

ESTABELECENDO A CONFIANÇA E A EMPATIA

Habilidade:	Por que isso é importante:
Reconhecer as preocupações, medos e outras emoções.	Conecte-se com o público
Cuidados personalizados (nos 30 primeiros segundos)	Faça com que se sintam preocupados
Confirmar que os problemas com a auto-cofiança serão resolvidos (mesmo se nem todas as informações estiverem disponíveis)	E engajados em soluções
Use palavras curtas (< que 3 sílabas)	Melhore o entendimento público
Use termos comuns (linguagem simples)	Melhore o entendimento público
Use frases curtas (< que 10 segundos)	Melhore o entendimento público. Repasse as mensagens
Descreva os riscos ou as situações sem estatísticas	Melhore o entendimento público para as decisões informadas
Mostre que tem preparo e competência	Inspire confiança e confiabilidade
Descreva o compromisso	Inspire confiança e confiabilidade

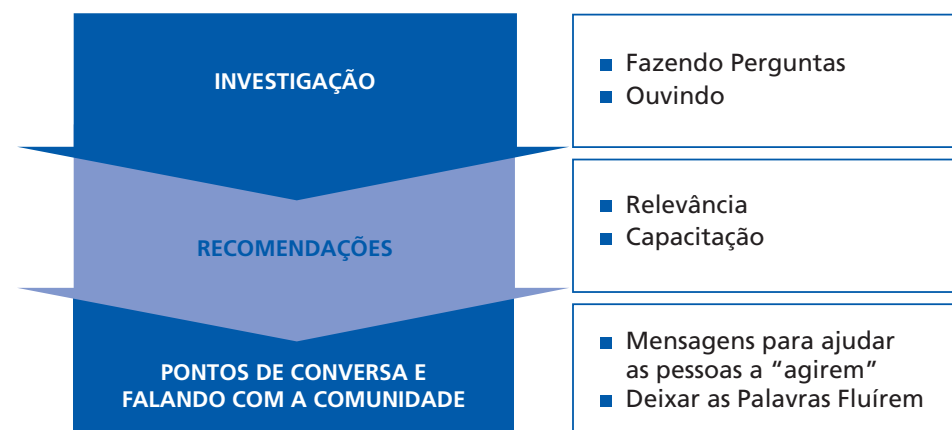
FALANDO COM A COMUNIDADE

Habilidade:	Por que isso é importante:
Passe as mensagens mais importantes conscientemente	Os ouvintes não compreenderão se a mensagem for longa demais ou confusa
Use ações claras para tal; se possível mostre a ação	A maioria das epidemias ou emergências que requerem ações públicas a ação diminui o estresse da emergência quando se dá o controle de algo alguma coisa
Seja transparente ao passar as informações disponíveis	O público e a mídia não devem pensar que qualquer informação está sendo escondida
Aponte os riscos precisamente, não subjogue ou negligencie o problema	Ajude o público a tomar decisões informadas
Reconhecer a incerteza	O público e a mídia não devem pensar que qualquer informação está sendo escondida
Explique quando maiores informações estarão. Disponíveis se a situação não estiver suficientemente clara até o momento	Ajude a reduzir a ansiedade do público
Use "nós" para a organização/ Ministério	Ajude-os a evitar longos nomes organizacionais ou acrônimos, dê ao discurso um tom mais amigável
Fale com clareza Fale pausadamente e com fluência ("sem pausas muito longas, "umms", "ééé")	Assegure-se do entendimento A hesitação pode fazer com que o ouvinte pense que o orador é pouco confiante ou não quer dividir toda a informação.
Redirecione perguntas negativas	Mantenha a mensagem em um tom positivo
Corrija as desinformações, mitos ou rumores	Ajude o público a tomar decisões informadas

EPIDEMIOLOGIA DE CAMPO

PROGRAMA DE TREINAMENTO

HABILIDADES DE COMUNICAÇÃO APLICADA



CRIAR RECOMENDAÇÕES DE CAPACITAÇÃO

Baseie-se nas evidências	Baseado nos resultados da investigação Deixe de lado recomendações que não são deduções diretas suas investigação
Especificidade	Foque nas recomendações de 3 a 5, classifique por prioridades. Descreva a ação que será tomada, exatamente: O que, Quem, Quando e Como?
Confiabilidade	Não recomende ações que não conheça ou que não podem ser feitas Considere <ul style="list-style-type: none"> ■ A logística e o tempo ■ O sistema e o acesso ■ O desejo de realização ■ Capacidade/ habilidade/ poder aquisitivo ■ Sustentabilidade Identifique pequenos passos que podem ser dados para melhorar a situação
Custo efetivo	Medida de custos: Os efeitos devem valer os custos <ul style="list-style-type: none"> ■ Carga substancial ■ Intervenção efetiva
Aceitabilidade	Aceitação dos tomadores de decisão, acionistas e de público que deve seguir as recomendações <ul style="list-style-type: none"> ■ Politicamente ■ Culturalmente ■ Socialmente
Ética	Garantia de confidencialidade Assegurar a igualdade Proteger as minorias Apresentar assuntos sobre gênero Evitar a estigmatização ou o "apontar de dedos"

Pontos de Conversa
A audiência está:
Situação atual: <i>Em linguagem simples, descreva a situação da epidemia Certifique-se dos medos, incertezas ou dores</i>
A ação-chave e quem a deveria praticar: <i>Seja Específico!</i>
Os benefícios, do ponto de vista da audiência: <i>Forneça alguma motivação para ajudar as pessoas a se importarem com alguma coisa</i>
Outros fatores racionais e importantes do ponto de vista da audiência:
Instruções ou informações necessárias para a ação:
Quem é você, e o que esta planejando fazer para resolver o problema? <i>Use "nós" para a organização ou Ministério</i>
Onde a audiência pode informar-se mais:

FAZENDO PERGUNTAS ÚTEIS

Tópicos para questões abertas	Comece com como, por que, o que, fale mais... Sem resposta definida
Usar perguntas fechadas para informações necessárias	Para informações sobre datas, horas, demografia Respostas com sim/não e respostas de 1 só palavra
EVITE <ul style="list-style-type: none"> ■ Duas perguntas em uma ■ Múltipla escolha ■ Respostas forçadas 	Confusão, limitação, podem ser conclusões precipitadas.

OUVINDO EFETIVAMENTE

Ouvir e usar o que ouviu durante uma entrevista para encorajar os respondentes a elaborarem e darem maiores detalhes.

1. **Repetindo:** "Então, você disse que ficou preocupado quando ..."
2. **Parafrasear:** "Parece que ...", "Eu acho que você quis dizer ..."
3. **Pedindo maiores detalhes:** "Você se importa de me falar mais sobre quando ..."

E manter-se atento ao seu foco e à linguagem corporal:

- Mantenha sua mente focada nos respondentes Coloque-se no lugar deles.
- Mantenha a expressão neutra.
- Fale somente para esclarecer informações ou para manter a entrevista fluindo.
- Preste atenção á expressão dos rostos e na linguagem corporal dos respondentes.
- Viabilize o silêncio entre as perguntas.
- Faça anotações do que **ouvir** e do que **inferir**.

Cheque a lista para entrevistas concluídas

- ✓ Incline seu corpo, olhe para o entrevistado e
- ✓ Movimente a cabeça, use interjeições verbais para mostrar que está ouvindo
- ✓ Repita/ parafraseie os sentimentos ou preocupações
- ✓ Use questões abertas sempre que possível
- ✓ Use palavras simples e termos conhecidos
- ✓ Cumprimente no início e no fim da entrevista