

{ ورق معلوماتی سوم } اطلاع رسان خوب و اطلاع رسان بد

یک اطلاع رسان خوب

- از زبان محلی و یا هم یک مترجم خوب استفاده می‌کند- زمانیکه مردم ارتباطات به زبان خودشان صورت می‌گیرد، بیشتر درک می‌کند و خوبتر واکنش نشان می‌دهند.
- مشکل مردم را خوب درک می‌کند و با آنها همدلی نشان می‌دهد
- متواضع می‌باشد. گوش می‌دهد و به سوال‌های مردم اول پاسخ می‌دهد. به یاد داشته باشید که برای یک دلیل ما دو گوش و یک دهن داریم. هر قدری که صحبت می‌کنیم باید دوبار بشنویم. اول دریابید که مردم در مورد ویروس کرونا چقدر می‌دانند، سعی کنید به دانش شان بیافزایید و سوالهای مشخصی را پاسخ بدهید. قبل از شریک کردن اطلاعات، دریابید که کدام شایعات و باورها ممکن است مانع مؤثریت اقدامات صحت عامه شود.
- از کلمات ساده و واضح استفاده می‌کند، جملات کوتاه را به کار میبرد، در یک زمان یک پیام را می‌رساند و مثال ارائه می‌کند. از استفاده از اصطلاحات عملی و جملات طولانی خودداری می‌کند زیرا مخاطب را گیج می‌سازد.
- صادق و راستگو می‌باشد و از گفتن "نمیدانم" نمیترسد. وعده‌های دروغین ندهید و در صورتیکه جواب دقیق را نمی‌دانید جواب را با سوال پاسخ ندهید.
- واضح تشریح می‌کند و دلیل ارائه می‌کند. فقط نگویید که دستان تان را بشوید، بلکه به زبان ساده توضیح بدهید که چرا شستن دستان مهم است.
- به حرف مردم گوش می‌دهد، و در پایان جلسه در صورتی که مطمئن نباشد که هدف شان چیست، وضاحت می‌خواهد و نکات اصلی را خلاصه می‌کند.
- آزمایش می‌کند که آیا مردم حرف اش را میدانند. با استفاده از عباراتی مثل " مطمئن نیستم که نظرم را به گونه درست رساندم، لطفن ممکن است بگویید که چه شنیدید" از مردم مودبانه می‌پرسد تا اطلاعات اساسی را تکرار کند و یا مختصر بگوید.
- قبل از ملاقات با مردم، خوب آمادگی می‌گیرد. جامعه را خوب می‌شناسد و میدانند هدف جلسه چیست و چه باید گفت.
- پیام‌ها را هماهنگ می‌کند. با سایر اعضای تیم و سایر نهادها ملاقات می‌کند. هماهنگی، هماهنگی، هماهنگی
- در جریان ملاقات، رسوم محلی را رعایت می‌کند. به طور مثال نگاه کردن به مردم در زمان صحبت، حفظ رابطه چشم‌ها و حفظ حالت فرد....
- آرام می‌باشد و نظریات اش به آرامی بیان می‌کند
- با مداخله نکردن در وسط حرف و شنیدن به حرف دیگران ابراز علاقه و احترام می‌کند.
- میتواند علایم غیرشفائی را بخواند و به آن پاسخ بدهد. مثلا حرکات بدن، جهت گیری بدن، تغییر در صدا، حالات صورت و یا هم انتخاب و حرکت اشیا در هنگام مکالمه (به طور مثال نگاه کردن به موبایل) می‌تواند چیزهای زیادی در مورد مؤثریت جلسه و روحیه در جامعه به شمول تهدیدهای بالقوه امنیتی بگوید. یک اطلاع رسان خوب می‌تواند این مسایل را بخواند و عملکردش از جمله جمع بندی مؤدبانه سخنرانی را مطابق به آن عیار سازد.
- از وقت و مشوره‌های که برایش داده شد، سپاسگزاری می‌کند. وقت مردم مثل وقت شما خیلی با ارزش است. سخاوت شان را با شنیدن حد ممکن ارزش بدهید.

یک اطلاع رسان بد:

- به مردم فرصت صحبت نمی‌دهد- تنها خودش برای آنها حرف می‌زند
- به مردم لکچر می‌دهد و تشویق شان می‌کند
- سوالات مردم را که گویا احمقانه است، جواب رد می‌دهد
- اصطلاحات علمی و تخنیکی را به کار می‌برد
- حرف مردم را قطع می‌کند

- نمیدانند در مورد چه حرف می‌زند- قبل از اینکه در جمع سخن بگویند مطمئن شوید که فاکت‌ها را می‌دانید
- جیغ می‌زنند و آرامش را از دست می‌دهد
- وقتی پاسخ را نمی‌دانند، جواب را با سوال مطرح می‌کنند
- اصطلاحات تبعیض آمیز را به کار می‌برد، مثلاً ویروس چینایی، یا قربانی و یاهم یک فرد را پخش کننده ویروس صدا می‌زند.

شما چه چیزی را اضافه می‌کنید؟

منبع: اقتباس از جمعیت بین المللی صلیب سرخ (۲۰۲۰)