

# ΓΛΩΣΣΙΚΑ ΕΜΠΟΔΙΑ ΚΑΙ ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ ΚΑΤΑΝΟΗΣΗΣ ΣΤΗ ΜΕΤΑΝΑΣΤΕΥΤΙΚΗ ΚΡΙΣΗ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ

Μελέτη σχετικά με το πλήθος των γλωσσών και την κατανόηση των πληροφοριών που παρέχονται σε πρόσφυγες και μετανάστες στην Ελλάδα

Συνοπτική παρουσίαση



Τον Απρίλιο του 2017, οι **Translators without Borders**, σε συνεργασία με την οργάνωση **Save the Children**, εκπόνησαν μια έρευνα με αντικείμενο τα γλωσσικά εμπόδια και τις δυσκολίες κατανόησης που υφίστανται στο πλαίσιο της υπάρχουσας ανθρωπιστικής μεταναστευτικής κρίσης στην Ελλάδα. Η μελέτη εξετάζει την αποτελεσματικότητα των πληροφοριών που παρέχονται σε πρόσφυγες και μετανάστες στην Ελλάδα με βάση τέσσερα ουσιώδη κριτήρια: την προσβασιμότητα, την αναγνωσιμότητα, την κατανόηση και τη χρησιμότητα τους. Η έρευνα κατέγραψε, επίσης, τις γλωσσικές και επικοινωνιακές προτιμήσεις του προσφυγικού και μεταναστευτικού πληθυσμού.

Η έρευνα χρησιμοποίησε ένα συνδυασμό ποσοτικών και ποιοτικών μεθόδων και διεξήχθη τον Απρίλιο του 2017, σε 11 τοποθεσίες στην Ελλάδα. Τα ευρήματα βασίζονται στη συμπλήρωση 202 ερωτηματολογίων από πρόσφυγες και μετανάστες και σε 22 συνεντεύξεις από εργαζομένους στην παροχή ανθρωπιστικής βοήθειας. Οι έρευνες και οι συνεντεύξεις διεξήχθησαν στα αραβικά, στα κουρμαντζί, στα σοράνι, στα φαρσί, στα νταρί, στα ελληνικά και στα αγγλικά. Από τα ευρήματα της έρευνας – αν και δεν είναι εξαντλητικά – προκύπτει σειρά σημαντικών γλωσσικών και επικοινωνιακών ζητημάτων τα οποία έχουν σημασία για τη διαχείριση του θέματος στο σύνολό του.

## Βασικά ευρήματα

**Η γλώσσα στην οποία παρέχονται οι πληροφορίες είναι κρίσιμης σημασίας.**

Η μεγάλη πλειοψηφία των ερωτηθέντων προτιμά να λαμβάνει πληροφορίες στη μητρική της γλώσσα· ενώ η χρήση των αγγλικών, όταν αυτό δεν είναι δυνατόν, δεν θεωρείται μια ικανοποιητική εναλλακτική στις περισσότερες περιπτώσεις. Το 88% των συμμετεχόντων προτιμά να λαμβάνει πληροφορίες στη μητρική της γλώσσα. Όσοι μιλούν “μειονοτικές γλώσσες” όπως τα σοράνι, τα μπαλούτσι και τα λινγκάλα δε λαμβάνουν επαρκή πληροφόρηση στην Ελλάδα, καθώς δεν υπάρχουν αρκετοί διερμηνείς ή διαπολιτισμικοί μεσολαβητές για τις γλώσσες αυτές.

90%

των συμμετεχόντων  
δεν καταλαβαίνουν ούτε  
γραπτά ούτε προφορικά  
αγγλικά

**Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι τα τεστ κατανόησης μπορούν να βοηθήσουν την επικοινωνία, διασαφηνίζοντας επίπεδα γνώσης μεταξύ μερικών από τις κύριες γλώσσες των προσφύγων και των μεταναστών στην Ελλάδα.**

Η έρευνα και οι συνεντεύξεις που διεξήχθησαν για τους σκοπούς της παρούσας μελέτης ανέδειξαν ότι ένας σημαντικός αριθμός ατόμων που μιλούν φαρσί και νταρί μπορούν να καταλάβουν ο ένας τη γλώσσα του άλλου, αν και όσοι μιλούν φαρσί ίσως να καταλαβαίνουν λιγότερο καλά τα νταρί. Άτομα με μητρική γλώσσα τις κουρδικές διαλέκτους, κουρμαντζί και σοράνι, έχουν λιγότερες πιθανότητες να καταλάβουν ο ένας τη γλώσσα του άλλου, αλλά είναι πιο πιθανό να καταλάβουν μια τρίτη γλώσσα, όπως τα αραβικά. Ορισμένα από τα άτομα που μιλούν κουρμαντζί και σοράνι θα προτιμούσαν να λαμβάνουν γραπτές πληροφορίες στα αραβικά, καθώς δεν έχουν μάθει να διαβάζουν ή να γράφουν στη μητρική τους γλώσσα. Πρόκειται για μια πληροφορία άγνωστη μέχρι πρότινος στην πλειοψηφία των ερωτηθέντων εργαζομένων στην παροχή ανθρωπιστικής βοήθειας.

88%

των ερωτηθέντων  
προτιμούν να λαμβάνουν  
πληροφορίες στη  
μητρική τους  
γλώσσα

**Τα επίπεδα αλφαριθμητισμού και μόρφωσης, τα οποία ποικίλλουν ανάμεσα στους πρόσφυγες και τους μετανάστες, αποτελούν σημαντικό παράγοντα για την κατανόηση.**

Από τους 202 ερωτηθέντες, το 24% δεν είχε φοιτήσει ποτέ σε σχολείο, το 47% είχε φοιτήσει χωρίς ωστόσο να λάβει κάποιο δίπλωμα και 29% είχε αποκτήσει απολυτήριο λυκείου ή ανώτερη μόρφωση. Το 93% των ερωτηθέντων ισχυρίστηκε ότι κατανοεί πληροφορίες που είναι γραμμένες

στη γλώσσα του, όμως μόλις το 44% αυτών ήταν σε θέση να απαντήσει βασικές ερωτήσεις σχετικά με τις πληροφορίες που του είχαν δοθεί. Το γεγονός αυτό μας οδηγεί στο συμπέρασμα ότι πληροφορίες που είναι γραμμένες στη σωστή γλώσσα γίνονται κατανοητές από λιγότερο από το μισό κοινό - στόχο· ενώ για την ενημέρωση των υπολοίπων είναι απαραίτητα τα λεκτικά, γραφικά και οπτικοακουστικά μηνύματα.

**Σχεδόν τα δύο τρίτα των προσφύγων και μεταναστών που συμμετείχαν στην έρευνα δήλωσαν ότι θέλουν περισσότερη πληροφόρηση από αυτή που μέχρι σήμερα τους παρέχεται και μάλιστα σε γραπτή μορφή, παρά το υψηλό ποσοστό αναλφαβητισμού και παρά το γεγονός ότι η μετάδοση των περισσότερων πληροφοριών στις περιοχές όπου διεξήχθη η έρευνα, γίνονταν από στόμα σε στόμα.** Επιπλέον, το 64% των ερωτηθέντων εξέφρασε την ανάγκη μεγαλύτερης πληροφόρησης για ένα εύρος θεμάτων όπως: γενικές πληροφορίες για τη διαμονή τους στην Ελλάδα, τις διαδικασίες ασύλου, την ιατρική και υγειονομική περίθαλψη, τις επιλογές στέγασης έξω από τους καταυλισμούς, την εκπαίδευση των παιδιών, τα μαθήματα γλωσσών για παιδιά και ενήλικες και τις διαδικασίες οικογενειακής επανένωσης. Το ένα τρίτο των ερωτηθέντων που απάντησαν ότι δεν θέλουν περισσότερη πληροφόρηση ανέφεραν, επίσης, ότι συχνά δεν εμπιστεύονται τις οργανώσεις που παρέχουν ανθρωπιστική βοήθεια και τις κρατικές αρχές.

60%

των ερωτηθέντων  
δήλωσαν ότι επί του  
παρόντος λαμβάνουν  
πληροφορίες από  
στόμα σε στόμα.

56%

δεν μπορούσε να απαντήσει  
βασικές ερωτήσεις για γραπτές  
πληροφορίες, ακόμα και όταν  
παρέχονταν στη μητρική  
τους γλώσσα

**Ζητήματα που ήρθαν στο προσκήνιο από τις συνεντεύξεις με τους εργαζομένους στην ανθρωπιστική βοήθεια δείχνουν ότι η γλώσσα αποτελεί ένα από τα βασικά εμπόδια στην αποτελεσματικότητα της δουλειάς τους με τους πρόσφυγες και μετανάστες.** Οι εργαζόμενοι στην παροχή ανθρωπιστικής βοήθειας βασίζονται υπερβολικά στη βοήθεια ενός διερμηνέα ή διαπολιτισμικού μεσολαβητή για να επικοινωνήσουν με πρόσφυγες και μετανάστες· ωστόσο, συχνά δεν έχουν στη διάθεσή τους κάποιον επαγγελματία μεταφραστή με ειδικευση στον απαραίτητο γλωσσικό συνδυασμό που θα τους βοηθήσει στην καθημερινή τους εργασία και ενίοτε αναγκάζονται να ζητούν από κάποιο παιδί να παίξει το ρόλο του διερμηνέα. Επιπλέον, η πλειονότητα των ερωτηθέντων εργαζομένων στην παροχή ανθρωπιστικής βοήθειας δεν ήταν επαρκώς ενημερωμένη σχετικά με την προέλευση ορισμένων γλωσσών και τις λεπτές διαφορές μεταξύ τους, με αποτέλεσμα να μειώνεται η ικανότητά τους να ζητήσουν την κατάλληλη υποστήριξη για να επικοινωνήσουν με τους πρόσφυγες και τους μετανάστες που θέλουν να βοηθήσουν.

**Issues identified by humanitarian aid workers interviewed indicate that language presents one of the main obstacles to effectiveness in their work with refugees and migrants.** Humanitarian aid workers rely heavily on the assistance of an interpreter or cultural mediator to communicate with refugees and migrants, yet they frequently lack a trained language professional with the right language combination to support them in their daily work and at times fall back on asking a child to interpret. Moreover, the majority of the humanitarian aid workers interviewed were not sufficiently informed about the origin of and the nuances between certain languages, limiting their ability to seek the appropriate support for communicating with the refugees and migrants they aim to assist.



## Βασικές συστάσεις

Για να καλυφθούν οι ανάγκες των ατόμων και των οικογενειών που έχουν βρεθεί στη δίνη αυτής της κρίσης, οι πάροχοι των υπηρεσιών θα πρέπει να επικοινωνούν με τα εν λόγω πρόσωπα σε γλώσσα και τρόπο προσβάσιμο, κατανοητό και χρήσιμο. Η αντιμετώπιση της κρίσης θα πρέπει να εστιαστεί, περισσότερο από όσο στο παρελθόν, στη διασφάλιση ότι οι οργανώσεις που παρέχουν ανθρωπιστική βοήθεια και οι δημόσιες υπηρεσίες έχουν επαρκή εφόδια και υποστήριξη για να επικοινωνούν καλύτερα με τις πληγείσες κοινότητες. Για τον σκοπό αυτόν:

### 1. Πληροφορίες για τις γλώσσες των πληγέντων πρέπει να είναι διαθέσιμες στους παρόχους βοήθειας.

Θα πρέπει να συλλέγονται στοιχεία για τη μητρική γλώσσα και τα επίπεδα αλφαριθμητισμού των ατόμων με βάση ευρύτερες δημογραφικές εκτιμήσεις και να δημοσιοποιούνται. Εργαζόμενοι σε ανθρωπιστικές οργανώσεις και κρατικές αρχές οι οποίοι έρχονται σε επαφή με πρόσφυγες και μετανάστες θα πρέπει να είναι καλύτερα ενημερωμένοι για τις διάφορες γλώσσες που μιλούν οι τελευταίοι, την προέλευση αυτών των γλωσσών και για το κατά πόσο όσοι μιλούν μια γλώσσα ή διάλεκτο μπορούν να συνεννοηθούν μεταξύ τους. Ένας τρόπος να επιτευχθεί κάτι τέτοιο είναι μέσω ενημερωτικών φυλλαδίων για τις σχετικές γλώσσες.

### 2. Για να έχει τα επιθυμητά αποτελέσματα για το κοινό στο οποίο απευθύνεται, η διάδοση των πληροφοριών πρέπει να είναι προσβάσιμη, ευανάγνωστη, κατανοητή, χρήσιμη και αξιόπιστη.

Στην πράξη αυτό σημαίνει ότι οι πληροφορίες θα πρέπει να είναι προσαρμοσμένες και απλοποιημένες για το κοινό στο οποίο απευθύνονται. Περισσότερες πληροφορίες θα πρέπει να είναι διαθέσιμες σε “μειονοτικές” γλώσσες και θα πρέπει η πρόσβαση σε αυτές να είναι εύκολη. Οι παρεχόμενες πληροφορίες θα πρέπει να έχουν συνοχή και αξιοπιστία και το περιεχόμενό τους να είναι σχετικό και χρήσιμο για τους αποδέκτες του.

Η επιλογή των διερμηνέων και των διαπολιτισμικών μεσολαβητών θα πρέπει να γίνεται όχι μόνο με βάση τη γλώσσα αλλά και τη διάλεκτο από και προς την οποία θα κληθούν να μεταφράσουν. Θα πρέπει να υπάρξει μέριμνα για να διασφαλιστεί ότι ο διερμηνέας ή ο διαπολιτισμικός μεσολαβητής που θα επιλεγεί δεν ανήκει σε μια εθνική ομάδα απέναντι στην οποία ο πρόσφυγας ή ο μετανάστης ενδέχεται να νιώθει εχθρότητα ή δυσπιστία. Για την ανάπτυξη των δεξιοτήτων τους, οι διερμηνείς, οι διαπολιτισμικοί μεσολαβητές, οι μεταφραστές και οι προϊστάμενοί τους στα πλαίσια κρατικών υπηρεσιών και ανθρωπιστικών οργανώσεων θα πρέπει να έχουν στη διάθεσή τους υποστήριξη σε θέματα ορολογίας και εκπαίδευσης στις πρακτικές και τον κώδικα δεοντολογίας διαπολιτισμικής επικοινωνίας με πιθανώς ευάλωτα άτομα.

Η έρευνα εκπονήθηκε στο πλαίσιο του προγράμματος Words of Relief crisis relief της TWB στην Ελλάδα. Την ολοκληρωμένη έρευνα, και τα άλλα ερευνητικά δεδομένα, όπως τα ενημερωτικά φυλλάδια γλωσσών, μπορείτε να τα αναζητήσετε εδώ: <https://translatorswithoutborders.org/about-us/resources>