



M.10 – PERFIL NAS COMUNICAÇÕES DE EMERGÊNCIA



Cofinanciado por:

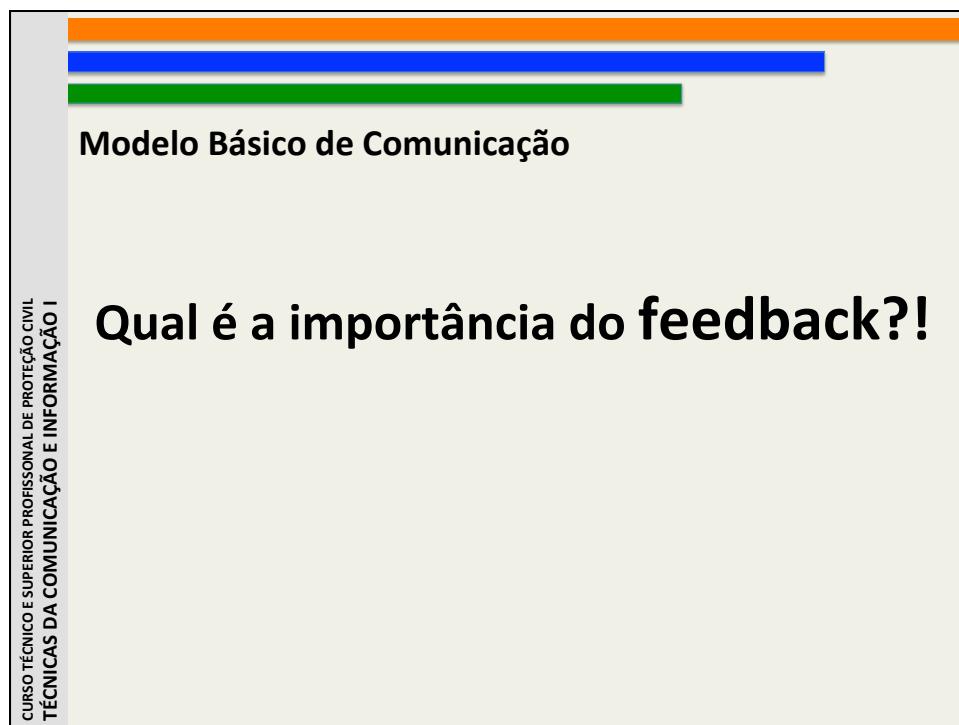
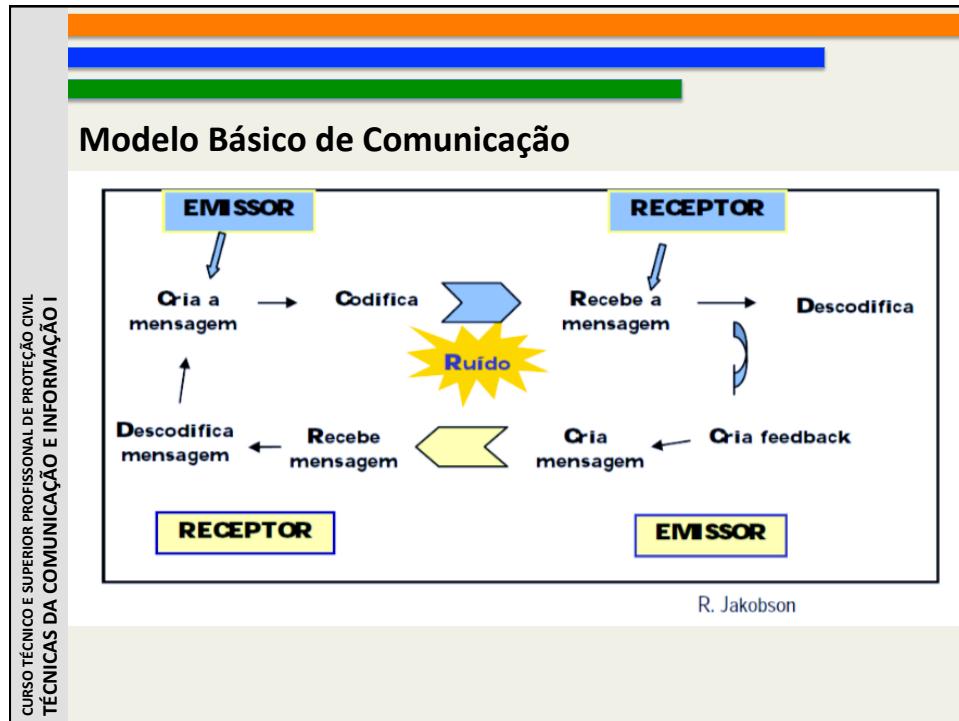


Filipa Rodrigues Pereira
maio de 2019

Como se faz a comunicação em contexto de proteção civil?

Que ferramentas podemos utilizar?





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 descodificada 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

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.

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.

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.

2. Aspectos 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

3. Aspectos da comunicação não-verbal na voz

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

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;

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;

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;

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.

Postura Profissional

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

1. Serviço à comunidade
2. Legalidade
3. Neutralidade

Postura Profissional (cont.)

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

7. Comunicação adequada
8. Credibilidade
9. Dedicação
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

Cofinanciado por:



Filipa Rodrigues Pereira
maio de 2019