

20 QUESTÕES COMUNS

1. Pode dizer-nos o que aconteceu? Estava no local? Como sabe o que nos está a dizer?
2. Quando aconteceu?
3. Onde aconteceu?
4. Quantas pessoas foram prejudicadas?
5. As pessoas que foram prejudicadas estão a receber assistência?
6. Como é que essas pessoas estão a ser assistidas?
7. Existe algum perigo imediato? Is there any immediate danger?
8. A situação está sob controlo?
9. O que podemos esperar a seguir?
10. O que está a aconselhar as pessoas a fazer? O que podem as pessoas fazer para se protegerem a si e às suas famílias - agora e no futuro - contra danos?
11. Quais são os nomes, idades e localidades daqueles que foram prejudicados?
12. Por que motivo não foi a situação prevenida? Poderia isto ter sido evitado?
13. O que originou esta situação?
14. Quem é o culpado?
15. Qual foi o seu tempo de resposta?
16. Quando foi notificado de que algo aconteceu?
17. O que descobriu até agora?
18. As pessoas estão a exagerar?
19. Qual é o pior cenário possível?
20. Que medidas deverão ser tomadas para evitar um evento semelhante? Estas medidas já foram tomadas? Se não, porquê?

EXEMPLOS DE PONTES DE TRANSIÇÃO

- O que é mais importante é...
- Outra coisa que não se deve esquecer é...
- Se olhar com mais atenção encontrará...
- A verdadeira questão é...
- Deixe-me apenas acrescentar que...
- Isso faz-me lembrar...
- O que isso significa é que...
- A verdadeira questão aqui é...
- Essa não é a minha área , mas penso que estariam interessados em saber que...

DICAS PARA TRANSFORMAR MENSAGENS EM SLOGANS FANTÁSTICOS

- Exemplos específicos
- Analogias
- Os três Cês:
 - Clichés
 - Coloridas (palavras)
 - Contemporâneas (referências)
- Piadas
- Anedotas
- Experiência pessoal
- Citações
- Verdades absolutas
- Números significativos
- Humor apropriado

A RESPOSTA COM QUATRO PARTES

1. Reafirme a questão com as suas próprias palavras
2. Forneça uma declaração resumida que responda à questão
3. Fortaleça a sua posição com exemplos, factos
4. Finalize com uma conclusão positiva

Transição para a mensagem, se não na resposta

EXEMPLO:

Q: Quais são os efeitos secundários da vacina nas grávidas?

[Questão Reafirmada] As vacinas foram sujeitas a rigorosos testes para avaliar os efeitos secundários e está provado que são seguras para as grávidas.

[Declaração Resumida] A maioria das mulheres não sofre quaisquer efeitos secundários, mas algumas sim.

[Apoio] Mais de 99% das grávidas que levaram a vacina, não acusaram efeitos secundários. E a grande maioria das que acusou só vivenciou pequenos efeitos, nomeadamente ardor em redor da área da injeção. Só existe o registo de 4 casos de mulheres, com efeitos secundários, que precisaram de assistência médica.

[Troque para a visão otimista] Mas a vacina tem um importante efeito secundário positivo. A vacina também protege o bebé de ficar doente, mesmo depois de nascer.

[Transição] É também importante perceber que lavar as mãos e tapar a boca, quando tosse ou espirra, são formas altamente eficazes de prevenir a doença.

PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO DA MENSAGEM

Análise

- Estabeleça objetivos
- Defina os públicos-alvo
- Providencie factos para justificar a sua posição
- Analise os pontos divergentes e outras vulnerabilidades
- Discuta ideias preliminares para as suas mensagens
- Elimine tudo o que seja irrelevante, redundante, demasiado complexo ou tóxico

Construção

- Resuma temas comuns em 3 ou 4 mensagens de destaque que sejam simples e transparentes
- Adicione pontos de apoio e de prova sob as mensagens de destaque
- Adicione um termo geral, o tópico que representa o caso
- Reveja e adicione intensificadores de mensagens (slogans)
- Desenvolva uma lista de pontes que façam a ligação às suas mensagens

MODELO DE TRILHO DE MENSAGENS

MENSAGEM DE DESTAQUE 1

Pontos de apoio e de comprovação – Msg. 1

MENSAGEM DE DESTAQUE 2

Pontos de apoio e de comprovação – Msg. 2



MENSAGEM DE DESTAQUE 3

Pontos de apoio e de comprovação – Msg. 3

MENSAGEM DE DESTAQUE 4

EXEMPLO PISTA MENSAGEM

Quase metade da população receberá as primeiras vacinas: Funcionários Públicos, Pessoal Médico, crianças dos 6 aos 24 meses com requisitos necessários e população idosa norte-americana que cumpra os requisitos necessários

As primeiras vacinas serão entregues
10 dias antes da data prevista

**AS VACINAS
ESTARÃO
DISPONÍVEIS
PARA TODOS**

Pode encontrar informação local
sobre onde encontrar a vacina, em
[flu.gov](https://www.flu.gov)

Distribuiremos a vacina em mais de 90 mil
locais em todo o país