

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU | ESCOLA SUPERIOR AGRÁRIA  
CURSO TÉCNICO E SUPERIOR PROFISSIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL  
TÉCNICAS DA COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO I



## M.10 – PERFIL NAS COMUNICAÇÕES DE EMERGÊNCIA




Cofinanciado por:



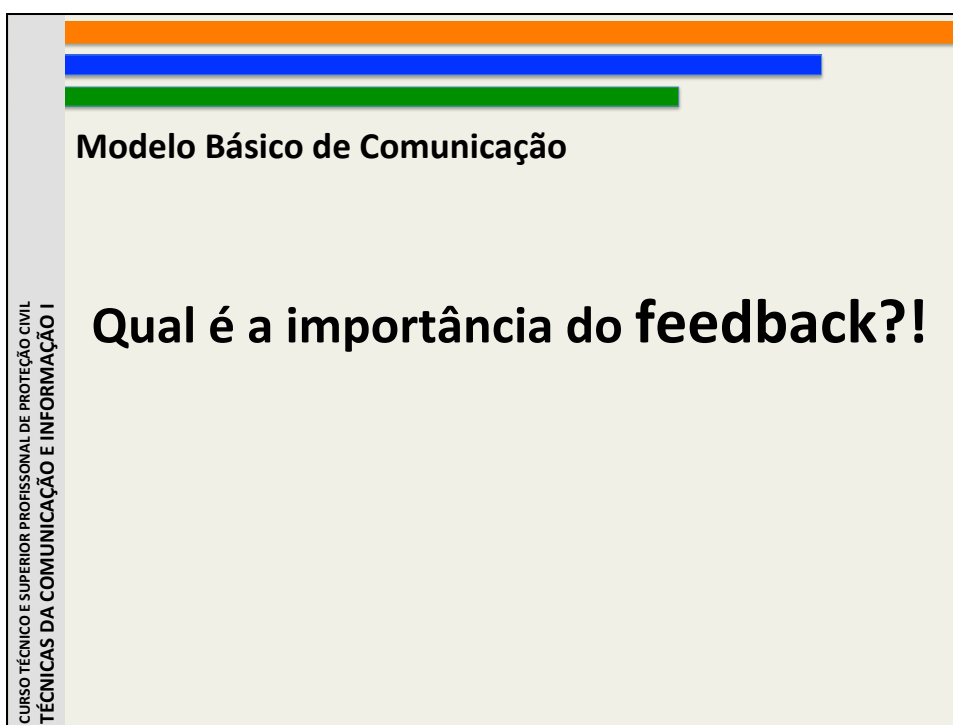
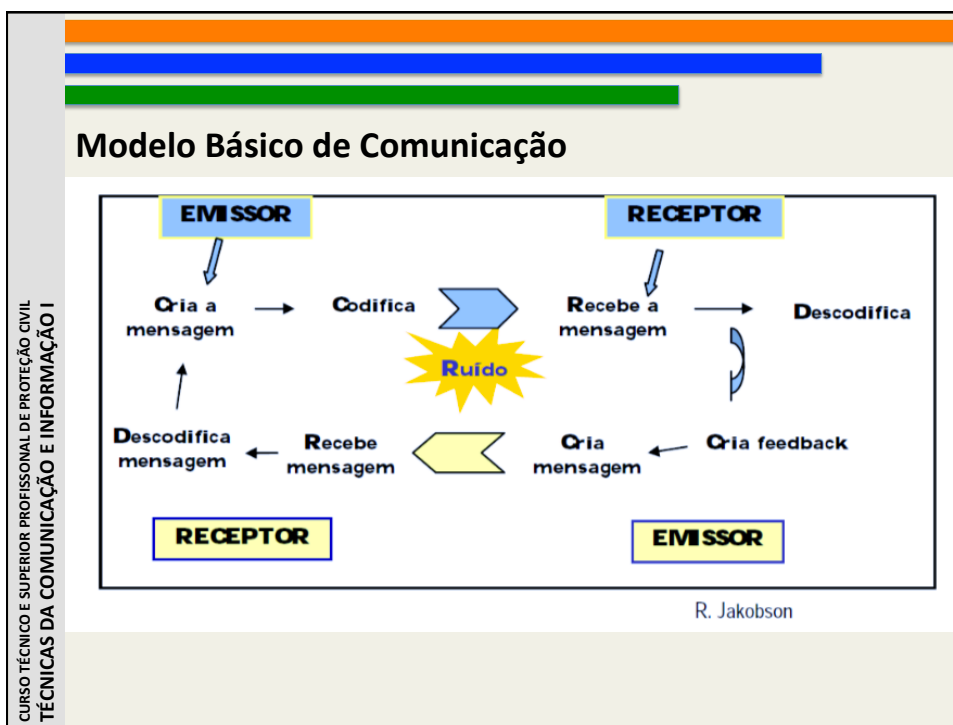
Filipa Rodrigues Pereira  
maio de 2019

### Como se faz a comunicação em contexto de proteção civil?

### Que ferramentas podemos utilizar?



CURSO TÉCNICO E SUPERIOR PROFISSIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL  
TÉCNICAS DA COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO I



CURSO TÉCNICO E SUPERIOR PROFISSIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL  
TÉCNICAS DA COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO I

## O Que é a Comunicação?

- Processo automático, envolve um emissor, que produz e emite uma determinada mensagem, dirigida a um receptor (destinatário).
- Para que seja eficaz a mensagem deve ser realmente recebida e decodificada pelo receptor, por isso é necessário que ambos estejam dentro do mesmo **contexto**, que usem o mesmo **código** e que estabeleçam efetivo **contacto** através de um canal de comunicação

CURSO TÉCNICO E SUPERIOR PROFISSIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL  
TÉCNICAS DA COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO I

## O Que é a Comunicação?

- O receptor, ao receber a mensagem, transforma-se em emissor e vai emitir um feedback daquilo que recebeu, isto é, vai responder.
- Se qualquer destes elementos ou fatores não estiver presente, estamos na presença de uma situação de Ruído Comunicacional, podendo este ser definido como todo e qualquer fenómeno que perturbe de alguma forma a transmissão da mensagem e a sua perfeita recepção ou decodificação por parte do receptor.

CURSO TÉCNICO E SUPERIOR PROFISSIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL  
TÉCNICAS DA COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO I

## Perdas na Comunicação


- Na maioria dos actos de comunicação, existem diferenças significativas entre aquilo que o emissor quis dizer, aquilo que efectivamente foi dito e aquilo que o receptor ouviu, compreendeu, registou e respondeu.
- Esta discrepância pode atingir os 40% de perda de informação, situando-se a maior quota de responsabilidade naquele que emite a mensagem.
- É fundamental que tenhamos em atenção todos os eventuais obstáculos que se podem interpor entre os vários intervenientes, dificultando a tarefa.

CURSO TÉCNICO E SUPERIOR PROFISSIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL  
TÉCNICAS DA COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO I

## 1. Obstáculos à Comunicação

- Ideias preconcebidas e juízos de valor;
- Aspectos culturais e sociais;
- Ruído/Barulho de fundo;
- Atenção/Concentração;
- Recusa de informação contrária;
- Motivação/Interesse;
- Credibilidade da fonte;
- Complexidade da mensagem;
- Linguagem usada;
- Capacidade de expressão;
- Estado emocional/disposição.


CURSO TÉCNICO E SUPERIOR PROFISSIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL  
TÉCNICAS DA COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO I



## 2. Aspetos facilitadores da comunicação

- **Escuta Activa**  
Implica atender ao conteúdo da mensagem que é transmitida e ao sentido que está subjacente.
- **Empatia**  
Capacidade de ir ao encontro das características e quadros de referência do outro, compreendendo-o.
- **Capacidade de dar feedback**  
Certificar-se que a mensagem foi correctamente recebida.
- **Estilo de comunicação assertiva.**  
Atitude assertiva perante o interlocutor

CURSO TÉCNICO E SUPERIOR PROFISSIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL  
TÉCNICAS DA COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO I



## 3. Aspectos da comunicação não-verbal na voz

- Entoação
- Volume
- Velocidade
- Articulação
- Ênfase
- Silêncio

CURSO TÉCNICO E SUPERIOR PROFISSIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL  
TÉCNICAS DA COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO I

#### 4. Recomendações de atendimento

Para otimizar o atendimento recomenda-se:

- Atender com paciência e cortesia;
- Identificar a instituição;
- Cumprimentar, saudar, depois de ouvir o contactante;

CURSO TÉCNICO E SUPERIOR PROFISSIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL  
TÉCNICAS DA COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO I

#### 4. Recomendações de atendimento (cont.)

Para otimizar o atendimento recomenda-se:

- Dar confiança e segurança ao contactante nos serviços oferecidos, controlando a chamada;
- Diminuir o stress do contactante;
- Não mentir sobre os meios acionados;

CURSO TÉCNICO E SUPERIOR PROFISSIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL  
TÉCNICAS DA COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO I

#### 4. Recomendações de atendimento (cont.)

Para otimizar o atendimento recomenda-se:

- Sempre que exequível, dar uma breve explicação sobre o funcionamento do SIEM – Educação à Comunidade.
- Usar expressões como por favor, pode desligar obrigado.
- Preferencialmente ser o utente a desligar a chamada;

CURSO TÉCNICO E SUPERIOR PROFISSIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL  
TÉCNICAS DA COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO I

#### 4. Recomendações de atendimento (cont.)

Para otimizar o atendimento recomenda-se:

- Recorrer ao confronto em caso de contradição, sempre de modo assertivo;
- Por mais simples que sejam as indicações, efetuar sempre aconselhamento.

CURSO TÉCNICO E SUPERIOR PROFISSIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL  
TÉCNICAS DA COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO I

## Postura Profissional

Atitudes que um Operador deTelecomunicações deve adoptar no desempenho do trabalho com os utentes:

1. Serviço à comunidade
2. Legalidade
3. Neutralidade

CURSO TÉCNICO E SUPERIOR PROFISSIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL  
TÉCNICAS DA COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO I

## Postura Profissional (cont.)

Atitudes que um Operador deTelecomunicações deve adoptar no desempenho do trabalho com os utentes:

4. Competência
5. Capacidade de resposta
6. Cortesia



CURSO TÉCNICO E SUPERIOR PROFISSIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL  
TÉCNICAS DA COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO I

## Postura Profissional (cont.)

Atitudes que um Operador deTelecomunicações deve adoptar no desempenho do trabalho com os utentes:

- 7. Comunicação adequada
- 8. Credibilidade
- 9. Dedicção
- 10. Factores Tangíveis

INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU | ESCOLA SUPERIOR AGRÁRIA  
CURSO TÉCNICO E SUPERIOR PROFISSIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL  
TÉCNICAS DA COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO I



INSTITUTO POLITÉCNICO DE VISEU | ESCOLA SUPERIOR AGRÁRIA  
CURSO TÉCNICO E SUPERIOR PROFISSIONAL DE PROTEÇÃO CIVIL  
TÉCNICAS DA COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO I



## M.10 – PERFIL NAS COMUNICAÇÕES DE EMERGÊNCIA



Financiado por:



Filipa Rodrigues Pereira  
maio de 2019