

Barriere di Lingua e di Comprensione Nella Crisi Migratoria

Studio sulla molteplicità delle lingue e sulla comprensione del materiale fornito a rifugiati e migranti in Grecia

Riassunto Esecutivo



Ad aprile 2017, **Translators without Borders**, in partnership con **Save the Children** ha avviato un'analisi delle barriere linguistiche e di comunicazione esistenti nel contesto della crisi umanitaria dei migranti in corso in Grecia. Lo studio ha esaminato l'efficacia delle informazioni fornite a rifugiati e migranti in Grecia rispetto a quattro criteri fondamentali: accessibilità, leggibilità, comprensibilità e utilità. Inoltre, l'indagine ha raccolto le preferenze linguistiche e di comunicazione della popolazione di rifugiati e migranti.

La ricerca è stata realizzata nel mese di aprile 2017 in 11 siti greci attraverso la combinazione di metodi quantitativi e qualitativi. I risultati si basano su 202 sondaggi svolti con rifugiati e migranti e 22 interviste a operatori umanitari. Sondaggi e interviste sono stati condotti in **arabo, kurmanji, sorani, farsi, dari, greco e inglese**. Sebbene non siano esaustivi, i risultati indicano una serie di questioni importanti legate alla lingua e alla comunicazione, di grande rilevanza per la gestione globale della situazione umanitaria.

Risultati principali

È di importanza cruciale la lingua nella quale le informazioni sono fornite. La stragrande maggioranza di chi ha risposto preferirebbe che le informazioni ricevute fossero nella madrelingua. Laddove ciò non fosse possibile, nella maggior parte dei casi come un'alternativa soddisfacente. L'88% dei partecipanti ha preferito ricevere le informazioni nella madrelingua. I parlanti di lingue "minoritarie", quali sorani, baluchi e lingala, non ricevono informazioni sufficienti in Grecia, perché per queste lingue non sono presenti interpreti e mediatori culturali in numero sufficiente.

90%

degli intervistati non capisce l'inglese, né per iscritto, né in forma orale

I risultati dimostrano che verificare le capacità può aiutare la comunicazione, perché si chiariscono i livelli di comprensione tra alcune delle principali lingue dei rifugiati e dei migranti in Grecia.

Le interviste e le ricerche complementari condotte per questo studio hanno evidenziato che tra i parlanti di farsi e di dari vi è comprensione reciproca per un numero significativo di casi, anche se i parlanti di farsi potrebbero avere più difficoltà nel capire il dari. Tra i madrelingua dei dialetti curdi kurmanji e sorani la comprensione dell'altra lingua è poco probabile, mentre è più probabile la comprensione di una terza lingua, come l'arabo. Alcuni parlanti di kurmanji e sorani preferirebbero ricevere informazioni scritte in arabo, perché non hanno imparato a leggere o scrivere nella madrelingua. Queste informazioni non erano mai state a disposizione della maggior parte degli operatori umanitari intervistati.

88%

degli intervistati preferisce ricevere informazioni nella propria lingua madre

I livelli di alfabetizzazione e istruzione, che sono vari tra la popolazione di rifugiati e migranti, rappresentano un fattore significativo per la comprensione.

Tra i 202 partecipanti intervistati, il 24% non ha ricevuto alcuna istruzione scolastica, il 47% ha avuto un'istruzione scolastica parziale ma nessun diploma e il 29% ha ottenuto un diploma di scuola superiore o di grado maggiore. Il 93% di coloro che hanno risposto ha affermato di comprendere le informazioni scritte nella propria lingua, ma soltanto il 44% di essi è stato in grado di rispondere a domande semplici circa le informazioni che avevano ricevuto. Ciò significa che informazioni scritte nella lingua giusta vengono comprese da meno della metà dei destinatari; per raggiungere gli altri è necessario che il contenuto sia verbale, grafico e audiovisivo.

Quasi i due terzi dei rifugiati e dei migranti oggetto del sondaggio desideravano informazioni maggiori rispetto a quelle che stavano effettivamente ricevendo, preferendo di gran lunga documenti scritti (anche nonostante le difficoltà dovute al livello di alfabetizzazione). Questi risultati contrastano con il fatto che la maggior parte delle informazioni circolanti nei siti in cui si è svolto il sondaggio è condivisa a voce. Inoltre, il 64% di coloro che hanno risposto ha espresso il bisogno di maggiori informazioni riguardo a una varietà di argomenti comprendente: informazioni generali circa la permanenza in Grecia, procedure di asilo, cure mediche e assistenza sanitaria, possibilità di alloggio al di fuori dei campi, istruzione per i bambini, lezioni di lingua per minori e adulti e procedure per la riunificazione familiare.

Un terzo di quelli che hanno fornito risposte non ha voluto maggiori informazioni e ha riferito spesso di nutrire mancanza di fiducia verso le organizzazioni di assistenza e le autorità governative.

60%

degli intervistati ha dichiarato che al momento riceve informazioni principalmente per passaparola

Le questioni individuate dagli operatori umanitari intervistati indicano che la lingua rappresenta uno degli ostacoli principali all'efficacia del lavoro svolto con i rifugiati e i migranti. Gli operatori umanitari dipendono fortemente dall'assistenza di un interprete o di un mediatore culturale per comunicare con rifugiati e

migranti; tuttavia, è frequente la mancanza di un professionista delle lingue abilitato con la giusta combinazione linguistica che possa supportarli nel lavoro quotidiano e, talvolta, chiedere a un minore di fare da interprete si rivela l'unica risorsa. Inoltre, la maggior parte degli operatori umanitari intervistati non aveva informazioni sufficienti circa l'origine di alcune lingue e le sfumature esistenti tra esse e questo limita la capacità di cercare il supporto appropriato per comunicare con i rifugiati e i migranti che intendono assistere.

56%

non ha saputo rispondere a domande base sulle informazioni scritte nemmeno quando poste nella loro lingua madre



VERIFICATE LE INFORMAZIONI

Non limitatevi alle informazioni sulla comprensione e sull'istruzione redatte autonomamente. L'85% degli intervistati ha dichiarato di comprendere contenuti scritti nella propria lingua madre, ma dalle nostre verifiche è emerso che soltanto il 44% ne era effettivamente in grado.

FAVORITE LA COMPrensIONE

Semplificate i contenuti, utilizzate elementi grafici e assicuratevi che il testo sia scritto in caratteri sufficientemente grandi da consentirne la lettura



Raccomandazioni principali

Per venire incontro alle necessità degli individui e delle famiglie coinvolte nella crisi, chi fornisce i servizi dovrebbe comunicare con gli interessati in modo semplice, usando una lingua accessibile, comprensibile e utile. L'obiettivo al centro della risposta deve essere, ancora più che in passato, garantire che le organizzazioni di assistenza e i servizi pubblici siano preparati e supportati per comunicare con maggiore efficacia con le comunità coinvolte. A tal fine:

1. Mettere a disposizione di coloro che intervengono le informazioni circa le lingue delle popolazioni coinvolte.

I dati sulla madrelingua e sui livelli di alfabetizzazione dovrebbero essere raccolti nell'ambito di valutazioni demografiche più ampie e resi disponibili pubblicamente. Membri degli staff delle organizzazioni umanitarie e delle autorità governative che interagiscono con rifugiati e migranti dovrebbero essere informati meglio circa la varietà di lingue parlate, l'origine di queste lingue e quanto i parlanti di ogni lingua o dialetto riescono a comprendersi tra loro. Per fare ciò un modo è la creazione di opuscoli informativi sulle lingue in questione.

2. Diffondere le informazioni in modo accessibile, leggibile, comprensibile, utile e affidabile così da renderle efficaci per la popolazione destinataria.

Nella pratica, ciò implica che il contenuto dovrebbe essere contestualizzato e semplificato per i destinatari. Una quantità maggiore di informazioni dovrebbe essere messa a disposizione nelle lingue "minoritarie" e dovrebbe essere accessibile con facilità. Le informazioni fornite dovrebbero essere coerenti e affidabili e il contenuto dovrebbe essere pertinente e utile per i destinatari previsti.

Interpreti e mediatori culturali dovrebbero essere selezionati in base non soltanto alla lingua, ma anche al dialetto nel quale si chiede loro di fare da interpreti. Con particolare attenzione si dovrebbe garantire che l'interprete o il mediatore culturale selezionato non provenga da un gruppo etnico verso il quale il rifugiato o il migrante può nutrire ostilità o diffidenza. A interpreti, mediatori culturali, traduttori e loro supervisori all'interno di servizi governativi e di organizzazioni umanitarie dovrebbe essere offerta una creazione di competenze (capacity building) che includa un supporto terminologico, una formazione nella pratica e l'etica della comunicazione interculturale con individui potenzialmente vulnerabili.

Lo studio è stato condotto come parte del programma di sollievo alla crisi di TWB "Word of Relief". Lo studio completo, insieme ad altri dati sulla ricerca, come ad esempio schede informative sulla lingua, sono disponibili a: <https://translatorswithoutborders.org/about-us/resources/>