorio
- Es común que la persona desconozca los protocolos y las reglas, y que tampoco se las expliquen
- Las narrativas legales son mucho más largas que la mayoría de las narrativas en la vida diaria. Las personas juzgadoras y defensoras a menudo tienen intervenciones ante el tribunal de más de 30 minutos.
- Generalmente se carece de ayudas visuales para estos largos discursos
- Las audiencias en el tribunal a menudo duran hasta dos horas, una situación que impone demandas poco realistas en la concentración y los lapsos de atención incluso para la escucha más atenta.

### Formalidades y procesos no explicados

- **Quiénes son todas las personas involucradas y su función:** Las personas no llevan gafetes, y no se proporcionan explicaciones sobre los diferentes uniformes
- **Quiénes pueden hablar y en qué momento:** No se explica a la persona si puede interrumpir, cómo se debe dirigir al tribunal o a su abogado durante el proceso
- **Orden de participación:** No se explica cuál será el orden de las intervenciones y si existe un tiempo límite para las mismas.
- **Descansos:** Quién decide cuándo darlos, a qué hora se puede comer, a qué hora terminará la audiencia
- **Cuáles con las reglas de comportamiento:** Al momento de hacerse una pregunta, por ejemplo ¿Se permite usar malas palabras?, ¿Es aceptable decir “No recuerdo” o “No sé”?
- **La naturaleza altamente impredecible de un juicio,** con aplazamientos inesperados, cambios de fechas, horarios y personal.



Durante las entrevistas policiales, existen otros aspectos que pueden incidir en la comunicación:

- **Uniformes y otros entornos poco familiares:** Estos aspectos pueden aumentar la ansiedad y limitar la capacidad de la persona para participar de manera efectiva
- **La posición:** Una posición directamente opuesta, detrás de un escritorio, puede influir en la interacción y el sentido de confrontación
- El hecho de **desconocer las “reglas”** y sentirse impotente pueden afectar la capacidad de una persona para revelar hechos.



### La importancia del evento y la carga emocional

La entrevista a un sospechoso o testigo y las audiencias judiciales son eventos sumamente importantes en la vida de una persona, además de tener una carga emocional alta que no es exclusiva de casos penales como aquellos relacionados con agresiones físicas, violación, homicidios o custodia infantil.

El resultado de esas experiencias, por ejemplo, las sentencias en materia de custodia, pueden cambiar la vida de las personas. A menudo es mucho lo que está en juego. Esto podría parecer obvio, pero es probable que sea necesario recordárselo a los profesionales del derecho, que trabajan en el sistema de justicia diariamente.

La carga emocional y en ocasiones traumática de estos eventos puede ser muy intensa y tener repercusiones importantes en la capacidad de la persona para comprender, asimilar y expresarse. Una situación así puede afectar a sospechosos, víctimas, testigos e imputados por igual.

### La comunicación misma de las personas Facilitadoras de Justicia

- Los FJ juegan un papel importante con respecto a maximizar la comunicación entre la persona con discapacidad y otros actores del sistema judicial, por ejemplo, jueces, abogados, funcionarios del tribunal y la policía
- Los FJ deberán adoptar estilos de comunicación diferentes para satisfacer las necesidades específicas de cada situación y de cada persona con discapacidad, por ejemplo, a través del uso de un lenguaje simplificado y una menor velocidad al hablar, además de dar tiempo para que una persona responda y de igual manera usar un vocabulario profesional al dirigirse al juez
- Los FJ necesitan reconocer el potencial de que ocurran malentendidos. Esto puede incluir evitar dar por hecho que sabemos todo acerca de la persona con discapacidad y su experiencia de vida, verificando nuestra comprensión en cada etapa.



## En resumen

- **La comunicación es la principal función del FJ**
- **La comunicación abarca todos los aspectos de la comunicación verbal, no verbal y escrita, además de aquellos factores que inciden en la efectividad de la comunicación, por ejemplo, el entorno, el vocabulario y el tema.**
- **Existen barreras importantes para la comunicación efectiva**
- **Los medios, las razones y las oportunidades para comunicarse son elementos importantes para comprender la comunicación**
- **El sistema judicial tiene tradiciones específicas, reglas, un vocabulario y entornos que inciden en el tipo de comunicación que puede establecerse con los usuarios del sistema**
- **Los FJ necesitan considerar sus propias habilidades de comunicación y cómo es que estas necesitan adaptarse para realizar su función.**



## Herramienta para Reflexión: Módulo 3

Esta es una oportunidad para que el usuario reflexione acerca del contenido del módulo y también para ayudarnos a mejorar y actualizar este

Haga clic aquí

recurso de manera continua. Le agradeceremos contribuir con sus reflexiones.

En su opinión, ¿cuáles son las habilidades básicas para lograr una buena comunicación en el entorno judicial?

¿Qué tanta capacitación en materia de comunicación necesitarán las personas que desean desempeñarse como FJ?

¿Cómo se puede ayudar a los demás actores del sistema judicial a adaptar su comunicación para interactuar con las personas con discapacidad?

*Continúa al reverso...*



**¿El esquema de FJ juega un papel en este sentido?**

**¿Qué organizaciones y grupos dedicados a la inclusión y defensa de los derechos de las personas con discapacidad pueden contribuir al esquema de los FJ?**

**¿De qué manera las tradiciones jurídicas locales hacen más complejo el entorno de la comunicación?**