

Monikielisen ja monikanavaisen viestinnän muistilista

*Suunnittelu
Viestin luominen
Yhteistyö*

SUUNNITTELU

□ Tee suunnitelmat ja pohdi vastualueet.

Järjestöllä on hyvä olla viestintä- ja valmiussuunnitelmat. Suunnitelmista tulee käydä ilmi, kuka vastaa mistäkin osa-alueesta ja miten asioita hoidetaan niin arjessa kuin poikkeusoloissa. Huolehdi, että kaikki järjestössä tietävät vastuunjaot.

□ Kartoita resurssit etukäteen.

Huolehdi, että häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa käytettävät resurssit on kartoitettu ja lisätty suunnitelmiin. Resurssit vaikuttavat siihen, mitä pystytte realistisesti tekemään. Huolehdi myös siitä, että suunnittelua ja kriisitilanteita varten on varattu taloudellisia resursseja.

□ Laadi monikielisen viestinnän pääperiaatteet.

Mieti huolellisesti, millä kielillä viestitte ja mihin kielivalinnat perustuvat eri tilanteissa. Viestinnän pääperiaatteet ovat kaikilla tiedossa ja niihin voi tukeutua häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa.

□ Viesti selkeästi ja ymmärrettävästi.

Kaikessa järjestön viestinnässä on pyrittävä selkeyteen ja ymmärrettävyyteen. Selkeät lähtötekstit helpottavat kääntämistä ja ovat ymmärrettäviä mahdollisimman monelle.

□ Lisää selkokielen osaamista.

Onko järjestössäsi selkokielen osaajia? Voisitko tilata selkokielen koulutuksen ja lisätä selkokielen osaamista? Häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa selkokielistä materiaalia olisi hyvä olla saatavilla. Selkosuomea voi käyttää myös silloin, kun kääntäminen ei ole mahdollista.

□ Huolehdi käännösprosessin toimivuudesta.

On hyvä miettiä käännösprosesseja osana muuta viestinnän suunnittelua, jotta kääntäminen sujuu nopeasti. Mieti, millaiset toimintatavat sopivat järjestöllesi parhaiten. Käännetäänkö materiaalit järjestön sisällä vai osteaanko ne ulkopuolelta? Onko kääntäjille laadittu ohjeita? Tarkistetaanko ja oikoluetaanko käännökset?

□ Suhtaudu monikielisyyteen myönteisesti.

Monikielisyys nähdään joskus negatiivisena asiana, joka vie resursseja. Monikielisyys tuo kuitenkin paljon mahdollisuuksia, ja on tärkeää ylläpitää myönteistä asennetta monikielisyyteen.

□ Huolehdi viestinnän saavutettavuudesta.

Varaa resursseja digitaalisen ja viestinnällisen saavutettavuuden parantamiseen ja toteuta viestisi saavutettavasti. Voit tarkistaa, ovatko viestit luettavia lukulaitteilla, ja onko kuvissa esiintyvä teksti avattu myös viestissä. Muistakaa tekstittää puhutut videonne ja lisätä tekstiä sisältäviin videoihin ääni.

□ Tarkkaile järjestösi kuvastoa.

Erilaiset kuvastot puhuttelevat eri ihmisiä, ja kuvissa on hyvä muistaa moninaisuus. Pohdi, millaisia kuvia järjestössäsi käytetään. Keitä kuvissa näkyy ja kuka voi samaistua kuvien henkilöihin? Millaisia symboleja käytetään? Ovatko kuvat yksiselitteisesti ymmärrettävissä?

□ Huolehdi kaikkien jaksamisesta.

Järjestössä on hyvä suunnitella jo etukäteen, miten tukea työntekijöiden ja vapaaehtoisten jaksamista ja psyykkistä hyvinvointia. Tämä pätee niin arjessa kuin häiriötilanteissa ja poikkeusoloissakin.

VIESTIN LUOMINEN

Tarkista faktat.

Jaa vain tarkistettua tietoa. Vaikka viestillä olisi kiire, huolehdi silti tiedon oikeellisuudesta. Nopeasti julkaistu väärä tieto tuottaa enemmän haittaa kuin hieman jäljessä tuleva tarkistettu tieto.

Luo tilannekuva.

Pysy perillä siitä, mitä yhteiskunnassa tapahtuu. Millaisia viestejä tulee viranomaisilta ja medialta? Entä yhteisöltä? Mitä tietoa tarvitaan ja mistä sitä saa? Millaista materiaalia on jo tuotettu ja millaista on tulossa?

Tunnista väärä tieto.

Millaista väärää tietoa yhteisöissä leviää? Oikaise yhteisöön vaikuttava väärä tieto tarjoamalla tarkistettua tietoa. Järjestä medialukutaidosta koulutusta ja työpajoja. Voit käyttää niissä medialukutaitokortteja (ks. <https://www.punainenristi.fi/monikielinen-koronaviestinta/>).

Rakenna luottamusta.

Luottamus on pitkäaikaisen työn tulos. Luottamus eri yhteisöissä vaihtelee paljonkin muun muassa aikaisempien kokemusten, yhteiskunnallisen osallisuuden ja taustamaan kulttuurin perusteella. Luottamusta voi rakentaa esimerkiksi toistamalla viestejä ja selittämällä tietoa.

Viesti ymmärrettävästi.

Käytä mahdollisimman selkeää kieltä tai selkokieltä. Älä oleta, että kaikki ymmärtävät vaikeita sanoja. Pohdi, onko lähdetekstissä kulttuurisidonnaisia asioita tai kielikuvia, jotka olisi hyvä avata tarkemmin.

Ajoita viestit oikein.

Julkaise tieto silloin, kun sitä tarvitaan. Eri yhteisöissä samat asiat voivat puhutella hyvinkin eri aikoihin. Jos viestin sisältö on nopeasti muuttuvaa, muista mainita siitä ja lisää mahdollinen päivämäärä materiaaleihin.

Kirkasta viestin tavoite.

Pohdi, mitä haluat saavuttaa viestillä. Toimiiko viesti ainoastaan tiedon välittäjänä vai halutaanko sillä herätellä keskustelua tai ohjata ihmisiä toimimaan? Jos viestillä halutaan muuttaa ihmisten käyttäytymistä, mieti, ovatko ihmiset tarpeeksi motivoituneita toimimaan halutulla tavalla arvojensa pohjalta.

Mieti viestin kohderyhmää.

Pohdi, kenelle viestisi on suunnattu. Rajaa kohderyhmä esimerkiksi kielen tai iän perusteella ja kartoita, millaista tietoa kaivataan. Millaisia käsityksiä yhteisössä on aiheesta ja onko tilaa keskustelulle?

Löydä oikeat kanavat.

Kartoita, millaisia viestintäkanavia kohderyhmäsi käyttää. Toimiiko jokin sosiaalisen median kanava, pikaviestit vai olisiko painettu materiaali tehokkainta? Missä muodossa tietoa omaksutaan parhaiten? Yleensä aiemmin vakiintuneet kanavat houkuttelevat nopeasti yleisöä myös häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa.

Räätelöi ja mukauta viestejä.

Räätelöi viestit kohderyhmän mukaan. Viranomaisviestien pelkkä kääntäminen ei yleensä riitä, sillä viestin on oltava merkityksellinen, jotta se saa aikaan toivottavan käyttäytymismuutoksen. Kohderyhmän avainhenkilöiltä saa arvokasta tietoa siitä, minkä tyylliset viestit toimivat parhaiten.

Rajaa ja tiivistä viestisi.

Pidä viestisi ytimekkäänä ja lyhyenä, mutta kerro kuitenkin kaikki oleellinen. Jos mahdollista, rajaa viestin sisältö koskemaan vain yhtä aihetta.

❑ Vältä ihmisten leimaamista.

Vältä viesteissä tiettyjen ryhmien ja yhteisöjen leimaamista. Leimaaminen on vahingollista ja voi haitata kriisitointia muun muassa herättämällä epäluottamusta.

❑ Mieti myös kuvia.

Selkeillä kuvilla tuetaan viestiä ja tehdään se helpommin ymmärrettäväksi. Kuvien täytyy olla yksiselitteisiä. Kirjoitetulla tekstillä voidaan vähentää kuvan mahdollisesti aiheuttamia epäselvyyksiä, mutta se ei toimi lukutaidottomien kohdalla. Pystyvätkö ne, kenelle viesti on suunnattu, samaistumaan kuvissa oleviin ihmisiin?

❑ Toista viestiä.

Häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa on oleellista toistaa ja päivittää tärkeimpiä viestejä, kuten toimintaohjeita. Päivitysten on hyvä olla muodoltaan samankaltaisia, jotta viestit ovat helposti yhdistettävissä toisiinsa.

❑ Laadi ”UKK” eli usein kysytyt kysymykset.

Luo helposti löydettävä tieto-osio, jossa vastataan usein kysytyihin kysymyksiin. Muista myös sen päivitys.

❑ Anna aikaa.

Ihmiset ja yhteisöt tarvitsevat usein aikaa sulatella uutta tilannetta. Voit kartoittaa, onko yhteisöissä tilaa uudelle keskustelulle. Voisitko järjestää keskustelutilaisuuden, jossa on yhteisöille luotettavia asiantuntijoita ja tarvittaessa tulkkeja paikalla? Kohderyhmien tarpeet ja kysymykset voivat olla yllättäviä, joten kulttuurisen kontekstin tunteminen on tärkeää.

❑ Ole luova.

Jos mikään viesti ei näytä tavoittavan ja herättelevän yleisöä, pohdi uusia tapoja keskustella aiheesta. Voisiko se olla yhteisön kanssa toteutettava runovideo, lapsille järjestettävä piirustuskilpailu, nuorille suunnattu päiväleiri tai iäkkäiden voimavaratyöpaja?

YHTEISTYÖ

□ Luo kontakteja.

Toimiiko alueellanne muita järjestöjä ja toimijoita, joiden asiakkaita haluatte tavoittaa? Käykää heidän luonaan esittelemässä toimintaanne ja kutsukaa heidät teidän luoksenne. Voisiko yhteistyössä myös luoda materiaaleja tai tuottaa tapahtumia? Tarvitseeko kaikki kohderyhmät tavoittaa itse vai voisiko toinen järjestö toimia välittäjänä? Luo kontakteja myös viranomaisiin, kaupunkeihin, kuntiin, hyvinvointialueisiin, mediaan ja asiantuntijoihin.

□ Tee yhteistyötä.

Yhteistyöllä vältät päällekkäisyyksiä, edistät tiedonkulkua ja tiedät, millaista viestintää muut toimijat tuottavat. Varsinkin häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa koordinointi on elintärkeää. Yhdessä voi myös huolehtia esimerkiksi faktojen tarkastuttamisesta.

□ Selvitä yhteisöjen avainhenkilöt.

Kartoita kohderyhmiesi yhteisöjen avainhenkilöt ja vaikuttajat ja luo heihin kontakteja. Voit myös järjestää koulutusta viestinnästä ja häiriötilanteissa toimimisesta.

□ Jalkaudu yhteisöihin.

Sovi yhteisöjen avainhenkilöiden kanssa tutustumiskäyntejä yhteisöjen tapahtumiin ja kokoontumisiin. Ne ovat hyviä tilaisuuksia jakaa tietoa järjestöstä ja sen toiminnasta.

□ Huolehdi verkostojen jatkuvuudesta.

Osallistu verkostoihin ja ylläpidä niitä. Olemassa olevat verkostot ja yhteistyösuhteet helpottavat viestintää poikkeus tilanteissa. Kriisin tullessa voit olla yhteydessä jo valmiiksi tuttuihin toimijoihin, eikä luottamuksen rakentamista tarvitse aloittaa alusta. Pehdytä myös uudet työntekijät verkostoihin.

□ Jaa materiaalia muillekin toimijoille.

Valmista materiaalia kannattaa jakaa myös muiden käyttöön. Yksi yhteinen alusta, jolle materiaalia voi jakaa, on työ- ja elinkeinoministeriön Kumppanuusalusta.

□ Huolehdi verkostojen valmiudesta.

Pohdi, miten verkosto on valmis toimimaan häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Ovatko verkostossa toimivat henkilöt auttamisvalmiudessa? Voisitko luoda kääntäjien ja oikolukijoiden verkoston? Tilannetta kannattaa kartoittaa hyvissä ajoin, sillä häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa pitäisi olla jo valmiiksi tietoa siitä, miten asiat hoidetaan.

Tämä muistilista on osa *Monikielinen viestintä haltuun!* -opasta. Koko oppaan järjestöjen monikielisestä viestinnästä häiriötilanteissa voi lukea suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi: <https://www.punainenristi.fi/monikielinen-koronaviestinta/>. Muistilistan ja oppaan on julkaissut Suomen Punaisen Ristin *Järjestöjen monikielisen ja monikanavaisen koronaviestinnän koordinaatiohanke*.