

多语种及多渠道沟通清单

计划
信息创建
协作

计划

□ 制定计划并考虑责任范围

组织需要有良好的沟通和应急计划。计划中必须明确指出区域负责人，以及在日常情况下及特殊情况下如何处理事务。确保组织内每个人都明确各自的职责分工。

□ 提前了解资源状况

确保在非正常情况下及特殊情况下需要使用的资源已经明确并且添加到计划中。资源的多少会影响任务中的实际操作。还需确保为计划和危机情况预留财政资源。

□ 设立多语种交流的主要原则

仔细考虑基于何种情况选择何种语言交流。沟通的主要原则是使所有人在非正常情况及特殊情况下有可靠方式得到信息。

□ 以清晰易懂的方式沟通

组织内部的所有信息都力求清晰易懂。清晰源文本方便翻译工作，并且尽可能使更多的人理解。

□ 增强使用简明语言的能力

您的组织是否有擅长简明语言的人？您可以订购简明语言培训和提高您的简明语言技能吗？在非正常情况及特殊情况下最好提供简单明确的语言资料。当无法进行翻译时，也可以使用简明芬兰语。

□ 注意翻译过程的运作

为迅速完成翻译工作，最好将翻译过程视为沟通计划的一部分。考虑哪种运作方式最适合组织需要。资料在组织内部翻译还是外包翻译服务？是否给翻译人员提供具体说明？对翻译文本是否做检查和校对？

□ 对使用多种语言持积极态度

使用多种语言有时被视为一种占用资源的负面方式。然而，使用多种语言可以带来很多机会，保持对使用多种语言的积极态度很重要。

□ 注意信息沟通的无障碍性

为提高和实现网络无障碍沟通需提前预备资源。检查信息是否可以用浏览设备阅读，图像中的文本是否可以在信息中打开。记得为音频添加字幕，并为包含文本的视频添加声音。

□ 随时关注组织的图片库

不同的图片能引起不同的人的共鸣，图片最好具有多样性。认真考虑您的组织选用何种图片。图片中出现的人物，是否会引起某些人的共鸣或者认同？是否具有象征意义？是否简洁易懂？

□ 照顾每个人的应对精力

组织中最好提前规划如何向工作人员及志愿者在工作精力及精神健康上提供支持。这既包括平时也包括非正常情况及特殊情况。

信息创建

□ 核查事实

仅分享已确认的信息。即使信息发布非常紧急，仍然需要确保信息的准确性。快速发布的错误信息比较晚发布的准确信息造成的损害更大。

□ 创建态势图

及时了解社会新闻。官方部门和媒体发出什么样的信息？以及社区团体发出什么样的信息？需要得到怎样的信息以及从何处得到信息？什么样的资料已经发布，什么样的资料即将发布？

□ 识别虚假信息

有哪些错误信息在社区团体内传播？通过提供经过核查的信息来纠正对社区团体产生影响的错误信息。组织媒体素养培训和讲习班。您也可以使用媒体知识卡

（请查看 <https://www.punainenristi.fi/monikielinen-koronaviestinta/>）。

□ 建立信任

建立信任需要长期的努力。在不同的社区团体中，根据以往经历、社会参与度及背景文化等不同信任关系会有差异。可以通过例如重复信息及对信息进行解释来建立信任。

□ 以清晰易懂的方式进行沟通

尽量使用通俗语言或者使用直白的语言。不要假设每个人都理解晦涩的词语。仔细考虑源文本中是否有与文化相关的事物或者使用隐喻，从中获得更多细节。正确把握发布信息的时间

在需要时才发布信息。在不同的社区团体中，同一件事情可以在非常不同的时间进行讨论。如果信息的内容变化非常快，请记住提及这一点，并且在资料中添加可能的日期。

□ 阐明发布信息的目的

思考你想要通过发布信息达到什么目的。发布信息是否仅仅作为一种消息的传递，还是想要通过信息激发讨论或者引导人们采取行动？如果想通过发布信息来改变人们的行为，请仔细思考根据人们的价值观，他们是否有足够的动力以对他们所期待的方式采取行动。

□ 思考信息所针对的目标群体

思考信息针对的是哪些人。根据例如语言或者年龄来设定目标群体，并有针对性地整理出所需要的信息。社区团体对信息主题有何想法，主题是否有讨论空间？

□ 找到正确的沟通渠道

了解目标群体使用的沟通渠道类型。是社交媒体、即时信息还是印刷材料最有效？哪种形式的信息最容易被人们吸收？一般来说，即使在非正常情况及特殊情况下，通过以前建立的渠道也会迅速吸引公众。

□ 量身定制信息及信息个性化

根据目标群体制定信息。仅仅翻译官方部门的信息是不够的，因为信息必须给公众带来预期的行为改变才有意义。可以通过目标群体的关键人物了解到哪种风格的信息最有效。

□ 限制并且压缩信息

既要信息简明扼要，也要表达所有重要内容。尽可能使信息内容只包含一个主题。

□ 避免给人们贴标签

避免在信息中给某群体或团体贴标签。贴标签有害，可能引起公众不信任等，从而阻碍危机措施的落实。

□ 还要考虑图片

清晰的图片有助于公众理解信息。图片必须寓意明确。书面文字可以减少图片可能带来的歧义，但是对于不识字的人来说不起作用。信息的目标群体是否对图片中的人物有认同感？

□ 重复信息

在非正常及特殊情况下，必须重复和更新最重要的信息，例如行动说明。信息更新的格式最好相似，这样公众可以容易地将信息联系起来。

□ 准备“常见问题解答”

创建一个易于查找的资讯栏目来解答常见的问题。还要记得更新常见问题解答。

□ 给予时间

人们和社会团体通常需要时间来消化新的情况。您可以了解确定团体内就新情况是否有讨论空间。您是否可以组织一个讨论活动，活动中有本团体可以信任的专家及必要时也有翻译在场？因为目标群体的需求及现场提出的问题可能会让人无法提前预料，因此了解目标群体的文化背景很重要。

□ 发挥创意

如果信息似乎未能传递给群众并且激发他们的兴趣，请想出新的方式来讨论相关话题。新的方式是否可以为社区团体制作的诗歌视频、为儿童组织的绘画比赛、为青少年举办的一日营地活动或者为老年人举办的资源工作坊？

协作

□ 建立关系网

您是否想接触您所在地区的其他组织或团体的客户？前往他们的办公地点，向他们介绍您的团体，并邀请他们回访。进行合作时是否也需要创建资料及组织活动？是否需要您亲自接触所有的目标群体？其他的团体是否也可以作为中间人推荐您的组织？同时也与政府部门、城镇、健康福利部门、媒体及专家们建立联系。

□ 进行合作

通过合作可以避免重复工作、促进信息交流，并且了解其他参与方所提供的信息。在非正常情况及特殊情况下，协调尤其重要。也可以共同处理例如核查事实等事务。

□ 认识社区团体的关键人物

了解目标群体所在团体的关键人物和有影响力的人物，与他们建立联系。也可以就信息沟通及非正常情况下如何采取行动组织培训。

□ 走进社区团体内部

与团体的主要人物提前约定参加该团体的活动及集会，以熟悉该团体。这些都是分享关于您的组织信息及其活动的好机会。

□ 维护关系网络

参与建立关系网络并且维护好关系。现有的关系网络及合作关系有助于在特殊情况下的信息沟通。当危机出现时，您可以与已经熟悉的人员取得联系，这样就不必从头开始建立信任关系。也要让新员工熟悉关系网络。

□ 与其他参与者共享资料

已完成的资料最好也与其他人共享。可以利用经济及就业部的“伙伴关系平台”作为共享资料的共同平台。

□ 注意关系网络的准备就绪程度

仔细考虑关系网络在非正常情况及特殊情况下的准备就绪程度。您的关系网络中的联系人是否准备好提供帮助？您能否创建一个翻译及校对关系网络？最好提前规划，因为在出现非正常情况及特殊情况时，应该已经有如何进行处理的预备方案。

本清单是《掌控多语言沟通》指南的一部分。您可以阅读芬兰语、瑞典语及英语版的关于在非正常情况进行多语种沟通的完整指南 <https://www.punainenristi.fi/monikielinen-koronaviestinta/>。清单和指南由芬兰红十字会多语种及多渠道新冠疫情沟通协调项目发布。