



# ¿HABLA USTED COVID-19?

## La importancia de las lenguas para una comunicación efectiva a través de la respuesta

Durante la pandemia de la COVID-19, millones de personas marginadas carecen de información básica sobre cómo estar a salvo, tanto ellos como sus comunidades. Dentro de este grupo están incluidas aquellas personas que no hablan el idioma de donde residen, personas con poca o nula alfabetización y personas sin acceso a las diferentes formas de comunicación. Algunos no saben qué hacer y por qué hacerlo. Como consecuencia, es posible que no puedan tomar decisiones informadas sobre cómo comportarse, lo que no retrasará la propagación de la enfermedad. Las personas marginadas, como todas, tienen derecho a información clara, precisa y accesible sobre la enfermedad y los esfuerzos de respuesta. Necesitan recibir la información en un idioma y formato que puedan comprender. También debe presentarse de una manera relevante para ellos y estar disponible en un canal al que tengan acceso y en el que confíen.

Los planes de respuesta global para la COVID-19 identifican la comunicación de riesgos y el compromiso de la comunidad como una prioridad. Eso requiere que todos los intervinientes se comuniquen efectivamente con las comunidades, contrarresten la información errónea y se aseguren de que las personas puedan responsabilizarlos. El informe describe los hallazgos y recomendaciones de cuatro aspectos cruciales para cumplir con este objetivo: idioma, formato, contenido relevante y canal de información.

**La comunicación en lenguas francas internacionales o idiomas nacionales hace que las personas marginadas sean más vulnerables.** El inglés, por ejemplo, es el idioma oficial de 56 países. Sin embargo, solamente una minoría de las personas que residen en estos países aprendieron inglés como lengua materna. Las mujeres, las personas mayores y las personas con

discapacidades a menudo tienen menos oportunidades de acceder a la educación y es menos probable que puedan hablar o leer en un segundo idioma. Las personas además tienden a volver a hablar en su lengua materna al envejecer. Las barreras lingüísticas pueden dejar a estos grupos por fuera del sistema. Durante el brote del ébola entre el 2014 y 2016 en el África occidental, el idioma fue un obstáculo al controlar el esparcimiento de la enfermedad. La escasez inicial de información presentada ante hablantes locales y personas analfabetas dejó a sectores de la población en completa ignorancia, lo cual afectó desproporcionadamente a las mujeres.

### **El formato en el que se presenta la información afecta la manera en la que es comprendida.**

Mientras aquellos que no saben leer valoran el texto escrito, muchos consideran que el contenido volcado en la imagen, el audio y el video es más fácil de comprender. La accesibilidad en personas mayores depende de las consideraciones en cuanto al diseño como fuentes grandes y buen contraste. Para expresar la información correcta, el mensaje ilustrado debe también reflejar las prácticas y cultura locales. Mientras que la enfermedad se esparce rápidamente en países con tasas bajas de alfabetización, la comunicación efectiva depende de utilizar una combinación de formatos.

### **La desinformación y la desconfianza emergen cuando la comunicación no responde claramente las inquietudes de las personas.**

Para que sea útil, la información tiene que estar adaptada a la audiencia a la que se dirige. Debe responder a las preguntas y preocupaciones de las personas, no solamente darle instrucciones. Debe expresarse claramente utilizando conceptos, estructuras oracionales y terminología con la que la audiencia se sienta cómoda. La experiencia obtenida de previos brotes de enfermedades nos demuestra que este es un factor crucial para la confianza y la aceptación de por parte de las comunidades y atención sanitaria. La OMS además propone varios principios del lenguaje claro para hacer que el contenido en materia de salud sea más comprensible.

### **¿Cómo se dice "distanciamiento social" en su idioma?**

Las medidas básicas de protección para frenar la propagación de la COVID-19 incluyen recomendaciones de "distanciamiento social". Esto refiere a un conjunto de acciones para reducir el contacto cercano entre las personas para reducir la transmisión del virus. Sin embargo, traducir este tecnicismo ya se ha presentado como un desafío en muchos idiomas. La traducción deficiente e inconsistente de conceptos cruciales puede provocar confusión y estigmatización en el mejor de los casos, y en el peor de ellos, decisiones que ponen en peligro la vida. Las personas pueden dejar de buscar tratamiento porque temen ser malentendidos o malinterpretados - y, como resultado, a ser erróneamente diagnosticados con la enfermedad. En este caso, "el distanciamiento físico" o "mantener la distancia con otras personas" son frases alternativas que pueden ayudar a que se entienda el significado lo mejor posible en los distintos idiomas, con palabras simples que la gente comprenda.

### **El doble flujo de información debe utilizar los canales de comunicación locales preferidos y confiables.**

Cuando el control a la infección limita la comunicación cara a cara, las redes sociales, los servicios de mensajería, los centros de atención, la televisión y la radio se convierten en canales esenciales. A su vez esto puede exacerbar las desigualdades y los sentimientos de exclusión para algunos grupos marginados. Las mujeres, personas mayores, personas con discapacidades y personas con un nivel educativo más bajo tienen más menos posibilidades de acceder a teléfonos celulares y a internet. Una investigación reciente entre los refugiados de Rohingya en Bangladesh reveló que las mujeres mayores tienen información independiente y muy limitada acerca de la

COVID-19, y su única fuente de información son parientes de sexo masculino. Llegar a estos grupos implica encontrar canales donde puedan expresar sus propias preguntas e inquietudes.

## **Los gobiernos y organizaciones involucradas en generar una respuesta contra la COVID-19 pueden aumentar su impacto con un par de acciones prácticas.**

- **Basar la comunicación de riesgos y la participación de la comunidad en datos sobre las lenguas.** Para identificar los idiomas, formatos y canales de comunicación más efectivos para informar sobre COVID-19, las organizaciones deberían incluir cuatro preguntas lingüísticas simples en las evaluaciones y encuestas. Como parte de la respuesta de TWB ante la COVID-19, estamos haciendo que el lenguaje de datos ya existente se encuentre fácilmente disponible. Los mapas de idiomas y alfabetización y las bases de datos están disponibles para la República Democrática del Congo, Guatemala, Malawi, Mozambique, Nigeria, Pakistán, Filipinas, Tailandia, Ucrania y Zambia. Lanzaremos más información y visualizaciones durante los próximos meses y semanas en nuestra página web de la COVID-19 y el Intercambio de Datos Humanitarios.
- **Proveeremos comunicación coordinada recíproca en los idiomas, formatos y canales correctos.** Los gobiernos y organizaciones deberían desarrollar contenido en el rango más amplio posible de idiomas relevantes e incluir formatos adaptados para las personas más vulnerables que sean fáciles de actualizar. Toda la comunicación, ya sea oral o escrita, de imagen o audio, debería seguir los principios del lenguaje claro diseñado para minimizar los esfuerzos al leer. Los gobiernos y las organizaciones deberían además coordinar y ponerse de acuerdo en cuáles son las palabras y frases que mejor explican conceptos difíciles. En una situación que avanza rápidamente, esto significa ir más allá del banco estático de mensajes y comprometerse a realizar un control de calidad y esfuerzos para la comunicación. Deberían además asegurarse de que los canales de comunicación y los mecanismos de retroalimentación sean accesibles a hablantes de idiomas marginales.
- **Mejorar los recursos para el apoyo lingüístico a lo largo de la respuesta.** Los gobiernos y las organizaciones deberían asignar recursos para satisfacer las necesidades de información y comunicación de las personas marginales. Algunos gobiernos y organizaciones están haciendo que información certera se encuentre disponible en idiomas locales. Pero abordar las barreras lingüísticas de una pieza de contenido a la vez requiere muchos recursos y crea duplicaciones innecesarias. Los recursos y la colaboración en toda la respuesta pueden poner la comunicación multilingüe bidireccional al alcance de todas las organizaciones involucradas en la respuesta. Puede garantizar que todos tengan acceso a las herramientas adecuadas para comunicar información precisa en los idiomas locales y con la terminología adecuada. La tecnología lingüística puede además asistir a la comunicación multilingüe con rapidez. Enfoques colectivos tales como el paquete de soporte fundado por H2H Network ofrecen un modelo eficiente para distribuir recursos limitados.

Estamos en territorio desconocido y todavía se desconoce cómo impactará la enfermedad a las diferentes comunidades. Sin embargo, está claro que continuar marginando a las personas al no atender sus necesidades de información y comunicación evitará que la respuesta global sea tan efectiva como todos necesitamos que sea.



**TRANSLATORS  
WITHOUT BORDERS**

Este proyecto fue financiado por el H2H Fund, un mecanismo de financiación para los miembros de el H2H Network, que cuenta con el apoyo de la ayuda del gobierno del Reino Unido.

## SOBRE TRANSLATORS WITHOUT BORDERS

Translators without Borders (TWB, Traductores sin Fronteras) es una organización sin fines de lucro que ofrece apoyo lingüístico y traducciones a agencias humanitarias y de desarrollo y otras organizaciones sin fines de lucro a nivel global.

### Contáctenos

**Información general:** [info@translatorswithoutborders.org](mailto:info@translatorswithoutborders.org)

**Oportunidades de patrocinio:** [info@translatorswithoutborders.org](mailto:info@translatorswithoutborders.org)

**Atención a prensa y medios:** [communications@translatorswithoutborders.org](mailto:communications@translatorswithoutborders.org)

#### **Translators without Borders - US, Inc.**

Suite 500, 30 Main Street  
Danbury, CT 06810 USA  
+1 (203) 794-6698 (Estados Unidos)

#### **Oficina en Kenia**

6th Floor, Senteu Plaza, Galana / Lenana Road Junction  
Nairobi, Kenia  
Dirección postal: Apartado postal 22494 - 00505, Nairobi, Kenia  
+254798985410

#### **Oficina en Irlanda**

Marina House, Block V  
East Point Business Park  
Dublín 3, Irlanda  
Institución de beneficencia registrada: 474505