



## ملخص تنفيذي

يجب أن يكون التواصل مع الجمهور أثناء الأزمات في الوقت المناسب، ودقيقًا، وموثوقًا به، ومناسِبًا، وخصوصًا عندما تكون تلك الأزمة مرتبطة بالصحة. ينطبق هذا، بصفة خاصة، على الأفكار غير المألوفة، مثل تلك التي ظهرت خلال جائحة كوفيد-19. يؤكد بحثنا حول أوضاع الأزمة أنه تم توجيه قدر قليل جدًا من الاهتمام إلى الطبيعة المتعددة الثقافات والمتعددة اللغات، المتزايدة بشكل مطرد، للعديد من المجتمعات، مما يطرح فكرة وجوب توصيل "معلومات الأزمات" بالعديد من اللغات، من خلال الترجمة. في أوقات الجوائح، على وجه الخصوص، يُعد ضمان إدراك جميع المجتمعات اللغوية لرسالة الأزمة، وفهمها، والثقة بها، والتصرف بشكل مناسب بشأنها أمرًا حيويًا، لأنه لن يكون أحد آمنًا حتى يصبح الجميع آمنين.

سعى مشروعنا الخاص ببحث الاستجابة السريعة إلى فهم مستوى نضج الترجمة كوسيلة للتوعية بالمخاطر المترتبة على جائحة كوفيد-19 في أيرلندا، ودورها في تغيير السلوكيات لدى المجتمعات اللغوية المتنوعة. لقد فعلنا ذلك من خلال التحقيق في الأدلة الوثائقية لما تمت ترجمته في أيرلندا، والفئات المستهدفة به، من قِبَل الحكومة والهيئات الحكومية مثل المكتب التنفيذي للخدمات الصحية HSE. أجرينا مقابلات مع تسعة من أصحاب المصالح، يمثلون ثلاث فئات عريضة: (1) مفوضون بتوفير المحتوى المترجم؛ (2) مقدمو المحتوى المترجم؛ و(3) متلقو المحتوى المترجم؛ وجميعهم كانوا يعيشون في أيرلندا أثناء تفشي الجائحة.

على الرغم من أن السياسات والإرشادات الرسمية في أيرلندا، بشأن الاستجابة لحالات الطوارئ، تتم عن قصور في إدراك الطبيعة متعددة اللغات للمجتمع الأيرلندي (أوبراين وآخرون، 2018)، فإن هناك دليلًا على وجود ممارسات جيدة ناشئة فيما يتعلق بالتواصل متعدد اللغات أثناء الأزمات. قدّم المكتب التنفيذي للخدمات الصحية HSE معلومات باللغة الإنجليزية، والأيرلندية، ولغة الإشارة الأيرلندية، وما لا يقل عن 24 لغة أخرى. وقد تم تقديم هذا المحتوى عبر صيغ مختلفة، مع مراعاة القضايا المتعلقة بمحو الأمية. وكانت بعض الممارسات التجارية الجيدة، المتعلقة بتقديم خدمات الترجمة، واضحة. وكان مستوى مقروئية النص الإنجليزي المصدر كافيًا بأن يفهمه بسهولة الطلاب الذين تتراوح أعمارهم بين 13 و15 عامًا.

ومع ذلك، كان هناك عدد من القضايا المرتبطة بالتواصل متعدد اللغات، التي يمكن أن تكون بمثابة دروس مستفادة لتعزيز التأهب المستمر للأزمات. ونسلط هنا الضوء على بعض القضايا الرئيسية. تم اعتبار توفير المعلومات متعددة اللغات بطيئًا، وقائمًا على رد الفعل، وعشوائيًا، إلى حد ما. وقد لوحظ أن توفير المحتوى باللغة الأيرلندية ولغة الإشارة الأيرلندية قد تأخر في المراحل الأولى. والأهم من ذلك كله أن توفير المعلومات، أحادي الاتجاه، من المستويات العليا إلى المستويات الأدنى من قبل الهيئات الحكومية، غير كافٍ. من المستبعد أن يستخدم أولئك الذين يتم استهدافهم من خلال هذا النهج مواقع الإنترنت، مثل موقع المكتب التنفيذي للخدمات الصحية HSE، لجمع المعلومات؛ وبدلاً من ذلك فإنهم يتحولون إلى الموارد المتاحة بلغاتهم، وإلى بلدانهم الأصلية، التي قد توفر معلومات غير صحيحة. وعلى الرغم من أن المعلومات المتعلقة بالصحة كانت مهمة للغاية، فإن الناس يحتاجون أيضًا إلى أنواع أخرى من المعلومات المترجمة؛ على سبيل المثال، المعلومات المتعلقة بحقوق العمال، والصحة العقلية، وترتيبات تجديد التأشيرات. يجب أيضًا مراعاة محو الأمية الرقمية. ويُعد التواصل مع أصحاب المصالح في المجتمع، لضمان دقة الترجمة وملاءمتها ثقافيًا، أمرًا ضروريًا للتأهب والاستجابة لأزمات مثل جائحة كوفيد-19. من المرجح أيضًا أن يكتسب هذا النهج الثقة، وهو ما يُعد عنصرًا أساسيًا في استجابات الصحة العامة. يطرح هذا التقرير العديد من التوصيات التي من شأنها أن تسمح لنا بالتعلم من هذه الدروس، والبناء على النجاحات، وتؤدي إلى تعزيز نضج السياسة التي تنتهجها أيرلندا فيما يتعلق بالتواصل في أوقات الأزمات.

## أهم التوصيات

خلال التقرير، تم تسليط الضوء على عدد من الدروس المستفادة والتوصيات اللاحقة التي ستكون موضع اهتمام بالنسبة لصانعي السياسات والوكلاء الحكوميين، والمنظمات غير الهادفة للربح التي تمثل أولئك الموجودين في أيرلندا ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية، أو الذين لديهم الحق في الحصول على المعلومات بلغة ما بخلاف اللغة الإنجليزية، ومقدمي الخدمات اللغوية، وكذلك للمقيمين في أيرلندا الذين قد يحتاجون إلى معلومات بلغات وصيغ أخرى غير الإنجليزية المكتوبة. فيما يلي أهم ست توصيات من وجهة نظر الباحثين.

1. في أوقات الأزمات، تحتاج إدارات الدولة إلى تبني نهج منسق لتوفير المحتوى المترجم.

2. في أوقات الأزمات، فإن الاتصالات الحكومية، بجميع اللغات الرسمية للبلد، يجب أن تكون في الوقت المناسب، ومتسقة مع تدابير الحماية التشريعية والسياسة اللغوية القائمة.
3. في إطار استراتيجية التأهب، يجب أن تطبق إجراءات تشغيل موحدة مع العديد من مقدمي الخدمات اللغوية.
4. في أوقات الأزمات، يوصى باستخدام مجموعة متنوعة من قنوات التواصل (المطبوعات، والمواقع الإلكترونية، ووسائل التواصل الاجتماعي، ووسائل الإعلام التقليدية).
5. ينبغي إنشاء شراكات استراتيجية مع المنظمات غير الربحية ذات الصلة قبل وقوع الأزمات، بحيث تزداد فرص تلقي المجتمعات للمعلومات الحاسمة بسرعة أكبر، وربما يصبح لديهم مستوى أعلى من الثقة في تلك المعلومات.
6. يجب ألا يكون التواصل في الأزمات أحادي الاتجاه، ومن المستويات العليا إلى الأدنى فقط. يُعد الحوار مع المجتمعات، الذي يتم تمكينه من خلال الترجمة التحريرية والشفهية، أمرًا حيويًا لتحقيق تغيير فعال في السلوك.