



SỔ TAY NGHIỆP VỤ CỦA SỞ CẢNH SÁT NEW ORLEANS

CHƯƠNG: 55.5.1

TIÊU ĐỀ: GIAO TIẾP VỚI NGƯỜI KHIẾM THÍNH HOẶC NGƯỜI CÓ THÍNH LỰC KÉM

NGÀY CÓ HIỆU LỰC: 25/06/2017

NGÀY SỬA ĐỔI: 19/12/2021

MỤC ĐÍCH

Mục đích của Chương này là cung cấp hướng dẫn tương tác với những người khiếm thính, người có thính lực kém hoặc người bị suy giảm thính lực và có thể gặp khó khăn trong việc tiếp cận thực chất hoặc hiểu rõ các quyền, nghĩa vụ và dịch vụ quan trọng.

TUYÊN BỐ CHÍNH SÁCH

1. Các thành viên lực lượng phải tôn trọng và đối xử công bằng với tất cả các cá nhân bất kể khả năng nghe của họ. Các cá nhân khiếm thính hoặc người có thính lực kém có quyền được hưởng mức dịch vụ tương đương với mức độ dịch vụ được cung cấp cho những người khác.
2. Giao tiếp hiệu quả với những người khiếm thính hoặc người có thính lực kém trong vụ việc cần sự can thiệp của cảnh sát—dù họ là nạn nhân, nhân chứng, nghi phạm hoặc người bị bắt giữ—cần xác định tính chất vụ việc, mức độ khẩn cấp và các tình tiết liên quan.
3. Sở Cảnh Sát New Orleans có nghĩa vụ pháp lý cụ thể theo Đạo Luật Người Mỹ Khuyết Tật trong việc đảm bảo giao tiếp hiệu quả với người khiếm thính hoặc người có thính lực kém. Để thực hiện các nghĩa vụ này, các thành viên lực lượng phải tuân thủ các hướng dẫn của Chương này.
4. NOPD sẽ đảm bảo cung cấp các phương tiện hỗ trợ bổ sung phù hợp, bao gồm các thông dịch viên có đủ năng lực chuyên môn, cho tất cả những người dân bị khiếm thính hoặc người dân có thính lực kém để họ có thể tham gia hoặc nhận được lợi ích từ việc thực thi pháp luật của NOPD và các dịch vụ, chương trình hoặc hoạt động liên quan trên cơ sở bình đẳng như những người khác.

ĐỊNH NGHĨA

Phương tiện hỗ trợ bổ sung—Các dịch vụ hoặc thiết bị giúp những người khiếm thính hoặc người có thính lực kém có cơ hội bình đẳng để hiểu và/hoặc giao tiếp hiệu quả. Các phương tiện này bao gồm, nhưng không giới hạn ở việc sử dụng cử chỉ hoặc phương tiện hỗ trợ trực quan để hỗ trợ cho việc giao tiếp bằng lời nói; sử dụng notepad và bút bi hoặc bút chì để trao đổi thông tin qua văn bản; sử dụng máy tính hoặc máy đánh chữ; sử dụng thiết bị hoặc hệ thống hỗ trợ thính giác; sử dụng điện thoại có chức năng thực hiện cuộc gọi video hoặc dịch vụ thông dịch từ xa qua video; hoặc sử dụng thông dịch viên có đủ năng lực chuyên môn.

Các tình huống cấp bách—Một tình huống cấp bách thực sự hoặc đòi hỏi cần xử lý khẩn cấp mà một sĩ quan có thể mô tả cụ thể thay vì sử dụng các thuật ngữ mơ hồ hoặc ngôn từ rập khuôn. Các tình huống khiến một người bình thường tin rằng cần phải hành động ngay lập tức để ngăn ngừa thương tích cho bản thân hoặc những người khác.

Thông dịch viên /người chuyển ngữ trung gian—Một cá nhân bao gồm cả người khiếm thính, có khả năng hỗ trợ việc phiên dịch chính xác giữa tiếng Anh nói và ngôn ngữ ký hiệu hoặc giữa các biến thể của ngôn ngữ ký hiệu bằng cách đóng vai trò là trung gian giữa người khiếm thính và một người thông dịch/người chuyển ngữ có đủ năng lực chuyên môn.

Thông dịch viên/người chuyển ngữ có đủ năng lực chuyên môn—Thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu hoặc thông dịch viên qua lời nói có khả năng thông dịch hiệu quả, chính xác và khách quan ở cả chiều tiếp nhận và truyền đạt, đồng thời sử dụng thành thạo các thuật ngữ chuyên môn cần thiết. Theo đó, thông dịch viên phải có khả năng truyền đạt bằng ký hiệu cho người khiếm thính (hoặc thông dịch bằng lời nói cho người không sử dụng ngôn ngữ ký hiệu) những gì người có thính giác bình thường đang nói đồng thời chuyển tải cho người có thính giác bình thường những gì người khiếm thính diễn đạt bằng ký hiệu hoặc lời nói. Thông dịch viên phải có khả năng thông dịch bằng ngôn ngữ mà người khiếm thính sử dụng (ví dụ: Ngôn Ngữ Ký Hiệu Mỹ hoặc Tiếng Anh Ký Hiệu) và phải

am hiểu các thuật ngữ và cụm từ trong lĩnh vực thực thi pháp luật. Mặc dù thông dịch viên “có đủ năng lực chuyên môn” có thể được cấp chứng chỉ, một thông dịch viên được cấp chứng chỉ chưa chắc đã được coi là “có đủ năng lực chuyên môn”. Một người được Cơ Quan Đăng Ký Thông Dịch Viên dành cho Người Khiếm Thính (Registry of Interpreters for the Deaf) cấp chứng chỉ hoặc trong trường hợp không có thông dịch viên/người chuyển ngữ đã được cấp chứng chỉ, một người có khả năng giao tiếp và truyền tải thông tin chính xác với người có thính lực kém (truy cập <http://www.lrid.org/#> để biết thêm thông tin).

Người khiếm thính—Người bị mất thính lực ở mức độ nặng và có thể sử dụng ngôn ngữ ký hiệu.

Người có thính lực kém—Người bị suy giảm hoặc tổn thương thính giác do một khiếm khuyết nào đó và có thể gặp khó khăn trong việc hiểu một số hình thức giao tiếp nhất định.

Người chuyển ngữ—Một người có khả năng chuyển đổi hoặc thể hiện các chữ cái hoặc từ ngữ sang các ký hiệu tương ứng của bảng chữ cái khác.

Thiết bị TTY (Text Telephone /Teletype Terminal /Teletypewriter)—Một thiết bị viễn thông dành cho người khiếm thính hoặc người có thính lực kém giúp họ sử dụng điện thoại để giao tiếp thông qua tin nhắn văn bản được gõ ra. Thiết bị TTY cần thiết ở cả hai đầu dây của cuộc hội thoại. Thiết bị này có thể được sử dụng cả với điện thoại cố định và điện thoại di động. Khác với tin nhắn văn bản thông thường, TTY được thiết kế cho cuộc hội thoại diễn ra đồng thời, giống như phiên bản văn bản của cuộc gọi điện thoại.

Điện thoại có chức năng thực hiện cuộc gọi video—Thiết bị hỗ trợ những người khiếm thính hoặc người có thính lực kém sử dụng ngôn ngữ ký hiệu để giao tiếp với nhau hoặc với những người có thính giác bình thường thông qua thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu.

Dịch vụ thông dịch từ xa qua video—Dịch vụ hỗ trợ giao tiếp giữa những người khiếm thính hoặc người có thính lực kém và những người có thính lực bình thường đang ở cùng địa điểm, thông qua thông dịch viên kết nối qua máy tính có webcam và kết nối Internet.

NGƯỜI KHIẾM THÍNH HOẶC NGƯỜI CÓ THÍNH LỰC KÉM-QUY ĐỊNH CHUNG

5. Nhận thức được rằng những lần tiếp xúc với sĩ quan thực thi pháp luật có thể tiềm ẩn nguy cơ mất kiểm soát và/hoặc gây căng thẳng về mặt cảm xúc, các thành viên lực lượng cần cảnh giác với khả năng xảy ra hiểu lầm khi giao tiếp với những người khiếm thính hoặc người có thính lực kém. Các thành viên lực lượng cần đặc biệt chú ý trong việc sử dụng cử chỉ và giao tiếp bằng lời nói và văn bản để giảm thiểu sự bối rối hoặc hiểu nhầm ngay từ đầu khi làm việc với bất kỳ người nào được xác định hoặc nghi ngờ có khiếm khuyết về khả năng

năng giao tiếp.

6. Loại hình hỗ trợ bổ sung có thể cần thiết để giao tiếp hiệu quả với người khiếm thính hoặc người có thính lực kém sẽ tùy thuộc vào thời lượng, độ phức tạp và ngữ cảnh của tình huống giao tiếp. Do tính chất của bất kỳ tình huống tiếp xúc nào trong công tác thực thi pháp luật có thể rất khác nhau, các thành viên lực lượng của Sở này cần cân nhắc mọi thông tin họ có thể thu thập được một cách hợp lý khi xác định cách giao tiếp với người khiếm thính hoặc người có thính lực kém. Các yếu tố này có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở:
 - (a) Mức độ biểu hiện rõ ràng của tình trạng suy giảm thính lực hoặc mức độ của tình trạng này được thông báo cho thành viên lực lượng có liên quan. Những người khiếm thính hoặc người có thính lực kém có thể ngần ngại khi xác nhận tình trạng suy giảm thính lực của họ và thậm chí có thể tỏ ra hoàn toàn hiểu rõ nội dung giao tiếp, dù thực tế họ có thể bối rối hoặc chưa nắm được thông tin;
 - (b) Tính chất của tình trạng suy giảm thính lực (ví dụ: điếc hoàn toàn hay có thính lực kém);
 - (c) Phương pháp giao tiếp thông thường của người đó;
 - (d) Tính chất của tình huống tiếp xúc (khẩn cấp hay không khẩn cấp, có kiểm soát/tạm giữ hay tự nguyện);
 - (e) Tính chất, mức độ quan trọng và thời lượng cần thiết của cuộc giao tiếp; và
 - (f) Tình trạng có sẵn của các phương tiện hỗ trợ bổ sung.
7. Để giao tiếp hiệu quả với tất cả mọi người, ngay khi có thể trong quá trình tương tác, các Thành Viên Lực Lượng sẽ ưu tiên xem xét loại hình hoặc dịch vụ hỗ trợ bổ sung theo yêu cầu của người khiếm thính hoặc người có thính lực kém. Thành viên lực lượng có thể sử dụng (các) thẻ giao tiếp trong **Phụ Lục A** để xác nhận phương thức giao tiếp mà cá nhân đó mong muốn và cung cấp phương thức hỗ trợ phù hợp với hoàn cảnh thực tế.
8. NOPD không được thu phí sử dụng phương tiện hỗ trợ bổ sung cần thiết để giao tiếp hiệu quả từ người khiếm thính hoặc người có thính lực kém.
9. Thành viên lực lượng không được yêu cầu người khiếm thính hoặc người có thính lực kém phải tự cung cấp phương tiện hỗ trợ bổ sung.

CUNG CẤP HỖ TRỢ THÔNG QUA PHƯƠNG TIỆN HỖ TRỢ BỔ SUNG

10. Trong nhiều tình huống, giao tiếp bằng lời nói kết hợp với cử chỉ và phương tiện hỗ trợ trực quan hoặc trao đổi qua ghi chú viết tay sẽ là phương thức giao tiếp hiệu quả với những người khiếm thính hoặc người có thính lực kém. Trong các tình huống khác, có thể cần đến thiết bị hoặc thông dịch viên. Cuộc giao tiếp càng dài, phức tạp và quan trọng, khả năng cần đến thông dịch viên càng cao. Ví dụ:
 - (a) Nếu một người khiếm thính hoặc có thính lực kém hỏi đường đi đến một địa điểm, phương thức dùng cử chỉ hoặc trao đổi qua ghi chú viết tay có thể là phương thức hiệu quả để truyền đạt thông tin của cuộc giao tiếp này.
 - (b) Nếu thành viên lực lượng đang thực hiện phỏng vấn nhân chứng trong một vụ việc hình sự, có thể cần đến thông dịch viên ngôn ngữ ký hiệu để giao tiếp hiệu quả với những người mà phương thức giao tiếp chủ yếu của họ là ngôn ngữ ký hiệu. Thông dịch viên qua lời nói có thể cần thiết khi giao tiếp với những người có thể đọc khẩu hình.
11. Sĩ quan cần ghi lại loại hình giao tiếp được sử dụng trong bất kỳ báo cáo liên quan nào cũng như việc liệu người khiếm thính hoặc người có thính lực kém đã chọn sử dụng các dịch vụ do Sở cung cấp hay một số nguồn hỗ trợ xác định khác. Các dịch vụ do Sở cung cấp có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở, phương tiện hỗ trợ bổ sung sau:

(a) NGUỒN LỰC TẠI HIỆN TRƯỜNG

Các sĩ quan và thành viên lực lượng được khuyến khích tận dụng các nguồn lực có sẵn

ngay tại chỗ khi tiếp xúc với người khiếm thính hoặc người có thính lực kém. Ví dụ về các nguồn lực này bao gồm các phương thức đơn giản như:

- i. Cử chỉ bằng tay hoặc trao đổi thông tin bằng văn bản giữa thành viên lực lượng và người khiếm thính hoặc người có thính lực kém;
- ii. Sử dụng các phương tiện hỗ trợ trực quan như (các) thẻ giao tiếp trong phụ lục đính kèm;
- iii. Hướng mặt về phía người có khả năng đọc khẩu hình và nói chậm, rõ ràng; và
- iv. Nói hoặc đọc các từ ngữ đơn giản một cách chậm rãi và rõ ràng.

(b) DỊCH VỤ THÔNG DỊCH

Giám Đốc Điều Hành của Cơ Quan Điều Phối Thông Tin Liên Lạc Giáo Xứ Orleans sẽ lưu giữ danh sách các thông dịch viên có đủ năng lực chuyên môn và dịch vụ để liên hệ với chi phí do Sở chi trả khi có sự phê duyệt của người giám sát thuộc NOPD, để hỗ trợ những người khiếm thính hoặc có thính lực kém, phê duyệt sẽ được cấp trừ khi việc đó gây ra gánh nặng quá mức cho NOPD. Khi sử dụng dịch vụ này, việc thông báo cho các thông dịch viên cần được thực hiện vào thời điểm sớm nhất có thể. Thành viên lực lượng không được kéo dài thời gian tạm giữ người khiếm thính hoặc người có thính lực kém một cách vô lý nếu không có thông dịch viên nào có thể đến hỗ trợ trong khoảng thời gian hợp lý. Trung Tâm Hỗ Trợ Người Khiếm Thính có danh sách những cá nhân đã qua đào tạo và sẽ phản hồi các cuộc gọi hỗ trợ khi cần thiết. Để được hỗ trợ thông dịch khẩn cấp, sĩ quan cần gọi cho Trung Tâm Hỗ Trợ Người Khiếm Thính theo số (504) 615-7122 hoặc (504) 432-5794, sau khi họ đã được người giám sát phê duyệt.

(c) DỊCH VỤ TTY VÀ TIẾP ÂM

Những người khiếm thính hoặc có thính lực kém phải được tạo điều kiện sử dụng điện thoại gửi và nhận tin nhắn văn bản (TTY hoặc TDD), dịch vụ chuyển tiếp viễn thông (TRS) hoặc dịch vụ chuyển tiếp video (VRS). Mọi cuộc gọi do những người này thực hiện thông qua các dịch vụ nêu trên đều được Cơ Quan Điều Phối Thông Tin Liên Lạc Giáo Xứ Orleans chịu trách nhiệm vận hành hệ thống 911 cho Giáo Xứ Orleans. Khi đã trả lời cuộc gọi yêu cầu hỗ trợ thông qua 911 và xác định rằng có thể cần thông dịch viên cho người khiếm thính hoặc người có thính lực kém, các sĩ quan phải liên hệ ngay với người giám sát của mình. Sau khi người giám sát đã chấp thuận việc sử dụng dịch vụ của Trung Tâm Hỗ Trợ Người Khiếm Thính, sĩ quan sẽ gọi đến số chính của Trung Tâm (504-615-4944) và Trung Tâm Hỗ Trợ Người Khiếm Thính sẽ nỗ lực liên hệ với thông dịch viên gần nhất có thể sẵn sàng đến hỗ trợ.

(d) CÁC THIẾT BỊ VÀ DỊCH VỤ KHÁC

Các thành viên lực lượng cũng có thể sử dụng các thiết bị và dịch vụ khác có sẵn được Sở cho phép chẳng hạn như thiết bị hỗ trợ thính giác, điện thoại có chức năng thực hiện cuộc gọi video hoặc dịch vụ thông dịch từ xa qua video. Việc sử dụng các thiết bị và dịch vụ khác này cũng đòi hỏi sự phê duyệt của người giám sát thuộc NOPD.

12. Sở không khuyến khích việc sử dụng các thông dịch viên tình nguyện để hỗ trợ giao tiếp với những người khiếm thính hoặc người có thính lực kém. Những tình nguyện viên chẳng hạn như thành viên gia đình hoặc bạn bè hoặc những người bạn của người khiếm thính hoặc người có thính lực kém, **chỉ** được phép hỗ trợ giao tiếp trong các tình huống cấp bách khi các phương tiện hỗ trợ bổ sung khác không có sẵn hoặc không hiệu quả. Các Thành Viên Lực Lượng liên quan cần phải xem xét tính chất của cuộc tiếp xúc và mối quan hệ giữa tình nguyện viên và người khiếm thính hoặc người có thính lực kém đồng thời lưu ý đến nguy cơ xung đột lợi ích, đặc biệt trong các vụ việc bạo lực gia đình.

THẨM VẤN KHI ĐANG BỊ TẠM GIỮ, BẮT GIỮ VÀ TIẾP NHẬN

13. Để đảm bảo các quyền của tất cả những người khiếm thính hoặc người có thính lực kém được bảo vệ trong quá trình bắt giữ và thẩm vấn khi đang bị tạm giữ, Sở sẽ hỗ trợ giao tiếp

cần thiết trong những tình huống này. Việc truyền đạt thông tin không chính xác trong quá trình thẩm vấn khi đang bị tạm giữ có thể có ảnh hưởng lớn đến bằng chứng được trình bày trong bất kỳ vụ truy tố hình sự nào có liên quan. Do đó, nhân sự hỗ trợ giao tiếp trong các tình huống này phải sử dụng các phương tiện hỗ trợ bổ sung để giao tiếp chính xác và hiệu quả với những người khiếm thính hoặc người có thính lực kém.

14. Trường hợp người khiếm thính hoặc người có thính lực kém bị bắt giữ, sĩ quan bắt giữ phải bố trí một thông dịch viên/người chuyển ngữ có đủ năng lực chuyên môn cho bất kỳ hoạt động thẩm vấn, đưa ra cảnh cáo và thông báo về quyền hoặc ghi nhận lời khai nào (xem La. R.S. 46:2364 (E); La. R.S). 46:2366. Việc sử dụng thông dịch viên/người chuyển ngữ phải được ghi nhận trong tất cả các báo cáo dưới dạng văn bản ghi chép về quá trình thẩm vấn.
15. Những cá nhân cần phương tiện hỗ trợ giao tiếp (ví dụ: máy trợ thính) sẽ được phép giữ lại các thiết bị này trong thời gian bị tạm giữ.
16. Khi một người khiếm thính hoặc người có thính lực kém bị tạm giữ hoặc bắt giữ và bị còng tay, các sĩ quan nên cân nhắc việc còng tay ở phía trước nếu điều kiện an toàn cho phép để người đó ký hoặc viết ghi chú (xem **Chương 1.3.1.1 – Còng Tay và Các Thiết Bị Khiếm Ché**).

CHƯƠNG TRÌNH TIẾP CẬN CỘNG ĐỒNG

17. Các chương trình tiếp cận cộng đồng và các dịch vụ tương tự khác do Sở này cung cấp ngày càng được công nhận là có ý nghĩa quan trọng đối với sự thành công chung của các nhiệm vụ thực thi pháp luật truyền thống. Theo đó, Sở này sẽ tiếp tục hợp tác với các nhóm cộng đồng, doanh nghiệp tại địa phương và khu dân cư để đảm bảo các cá nhân và nhóm khuyết tật có cơ hội tiếp cận công bằng với các chương trình và dịch vụ này.

ĐÀO TẠO

18. Để đảm bảo tất cả các thành viên lực lượng có tiếp xúc với người dân hoặc với những người đang bị tạm giữ được đào tạo bài bản, Sở này sẽ đào tạo định kỳ về:
 - (a) Nghĩa vụ của Sở trong việc cung cấp các dịch vụ theo Đạo Luật Người Mỹ Khuyết Tật và bất kỳ án lệ nào mới hoặc có liên quan;
 - (b) Nhận thức của thành viên lực lượng về các chính sách, quy trình, biểu mẫu và các nguồn lực hiện có liên quan;
 - (c) Làm việc hiệu quả với các thông dịch viên trực tiếp và qua điện thoại cũng như các thiết bị liên quan; và
 - (d) Nhận thức cũng như hiểu tầm quan trọng của Chương này để đảm bảo việc triển khai thực hiện.

PHỤ LỤC A: THẺ GIAO TIẾP

Thành viên lực lượng có thể sử dụng các trang sau làm công cụ hỗ trợ trực quan để hỗ trợ giao tiếp với những người khiếm thính hoặc người có thính lực kém.



Cách tốt nhất để giao tiếp với tôi là:



VI PHẠM

