

Checklista för kommunikation på flera språk och i flera kanaler!

*Planering
Skapa meddelandet
Samarbete*

PLANERING

Utarbeta planer och fundera över ansvarsområden

Det är bra om organisationen har kommunikations- och beredskapsplaner. Av planerna ska framgå vem som ansvarar för vilket delområde och hur saker och ting ska skötas såväl till vardags som i undantagstillstånd. Se till att alla inom organisationen känner till ansvarsfördelningen.

Kartlägg resurserna på förhand.

Se till att resurserna som används i störningssituationer och undantagstillstånd har kartlagts och lagts till i planerna. Resurserna påverkar vad ni realistiskt sett kan göra. Se även till att man har reserverat ekonomiska resurser för planeringen och krissituationer.

Utarbeta huvudprinciper för flerspråkig kommunikation

Beakta noggrant på vilket språk ni kommunicerar och på vad språkvalen baseras i olika situationer. Alla känner till huvudprinciperna för kommunikationen och man kan förlita sig på dem i störningssituationer och undantagstillstånd.

Kommunicera tydligt och begripligt.

Sträva i all kommunikation inom organisationen efter tydlighet och begriplighet. Tydliga källtexter underlättar översättningen av dem och är begripliga för så många som möjligt.

Öka kompetensen gällande klarspråk.

Finns det inom din organisation personer som kan klarspråk? Skulle du kunna beställa en utbildning i klarspråk och öka kompetensen? Det vore bra om material på klarspråk finns tillgängligt i störningssituationer och undantagstillstånd. Lätt finska kan även användas när översättning inte är ett alternativ.

Se till att översättningsprocessen fungerar.

För att översättningarna ska fungera smidigt, är det bra att tänka på processerna för dem som en del av planeringen av den övriga kommunikationen. Fundera över hurdana verksamhetsätt som lämpar sig bäst för din organisation. Ska materialet översättas inom organisationen eller ska översättningarna köpas externt? Har man utarbetat anvisningar till översättarna? Kontrolleras och korrekturläses man översättningarna?

Förhåll dig positivt till flerspråkighet.

Flerspråkighet anses ibland vara någonting negativt som tar resurser. Flerspråkighet medför dock många möjligheter och det är viktigt att upprätthålla en positiv inställning till flerspråkighet.

Se till att kommunikationen är tillgänglig.

Reservera resurser för att förbättra den digitala och kommunikationsmässiga tillgängligheten och förverkliga ditt meddelande på ett tillgängligt sätt. Du kan kontrollera om meddelandena kan läsas med läsanordningar och om texten i bilderna även har förtydligats i meddelandet. Kom ihåg att undertexta era videor som innehåller tal och lägga till ljud i videor som innehåller text.

Granska din organisations bildsamling.

Olika bildsamlingar tilltalar olika personer och det är bra om mångfald representeras på bilderna. Fundera över hurdana bilder som används inom din organisation. Vem syns på bilderna och vem kan identifiera sig med människorna på bilderna? Hurdana symboler används? Är bilderna entydigt begripliga?

Ta hand om allas ork.

Inom organisationen är det bra att redan på förhand planera hur man ska stödja personalens och de frivilligas ork och psykiska välbefinnande. Detta gäller såväl till vardags som i störningssituationer och undantagstillstånd.

SKAPA MEDDELANDET

Kontrollera fakta.

Dela endast granskad information. Även om det är bråttom med meddelandet, se ändå till att informationen är korrekt. Snabbt publicerad felaktig information orsakar mer skada än granskad information som kommer lite senare.

Skapa en situationsbild.

Håll dig informerad om vad som sker i samhället. Hurdana meddelanden kommer från myndigheter och media? Och från samfundet? Vilken information behövs och varifrån får man den? Hurdant material har redan producerats och hurdant är på kommande?

Identifiera felaktig information.

Hurdan felaktig information sprids inom samfundet? Korrigera felaktig information som påverkar samfundet genom att erbjuda granskad information. Ordna utbildning i och verkstäder gällande mediekunskap. Du kan använda mediekunskapskortet i dem (se <https://www.punainenristi.fi/monikielinen-koronaviestinta/>).

Bygg upp förtroende.

Förtroende är ett resultat av långsiktigt arbete. Förtroendet inom olika samfund varierar mycket, bland annat på basis av tidigare erfarenheter, samhällelig delaktighet och kulturen i bakgrundslandet. Förtroende kan byggas upp till exempel genom att upprepa meddelanden och förklara informationen.

Kommunicera begripligt.

Använd ett så tydligt språk som möjligt eller klarspråk. Anta inte att alla förstår svåra ord. Fundera över om det i källtexten finns kulturbetingade saker eller språkbilder, som det skulle vara bra att öppna lite mer.

Schemalägg informationen korrekt.

Publicera informationen när den behövs. I olika samfund kan samma saker tilltala vid mycket olika tidpunkter. Om meddelandets innehåll förändras snabbt, ska du komma ihåg att nämnda det och lägga till ett eventuellt datum i materialet.

Förtydliga meddelandets syfte.

Fundera över vad du vill uppnå med meddelandet. Fungerar meddelandet endast som förmedlare av information eller vill du med det väcka diskussion eller styra människor i deras verksamhet? Om du med meddelandet vill förändra människors verksamhet, ska du fundera över om människorna är tillräckligt motiverade att agera på det önskade sättet utgående från sina värden.

Fundera över meddelandets målgrupp.

Beakta vem meddelandet är riktat till. Avgränsa målgruppen till exempel på basis av språk eller ålder, och kartlägg hurdan information som saknas. Hurdana uppfattningar om ämnet förekommer inom samfundet och finns det utrymme för diskussion?

Hitta rätt kanaler.

Kartlägg hurdana meddelandekanaler din målgrupp använder. Går det bra med någon kanal inom sociala medier, snabbmeddelanden eller skulle tryckt material vara det effektivaste? I vilket format tar man till sig informationen på bästa sätt? Vanligen lockar tidigare etablerade kanaler snabbt en publik även i störningssituationer och undantagstillstånd.

Skräddarsy och anpassa meddelanden.

Skräddarsy meddelanden enligt målgrupp. Enkom översättning av myndighetsmeddelanden räcker vanligen inte, eftersom meddelandet måste vara betydelsefullt för att det ska generera den önskade

beteendeförändringen. Nyckelpersoner i målgruppen kan tillhandahålla värdefull information om vilken typ av meddelanden som fungerar bäst.

Avgränsa och komprimera dina meddelanden.

Håll dina meddelanden kärnfulla och korta, men berätta ändå allt väsentligt. Om möjligt, avgränsa meddelandets innehåll så att det endast gäller ett ämne.

Undvik att stämpla människor.

Undvik att stämpla grupper och människor i dina meddelanden. Stämpling är skadligt och kan ha en negativ inverkan på krisåtgärderna bland annat genom att väcka misstro.

Fundera även över bilder.

Meddelandet stöds och görs enklare begripligt med hjälp av bilder. Bilderna måste vara entydiga. Med skriven text kan du minska eventuella oklarheter som bilden orsakar, men detta fungerar inte för analfabeter. Kan de som meddelandet är riktat till identifiera sig med människorna på bilderna?

Upprepa meddelandet.

I störningssituationer och undantagstillstånd är det väsentligt att upprepa och uppdatera de viktigaste meddelandena, såsom verksamhetsanvisningar. Det är bra om uppdateringarna har liknande format, så att meddelandena är enkla att koppla samman.

Utarbeta vanliga frågor med tillhörande svar.

Skapa en informationsdel som är enkel att hitta där vanliga frågor har besvarats. Kom även ihåg att uppdatera den.

Ge tid.

Människor och samfund behöver ofta tid på sig att smälta en ny situation. Du kan kartlägga huruvida det i samfundet finns utrymme för diskussion. Skulle du kunna ordna ett diskussionstillfälle, dit experter som samfunden litar på och vid behov tolkar bjuds in? Målgruppernas behov och frågor kan vara överraskande, vilket innebär att det är viktigt att känna till den kulturella kontexten.

Var kreativ.

Om inget meddelande visar sig nå ut till publiken eller väcka dess intresse, ska du överväga nya sätt att diskutera ämnet. Skulle det kunna vara en diktvideo som genomförs med samfundet, en teckningstävling som ordnas för barn, ett dagläger riktat till unga eller en resursverkstad för äldre?

SAMARBETE

□ Skapa kontakter.

Är andra organisationer och aktörer aktiva inom ert område vars kunder ni vill nå ut till? Besök dem och presentera er verksamhet, och bjud in dem till er. Skulle man i samarbetet även kunna skapa material eller producera evenemang? Behöver man nå ut till alla målgrupper själv eller skulle en annan organisation kunna fungera som förmedlare? Skapa även kontakter med myndigheter, städer, kommuner, välfärdsområden, media och experter.

□ Idka samarbete.

Med samarbete undviks överlappningar, informationsflöde främjas och du vet hurdan kommunikation andra aktörer producerar. I synnerhet i störningssituationer och undantagstillstånd är samordning livsviktigt. Dessutom kan man tillsammans till exempel låta granska fakta.

□ Utreda vilka som är samfundens nyckelpersoner.

Kartlägg nyckelpersonerna och påverkarna inom samfunden i din målgrupp och skapa kontakter med dessa. Du kan även arrangera utbildning om kommunikation och agerande i störningssituationer.

□ Etablera dig i samfundet.

Kom överens med samfundens nyckelpersoner om studiebesök vid samfundens evenemang och möten. De är bra tillfällen att dela information om organisationen och dess verksamhet.

□ Ombesörj kontinuiteten för nätverken.

Delta i nätverken och upprätthåll dem. Befintliga nätverk och samarbetsrelationer underlättar kommunikationen i avvikande situationer. När krisen inträffar kan du kontakta redan bekanta aktörer och du behöver inte börja bygga upp förtroendet från början. Introducera även nya arbetstagare i nätverket.

□ Distribuera materialet också till andra aktörer.

Det lönar sig att distribuera färdigt material också för användning av andra. En gemensam plattform på vilken man kan dela material är arbets- och näringsministeriets Partnerskapsplattform.

□ Ombesörj nätverkens beredskap.

Fundera över hur nätverket är redo att fungera i störningssituationer och undantagstillstånd. Har personerna som agerar i nätverket hjälpberedskap? Skulle du kunna skapa ett nätverk av översättare och korrekturläsare? Det lönar sig att kartlägga situationen i god tid, eftersom man i störningssituationer och undantagstillstånd färdigt måste ha kunskap om hur saker och ting ska skötas.