



## Streszczenie

Komunikacja publiczna w sytuacjach kryzysowych musi być aktualna, dokładna, godna zaufania i odpowiednia, zwłaszcza gdy kryzys ma związek ze zdrowiem. Jest to szczególnie prawdziwe w przypadku nieznanymi spraw, takich jak te, które pojawiły się podczas pandemii Covid-19. Nasze badania sytuacji kryzysowych potwierdziły, że bardzo mało uwagi poświęcono coraz bardziej wielokulturowej i wielojęzycznej naturze wielu społeczeństw, a zatem idei, że „informacje kryzysowe” muszą być przekazywane w wielu językach, poprzez tłumaczenie. Szczególnie w przypadku pandemii zapewnienie, że wszystkie społeczności językowe są świadome komunikatów kryzysowych, rozumieją je, ufają im i odpowiednio na nie reagują, ma kluczowe znaczenie, ponieważ nikt nie jest bezpieczny, dopóki wszyscy nie są bezpieczni.

Nasz projekt badawczy dotyczący szybkiego reagowania miał na celu zrozumienie poziomu dojrzałości tłumaczenia jako komunikacji ryzyka podczas pandemii Covid-19 w Irlandii oraz jego roli w zmianie zachowania w różnych społecznościach językowych. Osiągnęliśmy to poprzez badanie dokumentów potwierdzających, co zostało przetłumaczone w Irlandii, dla kogo, przez rząd oraz organy państwowe, takie jak HSE. Przeprowadziliśmy wywiady z dziewięcioma zainteresowanymi stronami reprezentującymi trzy szerokie kategorie: (1) Zleceniodawcy tłumaczonych treści; (2) Dostawcy przetłumaczonych treści; oraz (3) Odbiorcy przetłumaczonych treści, z których wszyscy mieszkali w Irlandii podczas pandemii.

Chociaż oficjalna strategia oraz wytyczne Irlandii dotyczące reagowania w sytuacjach kryzysowych w niewielkim stopniu uwzględniają wielojęzyczny charakter społeczeństwa irlandzkiego (O'Brien i in. 2018), istnieją dowody na pojawianie się dobrych praktyk w zakresie wielojęzycznej komunikacji kryzysowej. HSE zapewnił informacje w języku angielskim, irlandzkim, irlandzkim języku migowym oraz w co najmniej 24 innych językach. Treści te były dostarczane w różnych formatach, z uwzględnieniem kwestii umiejętności czytania i pisania. Istniały dobre praktyki biznesowe związane ze świadczeniem usług tłumaczeniowych. Poziom czytelności tekstu źródłowego w języku angielskim był taki, że był on łatwo zrozumiały dla uczniów w wieku 13-15 lat.

Niemniej jednak zaistniałe problemy związane z komunikacją wielojęzyczną mogą posłużyć jako lekcje, z których należy wyciągnąć wnioski dotyczące bieżącej gotowości kryzysowej. Podkreślamy tutaj niektóre z głównych problemów. Uznano, że dostarczanie informacji w wielu językach jest raczej powolne, reaktywne i przypadkowe. Na wczesnych etapach dostrzegano opóźnienia w dostarczaniu treści w języku irlandzkim oraz irlandzkim języku migowym. Co najważniejsze, jednostronne, odgórne dostarczanie informacji przez organy państwowe jest nieodpowiednie. Osoby objęte tym podejściem raczej nie wykorzystują stron internetowych, takich jak HSE, do zbierania informacji, zamiast tego zwracają się do zasobów w ich własnych językach i krajach, które mogą zawierać nieprawidłowe informacje. Chociaż informacje związane ze zdrowiem były kluczowe, ludzie potrzebowali także innych rodzajów przetłumaczonych informacji, na przykład dotyczących praw pracowników, zdrowia psychicznego oraz warunków przedłużenia wiza. Należy również wziąć pod uwagę poziom umiejętności informatycznych. Kontaktowanie się ze stronami zainteresowanymi w społeczności w celu zapewnienia dokładnego i odpowiedniego kulturowo tłumaczenia ma zasadnicze znaczenie zarówno dla przygotowania, jak i reagowania na kryzysy, takie jak pandemia Covid-19. Takie podejście ma również większe szanse na zdobycie zaufania,

które jest istotnym składnikiem w działaniach związanych ze zdrowiem publicznym. Niniejszy raport zawiera liczne zalecenia, które pozwolą nam wyciągnąć wnioski z tych lekcji, oprzeć się na sukcesach i doprowadzić do dojrzałości irlandzkiej polityki dotyczącej komunikacji kryzysowej.

## Główne zalecenia

W całym raporcie podkreślono szereg wyciągniętych wniosków i wynikających z nich zaleceń, które będą interesujące dla decydentów i agentów rządowych, organizacji non-profit reprezentujących osoby w Irlandii, które mają ograniczoną znajomość języka angielskiego lub mają prawo do informacji w języku innym niż język angielski, dostawców usług językowych, a także mieszkańców Irlandii, którzy mogą potrzebować informacji w językach i formatach innych niż pisany język angielski. Poniżej wymieniono sześć najważniejszych zaleceń z punktu widzenia badaczy.

1. W sytuacji kryzysowej departamenty państwowe potrzebują skoordynowanego podejścia do dostarczania przetłumaczonych treści.
2. W sytuacji kryzysowej komunikacja państwowa we wszystkich językach urzędowych kraju musi być terminowa i zgodna z obowiązującymi przepisami prawnymi oraz polityką językową.
3. W ramach strategii gotowości należy wdrożyć standardowe procedury operacyjne wykorzystujące wielu dostawców usług językowych.
4. W sytuacji kryzysowej zaleca się korzystanie z różnorodnych kanałów komunikacji (druk, strony internetowe, media społecznościowe, media tradycyjne).
5. Należy zadbać o nawiązanie strategicznego partnerstwa z odpowiednimi organizacjami non-profit przed wystąpieniem kryzysów, tak aby społeczności mogły szybciej otrzymywać kluczowe informacje i aby mogły mieć większe zaufanie do tych informacji.
6. Komunikacja w sytuacjach kryzysowych nie powinna być jednokierunkowa i tylko odgórna. Dialog ze społecznościami, możliwy dzięki tłumaczeniom ustnym i pisemnym, ma zasadnicze znaczenie dla osiągnięcia skutecznej zmiany zachowania.