



Röda Korset

Kontroll över flerspråkig kommunikation!

*Guide till organisationernas flerspråkiga
kommunikation i störningssituationer*



Röda Korset

Finlands Röda Kors

Samordningsprojektet för organisationernas flerspråkiga coronakommunikation i flera kanaler

Arbetsgruppen: Marian Ismail, Erika-Evely Ee Eisen och Finlands Röda Kors Samordningsprojektet för organisationernas flerspråkiga coronakommunikation i flera kanaler

Text: Erika-Evely Ee Eisen

Redigering: Katriina Kontuniemi ja Oona Vehmas

Guiden elektroniskt:

<https://www.punainenristi.fi/monikielinen-koronaviestinta/>

ISBN: finska, tryckt: 978-951-658-212-5

finska, PDF: 978-951-658-213-2

engelska, PDF: 978-951-658-215-6

svenska, PDF: 978-951-658-214-9

Grano Oy

Helsingfors 2023

Innehåll

Till läsaren.....	4
Inledning	6
Flerspråkighet i Finland.....	9
Om vikten av flerspråkig kommunikation	11
Språkets betydelse i kommunikationen	15
Flerspråkighet och flerkanalighet i organisationer	19
Betydelsen av samarbete.....	23
Utmaningar inom flerspråkig kommunikation	25
Desinformation och felaktig information.....	27
Organisationernas resursbrist.....	28
Översättningar och tolkningar.....	29
Bilder och bildsamlingar	31
Checklista för kommunikation på flera språk och i flera kanaler.....	33
Slutligen	40
Litteraturförteckning	41

Till läsaren

Den här guiden handlar om organisationernas kommunikation på flera språk och i flera kanaler i störningssituationer och i undantagssituationer samt innehåller anvisningar om planering och genomförande av kommunikation. Guiden baseras på lärdomarna i Finlands Röda Kors *Samordningsprojektet för organisationernas flerspråkiga coronakommunikation i flera kanaler*. Projektet stödde coronakommunikationen för 20 invandrарorganisationer och samarbetade intensivt också med Institutet för hälsa och välfärd i planeringen av flerspråkig kommunikation. Det STEA-finansierade projektet inleddes i maj 2021 och avslutades i april 2023.

Guiden är avsedd som förberedelse inför störnings- och undantagssituationer, men kan tillämpas på all flerspråkig kommunikation. I början av kapitlet finns frågor som man kan fundera över inom sin organisation. I guiden finns även några exempel som baseras på våra observationer under projektets gång. När du behöver konkreta råd för genomförande av flerspråkig kommunikation är checklistan i slutet av den här guiden till hjälp vid genomförande av flerspråkig kommunikation i flera kanaler i synnerhet i undantagsförhållanden.

Den här guiden finns tryckt på finska och elektroniska versioner av den har publicerats också på finska, svenska och engelska. I slutet av guiden presenteras *Checklista för kommunikation på flera språk och i flera kanaler för organisationer* som finns tillgänglig elektroniskt förutom på finska, svenska och engelska, även på lättläst finska, ryska, estniska, somaliska, arabiska och kinesiska. Guiden och checklistan finns på webbplatsen för Finlands Röda Kors punainenristi.fi/monikielinen-koronaviestinta/ och arbets- och näringsministeriets Partnerskapsplattformens samarbetsrum för flerspråkig coronakommunikation i flera kanaler (kräver registrering). De i guiden nämnda desinformations- och mediekunskapskortet Testaa medialukutaitosi (Testa dina mediekunskaper) och Tunnista valheelliset sisällöt ja valeuutiset (Identifiera falskt

innehåll och falska nyheter) finns på samma sidor hos Röda Korset. Korten finns tillgängliga på finska, engelska, ryska, estniska, somaliska, arabiska och kurdiska (sorani).

Vi vill tacka Social- och hälsoorganisationernas understödscentral (STEA) för finansieringen och Institutet för hälsa och välfärd (THL) för det intensiva samarbetet.

Ett stort tack också till våra organisationspartner för deltagandet i projektet och utvecklingen av flerspråkig kommunikation.

Med andra ord, tack till Afrofinns, HEED Association Finland, Jade yhteisö ry, stiftelsen Kide-säätiö, Läkares sociala ansvar rf, Mieli without Borders, Mirsal, Monaliiku, Moniheli, Sammanslutning för mångkulturellt seniorarbete, Pakolaisnuorten tukis Kølvi-verksamhet, Huvudstadsregionens närståendevårdare rf, SAMHA, Satakuntas mångkulturella förening, Sonpet, Sällskapet Finland-Somalia rf, Finsk-syriska venskapsföreningen, Samfundet Finland-Ryssland rf, Centralorganisationen för ryskspråkiga i Finland, Ryska klubben i Vanda, Varsinais-Suomen Galmudug, Egentliga Finlands Estlandscenter rf, Vuolle Settlementti, Våra gemensamma barn rf samt representanter för andra organisationer. Tack också till Finlands Röda Kors distrikt Helsingfors och Nyland, Tavastland, Satakunta, Savolax-Karelen och Egentliga Finland, institutionen för översättningskunskap vid Helsingfors universitet, Helsingfors stad, Esbo stad och alla nyckelpersoner och medhjälpare.

Inledning

Coronapandemin, som i Finland startade i början av 2020, synliggjorde att man inte når ut till alla befolkningsgrupper i Finland tillräckligt snabbt och smidigt i störningssituationer och undantagstillstånd. En del personer med främmande modersmål (se termer) fick i början av epidemin inte tillräckligt snabbt rätt information eller nödvändig service.

Den här guiden belyser varför flerspråkig och begriplig kommunikation är viktig och vilka principerna och utmaningarna är för genomförandet av den inom organisationer. Dessutom omfattar guiden en checklista, med hjälp av vilken organisationer kan kommunicera på ett mer tillgängligt sätt till olika befolkningsgrupper. Syftet med guiden är att fungera som ett stöd för organisationer som skapar eller planerar flerspråkig kommunikation. I guiden delar vi med oss av goda praxis och verksamhetsmodeller som vi har samlat in och använt i vårt projekt.

Behovet av organisationernas flerspråkiga coronakommunikation i flera kanaler uppstod i rundabordssamtal som Institutet för hälsa och välfärd (THL) sammankallade till. Finlands Röda Kors satt med vid rundabordssamtalen och valdes till samordnare för projektet på grund av sin särskilda nationella ställning och sin roll som stöd för myndigheterna. Röda Korset har specialkompetens inom utveckling av beredskapskompetens, kommunikation och kapacitans.

Syftet med projektet var att tillsammans med organisationspartner utveckla och stödja organisationernas coronakommunikation, via organisationerna nå ut till så många målgrupper med främmande modersmål som möjligt och med kommunikationen påverka människors hälsobeteende. Det viktiga inom projektets kommunikation var nära samarbete, öppet informationsutbyte och användning av befintlig information. I projektet producerades otaliga videor, händelser och

utbildningar samt fler än ett hundra olika typer av material, med vilka man förde coronakommunikationen närmare samfund med främmande modersmål.

I början av projektet, när nya coronarestriktioner beslutades i rask takt, låg huvudtyngdpunkten på produktion av begripliga och praktiska anvisningar för olika språkgrupper gällande skydd mot corona. När coronarestriktionerna lättade, fokuserade man inom projektet mer på att ordna evenemang. När kriget i Ukraina startade våren 2022 beaktade man flerspråkig hälsokommunikation även ur perspektivet för personer som kommit från Ukraina. Under projektets andra år blev de centrala temana även att hitta resurser, hälsorisker med smittsamma sjukdomar och vaccinationer.

Under epidemin var organisationerna tvungna att avbryta många av sina grundläggande funktioner, såsom möten ansikte mot ansikte, språkklubbar och rådgivningar samt att snabbt implementera kanaler och metoder för distanskommunikation. Organisationernas alla målgrupper hade dock inte tillräckliga färdigheter för att använda distanstjänster, såsom nödvändiga datatekniska färdigheter, anordningar eller nätbankkoder. Organisationernas anställda och frivilliga översatte och förmedlade myndighetskommunikation i enlighet med sina egna resurser. Myndigheterna inledde den flerspråkiga kommunikationen med en fördröjning och kunde översätta material endast till ett begränsat antal språk. Den tillgängliga informationen förändrades konstant i det inledande skedet av epidemin. Det var även tidskrävande att skraddarsy meddelandena så att de var lämpliga för målgrupperna och genomförandet av detta dröjde. I störningssituationer och undantagstillstånd har organisationer också en betydande roll i att nå ut till befolkningsgrupper med främmande modersmål.

Termer

Med **INVANDRARE** avser vi i guiden personer som har flyttat till Finland någon annanstans ifrån och vars första språk är annat än finska, svenska eller samiska.

Med personer med **FRÄMMANDE MODERSMÅL** avser vi personer som bor i Finland, som främst har ett annat modersmål än finska, svenska eller samiska, och även analfabeter.

Med **NORMALFÖRHÅLLANDEN** avser vi en samhällssituation där hot och störningssituationer kan förebyggas och bekämpas, och där man kan återhämta sig från effekterna av dessa medelst befintliga bestämmelser och resurser.

Med **UNDANTAGSTILLSTÅND** avses en samhällssituation där förebyggande och bekämpning av hot och störningssituationer och återhämtningen från effekterna av dessa samt hanteringen av situationen förutsätter extra befogenheter och extra resurser av myndigheterna.

STÖRNINGSSITUATION innebär en samhällssituation där det i normalförhållanden eller undantagsförhållanden har skett störningar. Bekämpningen av störningarna och återhämtningen efter dem kan förutsätta extra befogenheter eller extra resurser av myndigheterna.

FÖRBEREDELSE är verksamhet med vilken man säkerställer att samhällets uppgifter kan skötas så störningsfritt som möjligt, liksom också eventuella åtgärder som avviker från det normala och som behövs vid störningssituationer och undantagstillstånd.

BEREDSKAP är ett tillstånd som uppnås som ett resultat av förberedelser i vilket man har förmåga att svara på olika hot.

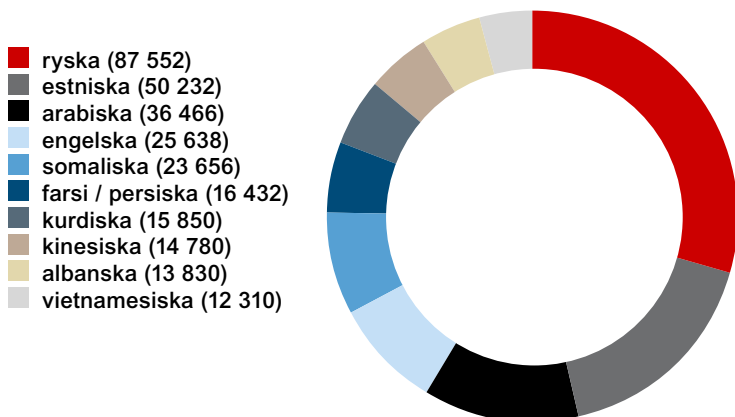
Flerspråkighet i Finland

Vilka alla målgrupper för er organisation är svåra att nå ut till? Hur kan vi främja delaktighet i samhället för personer som har ett främmande modersmål?

Antalet personer med främmande modersmål i Finland ökar kontinuerligt. I slutet av 2021 bodde 458 000 personer med främmande modersmål i Finland, det vill säga personer vars modersmål är något annat än finska, svenska eller samiska. Det motsvarar 8,3 procent av befolkningen. I relation till den övriga folkmängden bor majoriteten av personer med främmande modersmål i huvudstadsregionen.

I Finland talas fler än 150 språk. De språk som talas mest näst efter finska och svenska är enligt Statistikcentralen (2021) ryska (87 552), estniska (50 232), arabiska (36 466), engelska (25 638), somaliska (23 656), farsi, det vill säga persiska (16 432), kurdiska (15 850), kinesiska (14 780), albanska (13 830) och vietnamesiska (12 310). Antalet personer som talar språket som sitt modersmål har angivits inom parenteser.

*Bild 1: De språk som talas mest i Finland näst efter finska och svenska.
Källa: Statistikcentralen 2021.*



Med tanke på åldersstrukturen avviker invandrare som bor i Finland från personer med finländsk bakgrund. Majoriteten av personer med utländsk bakgrund är i arbetsför ålder, det vill säga i åldern 15–64 år: år 2021 uppgick procentandelen personer i arbetsför ålder till 75 procent. I slutet av 2021 fanns det flest personer i arbetsför ålder, 87–91 procent, bland personer med thailändsk, spansk och brasiliansk bakgrund. Minst antal personer i arbetsför ålder fanns bland dem som har Sverige, Syrien och Demokratiska republiken Kongo som bakgrundsland (Statistikcentralen 2021).

Befolkningsstrukturen i Finland förändras och antalet åldringar med främmande modersmål ökar tydligt. Beträffande invandrare är det inte fråga om en homogen grupp människor. I synnerhet invånarna i huvudstadsregionen är kulturellt och språkligt en allt mer heterogen grupp och tidigare linjära kommunikationspraxis fungerar inte längre. Merparten av invandrarna anländer inte på basis av humanitärt skydd och omfattas således inte heller av integrationsåtgärderna. Majoriteten av invandrarna kommer till Finland på grund av familj, arbete eller utbildning. Det är viktigt att nå ut till alla olika grupper, eftersom personer med främmande modersmål ofta befinner sig i en mer utsatt ställning i synnerhet i händelse av störningssituationer och undantagstillstånd (se mer i avsnittet Om vikten av flerspråkig kommunikation).

Flerspråkig kommunikation bedrivs av många instanser i Finland. Yle producerar nyheter på finska, förenklad finska, svenska, engelska, ryska, karelska, finska romani, tre samiska språk samt på finskt och finlandssvenskt teckenspråk. I störningssituationer och undantagstillstånd har Yle producerat kommunikation även på arabiska, somaliska, kurdiska, ukrainska och farsi. På webbplatsen Infofinland, som upprätthålls av Helsingfors stad, finns myndighetsinformation om praktiska frågor med anknytning till att leva i Finland på finska, svenska, engelska, ryska, estniska, franska, somaliska, spanska, turkiska, kinesiska, arabiska och farsi. Dessutom producerar en del kommuner, välfärdsområden, ministerier, myndigheter, läroanstalter och företag information på de viktigaste språken med tanke på personerna i deras målgrupper (Määttä et al, 2022).

Även om invandrare anser ovan nämnda kanaler vara allmänt tillförlitliga, hittar de inte nödvändigtvis till dem, och meddelanden som publiceras i dessa kanaler når inte ut till dem. Flerspråkig information kan vara dold på finskspråkiga webbplatser bakom flera klickningar eller så kan texten vara för svår att förstå. Många personer med främmande modersmål följer media i bakgrundslandet på modersmålet, där det i undantagstillstånd är enklare att leta efter information. För att få information förlitar man sig även på auktoriteten hos nyckelpersoner i de lokala samfundet, muntlig information som florerar inom gemenskapen, sociala medier på det egna språket och information som erbjuds av bekanta organisationer. En del invandrare får i princip leva som mellan två länder. Således måste det säkerställas att de även nås av platsbunden korrekt, tillförlitlig och aktuell information.

Om vikten av flerspråkig kommunikation

Att nå ut till befolkningsgrupper med främmande modersmål är viktigt med tanke på demokrati, eftersom människor har rätt att få information och eftersom informationens inverkan på delaktigheten, samhörigheten och välfärden är betydande. I Finlands grundlag ingår individens rätt till personlig säkerhet också i störningssituationer och undantagstillstånd. Med flerspråkig kommunikation strävar man efter att uppnå dessa rättigheter.

Ett flerspråkigt samhälle innebär att man i Finland behöver allt mer översättnings- och tolkningstjänster samt flerspråkig kommunikation. Att ordna flerspråkig kommunikation kräver resurser, men det är ändå nödvändigt att genomföra. Flerspråkig kommunikation gör det möjligt för personer med främmande modersmål att kunna leva och delta i det finländska samhället (Raikas, 2020.)

Rätten till översättning och tolkning för personer med främmande modersmål regleras i flera lagar. Människor har rätt att få information om till exempel asylfrågor på ett språk som de behärskar. Dessutom har klienter inom social- och hälsovården rätt att få information om frågor som gäller dem personligen på ett språk som de förstår (Määttä et al, 2022). Att tillhandahålla tillgänglig information för alla främjar även hälsan och välfärden.

Även i störningssituationer och undantagstillstånd är det livsviktigt att kärnmeddelanden, lägesöversikter och verksamhetsanvisningar når ut till alla som bor i Finland, inte bara dem som kan finska och/eller svenska. Vi möter specialtermer i media varje dag, men folk har svårt att delta fullständigt i diskussionen om de inte förstår termerna som används i diskussionen.

Invandrades erfarenheter och tillgång till information under coronatiden har undersökts i flera rapporter och studier. Även om effekterna på hälsan och välfärden samt tillgången till service och information varierade enligt bakgrundslandsgrupper, har epidemin i ljuset av statistiken haft en betydande inverkan. Av studien MigCOVID (Skogberg et al, 2021) framgick det att merparten av invandrarna upplevde att de hade fått tillräckligt med information under coronatiden. De personer som angav sina språkkunskaper ligga på medel- eller nybörjarnivå upplevde dock mer sällan att de fått tillräcklig information jämfört med de personer som har utomordentliga kunskaper i finska eller svenska (THL, 2023). En del av organisationerna som deltog i projektet med flerspråkig coronainformation uppgav till exempel att det inom kundbasen och språkgrupperna fanns grupper, vars välfärd och samhälleliga ställning försämrades av bristen på aktuell och tillgänglig information på det egna språket.

Under epidemin löpte invandrare större risk än hela befolkningen att bli smittade av coronaviruset. Orsakerna till detta var till exempel sämre socioekonomisk ställning, arbeten och yrken där distansarbete inte var ett alternativ, stora familjer eller trångt boende, varvid smittkedjan var svår att förhindra. Det var fråga om anhopning av många olika faktorer som även i andra befolkningsgrupper ökade smittorisken (THL, 2020).

Krissituationerna har ökat tillstånden av rädsla bland vissa invandrare. Till exempel ökade medvetenhet om den egna sårbarheten, rotlösheten i det finländska samhället och beroendeställningen gentemot närstående rädsloorna hos äldre med främmande modersmål (Hakala et al, 2020).

Invandrare kan ha erfarenheter, trauman och rädslor som skiljer sig från den infödda befolkningens. Informationsbehovet är dock stort och det krävs utrymme för diskussion. Upplevelsen av delaktighet främjar integreringen i det övriga samhället och bereder möjlighet att klara sig självständigt (Määttä et al, 2020).

Exempel: Ställningstaganden som stämplar samfund

Under coronatiden framfördes ställningstaganden i offentligheten som stämplade vissa samfund. Man förklarade ökningen av mängden coronasmittor med språkutmaningar och människors okunskap, och man tog inte hänsyn till den inverkan som till exempel socioekonomisk ställning eller boende- och arbetsformer hade på smittspridningen. Språkutmaningarna berodde dock inte på människorna, utan på att information inte fanns tillgänglig på olika språk eller begripligt. Även om uttalandena ofta gjordes i all välmening, var deras effekter skadliga för samhället.

Tillgänglighet

Man talar om tillgänglighet när man vill betjäna olika publikker och användare så jämnt som möjligt. Med tillgänglighet i kommunikationen avses att publiken får och förstår meddelanden och att människor inkluderas i växelverkan. Tillgänglighet förutsätter att kommunikationen anpassas och riktas till olika målgrupper.

Design for All-principen, det vill säga en principen för planering som passar alla är sådan att man tar hänsyn till människors

olikheter, social delaktighet och jämlikhet (EIDD:s förklaring om Design för Alla, 2004). Syftet med den är inte att erbjuda en enda lösning som ska fungera för alla, utan tanken är att kommunikationen anpassas efter användaren och målgruppen.

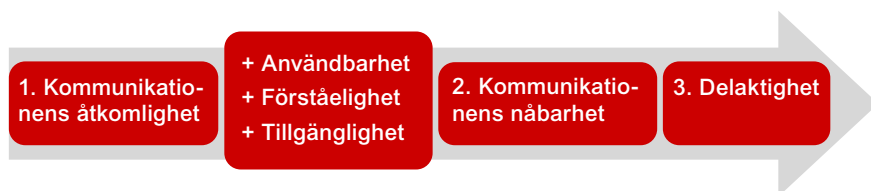
När kommunikationen är tillgänglig, är den tillgänglig för allt fler grupper. Med kommunikationens tillgänglighet ser man till att kommunikationen inte utgör ett hinder eller utesluter någon. I tillgänglig kommunikation måste man beakta meddelandenas innehåll, utformning, praxis och miljöer.

Med tanke på demokrati är det viktigt att alla får möjlighet att delta i samhällsdebatten. Meddelandet ska vara tillgängligt, användbart, lättförståeligt och hindersfritt. När kommunikationen är tillgänglig, hjälper den folk att delta i samhällets verksamhet.

Källa: Viestinnän saavutettavuuden lähtökohtia, 2020.

Bild: 2 Att se till kommunikationens tillgänglighet.

Källa: Hirvonen och Kinnunen 2020.



Språkets betydelse i kommunikationen

Hurdant språkbruk når bäst ut till de målgrupper som du vill nå ut till?

Kommunikationsmässiga färdigheter, såsom läs- och skrivkunskap, kan anses vara grundläggande färdigheter, men å andra sidan har människor även kommunikationsmässiga rättigheter, som samhället måste trygga. Alla ska ha tillgång till information samt möjlighet att fatta sina val utifrån informationen.

Språk är ett verktyg för kommunikationen, men det kan även vara ett hinder för kommunikationen. Om språket är svårförståeligt och fackspråkmässigt, utesluter det en del av läsarna eller åhörarna. Människans sociala ställning påverkar hurdan språk hen förstår. Alla har inte goda kommunikationsfärdigheter, kunskap om flera språk eller förstår specialtermer för något visst område (Hirvonen et al, 2020).

Nya flerspråkiga kommunikationslösningar i flera kanaler är viktiga, eftersom allt fler kan fungera i samhället med hjälp av dem. Ett tydligt språkbruk underlättar kvaliteten på översättningen och meddelandets begriplighet. Om man vill nå ut till en bredare publik som inkluderar personer som har svårigheter att uppfatta allmänspråk, kan man gå över till att använda klarspråk. Vid sidan av det skrivna och talade språket används i allt större utsträckning kommunikation som baseras på det visuella, som även förstås av analfabeter (Hirvonen et al, 2020, s.329–332).

Antalet analfabeter i Finland är okänt, men många organisationer möter analfabeter i sitt dagliga arbete. I synnerhet under coronatiden skräddarsyde man bildförsedda anvisningar, talade videor och röstmeddelanden för den rörliga befolkningen.

Som analfabetism kan man på ett sätt även se det som att huvudsyftet med läsningen inte alltid uppfylls. Så är det om läsaren förstår det skrivna meddelandet sämre än det talade. Även kulturell förståelse byggs i lång utsträckning upp utgående från läskunnighet och kulturen som råder i landet påverkar läskunnigheten. Även om läskunnigheten bland personer som bor i Finland är bra i genomsnitt, varierar kunskaperna mellan ålders- och språkgrupperna. I synnerhet ungas läskunnighet har försämrats tydligt under 2000-talet. Enligt Pisa-resultaten 2018 har redan närmare 14 procent av alla unga otillräcklig läskunnighet för att klara av vardagssituationer.

Meddelandets innehåll är bra att skraddarsy så att det blir lämpligt för mottagaren. Majoriteten förstår kommunikationen bäst på sitt modersmål och får därigenom bäst information om sina rättigheter och skyldigheter. Det lönar sig även att hantera dessa ämnen ur ett för läsaren meningsfullt perspektiv. Tonen i texten får inte vara alltför instruerande eller underskatta läsaren (Hirvonen et al, 2020, s. 239).

För att meddelandet ska vara tillgängligt, måste användaren kunna hitta det, förstå dess innehåll och anknyta det till den övriga debatten som förs omkring hen. Slutligen kan meddelandet styra verksamheten i den önskade riktningen, såsom till att ta en rekommenderad vaccination.

*Bild 3: Utgångspunkterna för meddelandets tillgänglighet.
Källa Maaß och Rink 2019.*



Exempel: Effekterna av undantagssituationer på vardagen för äldre med främmande modersmål

Enligt rapporten Hur går det för oss? (Hakala et al, 2020) nådde myndighetsinformation under coronatiden inte ut tillräckligt omfattande till äldre med främmande modersmål. I enkäten kartlades erfarenheter hos äldre med främmande modersmål som före coronatiden deltog i organisationsverksamhet. Många som besvarade enkäten förlitade sig under coronatiden på hjälp från närstående, vänner och organisationers arbetstagare. Flera upplevde att organisationerna gav bättre hjälp än myndigheterna. Mer än hälften av dem som besvarade enkäten upplevde att de hade behövt hjälp med vaccinationsärenden.

Äldre med främmande modersmål fick bäst information från finska tv- och radiokanaler, familjemedlemmar, bekanta och genom att självständigt söka information på finska webbplatser. I synnerhet arabisk- och kurdiskspråkiga upplevde internet och sociala medier som viktiga informationskällor. Somalisktalande upplevde å sin sida att organisationsaktörer som informationsförmedlare var betydelsefulla. För ryskspråkiga var det viktigt med utländsk tv och radio, medan estniskspråkiga föredrog finsk tv och radio. Förutom att följa finsk media sökte respondenterna information på det egna språket via media- och kommunikationskanaler i bakgrundlandet. Risken var att olika länders anvisningar avvek från varandra och den erhållna informationen blandades lätt ihop.

Enligt organisationens handledare fanns tillgänglig information inte tillgänglig i tillräcklig utsträckning. Respondenterna uppskattade möjligheten att diskutera på sitt modersmål och det upplevdes även minska rädslan och okunskapen.

Klarspråkets roll inom flerspråkig kommunikation

I Finland definieras klarspråk som en språkform vars innehåll, vokabulär och språkuppbyggnad har anpassats enklare än allmänspråket. Klarspråk behövs av många olika grupper, som alla förenas av risken för språkmässig marginalisering. Enligt Selkokeskus bedömning behöver 650 000–750 000 personer i Finland klarspråk, vilket motsvarar cirka 11–14 procent av befolkningen. Selkokeskus utbildar i och tillhandahåller information om klarspråk och av dem kan man ansöka om symbolen för lättläst material till lättlästa publikationer (Selkokeskus, 2022).

Under coronatiden var myndighetskommunikationen ofta svår att förstå, full av specialtermer och tillgänglig med ett begränsat språkval. En del aktörer publicerade dock information även på klarspråk. Allmän information om epidemin på klarspråk fanns bäst på webbplatsen för Selkokeskus. Att hitta regionalt variabel information på klarspråk var utmanande. Översättning och anpassning till klarspråk försvårades av att informationen ändrades snabbt.

Användbarhet och begriplighet är väsentligt i all kommunikation och alla texter. Texten är användbar då hela målgruppen förstår den. Till exempel förbättras hälsosäkerheten av en enkel och begriplig anvisning för hur man använder ansiktsmask.

När man tittar på texten i sin helhet, är det viktigaste att förstå läsarens behov: vilken är ett lämpligt perspektiv för hen och vilka innehåll är de viktigaste. En följdriktig presentationsordning gör det enklare att bilda sig en uppfattning om texten. Förutom på språket är det viktigt att fästa uppmärksamhet vid textens egenskaper, som också de påverkar textens begriplighet (Leskelä och Uotila, 2020).

Flerspråkighet och flerkanalighet i organisationer

*Vad innebär flerspråkighet inom din organisation?
Hurdan beredskap har din organisation att kommunicera flerspråkigt i störningssituationer och undantagstillstånd?
Hur kan flerspråkig kommunikation i flera kanaler utvecklas?*

Corona och andra störningssituationer under de senaste åren har lyft fram behovet av att utveckla flerspråkig kommunikation om beredskap och förberedelser på alla samhällsnivåer – även inom organisationer. På så sätt förbereder vi oss bättre på eventuella nya störningssituationer och undantagstillstånd i framtiden. I projektet med flerspråkig coronakommunikation upptäckte vi att även om organisationerna har grundläggande information om förberedelser och beredskap, saknade många planer för dessa. Organisationens kunder med främmande modersmål hade intresse för ämnet, men inte tillräckligt med information. Till exempel kände inte alla till befolkningsskyddets internationella symbol.

Krishantering och kommunikation utvecklas genom att på förhand utarbeta beredskapsplaner, med vilka man strävar efter att förbättra krishanteringsberedskapen och siktar till lyckad kommunikation då situationen är aktuell. Även reflektion över tidigare kriser blir viktiga i planeringskedet, så att man på bästa möjliga sätt kan förbereda sig på eventuella kommande störningssituationer och undantagstillstånd (Rolig, 2021). Dessutom är det bra om organisationer budgeterar ekonomiska resurser till kommunikation, förberedelser och beredskap redan vid ansökan om finansiering.

Uppmärksammande av flerspråkighet i organisationen kräver kontinuerligt arbete: det lönar sig att ta hänsyn till flerspråkighet i all verksamhet inom organisationen, till och med de större riktlinjerna för verksamheten. Det är bra att ifrågasätta den egna verksamheten: är det på riktigt tillgäng-

ligt och åtkomligt att komma med i verksamheten? Om personer med främmande modersmål inte är med i verksamheten, innebär det inte nödvändigtvis att det inte bor personer med främmande modersmål inom organisationens verksamhetsområde. Om verksamheten ändras till mer öppen för personer med främmande modersmål, skulle de kunna komma med.

Det är viktigt att kartlägga kommunikationskanaler som kunderna använder. I störningssituationer och undantagstillstånd måste kommunikationskanalerna vara redo, så att man kan reagera så snabbt som möjligt. Olika gemenskaper kan ha egna kanaler som ibland kan vara svåra att förutse. En del följer sin satellit-tv, medan andra använder en viss applikation för snabbmeddelanden eller plattformar för sociala medier som sin primära kommunikationskanal. Det är även bra att beakta kanaler efter olika åldrar. Till exempel söker unga ofta information via videoapplikationer, personer i arbetsför ålder via arbetsgivaren och äldre önskar skriftliga anvisningar som skickas hem med posten. Fungerande former för informationsförmedling kan vara videor, teckningstävlingar för barn och unga, aktivitetsläger, traditionella broschyrer, diskussionstillfällen och enskild rådgivning.

Om meddelandet inte når ut till rätt målgrupp, kan följderna vara tråkiga. Till exempel hamnade en grupp människor, som inkluderade asylsökande, våren 2020 till coronatester i fel städer på grund av bristfällig information. En del lät bli att ta vaccinationerna, eftersom desinformationen förknippad med vaccinationerna inte korrigerades och för att korrekt information inte fanns tillgänglig.

En del människor förlitar sig mer på organisationerna än myndigheterna. Organisationernas målgrupper följer inte nödvändigtvis media aktivt. Eftersom människor har en direkt koppling till organisationerna, är informationen till människorna från organisationerna viktig och tillförlitlig. Därför är det viktigt att förmedla korrekt information. Kontaktsökande sker ofta i möten ansikte mot ansikte eller med snabbmeddelande. Organisationskunder har tack vare socialt lyssnande (se mer i THL 2023) och kontakterna mycket tyst kunskap, vars delning och utnyttjande

är särskilt viktigt vid planeringen av beredskapskommunikationen och informeringen kring kriser.

Enligt social- och hälsovårdsministeriets riktlinjer under coronatiden utgörs utgångspunkterna för flerspråkig kommunikation i störningssituationer och undantagstillstånd av transparens, tillförlitlighet och information i rätt tid. I kommunikationen bör man fästa uppmärksamhet vid målgruppens informationsbehov, orosmoment och önskemål. Inom organisationerna måste det finnas beredskap att reagera snabbt på ändrade fakta och informera därefter, även om man vid den ifrågavarande tidpunkten inte har svaren på alla frågor. I kommunikationen måste ett brett samarbete bedrivas med myndigheterna och andra organisationer, eftersom det hjälper till att kommunicera begripligt och enhetligt, vilket minskar rykten och spridningen av fel information (SHM, 2021).

Det är viktigt att följa med meddelandeaktiviteten i sociala medier. Kommunikationen ska vara öppen och transparent. Förtroende baseras på yrkeskunnigas kompetens och det byggs upp via hur realistiskt meddelandet är, förutsägelse om hur man kan förutse det, känna empati och interagera.

I enlighet med ministeriets riktlinjer kan de meddelandemässiga riskerna vara stora i störningssituationer och undantagstillstånd. Det vore bra om organisationer funderar över vilka basmeddelanden som måste uppdateras och som även utgör ett stöd för övrig kommunikationen. Exempel på det kan vara exempelvis mallsvar, vanliga frågor samt basmeddelanden i kommunikations- och beredskapsplanerna. Även bloggar, kolumner och gästskribenter är ett bra sätt att lyfta fram organisationernas expertis och öppna upp frågor mer.

Nätverkande hjälper också till med genomförande av flerspråkig kommunikation i flera kanaler. Nätverken främjar jämlikhet och tillgänglighet. Att idka samarbete hjälper till att undvika överlappningar och således sparas organisationens resurser. Att delta i nätverk ökar kännedomen om organisationen och meddelandenas synlighet.

Exempel: Diskussionsprogram på somaliska genom samarbete mellan organisationen och myndigheterna

Samordningsprojektet för organisationernas flerspråkiga coronakommunikation i flera kanaler producerade ett somaliskt diskussionsprogram i samarbete med Sällskapet Finland-Somalia rf och Institutet för hälsa och välfärd. Diskussionsprogrammet var en succé, då det drog fler än 600 000 tittare och väckte intresse på olika håll i världen. Medverkande i programmet var THL:s expert, en läkare, en skriftlärare och en representant för organisationen. Diskussionen leddes av en journalist. Programmet visades flera gånger på satellitvekanalen och en sammanfattning av det delades aktivt i många kanaler på sociala medier både på somaliska och finska.

Organisationernas resiliens under coronatiden

Resiliens, det vill säga kristållighet är ett begrepp som blivit bekant för många under coronatiden. Det innebär ett samfunds eller en organisations förmåga att lära sig, klara sig och återhämta sig från avvikande förhållanden. För att organisationen eller samfundet ska tåla kriser, måste den/det bereda sig på situationerna på förhand. Detta innebär förhandsplaner och riskhantering, utbildning och kompetensutveckling, beredskaps- och kommunikationsplanering, kontinuitetshantering, förberedelser i förväg och övning av dessa – med alla dessa faktorer garanteras en övergripande säkerhet.

Med övergripande säkerhet avses samarbetet mellan myndigheter, näringslivet, organisationer och människor för att trygga samhällets livsviktiga funktioner i händelse av störningssituationer och undantagstillstånd. Med samarbetet undviks överlappningar, minskas kostnader och man når ut till fler människor.

Störningssituationerna och undantagstillstånden kan vara enskilda olyckor eller större händelser som gäller samfunden eller hela samhället. Under coronaepidemin har man kommit fram till att en epidemi av en smittsam sjukdom kan försämra människornas delaktighet och välfärd samt avbryta vardagsfunktioner.

Organisationerna har en betydande roll i förberedelserna och hanteringen av beredskapen. Organisationerna kan utnyttja sin egen specialkompetens och sina resurser samt kanalisera människors vilja att hjälpa till och nå ut till de hjälpbehövande. Beredskapsplanering säkerställer funktionernas kontinuitet i störningssituationer och undantagstillstånd, så att organisationens funktionsförmåga och självständighet tryggas. Beredskapsplanen och förberedelserna stärker hanteringen av situationerna i störningssituationer och även kommunikationsplanering hjälper till att uppnå detta mål.

Källa: Järjestöt ja korona, 2020

Betydelsen av samarbete

I vilka nätverk medverkar din organisation? Hurdana kontakter har din organisation med myndigheter, regionala aktörer och andra organisationer? Har man tryggt kontakternas kontinuitet?

Samarbete utkristalliserades som en av projektets viktigaste lärdomar. Samarbete med andra organisationer, myndigheterna och samfunden har en nyckelroll i hanteringen av störningssituationer och undantagstillstånd. Att bygga upp förtroende mellan samfund och andra intressenter är viktigt, och växelverkan ska idkas via flera kanaler.

Engagemang av samfund är centralt under epidemier (Gilmore, 2020; Lewandowsky, 2021). Samfunden ska medverka i identifieringen av problemen och utvecklingen av lösningarna. Samarbetet ska vara betydelsefullt också för samfunden, så att de är motiverade att medverka i det. Att bygga upp samarbete förutsätter kännedom om samfunden och deras behov, samt öppenhet och transparens i informationsdelningen. Konkret delaktiggörande av samfund kan vara att etablera partnerskap med samfundens ledare eller nyckelpersoner. Relationerna till samfunden ska skapas redan före krisen.

Under coronaepidemin saknade organisationerna tydligare kommunikation och närmare information från myndigheterna. De hamnade ofta i besvärliga situationer, eftersom arbetstagare och frivilliga var tvungna att besvara sådana frågor som de inte hade svar på.

Med ett samarbete mellan myndigheterna och stora, samordnande organisationer och mindre organisationer uppnås en betydande fördel för alla parter. Under coronatiden har olika instanser ackumulerat mycket kompetens, som vi tillsammans måste föra vidare. Möjlighet till detta erbjuds av olika nätverk. Med samarbete är det möjligt att undvika överlappningar olika instanser emellan samt förbättra informationsutbytet och samordningen olika aktörer emellan. Behovet av samordning blir livsviktigt i synnerhet i störningssituationer och undantagstillstånd. Tillsammans kan man även se till att kontrollera och kvalitetsövervaka innehållet i materialet.

Det är nödvändigt att kontrollera och utnyttja nätverk även ur beredskapsperspektivet. Kan personer som är verksamma i nätverket vara tillgängliga i hjälpsituationerna? Situationen måste kartläggas i god tid, eftersom när störningssituationen uppstår, måste verksamhetsmodellerna och avtalen vara färdiga. Det lönar sig för organisationerna att kartlägga organisationer med kulturell mångfald inom området och skapa kontakter med dessa. Man kan även ta kontakt med större tak- och centralorganisationer, såsom Moniheli rf.

Man måste garantera kontinuiteten för nätverken och kontakterna. Man måste även se till att nätverksparternas röster blir hörda. Om nätverket

samordnas av en stor organisation, är det även viktigt att se till att också mindre organisationer får komma till tals och att deras arbete erkänns.

Exempel: Informationstillfällena möjliggjorde dialog under coronatiden

Projektet med coronakommunikation ordnade i samarbete med myndigheterna, regionala aktörer och nyckelpersoner inom samfunden informationstillfällena, vid vilka det gavs möjlighet att föra diskussioner och ställa frågor. I anslutning till dessa tillfällen ordnades ofta även popup-punkter, där de som ville kunde ta coronavaccinet. Dessa tillfällen ordnades i organisationernas, städernas och läroanstalternas lokaler.

Utmaningar inom flerspråkig kommunikation

Föreställ dig en situation där samhället drabbas av en störningssituation, som leder till undantagstillstånd. Informationen från myndigheterna är långsam. Samtidigt florerar många råd, desinformation och spekulationer i media och sociala medier vilka stärker osäkerheten och ångesten ytterligare.

Med anledning av allvaret i situationen publicerar myndigheterna ett meddelande, som innehåller viktig information och verksamhetsanvisningar. Meddelandet är dock otydligt formulerat. Det innehåller mycket utmanande terminologi, som kräver kännedom om den lokala kulturen och de lokala verksamhetssätten.

Meddelandet översätts till olika språk utan att ta hänsyn till olika målgrupper. Översättningen beställs från en extern översättningsbyrå, som skickar det till en översättare. Översättaren får inte tydliga anvisningar om översättningen av specialtermerna eller tolkningen av kulturbetingade frågor.

Meddelandet kommer från översättningsbyrån en dag för sent. Organisationerna har ingen direktkontakt med översättaren, vilket innebär att det är svårt att korrigera felen. En frivillig inom organisationen som inte har översättarutbildning måste korrigera felen. Slutresultatet är en text som innehåller rikligt med inexakta översättningar av specialtermer och kulturbetingade uttryck har man försökt förklara med tecknade bilder.

Texten och bilderna publiceras i sociala medier, men felen väcker misstro och orsakar att den som publicerar dem får ett oprofessionellt rykte. Dessutom når den som publicerar texten och bilderna inte ut till alla målgrupper, eftersom översättningen inte är tillgänglig för alla. Den tecknade bilden i anslutning till meddelandet missförstås och detta ökar antalet olika tolkningar och misstankarna.

Slutligen trycks en broschyr av meddelandet, men inte heller det når ut till tillräckligt många målgrupper, eftersom folk håller sig hemma. Kontakterna med allmänheten är få och broschyrerna blir kvar i en skrivbordslåda. Det uppstår frågor om det publicerade materialet, men det finns inga resurser att bemöta eller diskutera dem. Folk blir allt mer irriterade och oroliga.

Av ovan beskrivna mardrömsscenario framgår det hurdana utmaningar som har anknytning till flerspråkig kommunikation i störningssituationer och undantagstillstånd. Även om scenarierna är överdrivna, baseras de i någon utsträckning på verkligheten under coronakrisen. De centrala problemen som vi har uppfattat under coronatiden hade anknytning till spridning av felaktig information, organisationernas resursbrist, utmaningar med översättningar och problem med den visuella kommunikationen. I nästa avsnitt behandlar vi de utmaningar som presenteras i scenariot, såsom desinformation, resursbrist samt svårigheter med översättningar och valet av bilder, och erbjuder lösningar för dessa.

Desinformation och felaktig information

Hurdan felaktig information rör sig i samhället? Har arbetstagare och frivilliga inom din organisation verktyg för att bekämpa felaktig information?

Under coronatiden var desinformation, det vill säga uppsåtligt vilseledande information, och felaktig information, det vill säga oavsiktligt vilseledande information, betydande problem. Felaktig information spreds snabbt och många trodde på den samt agerade utefter den. Under pandemin spreds rykten om att coronaviruset inte är verkligt eller att det kan botas med husmorsknep. Detta ledde till att folk inte följde myndigheternas anvisningar och äventyrade således såväl sin egen som andras hälsa.

Sociala medier är en central kanal, via vilken desinformation sprids. Detta beror delvis på att många användare av sociala medier ofta inte kontrollerar sina källor eller bedömer deras tillförlitlighet. Sociala medier är även en enkel plattform att leta information på och där erbjuds felaktig information ofta i intressanta och uppseendeväckande former. Dessutom favoriserar algoritmer emotionellt laddat innehåll, vilket främjar spridningen av desinformation.

Under coronatiden kunde uppgifterna vara motstridiga, svåra att förstå eller otydliga. Myndigheternas anvisningar ändrades snabbt, vilket orsakade förvirring och misstro. Att tillhandahålla korrekt, verifierad information är det enklaste sättet att bekämpa desinformation. Om man vill ingripa direkt i någon specifik desinformation, är det viktigt att veta om den ifrågavarande informationen har någon sannolik inverkan på samhället. Att upprepa desinformation är aldrig en positiv sak (Lewandowsky, 2021).

Spridningen av desinformation och felaktig information påvisar hur viktigt det är att säkerställa att informationen är tillförlitlig och aktuell. Detta förutsätter samarbete mellan olika instanser, såsom media, myndigheter och organisationer, och ansvarsfull informationsförmedling. Organisationernas arbetstagare och frivilliga måste ha tillräcklig beredskap för

att bekämpa desinformation och felaktig information. Man kan ordna verkstäder för kunder vid vilka man diskuterar mediekunskaper. Som hjälp vid verkstäderna kan man använda desinformations- och mediekunskapskortet Testaa medialukutaitosi (Testa dina mediekunskaper) och Tunnista valheelliset sisällöt ja valeutiset (Identifiera falskt innehåll och falska nyheter).

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

Organisationernas resursbrist

Hurdana resurser har din organisation? Hur fördelas resurserna i en krissituation? Hur har ni förberett er på störningssituationer och undantagstillstånd?

Resurshantering har stor betydelse inom flerspråkig kommunikation. Arbetsmängden och resurserna är svåra att förutse och kan variera beroende på krisens natur. Inom organisationer byts arbetstagarna ofta och arbetet utförs många gånger i projektform, vilket gör det svårare att bevara informationen inom organisationerna. Organisationer har inte nödvändigtvis en person som är ansvarig för kommunikationen. Därför vore det viktigt att inom varje organisation utse en kommunikationsansvarig.

Planering, genomförande och förmedling av tillgänglig och flerspråkig kommunikation kräver arbetstid och ekonomiska resurser. Organisationerna behöver resurser för att skraddarsy meddelanden från myndigheterna till målgrupperna, kompetens om klarspråk och lätt språk samt förståelse hur bildsamlingar används. Respons från målgruppen behövs när meddelandena färdigställs, så att de kan utvecklas till ännu mer lämpliga och intressanta versioner.

Organisationer har redan bred kompetens. På lång sikt är det billigare att bevara kompetenskapitalet i organisationerna än att kontinuerligt förlita sig på extern hjälp. I små organisationer ska resurserna riktas noggrant efter uppgifterna. Utarbetande av planer för kriskommu-

nikation och -beredskap är viktigt, så att organisationerna också i framtiden kan förbereda sig på eventuella störningssituationer och undantagstillstånd.

Förberedelserna inför störningssituationer är viktiga att beakta också med tanke på finansiering. Kommunikation i krissituationer kräver ekonomiska resurser och det är viktigt att reservera dem, för att man ska kunna genomföra tillgänglig kommunikation. Dessutom lönar det sig för organisationerna att på förhand förhandla till exempel med kommuner och välfärdsområden om hurdan stöd organisationerna eventuellt behöver i störningssituationer och undantagstillstånd, samt ingå avtal om resursanvändning.

Översättningar och tolkningar

Hur samordnas översättningsprocesser? Har översättarna tillgång till ordlistor eller anvisningar gällande särskilda ämnen? Kontrolleras och korrekturläses man översättningarna?

Coronatiden belyste många problem med anknytning till översättning. Man satte sig in i översättningsprocesserna, kvaliteten på översättningarna och verksamhetssätten i Helsingfors universitets rapport (2022) *Monikielinen viestintä ja kääntäminen koronapandemian aikana Suomessa: haasteet ja hyvät käytännöt (Flerspråkig kommunikation och översättning under coronapandemin i Finland: utmaningar och goda praxis)*. Problem orsakades bland annat av utkontraktering av översättningarna och svåra källtexter som översattes. Mängden översättningar på kort tid var exceptionellt stor. Informationen nådde heller inte alltid ut till målgrupperna i tid. Inom många organisationer höll översättningarna inte tillräckligt hög kvalitet och kommunikationsexperter hade ofta svårt att hantera översättningsprocesserna. De hade inte nödvändigtvis tillräckligt med information om planering och genomförande av flerspråkig kommunikation. Översättningsarbetet utkontrakterades även ofta till översättningsbyråer, vilket ofta orsakade ojämn kvalitet.

Översättning och tolkning är förhållandevis dyrt, vilket innebär att organisationerna ofta utnyttjade sina arbetstagare, frivilliga och informella nätverk. Det var ibland utmanande att hitta ett lämpligt språk som fungerade för alla som deltog i verksamheten och vid många tillfällen användes endast finska och engelska, eftersom det inte gick att hitta tolkar tillräckligt snabbt. Under coronatiden varierade kvaliteten på tolkningarna stort. Lyckligtvis hittades tolkar, textgranskare och korrekturläsare som bearbetade texterna på sina respektive egna språk bland organisationens partners, arbetstagare och frivilliga.

Många aktörer saknade planer för översättningsprocesserna, vilket ledde till översättningar av dålig kvalitet som inte hade granskats eller korrekturlästs av någon som har språket som modersmål. Ibland ledde det till sakfel, vilket orsakade misstro bland läsarna.

Det finns skäl att i källtexterna använda särskilt tydlig finska eller klarspråk, eftersom innehållet i översättningarna kan ändras till mer svårfattlig text. Tydligheten i språket kan testas genom att låta den läsas av någon som inte talar finska som sitt första språk. Bredare implementering av klarspråk skulle även vara till hjälp i att översättningar skulle kunna göras snabbare och med en mindre översättarreserv.

I översättningstexterna bör man även ta hänsyn till målgruppens kultur. Endast en direkt översättning räcker inte, utan texterna måste förtydliga kulturbetingade betydelser och ta hänsyn till olika gruppers behov och skillnader. Det är även viktigt att fästa uppmärksamhet vid de mest lämpliga sätten att tala med olika språkgrupper. Till exempel kan användning av konditionalis och presentation av anvisningar i form av rekommendationer kännas förvirrande. I vissa fall kan ett format med påbud fungera bäst.

Terminologin har en central roll i flerspråkig kommunikation och dess tillgänglighet. Terminologin måste vara konsekvent. Bland annat saknade organisationer en databank över olika myndigheters officiella översättningar och terminologi med anknytning till beredskap och förberedelser. I störningssituationer vid undantagstillstånd påskyndas översättningen och korrekturläsningen betydligt av om man har byggt

färdigt ett nätverk av översättare och korrekturläsare. Organisationer skulle tillsammans kunna utnyttja nätverket. Upprätthållande av nätverket skulle kräva en del resurser, men dess existens skulle vara ovärderlig.

Bilder och bildsamlingar

Kan personer från olika bakgrunder identifiera sig med personerna som visas i bildsamlingarna? Är bilderna flertydiga eller entydiga att förstå?

Tecknade bilder och fotografier kan förtydliga ett meddelande, göra meddelandet enkelt att närma sig och locka läsare till att läsa texten. Med hjälp av bilder kan man illustrera, levandegöra och förmedla information och i bästa fall överkomma språkbarriären och hjälpa analfabeter att förstå vad det är fråga om (Kinnunen 196.)

Bilderna är inte nödvändigtvis tydliga för någon som kommer från en annan kultur, eftersom bilder många gånger kan tolkas på mycket olika sätt. Om bilden förmedlar till exempel värden från en annan kultur, kan bildens innehåll förbli främmande för den som tolkar den. Med skriven text kan man lindra eller eliminera eventuella otydligheter som bilden orsakar, men detta fungerar inte när det gäller analfabeter. För analfabeter måste all information erbjudas i annat än skriftligt format. Det lönar sig även att spela in broschyrer och material och lägga till undertexter till videor, så att de blir tillgängliga för så många som möjligt.

Med hjälp av bilder skapas en uppfattning om vilka vi är och vilka alla som hör till samhället. Med anledning av detta finns det även skäl att på förhand planera bildsamlingar och utarbeta riktlinjer om dem som alla känner till. Det lönar sig att inkludera organisationens egna bilder i meddelanden som är riktade till media.

Det vore bra att ta hänsyn till mångfald i bilderna. Stereotypiska avbildningar stärker fördomar. De mest använda bildbankerna innehåller ofta generiska bilder, som inte ser äkta ut och inte speglar verkligheten. Om

man trots allt använder bildbanksmaterial, lönar det sig att satsa på att hitta lämpliga bilder och undvika de mest populära gratisbilderna.

Vid skapande av illustreringar lönar det sig att beakta att det på bilderna ska synas många olika personer, till exempel personer i olika åldrar och olika storlekar. Det lönar sig att fundera över om publiken kan identifiera sig med bilderna. Roller och maktställningar kan elimineras genom att fästa uppmärksamhet vid vem bilden är fokuserad på och vem som finns i bakgrunden, vem som är aktiv och vem passiv, vem som är hjälpare och vem mottagare av hjälpen. Med medvetna val kan man utmana skadliga attityder och fördomar istället för att upprepa dem.

Checklista för kommunikation på flera språk och i flera kanaler

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? Korrigerar 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.

□ Utredda 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.

Slutligen

Antalet personer med främmande modersmål och i synnerhet de äldre bland dessa ökar kontinuerligt i vårt samhälle. Med detta ökar även behovet av tillgänglig och begriplig kommunikation. För att viktig information ska kunna förmedlas tydligt till målgrupperna krävs effektiviserad och interaktiv kommunikation samt i synnerhet experter på kommunikation och språk för att genomföra det.

Behovet av tillgänglig kommunikation är särskilt stort i störningssituationer och undantagstillstånd. Det var också fint att upptäcka att många aktörer under coronatiden började satsa på flerspråkig kommunikation. De centrala lärdomarna från coronaåren omfattar att organisationers beredskap inför olika situationer är av yttersta vikt.

Under projektet samlade vi in mycket nyttig information om vad som ännu vore bra att utveckla. Man bör reservera resurser för flerspråkig kommunikation redan i planeringsskedet. Samarbete och nätverkens kontinuitet bär oss över störningssituationerna och undantagstillstånden och ger stöd till alla parter. Det är möjligt att delaktiggöra samfund på många olika sätt: genom att bygga förtroende, genomföra socialt lyssnande, förutse behovet av hjälp och planera verksamheten, samt genom att kommunicera om saker som är viktiga för målgruppen. Varje avvikande situation formar praxisen och verksamhetsätten. Det viktigaste är att förstå att utvecklingen av kommunikationen är en organisk process som aldrig blir klar.

Vi önskar att lärdomarna i den här guiden implementeras förutom i störningssituationer och undantagstillstånd, även i vardagen. För att demokrati ska förverkligas, är det viktigt att nå ut till och delaktiggöra personer med främmande modersmål i all samhällelig verksamhet och beslutsfattande.

Litteraturförteckning

- Eerola, M., Hakala, T., Jaakson, S., Lehtovaara, S., Rönkkö, E. 2021: *Koronarokotukset jakavat mielipiteitä ikääntyvien vieraskielisten joukossa. Lähes puolet haluaa rokotteen, mutta moni vielä empii.* Monikulttuurisen vanhustyön yhteenliittymä, Helsingfors. doi: https://www.mukes.fi/kcfinder/upload/files/Koronarokotukset_raportti_2021.pdf
- Finell, E. 2020: *Selvitys: kielivähemmistöjen tiedonsaanti ja kokemukset koronavirusepidemian aikana 23.3–20.4.2020.* Tammerfors universitet, Tammerfors. doi: <https://content-webapi.tuni.fi/proxy/public/2020-04/selvitys-kielivahemmistojen-tiedonsaannista-tiedote-3.pdf>
- Finell, E., Tiilikainen, M., Jasinskaja-Lahti, I., Hasan, N. och Muthana, F. 2021: *Lived experience related to the COVID-19 pandemic among Arabic-, Russian- and Somali-speaking migrants in Finland.* International Journal of Environmental Research and Public Health, 18, 2601. doi: <https://www.mdpi.com/1660-4601/18/5/2601>
- Gilmore B., Ndejjo, R., Tchetchia, A. et al 2020: *Community engagement for COVID-19 prevention and control: a rapid evidence synthesis.* BMJ Global Health, 5. doi: <https://gh.bmj.com/content/5/10/e003188>
- Hakala, T., Lehtovaara, S., Pellosniemi, N. och Rönkkö, E. 2020: *Miten meillä menee? Hyvinvointivaltion lupaus huolehtia kaikista iäkkäistä – myös vähemmistöistä? Poikkeustilanteen vaikutukset vieraskielisten ikääntyvien arkeen.* Monikulttuurisen vanhustyön yhteenliittymä, Helsingfors. doi: https://sumut.fi/wp-content/uploads/2020/06/Miten_meilla_menee_raportti_final.pdf
- Hirvonen, M. och Kinnunen, T. 2020: *Johtopäätökset. Saavutettavuudesta osallisuuteen.* I verket Saavutettava viestintä. Yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta etsimässä, s. 321–339. Gaudeamus, Tallinn.
- Hirvonen, M. och Kinnunen, T. (red.) 2020: *Saavutettava viestintä. Yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta etsimässä.* Gaudeamus, Tallinn.
- Hirvonen, M., Kinnunen, T., Tiittula, L. 2020: *Viestinnän saavutettavuuden lähtökohtia.* I verket Saavutettava viestintä. Yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta etsimässä, s. 13–31. Gaudeamus, Tallinn.
- Ilén, P. 2020: *Järjestöillä on tärkeä rooli varautumisessa ja valmiudessa.* I verket Järjestöt ja korona. Satakunnan yhteisökeskus publikationer 2/2020. Satakunnan yhteisökeskus, Björneborg. doi: <https://www.yhteisokeskus.fi/wp-content/uploads/2021/01/J%C3%A4rjest%C3%B6t-ja-korona-Satakunnan-yhteis%C3%B6keskus-julkaisuja-2-2020-1.pdf>

Leskelä, L. och Uotila, E. 2020: *Selkokieli saavutettavan viestinnän välineenä*. I verket Saavutettava viestintä. Yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta etsimässä, s. 227–248. Gaudeamus, Tallinn.

Lewandowsky, S. et al 2021: *The COVID-19 Vaccine Communication Handbook. A practical guide for improving vaccine communication and fighting misinformation*. SciBeh doi: <https://sks.to/c19vax>

Lohiniva, AL., Sane, J., Sibenberg, K., Puumalainen, T., Salminen, M. 2020: *Understanding coronavirus disease (COVID-19) risk perceptions among the public to enhance risk communication efforts: a practical approach for outbreaks, Finland, February 2020*. Euro Surveillance Apr;25(13):2000317. doi: <https://www.eurosurveillance.org/content/10.2807/1560-7917.ES.2020.25.13.2000317>

Maaß, C. och Rink, I. 2019: *Über das Handbuch Barrierefreie Kommunikation*. I verket Maaß & Rink (red.), Handbuch Barrierefreie Kommunikation, s. 17–25. Frank och Timm, Berlin.

Määttä, S.K., Kinnunen, T, Probirskaja, S och Kuusi, P 2022: *Monikielinen viestintä ja kääntäminen koronapandemian aikana Suomessa: haasteet ja hyvät käytännöt*. Helsingfors universitet, Helsingfors. doi på finska: <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/352004> doi på engelska: <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/350703>

Pitkäsalo, E. och Kallioma-Puha, L. 2020: *Sarjakuvasopimukset. Esimerkki oikeudellisen asiakirjan visualisoinnista*. I verket Saavutettava viestintä. Yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta etsimässä, s.183–198. Gaudeamus, Tallinn.

Raikas, T. 2020: *Kääntäminen ja tulkkaus monikielisessä yhteiskunnassa yhdenvertaisuuden näkökulmasta*. I verket Saavutettava viestintä. Yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta etsimässä, s. 42–55. Gaudeamus, Tallinn.

Rolig, L. 2021: *Viranomaisviestintää terveyskriisissä: Espoon kaupungin toteuttama monikielinen kriisiviestintä koronapandemian aikana*. Magisteruppsats, Helsingfors universitet, Helsingfors. doi: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:hulib-202106152777>

Satakunnan yhteisökeskus 2020: *Järjestöt ja korona. Satakunnan yhteisökeskus publikationer 2/2020*. Satakunnan yhteisökeskus, Björneborg. doi: <https://www.yhteisokeskus.fi/jarjestotjakorona/>

Selkokeskus 2022: *Selkokielen tarve*. Selkokeskus, Helsingfors. doi: <https://selkokeskus.fi/selkokieli/selkokielen-tarve/>

Skogberg, N., Koponen, P., Lilja, E., Austero, S., Achame, S. och Castaneda, A. E. 2021: *Access to Information, Preventive Measures and Working Conditions during the Coronavirus Epidemic: Findings of the Population-based MigCOVID Survey among Persons Who Have Migrated to Finland*. Institutet för hälsa och välfärd, Helsingfors. doi: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-683-1>

Institutet för hälsa och välfärd, 2020: *Coronasmitta hos personer med utländsk bakgrund bekämpas med mångsidiga kommunikationsmetoder och med stöd av samfundens nyckelpersoner*, 1.12.2020. Institutet för hälsa och välfärd, Helsingfors. doi: <https://thl.fi/sv/web/thlfi-sv/-/coronasmitta-hos-personer-med-utlandsk-bakgrund-bekampas-med-mangsidiga-kommunikationsmetoder-och-med-stod-av-samfundens-nyckelpersoner>.

Institutet för hälsa och välfärd, 2021: *Information till invandrare, iakttagande av myndighetsrekommendationer och arbetsförhållanden under coronavirusepidemin. Separat översikt, Uppföljning av hybridstrategin för covid-19-epidemin*, 17.3.2021. Institutet för hälsa och välfärd, Helsingfors. doi: <https://thl.fi/documents/533976/5918974/Separat+C3%B6versikt.+Information+till+invandrare%2C+iakttagande+av+myndighetsrekommendationer+och+arbetsforhallanden+under+coronavirusepidemin+17.3.2021.pdf/2ce1fb81-2b59-44b9-59b4-f0f2cf25e1e8?t=1616653679670>

Institutet för hälsa och välfärd, 2023: *Vammaisten ja maahanmuuttaneiden ihmisten selviytyminen vakavissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Varautumista tukevat toimintakortit*. Institutet för hälsa och välfärd, Helsingfors.

The Nordic Council of Ministers 2022: *Outreach and Dissemination of Public Information to Immigrants During The Covid-19 Pandemic*. Nordic Council of Ministers, Copenhagen. doi: <https://pub.norden.org/nord2022-031/>

Statistikcentralen 2022: *Befolkningsstruktur* Statistikcentralen, Helsingfors. doi: <https://stat.fi/tilasto/vaerak>

Statsrådet kansli 2022: *Ordlistor och anvisningar*. Statsrådets kansli, Helsingfors. doi: <https://vnk.fi/sv/oversattnings-och-spraktjanster/ordlistor-och-anvisningar>

Övrigt material:

Anteckningar från Planering av guiden-verkstäderna 5.10, 2.11, 30.11.2022

Anteckningar från Flerspråkighet inom Finlands Röda Kors-verkstäderna 18.8, 12.11 och 3.11.2022

Social- och hälsovårdsministeriet, diabilserien Riktlinjer för coronakommunikation 18.1.2021

Sällskapet Finland-Somalia rf, Finlands Röda Kors, Sällskapet för medieföstran, 2021: *Testaa medialukutaitosi. Disinformaatio- ja medialukutaitokortit*. doi: <https://www.punainenristi.fi/monikielinen-koronaviestinta/>

Sällskapet Finland-Somalia rf, Finlands Röda Kors, Sällskapet för medieföstran, 2021: *Tunnista valheelliset sisällöt ja valeuutiset. Disinformaatio- ja medialukutaitokortit*. doi: <https://www.punainenristi.fi/monikielinen-koronaviestinta/>

