

Punainen Risti



Mitmekeelse ja mitmekanalilise kommunikatsioon meelespea

*Planeerimine
Sõnumi loomine
Koostöö*

PLANEERIMINE

□ Koostage kavad ja määrake vastutusalad.

Organisatsioonil peaksid olema kommunikatsiooni- ja valmiduskavad. Kavadest peab selguma, kes mingi valdkonna eest vastutab ja kuidas asju korraldatakse nii igapäevaelus kui ka eriolukordades. Hoolitsege selle eest, et kõik organisatsiooni liikmed teaksid vastutuse jagunemist.

□ Kaardistage enne oma ressursid.

Tagage, et häire- ja eriolukordades kasutatavad ressursid oleksid kindlaks määratud ja kavadesse lisatud. Ressursid mõjutavad seda, mida te realselt teha saate. Hoolitsege ka selle eest, et kavandamiseks ja kriisiolukordadeks oleks eraldatud raha.

□ Koostage mitmekeelse kommunikatsiooni üldpõhimõtted.

Mõelge hoolikalt läbi, milliseid keeli te suhtlemiseks kasutate ja millel keelevelik eri olukordades põhineb. Kommunikatsiooni üldpõhimõtted peavad olema kõigile teada ning need on häire- ja eriolukordades tegutsemise aluseks.

□ Esitage sõnumid selgelt ja mõistetavalt.

Organisatsiooni kommunikatsioonis tuleb püüda selguse ja arusaadavuse poole. Selged algtekstid lihtsustavad tõlkimist ja on mõistetavad võimalikult paljudele inimestele.

□ Arendage lihtsa keele kasutamise oskust.

Kas teie organisatsioonis on lihtsa keele spetsialiste? Kas saaksite tellida lihtsa keele koolituse ja suurendada lihtsa keele oskust? Soovitatav on, et häire- ja eriolukordade puhuks oleks saada lihtsas keeles materjalid. Lihtsat soome keelt võib kasutada ka siis, kui tõlkimine ei ole võimalik.

□ Veenduge, et tõlkeprotsess toimib hästi.

Hea oleks võtta tõlkimisprotsessi muu suhtluse planeerimise osana, et tõlkimine sujuks kiiresti. Mõelge, millised tegevusviisid teie organisatsioonile kõige paremini sobiksid. Kas materjalid tõlgitakse organisatsiooni sees või ostetakse teenus väljastpoolt? Kas tõlkijatele on koostatud juhised? Kas tõlkeid kontrollitakse ja parandatakse?

□ Suhtuge mitmekeelsusesse positiivselt.

Mitmekeelsust peetakse mõnikord halvaks asjaks, mis võtab ressursse. Mitmekeelsus pakub siiski palju võimalusi ja oluline on säilitada mitmekeelsusesse positiivne suhtumine.

□ Hoolitsege kommunikatsiooni kättesaadavuse eest.

Varuge ressursse digitaalse ja kommunikatsioonilise kättesaadavuse parandamiseks ning tehke oma sõnumid kättesaadavaks. Saate kontrollida, kas sõnumid on lugemisseadmetega loetavad ja kas piltide tekst on sõnumis avatud. Ärge unustage teha videotele subtiitreid ja lisada tekstivideotele heli.

□ Vaadake üle organisatsiooni pildikogud.

Erinevad pildikogud kõnetavad erinevaid inimesi ja piltide puhul on hea meeles pidada mitmekesisust. Mõelge, milliseid pilte teie organisatsioonis kasutatakse. Kes on piltidel ja kes saavad nendega samastuda? Milliseid sümboleid kasutatakse? Kas pildid on üheselt mõistetavad?

□ Hoolitsege igapäevase heaolu eest.

Organisatsioonis on hea juba ette planeerida, kuidas toetada töötajate ja vabatahtlike jaksamist ja vaimset heaolu. See kehtib nii igapäevaelus kui ka häire- ja eriolukordades.

SÕNUMI LOOMINE

Kontrollige fakte.

Jagage ainult kontrollitud teavet. Isegi kui sõnum on kiireloomuline, veenduge selle õigsuses. Kiiresti avaldatud ebaõige teave teeb rohkem kahju kui veidi hiljem avaldatud kontrollitud teave.

Looge olukorrast ülevaade.

Olge kursis ühiskonnas toimuvaga. Milliseid sõnumeid tuleb ametiasutustelt ja meedialt? Milliseid ühiskonnalt? Millist teavet on vaja ja kust seda saada? Millist materjali on juba toodetud ja mis on tulemas?

Tehke kindlaks väärinfo.

Milline väärinfo ühiskonnas levib? Korrigeerige ühiskonda mõjutavat väärinfot, esitades kontrollitud teavet. Korraldage meediapädevuse koolitusi ja seminare. Võite kasutada meediapädevuse kaarte (vt <https://www.punainenristi.fi/monikielinen-koronaviestinta/>).

Looge usaldust.

Usaldus on pikaajalise töö tulemus. Eri kogukondades on usalduse mõiste üsna erinev, olenevalt varasematest kogemustest, sotsiaalsest kaasatusest ja päritoluriigi kultuurist. Usaldust saab luua näiteks sõnumite kordamise ja teabe selgitamise teel.

Esitage sõnumid mõistetavalt.

Kasutage võimalikult selget ja lihtsat keelt. Ärge eeldage, et kõik mõistavad keerukaid sõnu. Uurige, kas algtekstis on kultuurilisi viiteid või metafoore, mida tuleks lähemalt selgitada.

Ajastage oma sõnumid õigesti.

Avaldage teavet siis, kui seda vajatakse. Erinevates kogukondades võivad samad asjad olla kõnekad eri aegadel. Kui sõnumi sisu muutub kiiresti, mainige seda kindlasti ja lisage materjalidele kuupäev.

Selgitage sõnumi eesmärgi.

Mõelge, mida soovite oma sõnumiga saavutada. Kas sõnum on lihtsalt teabe edastamise vahend või on selle eesmärk tekitada arutelu või suunata inimesi tegutsema? Kui sõnumiga soovitakse muuta inimeste käitumist, mõelge, kas inimesed on piisavalt motiveeritud toimima soovitud moel oma väärtuste alusel.

Arvestage sõnumi sihtrühma.

Mõelge, kellele sõnum on suunatud. Piirake sihtrühma näiteks keele või vanuse alusel ja tehke kindlaks, millist teavet on vaja. Millised on kogukonna arusaamad sel teemal ja kas on ruumi aruteluks?

Leidke õiged kanalid.

Määrake kindlaks oma sihtrühma kasutatavad suhtluskanalid. Kas toimib mingi sotsiaalmeediakanal ja kiirsõnumid või oleks kõige tõhusam trükitud materjal? Millisel kujul teavet kõige paremini omandatakse? Üldiselt meelitavad varem kindlaks kujunenud kanalid kiiresti publikut ka häire- ja eriolukordade puhul.

Kohandage ja isikupärastage sõnumeid.

Kohandage sõnumeid sihtrühma järgi. Pelgast ametlike sõnumite tõlkimisest tavaliselt ei piisa, sest sõnum peab olema sisukas, et saavutada soovitud muutus käitumises. Sihtrühma võtmeisikud annavad väärtuslikku teavet selle kohta, millises stiilis sõnumid kõige paremini toimivad.

Piirake ja kontsentreerige sõnumit.

Hoidke oma sõnum tuumakas ja lühike, kuid öelge siiski ära kõik oluline. Kui võimalik, piirake sõnumi sisu nii, et see puudutaks ainult ühte teemat.

Vältige inimeste sildistamist.

Vältige sõnumites teatud rühmade ja kogukondade sildistamist. Sildistamine on kahjulik ja võib takistada kriisiolukorras tegutsemist, näiteks tekitades usaldamatust.

Mõelge ka pildimaterjalile.

Konkreetsed pildid toetavad sõnumit ja muudavad selle paremini mõistetavaks. Pildid peavad olema üheselt mõistetavad. Kirjalik tekst võib vähendada pildi võimalikku ebaselgust, kuid kirjaoskamatute inimeste puhul see ei toimi.

Korrake sõnumit.

Häire- või eriolukorras on oluline korrata ja ajakohastada põhisõnumeid, näiteks tegevusjuhiseid. Ajakohastused peaksid olema vormilt samasugused, et sõnumeid saaks üksteisega hõlpsasti siduda.

Koostage KKK ehk korduma kippuvad küsimused.

Looge hõlpsasti leitav teaberubiik, et vastata sageli esitatavatele küsimustele. Ärge unustage neid uuendada.

Andke aega.

Inimesed ja kogukonnad vajavad sageli aega, et uue olukorraga harjuda. Saate analüüsida, kas ühiskonnas on ruumi uueks aruteluks. Kas saate korraldada arutelu, kus osaleksid kogukondadele usaldusväärsed eksperdid ja vajaduse korral tõlkijad? Sihtrühmade vajadused ja küsimused võivad olla üllatavad, mistõttu on oluline teada kultuurilist konteksti.

Olge loov.

Kui tundub, et ükski sõnum ei jõua kuulajateni ega haara publikut, mõelge välja uusi viise, kuidas teemat arutada. Kas see võiks olla luulevideo koos kogukonnaga, joonistusvõistlus lastele, päevalaager noortele või töötuba vanematele inimestele?

KOOSTÖÖ

□ **Looge kontakte.**

Kas teie piirkonnas tegutseb teisi organisatsioone ja osalisi, kelle klientideni te tahaksite jõuda? Külastage neid, et tutvustada oma tegevust, ja kutsuge neid ka endale külla. Kas saaksite üheskoos materjale luua või üritusi korraldada? Kas peate ise kõigi sihtrühmadeni jõudma või saaks mõni teine organisatsioon olla siin vahendajaks? Looge kontakte ametiasutuste, linnade, omavalitsuste, healupiirkondade, meedia ja ekspertidega.

□ **Tehke koostööd.**

Koostöös väldite kattuvusi, edendate teabeedastust ja teate, milliseid sõnumeid teised osalised edastavad. Koordineerimine on tähtis eriti häire- ja eriolukordades. Üheskoos saab hoolitseda ka näiteks faktide kontrollimise eest.

□ **Määrake kindlaks kogukondade võtmeisikud.**

Tehke kindlaks sihtrühmade võtmeisikud ja mõjutajad ning võtke nendega ühendust. Võite ka korraldada koolitusi suhtlemise ja eriolukordadega tegelemise kohta.

□ **Osalege kogukondades.**

Leppige kogukondade võtmeisikutega kokku ürituste ja kogunemiste küllastamised. Need on head võimalused jagada teavet organisatsiooni ja selle tegevuse kohta.

□ **Hoolitsege võrgustike järjepidevuse eest.**

Osalege võrgustike tegevuses ja hallake neid. Olemasolevad võrgustikud ja koostöösuhted hõlbustavad suhtlemist eriolukordades. Kriisi puhkedes saate võtta ühendust juba tuttavate osalistega, ilma et peaksite alustama usalduse nullist ülesehitamist. Tutvustage võrgustikke ka uutele töötajatele.

□ **Jagage materjali teistele osalistele.**

Valmis materjali tuleks jagada ka teistega. Üks ühine platvorm materjalide jagamiseks on töö- ja majandusministeeriumi partnerlusplatvorm Kumppanuusalusta.

□ **Tagage võrgustike valmisolek.**

Kaaluge, kuidas võrgustik on valmis toime tulema häire- ja eriolukordadega. Kas võrgustikus osalevad inimesed on valmis aitama? Kas saaksite luua tõlkijate ja korrektorite võrgustiku? Olukord tuleks aegsasti kaardistada, sest häire- või eriolukorras peaks juba olema teada, kuidas asju korraldada.

See meespea on osa juhendist „*Mitmekeelne kommunikatsioon praktikas!*”. Täielik juhend organisatsioonide mitmekeelse kommunikatsiooni kohta eriolukordades on saadaval soome, rootsi ja inglise keeles: <https://www.punainenristi.fi/monikielinen-koronaviestinta/>. Meespea ja juhend on avaldatud Soome Punase Risti *Organisatsioonide mitmekeelse ja mitmekanalilise koroonakommunikatsiooni koordineerimise projekti* kaudu.