

# Language and translation for effective humanitarian action

Lessons from the Ukraine response





**Helping people get vital  
information, and be  
heard, **whatever  
language they speak****

# Agenda

Why language and language data matters in humanitarian action

Language and communication barriers in the Ukraine response

Tools for effective communication and translation

How to translate and interpret on sensitive topics





**Why does language &  
language data matter  
in humanitarian  
action?**



# The typical approach to language

Needs  
assessment

Assume major or official  
languages are enough

Resource  
mobilization

Language support is  
absent from budgets

Evaluation

Outcomes are not tracked  
against language

Rely on local staff  
and partners

Delayed and troubled  
communication

Planning

Implementation

# Language can drive vulnerability

**Speak a  
marginalized or  
minority  
language**

**Language-based  
exclusion**

**Lower access  
to services**

Speakers of a marginalized  
identity (ethnicity, sexual  
orientation, language, etc.)

**LANGUAGE**

often experience  
multiple layers of  
disadvantage

Survivors  
of violence

Displaced

Older people

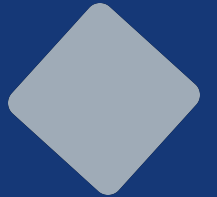
Women

People with  
disabilities

Children



**It all starts with data!**





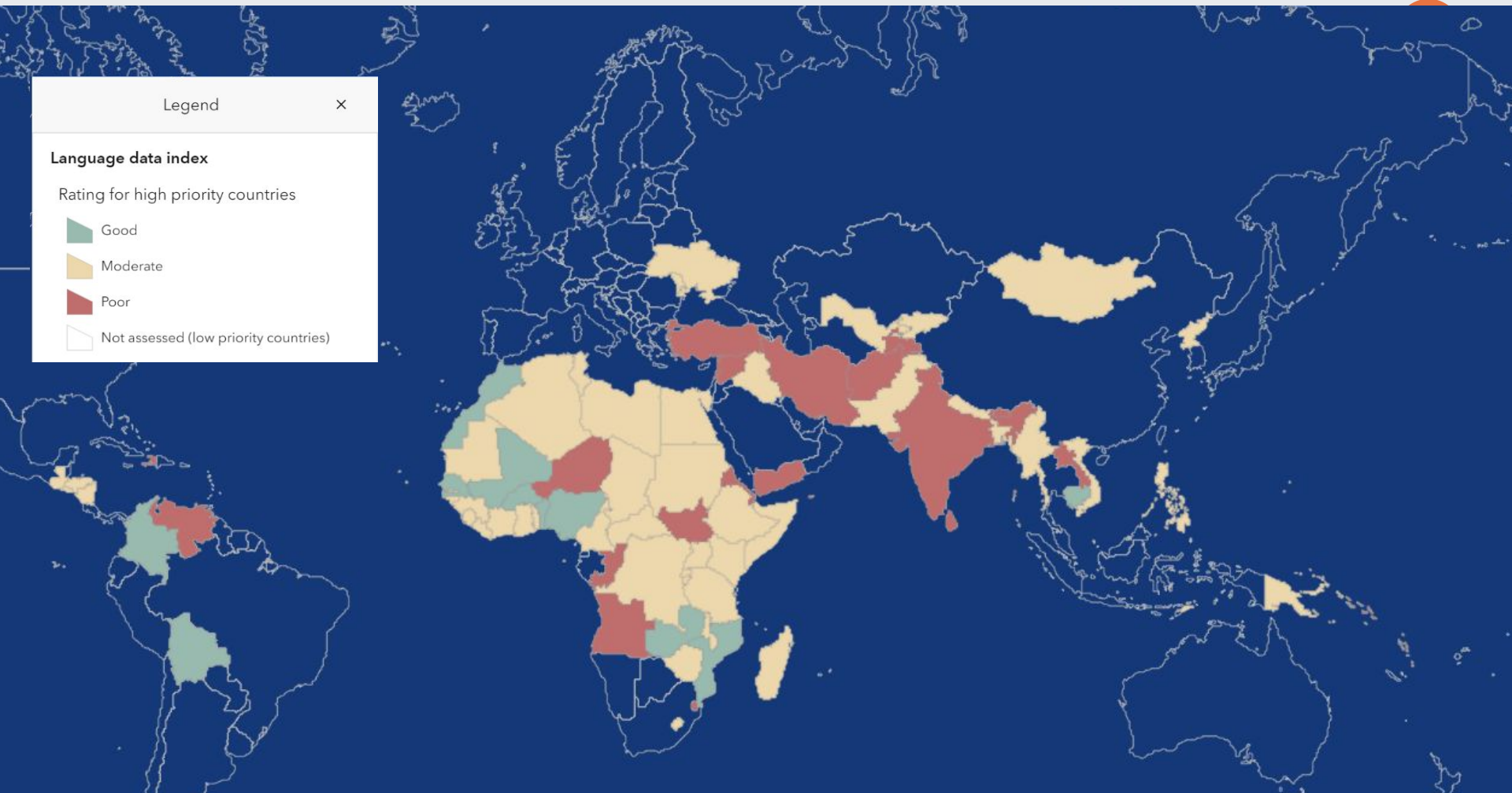
Legend

×

### Language data index

Rating for high priority countries

- Good
- Moderate
- Poor
- Not assessed (low priority countries)



# Language data for Ukraine

**Latest  
nationwide  
statistical  
source is the  
2001 census**

**Changes  
(population,  
policy,  
displacement)**

**We need an  
updated  
picture of  
language use**

# Languages of Ukraine: 2001 Census

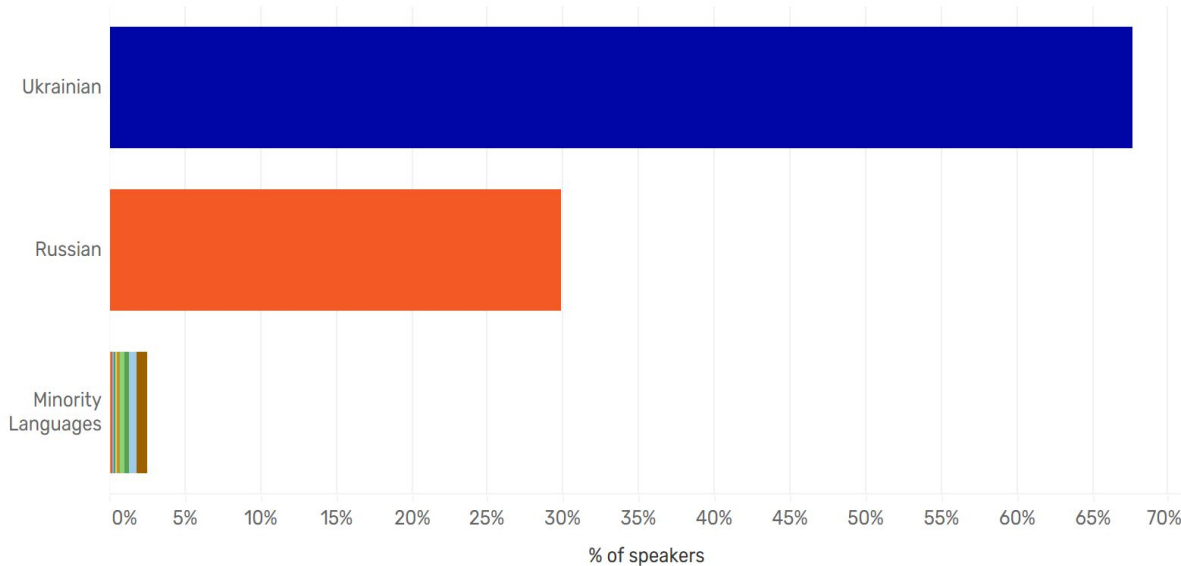
Last full census with data on language was in 2001

Two majority languages used as a first language - over 97% of population BUT the remaining 3% use 11 other languages

In certain areas, these minority languages are 'majority' languages

## Majority Languages of Ukraine

% of speakers



Source: Ukraine Census (2001)



## Language and communication barriers in the Ukraine response

# We need to close this communication gap

## People affected by the conflict

- Displaced people
- Returnees
- Host communities
- Speakers of marginalized languages
- People with disabilities
- Older people
- Others with language and communication barriers



## Responders

- Government/municipalities
- Local and national organizations
- International organizations, UN
- Professional linguists
- Volunteers
- Host families

# Main communication challenges

- **Linguistic challenges**
  - Marginalized languages
  - People with impairments
  - Limited access to translators and interpreters
  - Complex terminology
- **Access to information**
  - Information overload
  - Accessibility issues
  - Sources not always trusted, reliable or updated

# Main communication needs

- **Collect data** about language and communication preferences
- Provide information in the **right language, in the right format and through the right channel**
- Provide **verified and up-to-date** information
- **Support communication** in emergencies
- Promote the use of **plain language**
- Promote **accessibility**





**Humanitarian terminology can be hard to translate in ways that are understandable to non-specialists and people unfamiliar with English terms.**

Safeguarding

AAP

Affected people

PSEA

RRP

MSNA

WASH

GBV

RCCE

CFMs

NFIs

Protection

MEAL

WG

Negative coping mechanism

CBIs

CHS

Survivor

Questioning





# Marginalized and minority language users might struggle to access assistance

Krymchak

Romanian

Romani

Gagauz

Yiddish

Rumeika

Romanian

Polish

Bulgarian

Hungarian

Slovak

Hebrew

Karaim

Rusyn

Urum

Kazakh

Armenian

Ukrainian Sign Language

Georgian

# Example: Romani in the Ukraine response

Second languages

Distrust of information sources

Borrowed terminology

Literacy rates and educational exclusion

Lack of digital access

Differences between dialects

# What has CLEAR Global's research found so far?



1.

---

The language map of Ukraine is **incomplete** - updating this picture will help planning and service provision

2.


---

**Different communication challenges** exist in different places - access, volume, reliability and accuracy of information all vary

3.

---

Language use, especially use of Russian, can be **highly sensitive** - understanding this helps organizations communicate appropriately





ЩА ГАРЯЧА ЛІНІЯ  
068 4147 963  
097 1821 860  
096 2327 962

ГУМАНІТАРНИЙ Х  
(ПРОДУКТИ)  
093 426 8399

# What tools can support effective humanitarian responses?

# Glossaries



English	 Polish	 Ukrainian
affected population	osoby dotknięte sytuacją kryzysową	потерпіле населення
associated personnel	osoby zaangażowane w prace z organizacją	задіяний персонал
at-risk adult	osoba dorosła narażona na ryzyko	дорослий, який належить до групи ризику
case worker	osoba zarządzająca przypadkiem	соціальний працівник
child	dziecko	дитина
complainant	osoba wnosząca skargę	скаржник
complaint procedure	procedura składania skarg	механізм подання скарг
escalate	przekazać do rozpatrzenia	подати на розгляд до вищої інстанції
evidence collection	gromadzenie dowodów	збір доказової бази
exclusion	wykluczenie	ексклюзія

# Glossaries



accountability	odpowiedzialność	підзвітність
action plan	plan działania	план дій
affected population	osoby dotknięte sytuacją kryzysową	потерпіле населення
associated personnel	osoby zaangażowane w prace z organizacją	задіяний персонал
at-risk adult	osoba dorosła narażona na ryzyko	дорослий, який належить до групи ризику
behavior change communication	komunikacja mająca na celu zmianę zachowań	комунікація з метою зміни поведінки
bisexual	osoba biseksualna	бісексуал
capacity building	budowanie potencjału	підвищення спроможностей

## mechanizm rozpatrywania skarg



### Sector:

### Definition:

System, który poprzez formalne i nieformalne struktury społeczne pozwala bezpiecznie zgłosić skargę, w tym również incydenty SEA, co pozwala odpowiednim jednostkom wszcząć śledztwo i zareagować na zgłoszenie.



CLOSE

complaint procedure	procedura składania skarg	механізм подання скарг
---------------------	---------------------------	------------------------

# Formats



Visual formats  
(posters,  
videos, flyers)

Audio formats  
(face to face,  
radio,  
loudspeaker,  
voice  
messages)

Text formats  
(leaflets,  
emails, SMS,  
websites)

**Using multiple formats helps reach more groups**

# Plain language

## **Non-plain:**

“Bleach usually comes in a 5% solution. Add cold water (hot water will not work) to dilute it, using 2 cups of bleach in a 5 gallon bucket of water. First clean with soap and water, then clean with the bleach solution and let it air dry”

## **Plain:**

“Clean surfaces with soap and water. Then wipe the surfaces with a mix of 2 cups of household bleach in 5 gallons of cold water.”



# Guides & tipsheets



## Ulotka językowa

### Język romski w działaniach humanitarnych w Ukrainie i krajach sąsiednich

Organizacje szacują, że około **400.000** Romów mieszkało w Ukrainie na początku 2022 r., a język romski jest pierwszym językiem dla około **85%** z nich. Szacuje się, że od lutego 2022 r. około **100.000** Romów zostało zmuszonych do ucieczki do innych krajów europejskich, a wielu z nich zbiegło do innych części Ukrainy.

Terminologia w języku romskim często różni się w zależności od lokalizacji, szczególnie jeśli dotyczy tematów nowszych oraz słownictwa technicznego czy medycznego, ponieważ użytkownicy zapożyczają słownictwo z języka dominującego na danym obszarze.

W wielu dialektach używa się alfabetów języków dominujących na danym obszarze, zwłaszcza alfabetów łacińskich i cyrylicy. Pomimo że standardowy alfabet romski został przyjęty w 1990 roku, nie jest on powszechnie używany.

Ze względu na kontakt z językami dominującymi w danym regionie niektórzy rodzimi użytkownicy języka romskiego znają w pewnym stopniu także drugi język, ale zależy to od regionu Ukrainy. Generalnie język romski jest językiem preferowanym przez jego rodowitych użytkowników.



#### Wskazówki

- Aby skutecznie się komunikować, należy w miarę możliwości używać języka rodzimego rozmówcy.
- Nie należy zakładać, że społeczność romska będzie w stanie w pełni wyrazić się w języku ukraińskim lub rosyjskim, zwłaszcza na wrażliwe tematy dotyczące zdrowia czy ochrony.



## Terenowy przewodnik po tłumaczeniach ustnych w ramach akcji humanitarnych i mediacji kulturowych

### Z NASZEGO DOŚWIADCZENIA WYNIKA, ŻE...

**1** Programy humanitarne rzadko dysponują odpowiednim budżetem na profesjonalnych tłumaczy i często polegają na własnym personalu lub członkach społeczności jako tłumaczach nieterminalnych. Budzi to jednak obawy zarówno co do jakości, jak i poufności tłumaczenia.

**2** W niektórych językach słownictwo określające delikatne kwestie może nie istnieć, a jeśli istnieje, to może być obarczone piętnem lub nie być powszechnie znane przez członków społeczności.

Może to również dotyczyć terminów oraz pojęć humanitarnych i technicznych w języku angielskim czy polskim, które są trudne do jednoznaczniego przetłumaczenia na inne języki. Takie określenia jak „zryśnięcie”, „zamiast „pacjent/pacjentki” czy „chory/chora”) mogą zostać źle zinterpretowane albo uznane za brak empatii. Jeśli tłumacze używają słów, które nie są neutralne lub są niezrozumiałe, może mieć to wpływ na to, w jaki sposób członkowie wspólnoty zwracają na porady oraz czy postępują zgodnie z zaleceniami. Przykładowo kobieta, która padła ofiarą napadci seksualnego, może nie zrozumieć, jak pilna jest potrzeba dostępu do profilaktyki po-ekspozycyjnej.

**📍 Przykład:** W języku hausa, jednym z ponad 30 języków używanych przez ludność przesiedloną w wyniku konfliktu w północno-wschodniej Nigerii, popularnym określeniem na „zdrówie psychiczne” jest „wasiat”. Jedno z centrów zdrowia psychicznego, które najwyraźniej nie przeprowadziło żadnych badań językowych, na szyldzie promującym placówkę napisało: “Buduji dla wasiatów”. To niepoprawne tłumaczenie niekiedy ze sobą powołuje niekiedy, prawdopodobnie powstrzymując ludzi od korzystania z usług, które mogłyby im pomóc.

### CO MOŻESZ ZROBIĆ?

- Zaczynaj od oceny zapotrzebowania na tłumaczenia ustne i zapisane, jak je odpowiednio zaszkolisz.
- Zwróć uwagę na cechy szczególne, takie jak wiek, płeć, niepełnosprawność i inne cechy wskazujące na różnorodność osób, z którymi będziesz współpracować.
- Przeprowadź analizę ryzyka, aby nie narazić na niebezpieczeństwo osób będących objętych programem, tłumaczy ustnych, ani ich rodzin.
- W miarę możliwości unikaj polegania na członkach rodziny w kontaktach z osobami wymagającymi szczególnego traktowania, a zamiast tego korzystaj z usług przeszkolonych tłumaczy ustnych.
- Zorganizuj rekrutację i szkolenia tłumaczy ustnych mając na uwadze to, że jakiśi osobami planujesz rozmawiać, na jakie tematy, i w jakich miejscach/rytuacjach.
- Jasno określ, czego oczekujesz od tłumaczy ustnych. Upewniaj się, że pojęcie “świadomej zgody” jest szeroko rozumiane. W miarę możliwości osoby tłumaczące powinny powtarzać wszystko to, co mówisz do osoby, z którą rozmawiasz, oraz przetłumaczyć wszystkie odpowiedzi. Nie powinny dodawać własnych opinii, ani pomijać żadnej wypowiedzi, prowadzić pobocznych rozmów z osobami, ani wywierać żadnej presji, aby się wypowiadały.

- Przed jakiegokolwiek interakcją z członkami społeczności należy omówić z tłumaczami odpowiednio i pełne szacunku tłumaczenia kluczowych słów i pojęć w językach lokalnych. Dzieki temu tłumacze zyskują większą pewność siebie w wykonywanej przez siebie pracy, a ty masz większą pewność tego, że członkowie społeczności rozumieją kluczowe słowa w taki sam sposób, w jaki rozumiesz je ty.
- Unikaj używania żargonu, skrótów i akronimów, które zakładają pewien poziom wiedzy na dany temat, chyba że użyłeś ich jest uzasadnione.
- Pomóż tłumaczom ustnym poprzez wprowadzenie ich w konkretny sektor, na przykład edukując ich na temat podstawowych kwestii ochrony w danym kontekście. Daj im możliwość zadawania pytań dotyczących wszelkich technicznych terminów i pojęć bez presji i pośpiechu.
- Pamiętaj, że język ma moc, dobre intencje w połączeniu ze złym doбором słów mogą przynieść więcej szkody, niż pożytku.

# Raising awareness among organizations

Why  
language  
matters in  
emergencies

Working  
effectively  
with  
language  
specialists

Collecting data  
on language  
and  
communication

Budgets,  
resources  
and planning  
to overcome  
language  
barriers

Supporting  
staff to carry  
out  
language  
tasks

# Training for translators and interpreters

Key concepts  
in  
humanitarian  
action

Translating  
on  
humanitarian  
topics

Working  
alongside  
aid workers

Translating  
and  
interpreting  
on trauma

Self-care  
and mental  
health



**How can organizations support translation and interpreting on sensitive topics?**



# Translating on sensitive topics presents linguistic challenges



1.

---

In some languages, terms related to sensitive issues **do not exist, or carry stigma** if they do

2.


---

Many people use **euphemisms or indirect language** to talk about stigmatized, sensitive or traumatic topics

3.

---

Language can be **gendered**, especially for words related to sexuality





# Organizations can better support interpreting needs



1.

---

Organizations **rarely budget for trained interpreters** - this impacts quality and confidentiality

2.


---

Interpreters from the community can represent a **source of trust or a possible risk** - assess based on context

3.

---

Interpreters need support when working on traumatic issues to mitigate **stress, burnout, anxiety and vicarious trauma**





# **Recommendations for language awareness in humanitarian response**



# A better approach to language

Needs  
assessment

Collect data on which  
languages people speak

Resource  
mobilization

Earmark resources for  
language support

Evaluation

Track language as a factor of  
inclusion/exclusion

Involve trained translators and  
interpreters.  
Understand terminology  
development needs

Use plain language principles.  
Create and disseminate  
multilingual resources, in  
multiple formats

Planning

Implementation



# Plan for language marginalization

Ukrainian and Russian dominate - which can obscure minority languages



Expect minority language speakers to need to access your services, and collect data on languages

Marginalized groups are more likely to face language and communication barriers



Collect and disaggregate data on language and communication by gender, age, disability, etc.

Groups who face marginalization may not access or trust certain channels of information



Find out what channels are most suitable for different groups

# Resources

- **Language questions:**  
<https://translatorswithoutborders.org/resource/five-easy-steps-to-integrate-language-data-into-humanitarian-and-development-programs/>
- **Language map for Ukraine:**  
<https://translatorswithoutborders.org/languages-of-ukraine-interactive-en>
- **Language data:** <https://translatorswithoutborders.org/language-data>
- **PSEA Glossary:** <https://glossaries.clearglobal.org/psea/>
- **First Humanitarian Response Glossary:** <https://glossaries.clearglobal.org/oxfam/>
- **Humanitarian Guide to Interpreting** (multiple languages):  
<https://clearglobal.org/wp-content/uploads/2022/03/Guide-to-Humanitarian-Interpreting-and-Cultural-Mediation-English-1.pdf>
- **Working with sensitive topics - tips** (multiple languages):  
<https://clearglobal.org/wp-content/uploads/2022/03/TIP-SHEET-Interpretation-and-Sensitive-Topics-EN.pdf>
- **Romani Language Factsheet** (multiple languages):  
<https://clearglobal.org/wp-content/uploads/2022/08/CLEAR-Global-Romani-language-factsheet.pdf>
- **20+ language tips for effective humanitarian data collection:**  
<https://www.im-portal.org/help-library/20-language-tips-for-effective-humanitarian-data-collection>



**CLEAR  
Global**

[info@clearglobal.org](mailto:info@clearglobal.org)  
[www.clearglobal.org](http://www.clearglobal.org)



**Translators  
without Borders**

[info@translatorswithoutborders.org](mailto:info@translatorswithoutborders.org)  
[www.translatorswithoutborders.org](http://www.translatorswithoutborders.org)