

## Lenguaje, poder y eficacia de la ayuda

*Ellie Kemp, directora de Respuestas a Situaciones de Crisis, Traductores sin Fronteras.*

---

### ¿Qué encierra una palabra? Muchas cosas, a veces.

Para una refugiada en Grecia, no hubo palabras para describir su enfermedad, porque no había intérpretes en el hospital al que la llevaron; debido a ello, sufrió el trauma de una histerectomía no deseada. Para un grupo de mujeres en Bangladesh, las toallas sanitarias que recibieron como parte de los esfuerzos para afrontar el desastre resultaron incomprensibles e inútiles, porque no podían leer las instrucciones escritas. Para un hombre internamente desplazado en el norte de Nigeria que buscaba asesoramiento sobre sus derechos, la falta de un lenguaje común con los asesores legales le impidió mantener la confidencialidad y debió depender de alguien de la comunidad de acogida para que le hiciera de intérprete.



Madre y niño durmiendo tras su llegada en bote a Lesbos, Grecia - ©Karim Ani.

Para las personas atrapadas en una situación de emergencia, una palabra en el idioma adecuado o una palabra hablada (cuando no se comprende la escritura) pueden abrir la puerta a la asistencia, la dignidad y los derechos humanos.

Sin embargo, en el sector humanitario, no solemos estar en condiciones de asegurar la comunicación con las personas afectadas en un idioma y por un medio que comprendan. Sobre todo, cuando se produce una crisis nueva o que evoluciona rápidamente, o donde los afectados hablan diferentes idiomas o dialectos.

## ¿Por qué motivo el lenguaje constituye un reto en la respuesta humanitaria?

Uno de los problemas es la **falta de información**: en contextos lingüísticamente diversos, los datos básicos sobre las cuestiones de idioma y comunicación de la población afectada no se recopilan ni se comparten de manera sistemática, del mismo modo que puede hacerse con el acceso de las carretas o la ubicación de los puntos de control. En ausencia de datos específicos hacemos suposiciones: que las personas que hablan diferentes dialectos se entienden entre sí, o que la información le llega tanto a las mujeres como a los hombres.

La **necesidad de actuar rápidamente** puede obstaculizar una comunicación eficaz, especialmente en situaciones de emergencia repentina. Los agregadores de datos, tales como Ushahidi y QCRI pueden capturar y transmitir mensajes geoposicionados de personas atrapadas por un desastre natural, en tiempo casi real para ayudar a coordinar los esfuerzos de respuesta; pero si los mensajes no se encuentran en una lengua «internacional» a menudo no pueden ser procesados.

La **gestión** de la asistencia pre dominadamente **descendente** no ayuda. La respuesta humanitaria suele ser coordinada por expertos internacionales y nacionales, y en idiomas nacionales o internacionales. Es fácil pasar por alto las barreras idiomáticas que puedan excluir a otros de la conversación.



*Hombres conversando en el distrito de Yabo, en el norte de Nigeria- © 2002 Centro de Programas de Comunicación, cortesía de Photoshare.*

Estas dificultades constituyen un **problema estructural con el lenguaje**: las personas que hablan lenguas “minoritarias” suelen ser marginadas también de otros modos. Si no hablo en el idioma nacional oficial, probablemente no llegué muy lejos en la escuela. Tal vez no

pueda leer muy bien, y los folletos sobre la ayuda disponible son tan solo papeles de colores para mí; también es menos probable que me anime a dar mi opinión o a decir lo que necesito.

En algunos lugares, si conocen cuál es mi lengua materna tendrán una buena idea de los ingresos de mi familia, de mi estado nutricional y de la probabilidad de estar casado a los 12 años. El lenguaje puede ser un indicador de vulnerabilidad: si es posible escapar a un lugar seguro cuando la lucha comienza, si las cosechas se pierden en los años de sequía, o si las viviendas pueden soportar un terremoto.

En otras palabras, las personas a las que el personal humanitario más desea ayudar suelen ser aquellas con las que resulta más difícil comunicarse.

## **Enfrentar el desafío: comunicarse en el idioma adecuado**

Traductores sin Fronteras ofrece servicios de idiomas para lidiar con estos retos. Gracias a una subvención del Ministerio de Asuntos Exteriores de los Países Bajos a través del Fondo de Innovación Humanitaria (HIF, Humanitarian Innovation Fund), estamos ampliando la capacidad de respuesta a situaciones de crisis a través de nuestro proyecto «Words of Relief» (Palabras de Alivio) durante los próximos dos años, con el fin de:

**Generar mayor conciencia sobre los problemas del lenguaje y de la comunicación en la acción humanitaria**, para ayudar con el diseño de servicios, tales como el asesoramiento confidencial. Colaboraremos con otros para hacer un mapa las lenguas habladas, los niveles de alfabetización y los canales de comunicación en contextos específicos de emergencia para ayudar a las agencias a planificar. Impulsaremos una recopilación de datos más sistemática sobre estas cuestiones y apoyaremos a las organizaciones para evaluar hasta qué punto las poblaciones a las que destinamos los materiales existentes los comprenden.

**Aumentar el apoyo idiomático para la respuesta humanitaria en los países afectados por situaciones de crisis** para que, por ejemplo, haya un intérprete disponible cuando un refugiado lo necesite. Impulsaremos una colaboración abierta de los servicios de traducción, formaremos traductores e intérpretes humanitarios y ofreceremos apoyo terminológico para mejorar la coherencia. Estableceremos equipos de traducción de respuesta rápida para la comunicación urgente en casos de emergencia, y trabajaremos con los agregadores de datos para asegurarnos de que la información en los idiomas locales no se pierda. En el caso de los idiomas que cuenten con un pequeño grupo de lingüistas calificados, invertiremos en formación, apoyo y garantía de calidad para obtener una mayor cantidad de especialistas en el futuro.

**Integrar el idioma en la preparación**, mediante el posicionamiento previo de recursos materiales en los idiomas de los países más afectados por situaciones de crisis, para contribuir a asegurar que la ayuda no se vuelva inútil por falta de comprensión. Utilizaremos

y fomentaremos el desarrollo de la tecnología del lenguaje, como la traducción automática, las memorias de traducción y las aplicaciones móviles a fin de aumentar la velocidad, la precisión y el alcance de la comunicación en lenguas menos atendidas.

La refugiada, el hombre desplazado internamente y las mujeres cuyos cultivos se perdieron; todos saldrán ganando con una mejor prestación de lenguaje en la respuesta humanitaria. Esperamos poder ayudar a hacer de ello una realidad.



*Mujeres lavando en el río (Kushtia, Bangladesh) - © 2014 Momo Mustafa cortesía de Photoshare.*



Ministry of Foreign Affairs



Humanitarian  
innovation fund

elrha