

قائمة التذكير للتواصل متعدد اللغات ومتعدد القنوات

التخطيط
إعداد الرسالة
التعاون

□ ضع الخطط وفكر في نواحي المسؤولية

من الجيد أن يكون لدى المنظمة خطط للتواصل والطوارئ يجب ان توضح الخطة من هو المسؤول عن كل ناحية وكيف تتم معالجة الأمور أثناء الحياة اليومية وكذلك خلال الظروف الاستثنائية. تأكد من أن الجميع في المنظمة يعرفون كيفية تقسيم المسؤوليات.

□ حدد الموارد مُسبقًا.

تأكد من أن المصادر المُتاحة أثناء حالات الطوارئ والحالات الاستثنائية قد تم تحديدها وإضافتها للخطة. المصادر تُؤثر على ما يمكن فعله بشكل واقعي. تأكد أيضًا من أنه تم تخصيص موارد مادية للتخطيط ولحالات الأزمات.

□ ضع المبادئ الأساسية للتواصل متعدد اللغات

فكر بدقة باللغة التي ستتواصلون من خلالها وعلى ماذا تستند الخيارات اللغوية أثناء مختلف الحالات. المبادئ الأساسية للتواصل معروفة للجميع ومن الممكن الاعتماد عليها أثناء حالات الطوارئ والظروف الاستثنائية.

□ تواصل بشكل واضح ومفهوم.

يتوجب السعي لتحقيق الوضوح والفهم بخصوص جميع اتصالات المنظمة. النصوص الأساسية الواضحة تُسهّل الترجمة ومفهومة لأكبر عدد ممكن من الأشخاص.

□ المزيد من معرفة اللغة الواضحة.

هل يوجد لدى منظمته أشخاص يعرفون اللغة الواضحة؟ هل بإمكانك طلب تعليم اللغة الواضحة وزيادة مهارة اللغة الواضحة؟ من الجيد أن تكون مواد اللغة الواضحة مُتاحة أثناء حالات الطوارئ والحالات الاستثنائية. من الممكن استخدام اللغة الفنلندية الواضحة حينئذ عندما تكون الترجمة غير ممكنة.

□ تأكد من فعالية عملية الترجمة.

من الجيد التفكير في عمليات الترجمة كجزء من التخطيط الآخر للتواصل، كي تسير الترجمة بسرعة. فُكر ماهي أفضل طرق المعاملات التي تُناسب منظمته. هل ستتم ترجمة المواد داخل المنظمة أم سيتم شراؤها من الخارج؟ هل تم إعداد إرشادات للمترجمين؟ هل يتم التحقق من الترجمات ومراجعتها؟

□ فليكن موقفك إيجابيًا من التعددية اللغوية.

تُعتبر التعددية اللغوية أحيانًا كأمر سلبي، حيث أنها تستهلك الموارد. التعددية اللغوية توفر على كل حال الكثير من الامكانيات، ومن المهم المحافظة على موقف إيجابي بشأن التعددية اللغوية.

□ تأكد من توفر التواصل.

خصص الموارد لتحسين الوصول الرقمي والاتصال وجعل رسالتك قابلة للتحقيق. بإمكانك أن تتحقق أنه من الممكن قراءة الرسائل من خلال جهاز القراءة، وما إذا كان النص المعروض في الصور موضحًا في الرسائل أيضًا. حاولوا تحويل الكلام في مقطع الفيديو لديكم إلى نص وإضافة صوت مقاطع الفيديو التي تحتوي على نصوص.

□ تحقق من وصف منظمته.

الوصف المختلفة تتحدث إلى أشخاص مختلفين ، ومن الجيد تذكر التنوع في الصور. فُكر في نوع الصور المستخدمة في منظمته. من الذين يظهرون في الصور ومن الذي بإمكانه التعرف على الأشخاص الموجودين في الصور؟ ما نوع الرموز المستخدمة؟ هل الصور مفهومة بوضوح؟

□ احرص على أن الجميع قادرين على الاستمرار.

من الجيد التخطيط مُسبقًا في المنظمة، لكيفية دعم العاملين وقدرة المتطوعين على الاستمرار ورفاهيتهم النفسية. هذا ينطبق على الحياة اليومية وكذلك أثناء حالات الطوارئ والحالات الاستثنائية أيضًا.

إعداد الرسالة

□ تحقق من الحقائق.

شارك المعلومات التي تم التحقق منها فقط. حتى لو كانت الرسالة مُستعجلة، فتأكد من صحة المعلومات. المعلومات الخاطئة التي يتم نشرها بسرعة تتسبب بضرر أكبر من المعلومات التي تم التأكد منها ولكنها تأتي متأخرة قليلاً.

□ أعدّ وصفاً للوضع.

ابق على اطلاع دائم بما يحدث في المجتمع. ما هي الرسائل التي تأتي من السلطات ووسائل الإعلام؟ ماذا عن تلك التي من المجتمع؟ ما هي المعلومات المطلوبة ومن أين يتم الحصول عليها؟ ما هي المواد التي تم إنتاجها فعلاً وما هي التي سيتم إنتاجها؟

□ تعرّف على المعلومة الخاطئة.

ما نوع المعلومات الخاطئة التي تنتشر في المجتمعات؟ فم بتصحيح المعلومات الخاطئة التي تؤثر على المجتمع من خلال تقديم معلومات قد تم التحقق منها. نظم تدريب وورشات عمل بخصوص مهارات التربية الإعلامية والمعلوماتية. بإمكانك أثنائها استخدام بطاقات مهارات التربية الإعلامية والمعلوماتية (أنظر: <https://www.punainenristi.fi/monikielinen-koronaviestinta/>).

□ قم ببناء الثقة.

الثقة هي نتيجة عمل طويل المدى. تختلف الثقة فيما بين مختلف المجتمعات كثيراً، بناءً على عدة أمور منها التجارب السابقة والمشاركة في المجتمع وثقافة البلد الأصل. من الممكن بناء الثقة على سبيل المثال من خلال تكرار الرسائل وتفسير المعلومات.

□ تواصل بشكل مفهوم.

استخدم لغة واضحة أو اللغة الواضحة قدر الإمكان. لا تفترض أن الجميع سيفهمون الكلمات الصعبة. فكر فيما إذا كانت هناك أموراً متعلقة بالثقافة أو صور لغوية في النص الأساسي والتي من الجيد توضيحها بشكل أدق.

□ حدد موعد الرسالة بشكل صحيح.

انشر المعلومات عندما تكون هناك حاجة إليها. في المجتمعات المختلفة، يمكن مناقشة نفس القضايا في أوقات مختلفة للغاية. إذا كان مضمون الرسالة يتغير بسرعة، فتذكر ذلك وإضافة التاريخ المحتمل إلى المادة.

□ وضح الغرض من الرسالة.

فكر فيما ترغب التوصل إليه من خلال الرسالة. هل الرسالة عبارة عن ناقل للمعلومة فقط أم تُريد من خلالها إثارة حواراً أو توجيه الناس للفعالية؟ إذا كانت هناك رغبة من خلال الرسالة لتغيير تصرفات الناس، ففكر إذا كان لدى الناس الحافز الكافي للتصرف بالطريقة المرغوب بها بناءً على قيمهم.

□ فكّر في الفئة التي تستهدفها الرسالة

فكر لمن الرسالة موجهة. حدد الفئة المستهدفة على سبيل المثال بناءً على اللغة أو العمر، وحدد المعلومات المطلوبة. ما هي تصورات المجتمع بشأن الموضوع وهل هناك مجال للنقاش؟

□ اعثر على القنوات الملائمة.

حدد ما هي قنوات التواصل التي تستخدمها الفئة المستهدفة لديك. هل ستكون قناة للتواصل الاجتماعي أو الرسائل السريعة أو المواد المطبوعة الأكثر فاعلية؟ بأي صيغة يتم استيعاب المعلومات على أفضل وجه؟ تستقطب في العادة القنوات الراسخة من قبل الجمهور بسرعة أيضاً أثناء حالات الطوارئ والحالات الاستثنائية.

□ قم بتعديل وإعادة صياغة الرسائل.

قم بتعديل الرسائل وفقًا للفئة المستهدفة. مُجرد ترجمة رسائل السلطات ليس كافيًا في العادة، لأنه يتوجب أن تكون الرسالة ذات مغزى، كي تُحدث التغيير السلوكي المطلوب. من الممكن الحصول من الأشخاص المهمين من الفئة المستهدفة على معلومات قيمة عن نمط الرسائل الأكثر فعالية.

□ حدد رسالتك واجعلها مختصرة.

اجعل رسالتك موجزة وفي الصميم، ولكن تَبَلَّغ على كل حال عن كل ما هو أساسي. حدد محتوى الرسالة ليقتصر قدر الإمكان على موضوع واحد فقط.

□ تجنب وصم الناس.

تجنب وصم فئات ومجتمعات مُعينة من خلال الرسائل. الوصم ضار ومن الممكن أن يضر بتدابير الأزمة بأمور منها إثارة عدم الثقة.

□ فكّر أيضًا في الصور.

ندعم الرسائل من خلال الصور الواضحة ونجعلها سهلة الفهم. يتوجب أن تكون الصور واضحة. بإمكاننا من خلال النص المكتوب التقليل من عدم الوضوح الذي من الممكن أن تتسبب به الصورة، ولكن ذلك غير فعّال بالنسبة للأميين الذين يجهلون القراءة والكتابة. هل يستطيع أولئك الموجهة الرسالة إليهم، أن يتفهموا الأشخاص الذين في الصور؟

□ كرر الرسالة.

من الضروري أثناء حالات الطوارئ والحالات الاستثنائية تكرار وتحديث أهم الرسائل كالتعليمات بخصوص الفعاليات. من الجيد أن تكون التحديثات متشابهة في الشكل بحيث يكون ممكنًا ربط الرسائل ببعضها بسهولة.

□ قُم بإعداد "UKK" أي الأسئلة الشائعة.

قم بإعداد قسم معلومات من السهل العثور عليه، يتم من خلاله الاجابة على الأسئلة المتداولة. تذكّر تحديثه أيضًا.

□ امنح الوقت.

غالبًا ما يحتاج الناس والمجتمعات إلى الوقت لاستيعاب الوضع الجديد. بإمكانك تحديد ما إذا كان هناك متسع لمحادثة جديدة في المجتمعات. هل بإمكانك تنظيم جلسة حوار مع خبراء تثق المجتمعات بهم وأن يكون المترجمين حاضرين في المكان عند الحاجة؟ من الممكن أن تكون احتياجات وأسئلة الفئة المستهدفة مفاجئة، لذلك من المهم معرفة السياق الثقافي.

□ كُن مُبدعًا.

إذا كان يبدو أنه لا توجد أي رسالة تصل إلى الجمهور بحيث تتسبب بإثارته، ففكّر بطرق جديدة للحديث عن الموضوع. هل من الممكن أن يكون ذلك مقطع فيديو شعري يتم إنجازه مع المجتمع أو مسابقة رسم تُنظم للأطفال أو مخيم يومي مخصص للشباب أو ورشة عمل للموارد لكبار السن؟

□ قم بإنشاء علاقات تواصل.

هل تعمل في منطقتكم منظمات أخرى أو فاعلين آخرين، ترغبون بالتواصل مع زبائنهم؟ اذهبوا عندهم لعرض فعاليتكم ولدعوتهم عندهم. هل من الممكن أيضاً التعاون لإعداد مواد أو لتنظيم أحداث؟ هل هناك حاجة للتواصل مع الفئات المستهدفة شخصياً أو من الممكن أن تعمل منظمة أخرى كوسيط؟ قم بإنشاء علاقات تواصل أيضاً مع السلطات ومع البلديات ومناطق الرفاهية والإعلام والخبراء.

□ تعاون.

من خلال التعاون تتجنب الازدواجية وتعزز تدفق المعلومات وتعرف التواصل الذي ينشأ عن الجهات الفاعلة الأخرى. التنسيق أمر حيوي جداً على وجه الخصوص أثناء حالات الطوارئ والحالات الاستثنائية. من الممكن الاهتمام معاً على سبيل المثال بالتحقق من الحقائق.

□ استوضح الأشخاص المهمين في المجتمعات.

حدد الأشخاص المهمين لمجتمعات الفئة المستهدفة لديك والمؤثرين وتواصل معهم. بإمكانك أيضاً تنظيم تعليم بخصوص التواصل والتعامل أثناء حالات الطوارئ.

□ اذهب إلى المجتمعات

اتفق مع الأشخاص المهمين للمجتمعات بخصوص زيارات تعريفية لأحداث واجتماعات المجتمعات. هي فرص جيدة لمشاركة المعلومات عن المنظمة وفعاليتها.

□ احرص على استمرارية شبكة العلاقات.

شارك مع شبكة العلاقات وحافظ عليها. تسهل الشبكات القائمة والعلاقات التعاونية التواصل أثناء الحالات الاستثنائية. بإمكانك التواصل عند حدوث أزمة مع الفاعلين الذين تعرفهم فعلاً، ولا تكون هناك حاجة لإنشاء الثقة من البداية. عرف العاملين الجدد أيضاً على الشبكات.

□ وزع المواد على الفاعلين الآخرين أيضاً.

وزع المواد الجاهزة ليستخدمها الآخرين أيضاً. منصة الشراكة التابعة لوزارة العمل والموارد المعيشية هي منصة مشتركة من الممكن مشاركة المواد من خلالها.

□ احرص على جاهزية شبكة العلاقات.

فكر في كيف أن شبكة العلاقات جاهزة للعمل أثناء حالات الطوارئ والحالات الاستثنائية. هل الأشخاص الفاعلون من خلال الشبكة مستعدون للمساعدة؟ هل بإمكانك إنشاء شبكة للمترجمين وللمنقحين؟ من الجيد تحديد الوضع منذ وقت كافي، لأنه يتوجب أن تكون أثناء حالات الطوارئ والحالات الاستثنائية معلومات جاهزة بشأن كيفية رعاية الأمور.

قائمة التذكير هذه هي جزء من دليل السيطرة على التواصل مُتعدد اللغات (Monikielinen viestintä haltuun)! من الممكن قراءة دليل التواصل مُتعدد اللغات للمنظمات أثناء حالات الطوارئ كاملاً باللغة الفنلندية والسويدية والإنجليزية: <https://www.punainenristi.fi/monikielinen-koronaviestinta/>. قام بنشر قائمة التذكير والدليل مشروع تنسيق رسائل كورونا متعدد اللغات والقنوات لمنظمات الصليب الأحمر الفنلندي.