



**TRANSLATORS**  
WITHOUT BORDERS

# INFORMAZIONI SENZA COMPRESIONE, DIRITTI SENZA SIGNIFICATO

**Lo scopo dei Global Compact è salvare vite, ridurre gli spostamenti non sicuri, combattere la tratta e lo sfruttamento. Non è possibile farlo senza azioni pratiche che facilitino l'accesso alle informazioni per rifugiati e migranti.**

La dichiarazione di New York del settembre 2016 ha definito le priorità dei Global Compact che verranno adottate nel 2018 per i migranti e i rifugiati. Queste includono salvare vite, ridurre gli spostamenti non sicuri e combattere la tratta e lo sfruttamento di tutti i migranti, indipendentemente dal loro status.

Nessuno di questi obiettivi è raggiungibile se le persone coinvolte non dispongono delle informazioni necessarie per poter prendere decisioni nel loro stesso interesse. I Global Compact devono affrontare questi ostacoli, come la lingua, il livello di alfabetizzazione, la tecnologia e il controllo sociale, che impediscono l'accesso alle informazioni.

**I rifugiati e gli immigrati hanno bisogno di informazioni per accedere all'assistenza e alla protezione, nonché per rivendicare i propri diritti.**

L'informazione è un loro diritto in quanto esseri umani. (1) L'informazione e il dialogo erano parte anche della "rivoluzione della partecipazione" promessa alle persone colpite da emergenze umanitarie nell'ambito del "Grand Bargain" del maggio 2016. (2) Da un punto di vista pratico, i meccanismi istituiti per gestire la migrazione dipendono anche dalla capacità delle persone di ricevere informazioni e di esprimere i propri bisogni. Per tutte queste ragioni, la comunicazione con le persone colpite dovrebbe essere una priorità per la gestione della migrazione e la risposta alla crisi dei rifugiati.

Senza accesso alle informazioni, i migranti possono uscire dal sistema formale, diventando più esposti al traffico di persone, allo sfruttamento e agli abusi. Soggetti vulnerabili come i bambini non accompagnati sono particolarmente a rischio. Ricerche effettuate da REACH e UNICEF evidenziano i rischi che possono insorgere quando i bambini migranti e rifugiati non ricevono informazioni in una lingua a loro comprensibile: questo porta a scelte ad alto rischio, tra cui anche l'abbandono del sistema formale di accoglienza, causato dall'ignoranza dei propri diritti e delle possibilità disponibili. (3)

I volantini rilasciati ai bambini non accompagnati al confine franco-italiano non erano scritti in una lingua che potessero capire. Di conseguenza, "i bambini hanno fatto ricorso a percorsi meno sicuri, come attraversare le montagne o affidarsi a trafficanti, per ridurre al minimo il rischio di essere catturati". (4)

Le persone per le quali la migrazione rappresenta una via per cercare sicurezza o una vita migliore hanno bisogno di informazioni realistiche per soppesare i rischi e i benefici. Senza di esse, saranno meno capaci di giudicare la correttezza dei rapporti informali e maggiormente esposti a disinformazione e dicerie. (5)

Senza informazioni, i rifugiati e i migranti potrebbero non essere in grado di accedere ai servizi o di presentare reclami qualora i loro diritti non venissero rispettati. Ground Truth Solutions ha scoperto che i rifugiati e gli sfollati interni in Iraq non dispongono di informazioni su come spostarsi all'interno del paese o attraverso stati diversi, come avere accesso agli aiuti o presentare una denuncia. (6)

I rifugiati e i migranti, inoltre, devono essere in grado di discutere della propria situazione con i fornitori di servizi e con i consulenti legali. Laddove ciò non sia possibile, gli individui più deboli possono essere privati di un'assistenza adeguata e i loro bisogni rimangono inascoltati. Un team di operatori appartenenti a diverse agenzie non parlava la lingua necessaria per chiedere a delle donne precedentemente rifugiate e rimpatriate a Damasak, in Nigeria, quali fossero le loro esigenze di protezione. Quando a un soldato uomo è stato chiesto di riportare delle domande in lingua kanuri, le donne hanno negato di aver subito qualsiasi sfruttamento o abuso. (7) Con un'interprete donna e neutrale, la risposta sarebbe potuta essere diversa.

L'informazione e la comunicazione sono talmente importanti che i migranti e i rifugiati dedicano alla connettività una grande percentuale delle proprie, limitate, risorse. In Tanzania, alcuni rifugiati vendono un terzo della propria razione alimentare mensile per acquistare opzioni telefoniche con traffico voce e dati. In Giordania, per le famiglie dei rifugiati la connettività è una voce di spesa maggiore rispetto all'abbigliamento e all'assistenza sanitaria. (8)

**Ciò nonostante, i rifugiati e i migranti spesso non ricevono le informazioni di cui hanno bisogno in una lingua e in un formato a loro comprensibili. Molti non dispongono del supporto linguistico necessario per comunicare le proprie esigenze.**

Per essere accessibili, le informazioni devono essere in una lingua e in un formato comprensibili al pubblico a cui si rivolgono. Devono inoltre essere presentate in un modo che sia significativo per chi le riceve ed essere disponibili in un canale a cui i destinatari abbiano accesso.

**Lingua:** Le lingue "internazionali" come inglese, francese e arabo sono spesso erroneamente ritenute un mezzo efficace per comunicare con i rifugiati e i migranti. Il 90% dei rifugiati e dei migranti intervistati da TWB in Grecia nell'aprile 2017 non sapeva l'inglese (9). Inoltre, delle competenze linguistiche di base non sono sufficienti per comprendere appieno una consulenza legale o medica. Comunicare solo in queste lingue considerate lingue franche può escludere coloro che hanno avuto meno opportunità per impararle. Le donne, le persone anziane e disabili, le persone analfabete e i gruppi etnici emarginati rientreranno tra gli esclusi.

Le donne spesso hanno meno possibilità di imparare persino una lingua franca nazionale, come ad esempio lo hausa. In un campione di 437 persone testate in lingua hausa a Maiduguri, in Nigeria, il numero di uomini in grado di comprendere un testo scritto in inglese o in hausa era circa il doppio rispetto al numero di donne. (10)

**Formato:** Il formato in cui vengono presentate le informazioni influenza il livello di comprensione. Per le persone senza istruzione formale, una semplice infografica può essere due volte più semplice da comprendere rispetto a un testo scritto contenente le stesse informazioni. (11) Tuttavia, anche i testi scritti sono importanti per i rifugiati e i migranti: la ricerca di TWB in Grecia evidenzia che anche persone meno istruite preferiscono documenti scritti. Il formato relativamente permanente li rassicura sul fatto di poter fare riferimento al contenuto anche in seguito e chiedere ad altre persone di leggerlo per loro. (12) Una strategia di comunicazione efficace utilizzerà pertanto una combinazione di formati.

**Contenuto appropriato:** Per essere utili, le informazioni devono essere appropriate per il pubblico a cui sono destinate. In Grecia, i bambini immigrati e rifugiati non accompagnati ricevono documenti tecnici complessi relativi alle procedure legali. Altri bambini non ricevono alcuna informazione diretta. (13) Ogni organizzazione in contatto con i bambini è responsabile di fornire informazioni essenziali in modalità che siano per loro comprensibili. Il contenuto semplificato, in particolare su questioni legali o tecniche, può facilitarne la comprensione. Questo vale anche per gli adulti meno istruiti e i parlanti non madrelingua.

**Canale:** Altri ostacoli alla comunicazione sono di natura finanziaria, tecnologica e sociale. In tutto il mondo, un rifugiato rurale su cinque non ha copertura mobile. (14) Come in qualsiasi altra popolazione, coloro che hanno potere e risorse possono accedere alle informazioni e far sentire la propria voce. Donne, anziani e migranti e rifugiati meno istruiti hanno minori probabilità di avere accesso ai telefoni cellulari e a Internet. Nelle popolazioni rifugiate dalla Giordania al Ruanda, i controlli sociali limitano l'accesso alla tecnologia dell'informazione per le donne e gli altri membri più svantaggiati delle famiglie. (15) Raggiungere questi gruppi presuppone l'identificazione di canali in cui possono godere di una certa autonomia. (16)

## Esistono soluzioni pratiche

Superare questi ostacoli significa affrontare un punto cieco collettivo relativo alla lingua e alla comunicazione. Richiede anche la raccolta dei dati necessari per pianificare l'aiuto linguistico e le risorse appropriate da destinare a questo supporto. In particolare, è necessario che i governi e le organizzazioni umanitarie identifichino nella comunicazione con le persone colpite l'approccio standard per la gestione delle migrazioni e per la risposta ai rifugiati.

### 1. Prestare maggiore attenzione alla lingua nell'azione umanitaria

Dal terremoto di Haiti nel 2010 (17) alla crisi dell'Ebola dell'Africa Occidentale, (18) l'esperienza ha dimostrato che l'impatto umanitario può dipendere dall'abilità di comunicare nella lingua corretta. Tuttavia, il settore umanitario sottovaluta costantemente il fattore linguistico. Una valutazione effettuata nel luglio 2017 nella Nigeria nord-orientale ha rilevato che le barriere linguistiche nella comunicazione con le persone colpite sono molto diffuse. Ciò nonostante, le organizzazioni operative non sono equipaggiate per affrontarle. (19)

Le barriere linguistiche rappresentano una sfida comune in situazioni di migrazione e spostamenti, e sono aggravate da bassi livelli di alfabetizzazione e di istruzione. Se il settore umanitario se ne rende conto, sarà in grado di pianificare e fornire risorse per gli interventi in modo migliore e più rilevante.

### 2. Migliorare i dati sulle lingue dei rifugiati e dei migranti

Le informazioni sulle lingue che i nuovi arrivati parlano e capiscono sono importanti per rispondere alle loro esigenze, esattamente quanto quelle relative all'età e al sesso. Tuttavia, queste vengono raramente raccolte e discusse. Senza questi dati, i fornitori di servizi formulano ipotesi potenzialmente pericolose. Tale vuoto di informazione può essere colmato ricorrendo a processi esistenti, come la valutazione delle necessità e la registrazione. Aggiungere alcune domande sulla lingua e l'istruzione fornirà la base per strategie di comunicazione efficaci. È possibile utilizzare un test di comprensione per misurare i risultati ottenuti.

Le organizzazioni umanitarie in Turchia forniscono sostegno linguistico quasi esclusivamente in arabo, perché il 91% dei rifugiati e dei migranti proviene dalla Siria. Questo approccio non considera i parlanti di lingua curda della Siria. Inoltre, ignora il restante 9% di rifugiati e migranti in Turchia, un gruppo linguistico eterogeneo composto da circa 315.000 persone. (20)

### 3. Dare la priorità alla comunicazione con le comunità

La comunicazione efficace con le comunità (Communication with Communities, CwC) non è ancora una pratica umanitaria standard. La "rivoluzione della partecipazione" non è ancora una realtà nel settore umanitario. (21) La pratica della CwC è troppo spesso carente sul campo, gli sforzi sono frammentati e non coordinati. Le informazioni scarse e incoerenti rendono i rifugiati e i migranti più vulnerabili e i sistemi di ricezione formali meno efficaci. (22) Approcci collettivi, come l'Iniziativa per la Comunicazione e il Coinvolgimento della Comunità (Communication and Community Engagement Initiative), possono rappresentare un passo in avanti. (23) Una tecnologia appropriata e orientata alle esigenze specifiche delle persone coinvolte in determinate situazioni può essere parte della soluzione.

La tecnologia adatta può consistere in hotspotWiFi gratuiti in località chiave, per facilitare l'accesso alle informazioni nelle zone dove la connettività è scarsa o costosa. (24) In alternativa, si potrebbero diffondere le informazioni attraverso schede microSD che permettono la visualizzazione offline sui telefoni cellulari, (25) o tramite applicazioni quali [refugee.info](http://refugee.info) (26) e [virtualvolunteer.org](http://virtualvolunteer.org). (27) O ancora si potrebbe usare la radio come un canale per raggiungere chi non ha accesso a Internet.

### 4. Destinare risorse per la formazione di supporto linguistico

La lingua resta fuori dai riflettori e spesso anche dai budget umanitari. Le organizzazioni e i servizi pubblici locali faticano a pagare interpreti e traduttori anche nei paesi più ricchi. Nella risposta europea a rifugiati e migranti, si evidenzia una carenza di servizi di interpretariato nelle strutture sanitarie, nelle scuole e nei centri legali. La presenza ridotta di professionisti formati nelle lingue minoritarie è anch'essa un fattore limitante. Membri della famiglia, spesso i bambini, e volontari non formati e senza particolare supporto spesso riducono il divario.

Colmare il divario significa stanziare dei fondi e mobilitare servizi linguistici professionali, ove possibile. I fornitori di servizi linguistici senza fini di lucro possono contribuire laddove i servizi commerciali non sono disponibili o accessibili. I programmi di formazione e supporto possono sviluppare delle risorse per le lingue in cui il numero di professionisti è insufficiente.

### 5. Superare la riluttanza per condividere informazioni

Preoccupazioni sul modo in cui le informazioni potrebbero essere utilizzate possono limitare ulteriormente l'accesso a esse. I governi ansiosi di limitare l'immigrazione possono avere scarso interesse a informare le persone sui loro diritti. (28) Il sentimento anti-immigrazione può pervadere il dibattito politico a tal punto che "la semplice idea che i richiedenti asilo possano essere in grado di esercitare qualsiasi scelta è considerata un anatema". (29) Il timore di aiutare involontariamente dei trafficanti o di incoraggiare l'immigrazione clandestina è un ulteriore deterrente. (30) Non solo questo rappresenta una negazione dei diritti fondamentali, ma le scelte delle persone sono influenzate solo se le informazioni trasmesse vengono considerate credibili ed equilibrate. (31)

Un'organizzazione umanitaria a Chios, Grecia, ha scelto di non condividere con rifugiati e migranti informazioni in forma scritta. La giustificazione era che i trafficanti avrebbero utilizzato la consulenza legale scritta per aggirare le regole. (32)

Una politica regionale e globale incerta sulla migrazione crea le proprie sfide. Le organizzazioni umanitarie in Italia, Grecia e Turchia sono preoccupate che le informazioni condivise possano divenire in fretta obsolete e generare confusione. (33) Una posizione globale chiara sul diritto all'informazione, sostenuta da pratiche che prevedano aggiornamenti regolari, potrebbe rimuovere quella barriera.

## Migliorare l'accesso alle informazioni per i rifugiati e migranti nei Global Compact

Prevedere disposizioni specifiche per l'accesso alle informazioni può aiutare i Global Compact per la migrazione e il piano d'azione per i rifugiati a raggiungere i propri obiettivi. A tal fine è necessario:

- Riconoscere esplicitamente il diritto all'informazione nella lingua e nel formato corretti come un mezzo per garantire una protezione efficace dei diritti umani e delle libertà fondamentali dei migranti, indipendentemente dal loro status migratorio.
- Riconoscere le specifiche esigenze di informazione degli individui potenzialmente vulnerabili, tra cui bambini, donne, persone anziane e disabili, nonché gruppi etnici minoritari.
- Riconoscere che l'accesso alle informazioni è una componente necessaria per avere politiche di migrazione pianificate e ben gestite.
- Promuovere standard condivisi di informazione e comunicazione (lingua, formato, canale, semplificazione e servizi di interpretariato appropriati per genere ed età).
- Pianificare l'erogazione di informazioni nella lingua e nel formato corretti, per combattere il traffico di essere umani e consentire alle persone di prendere decisioni ponderate sulla migrazione e di richiedere protezione.
- Fornire informazioni trasparenti nella lingua e nel formato corretti e un servizio adeguato di interpretariato per la consulenza legale, nelle procedure di rimpatrio e di riammissione.
- Adottare la raccolta di dati di routine relativi alle lingue come base per la pianificazione di strategie comunicative efficaci nell'ambito dei dati disaggregati sulle migrazioni internazionali.
- Stanziare risorse per CwC nelle lingue delle persone colpite, tra cui formazione e assunzione di interpreti femminili.
- Aumentare la disponibilità e l'accessibilità dei servizi di informazione e comunicazione per i rifugiati e migranti.

Il programma di TWB Words of Relief è sostenuto dal Humanitarian Innovation Fund di Elrha, un servizio di sovvenzione che aiuta organizzazioni e individui a identificare, coltivare e condividere soluzioni innovative e modulari per le sfide più urgenti per quanto riguarda l'assistenza umanitaria. L'iniziativa del Humanitarian Innovation Fund (HIF) "Accelerating the Journey to Scale" è fondata dal Ministero degli Affari Esteri dei Paesi Bassi (MFA). Le opinioni espresse in questo articolo non devono in alcun modo essere considerate come un riflesso dell'opinione ufficiale di Elrha, HIF o del Ministero degli Affari Esteri dei Paesi Bassi.



**TRANSLATORS**  
WITHOUT BORDERS



Humanitarian  
innovation fund | **elrha**



Ministry of Foreign Affairs

(1) [Dichiarazione universale dei diritti umani](#), articolo 19

(2) IASC (2017) [Agreed, practical definition of the meaning of "participation" within the context of this workstream](#)

(3) REACH (2017) [Children on the Move in Italy and Greece](#)

(4) Ibid.

(5) Internews (2017) [Lost in Translation: The misinformed journey of migrants across Italy](#)

(6) Ground Truth Solutions (2017) [Summary of focus group discussions in northern Iraq](#)

(7) UNHCR (2017) [Interagency Initial Rapid Needs Assessment: Damasak LGA, Borno State, Nigeria](#)

(8) UNHCR (2016) [Connecting Refugees: How Internet and Mobile Connectivity Can Improve Refugee Well-being and Transform Humanitarian Action](#)

(9) Translators without Borders (TWB)/Save the Children (2017) [Barriere di Lingua e di Comprensione Nella Crisi Migratoria](#)

(10) TWB/Oxfam/Girl Effect (2017), prossima pubblicazione

(11) TWB (2017) [Lost for words: improving information access for refugees and migrants in Greece](#), prossima pubblicazione

(12) TWB/Save the Children (2017), op.cit.

(13) TWB/Save the Children (2017) [Colmare il Divario: Uno studio sull'impatto delle barriere linguistiche su bambini rifugiati e immigrati in Grecia](#)

(14) UNHCR (2016) op.cit.

(15) Ibid.

(16) Vedere ad esempio Centro Carter (2015) [Women and the right of access to information - Guatemala](#)

(17) John Patrick (2011) [Haiti earthquake response: emerging evaluation lessons](#)

(18) TWB (2015) [Words of Relief: Ebola Crisis Learning Review](#)

(19) TWB (2017) [Language barriers in the humanitarian response in north-eastern Nigeria](#)

(20) [Putting Language on the Map in the European Refugee Response](#) - prossima pubblicazione

(21) Gppi (2017) [Independent Grand Bargain Report](#)

(22) Internews (2017) op.cit.

(23) CDAC (2017) [The Communication & Community Engagement Initiative](#)

(24) Internews (2017) op.cit.

(25) Refucomm e TWB hanno sperimentato questo approccio con i nuovi arrivati a Chios, in Grecia. I primi risultati sembrano indicare che tale approccio è conveniente e accolto favorevolmente quando la connettività internet è limitata o costosa.

(26) <https://www.refugee.info/about/>

(27) <http://media.ifrc.org/ifrc/what-we-do/community-engagement/virtual-volunteer/>

(28) Charlotte Karagueuzian, Audrey Verdier-Chouchane (2014) [Taking Africa's Irregular Migrants into Account: Trends, Challenges and Policy Options](#)

(29) Refugee Council (2010) [Chance or choice? Understanding why asylum seekers come to the UK](#)

(30) TWB (2017) [Putting Language on the Map in the European Refugee Response](#) - prossima pubblicazione

(31) Jill Alpes (2015) [Migration risk campaigns are based on wrong assumptions](#)

(32) TWB (2017) [Putting Language on the Map in the European Refugee Response](#) - prossima pubblicazione

(33) Ibid.