



INFORMACIÓN QUE NO SE ENTIENDE, DERECHOS QUE NO SIGNIFICAN NADA

Los Pactos Mundiales tienen como objetivo salvar vidas, reducir los movimientos migratorios peligrosos y combatir el tráfico ilegal y la explotación. Estos objetivos no pueden lograrse sin medidas prácticas que mejoren en acceso de los migrantes y refugiados a la información.

La declaración de Nueva York de septiembre de 2016 establece las prioridades de los Pactos Mundiales para la Migración y los Refugiados, cuya aprobación está prevista para 2018. Estas prioridades incluyen salvar vidas, reducir los movimientos migratorios peligrosos y combatir el tráfico y la explotación de todos los migrantes, independientemente de su estatus.

Ninguno de estos objetivos puede alcanzarse si las personas afectadas no cuentan con la información necesaria para tomar decisiones en su propio interés. Los Pactos Mundiales deben abordar las barreras que impiden el acceso a la información, que incluyen el idioma, la alfabetización, la tecnología y los controles sociales.

Los refugiados y migrantes necesitan información para acceder a la ayuda y la protección, así como para reclamar sus derechos.

Como seres humanos tienen derecho a la información (1). La información y el diálogo también fueron parte de la "revolución participativa" que se le prometió a los afectados de emergencias humanitarias como parte del Grand Bargain (Gran Pacto) en mayo de 2016. (2) En la práctica, los mecanismos establecidos para gestionar la migración también dependen de que las personas puedan recibir información y comunicar sus necesidades. Por todas estas razones, comunicarse con los afectados debería ser una prioridad para la gestión de la migración y la acogida a los refugiados.

Sin acceso a la información, los migrantes pueden salirse del sistema formal y estar más expuestos al tráfico ilegal, la explotación y el abuso. Se encuentran particularmente en riesgo personas vulnerables como niños no acompañados. Algunas investigaciones recientes de REACH y UNICEF resaltan los riesgos a los que se someten los niños migrantes y refugiados cuando no reciben información en el idioma que entienden. Esta situación les lleva a hacer elecciones de alto riesgo; entre ellas, salirse del sistema de recepción formal, debido al desconocimiento de sus derechos y opciones. (3)

Los folletos que se entregaron a niños no acompañados en la frontera franco-italiana no estaban disponibles en un idioma que ellos entendiesen. Por consiguiente, "los niños optaron por rutas menos seguras, como caminar a través de montañas, o pagar a traficantes de personas para reducir el riesgo de ser descubiertos". (4)

Las personas que estén pensando en migrar para buscar seguridad o una vida mejor necesitan información fiable para sopesar los riesgos y beneficios. Sin esta información, serán menos capaces de evaluar la precisión de los informes no oficiales, siendo así vulnerables a la desinformación y los rumores. (5)

Sin información, los refugiados y los migrantes no pueden acceder a los servicios o presentar denuncias cuando sus derechos no se respeten. La iniciativa GroundTruthSolutions descubrió que, en Iraq, los refugiados y los desplazados internos no cuentan con la información sobre cómo desplazarse dentro de las fronteras de un país o más allá de estas, acceder a ayuda o presentar una queja. (6)

Los refugiados y los migrantes también necesitan ser capaces de comunicarse con los proveedores de servicios y asesores legales acerca de su situación. Cuando no se produce esta comunicación, es posible que las personas vulnerables no reciban la atención adecuada, ya que no pueden expresar sus necesidades. Un equipo interinstitucional no hablaba la lengua necesaria para preguntar a un grupo de mujeres refugiadas que volvían a su hogar en Damasak, Nigeria, sobre sus necesidades de protección. Se pidió a un soldado que formulara las preguntas en kanurí; las mujeres negaron estar sufriendo abusos o explotación. (7) Con una intérprete neutral, la respuesta podría haber sido diferente.

La información y la comunicación son tan vitales que los migrantes y refugiados dedican una gran parte de recursos limitados a la conectividad. En Tanzania, algunos refugiados venden un tercio de su ración de alimentos mensual para adquirir minutos y datos móviles. En Jordania, las familias de refugiados dan más prioridad a gastar en conectividad que en ropa o cuidados médicos. (8)

Sin embargo, los refugiados y migrantes a menudo no reciben la información que necesitan en el idioma y el formato que entienden. Muchos no cuentan con apoyo lingüístico para comunicar sus necesidades.

Para ser accesible, la información debe estar disponible en el idioma y formato que comprendan los destinatarios. También debe presentarse de manera que les sea pertinente y estar disponible en un canal al que tengan acceso.

Idioma: A menudo, se da erróneamente por garantizado que algunos idiomas "internacionales", como el inglés, francés y árabe, son un medio eficaz de comunicación con refugiados y migrantes. El noventa por ciento de los refugiados y migrantes entrevistados por TWB en Grecia en abril de 2017 no hablaba inglés (9). Poseer conocimientos lingüísticos básicos tampoco es suficiente para desenvolverse en una consulta legal o médica. Comunicarse únicamente en estas supuestas lenguas francas puede excluir a aquellos que han tenido menos oportunidades de aprenderlas. Las mujeres, personas mayores y discapacitadas, las personas iletradas y los grupos étnicos marginados están entre los excluidos.

Las mujeres suelen tener menos posibilidades de aprender incluso una lengua franca nacional tal como el hausa. En una muestra de 437 personas a las que se les examinó en hausa en Maiduguri, Nigeria, los hombres presentaban aproximadamente el doble de probabilidades de entender un texto escrito en inglés o hausa, en comparación con las mujeres. (10)

Formato: El formato en el que se presenta la información afecta la forma en que se entiende. Las personas sin escolarización formal pueden presentar el doble de probabilidades de entender una simple infografía que un texto escrito con la misma información. (11) Sin embargo, los refugiados y los migrantes también valoran los textos escritos: la investigación de TWB en Grecia indica que incluso las personas menos iletradas prefieren documentos físicos. Este formato relativamente permanente asegura que puedan consultar de nuevo el contenido y pedir a otros que se lo lean. (12) Una estrategia de comunicación efectiva, por lo tanto, utilizará una combinación de formatos.

Contenido adecuado: Para ser útil, la información debe ser relevante para los destinatarios. Los niños refugiados y migrantes no acompañados en Grecia reciben documentos técnicos complejos acerca de procedimientos legales. Otros niños no reciben ninguna información directa. (13) Cualquier organización que esté en contacto con niños es responsable de proporcionar información esencial en una forma que ellos puedan comprender. Simplificar el contenido, particularmente en cuestiones legales o técnicas, puede ayudar a entender. Esto también puede aplicarse a adultos menos alfabetizados y a aquellos que no son hablantes nativos.

Canal: Otras barreras para la comunicación son financieras, tecnológicas y sociales. En todo el mundo, uno de cada cinco refugiados de zonas rurales no tiene cobertura móvil. (14) Como en cualquier población, los que tienen el poder y los recursos pueden acceder a la información y hacer oír sus voces. Las mujeres, las personas mayores, los refugiados y los migrantes menos educados cuentan con menos probabilidades de tener acceso a teléfonos móviles e internet. En las poblaciones de refugiados desde Jordania hasta Ruanda, los controles sociales limitan el acceso a las tecnologías de la información para las mujeres y otros miembros de la familia menos poderosos. (15) Llegar a estos grupos implica identificar canales donde puedan disfrutar de cierta autonomía. (16)

Existen soluciones prácticas

La superación de estos obstáculos implica abordar un tema en gran medida desconocido sobre los idiomas y la comunicación. También conlleva recolectar los datos necesarios para planificar un apoyo lingüístico y proporcionar ese apoyo adecuadamente. Por encima de todo, se requiere que los gobiernos y las organizaciones humanitarias adopten como posición predeterminada la comunicación con las personas afectadas para gestionar la migración y responder a los refugiados.

1. Prestar más atención a los idiomas en la acción humanitaria

Desde el terremoto de Haití de 2010 (17) hasta la crisis del ébola en el oeste de África, (18) la experiencia demuestra que el impacto humanitario puede depender de la comunicación en la lengua correcta. Todavía el sector humanitario subestima sistemáticamente el factor del idioma. Una evaluación en julio de 2017 en el noreste de Nigeria descubrió que las barreras del idioma para comunicarse con los afectados son un factor común. Sin embargo, las organizaciones operativas están mal equipadas para hacerles frente. (19)

Las barreras lingüísticas son un desafío común en situaciones de migración y desplazamiento, agravadas por los bajos niveles de alfabetización y educación. Si el sector humanitario reconoce estas circunstancias, estará en una mejor posición para diseñar y llevar a cabo las intervenciones apropiadas.

2. Mejorar los datos sobre las lenguas de los refugiados y los migrantes

La información sobre las lenguas que hablan y entienden los recién llegados es tan importante para la satisfacción de sus necesidades como su edad y género. Sin embargo, esta información casi nunca se recopila o discute. Sin estos datos, los proveedores de servicios asumen automáticamente posiciones que pueden presentar posibles peligros. La falta de datos puede completarse a través de procesos existentes como la evaluación de las necesidades y el registro. Añadir una serie de preguntas sobre el idioma y la educación sentaría las bases para estrategias de comunicación eficaces. Entonces, pueden utilizarse pruebas de comprensión para medir los resultados.

Las organizaciones humanitarias en Turquía proporcionan apoyo lingüístico casi exclusivamente en árabe, debido a que el 91 por ciento de los refugiados y migrantes son de Siria. Esto descuida a los hablantes de kurdo de Siria. También ignora al otro 9 por ciento de los migrantes y refugiados de Turquía, un grupo lingüístico diverso de alrededor de 315 000 personas. (20)

3. Dar mayor prioridad a la comunicación con las comunidades

La comunicación efectiva con las comunidades todavía no es una práctica humanitaria habitual. La "revolución participativa" no es todavía una realidad sobre el terreno en el sector de la ayuda humanitaria. (21) Muy a menudo falta experiencia en la comunicación con las comunidades en el terreno y, como consecuencia de esto, los esfuerzos resultan descoordinados y fragmentados. La información incompleta e inconsistente lleva a que los refugiados e migrantes sean más vulnerables y a que los sistemas de recepción formales sean menos eficaces. (22) Los acercamientos colectivos como la Iniciativa para la Comunicación y el Compromiso Comunitario pueden ofrecer un camino hacia delante. (23) Una tecnología apropiada y orientada hacia los retos específicos de las personas afectadas en una situación dada puede ser parte de la solución.

La tecnología apropiada puede ser puntos de acceso WiFi gratuitos en lugares clave para facilitar el acceso a la información donde la conectividad es mala o cara. (24) Puede ser la divulgación de información sobre tarjetas micro-SD para visualizaciones sin conexión en teléfonos móviles, (25) o aplicaciones como refugee.info (26) y virtualvolunteer.org. (27) O puede ser una radio como un canal para llegar a quienes no tienen acceso a internet.

4. Destinar recursos para el apoyo lingüístico cualificado

Los idiomas siguen estando bajo el radar humanitario y a menudo ausentes de presupuestos humanitarios. Incluso en los países más ricos, las organizaciones de base y los servicios de los gobiernos locales luchan por financiar la interpretación y traducción. A través de la respuesta europea a los refugiados y a la migración, se declara la escasez de servicios de interpretación en centros médicos, escuelas y centros legales. El pequeño número de profesionales lingüísticos cualificados en muchos idiomas minoritarios también constituye un factor limitante.

Frecuentemente, miembros de la familia, a menudo niños, y voluntarios no cualificados y que no reciben el apoyo adecuado desempeñan esta función.

Remediar esta deficiencia supondría presupuestar y movilizar los servicios lingüísticos profesionales siempre que sea posible. Los proveedores no lucrativos especialistas en idiomas pueden contribuir cuando los servicios comerciales no estén disponibles o no haya recursos suficientes para costearlos. Cuando el número de profesionales sea insuficiente, los programas de formación y apoyo pueden mejorar el aprendizaje de idiomas.

5. Superar la reticencia a compartir información

Las preocupaciones sobre cómo se podría utilizar la información pueden restringir aún más su acceso. Los gobiernos con afán de limitar la migración hacia sus países, pueden tener poco interés en informar a la gente sobre sus derechos. (28) El sentimiento antinmigración puede penetrar en el debate político de tal manera que "simplemente la idea de que los solicitantes de asilo deberían poder tomar decisiones se considera un anatema". (29) El temor de ayudar involuntariamente a los traficantes de personas o alentar la migración irregular es otro factor disuasivo. (30) No sólo es una negación de los derechos básicos, sino que las elecciones de las personas sólo se influyen si la información transmitida se considera equilibrada y creíble. (31)

Una organización humanitaria en Quíos, Grecia, decidió no compartir información con refugiados e migrantes por escrito. Su justificación fue que los traficantes utilizarían asesoramiento jurídico escrito para "vencer al sistema".(32)

El cambio constante en las políticas regionales y mundiales en materia de migración crea sus propios desafíos. Algunas organizaciones humanitarias de Italia, Grecia y Turquía temen que la información que comparten pronto pueda quedar obsoleta y crear confusión. (33) Una posición mundial clara sobre el derecho a la información, respaldada por disposiciones prácticas para actualizaciones periódicas, podría eliminar esa barrera.

Mejorar el acceso a la información para los refugiados y los migrantes en los Pactos Mundiales

Incluir disposiciones específicas sobre el acceso a la información puede ayudar a garantizar que el Pacto Mundial para la Migración y el Plan de Acción para los Refugiados alcancen sus objetivos. Esto requerirá:

- Reconocer explícitamente el derecho a la información en el idioma y formato correcto como medio para garantizar la protección efectiva de los derechos humanos y las libertades fundamentales de los migrantes, independientemente de su estatus migratorio.
- Reconocer las necesidades de información específicas de personas posiblemente vulnerables, como niños, mujeres, personas mayores y discapacitadas y grupos étnicos marginados.
- Reconocer que el acceso a la información es un componente necesario de las políticas de migración bien planificadas y dirigidas.
- Promocionar los estándares compartidos de información y comunicación (idioma, formato, canal, simplificación y apoyo de interpretación de género y edad apropiado).
- Planificar el suministro de información coordinado y equilibrado en el idioma y formato correcto para combatir el tráfico de personas y permitir que la gente tome decisiones estando informada sobre la migración y exija protección.
- Incluir el suministro de información transparente en el idioma y formato correctos, el apoyo adecuado para la interpretación en consultas legales y procedimientos de readmisión.
- Incluir la recolección rutinaria de datos lingüísticos como base para la planificación de estrategias de comunicación eficaces como parte de datos desglosados sobre la migración internacional.
- Asignar recursos para la comunicación con las comunidades en los idiomas de las personas afectadas, que incluyan la formación y contratación de intérpretes femeninas.
- Aumentar la disponibilidad y asequibilidad de los servicios de información y comunicación para los refugiados y migrantes.

El programa Words of Relief (Palabras de auxilio) de TWB está respaldado por el Fondo de Innovación Humanitaria de Elrha, un servicio de subvención que ayuda a las organizaciones e individuos a identificar, promover y compartir soluciones innovadoras y escalables para los desafíos más urgentes que afronta la asistencia humanitaria eficaz. La iniciativa del Fondo de Innovación Humanitaria "Accelerating the journey to scale" está financiada por el Ministerio de Asuntos Exteriores holandés. De ninguna manera debe considerarse que los puntos de vista expresados en este periódico reflejan la opinión oficial de Elrha, el Fondo de Innovación Humanitaria o el Ministerio de Asuntos Exteriores holandés.



TRANSLATORS
WITHOUT BORDERS



Humanitarian
innovation fund | **elrha**



Ministry of Foreign Affairs

- (1) [Declaración Universal de los Derechos Humanos, artículo 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) [Language & Comprehension Barriers in Greece's Migration Crisis](#)
- (10) TWB/Oxfam/Girl Effect (2017), próximamente
- (11) TWB (2017) Lost for words: improving information access for refugees and migrants in Greece, próximamente
- (12) TWB/Save the Children (2017), op.cit.
- (13) TWB/Save the Children (2017) [Bridging the Gap: A Study on the Impact of Language Barriers on Refugee and Migrant Children in Greece](#)
- (14) UNHCR (2016) op.cit.
- (15) Ibid.
- (16) Ver porejemplo el 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) TWB (2017) Poniendo el idioma en el mapa de la respuesta europea a los refugiados, próximamente
- (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 y TWB probaron este enfoque con nuevas llegadas en Quíos, Grecia. Las pruebas preliminares indican que es rentable y bien recibido en zonas donde la conectividad a internet es limitada o cara.
- (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) Consejo para refugiados (2010) [Chance or choice? Understanding why asylum seekers come to the UK](#)
- (30) TWB (2017) Poniendo el idioma en el mapa de la respuesta europea a los refugiados, próximamente
- (31) Jill Alpes (2015) [Migration risk campaigns are based on wrong assumptions](#)
- (32) TWB (2017) Poniendo el idioma en el mapa de la respuesta europea a los refugiados, próximamente
- (33) Ibid.