

# Comunicarea eficientă în gestionarea apelurilor de urgență - temă de instruire pentru personalul Serviciului 112



Activitățile de instruire continuă reprezintă un element esențial în pregătirea personalului Serviciului 112, contribuind direct la menținerea și dezvoltarea competențelor necesare gestionării eficiente a apelurilor de urgență.

În acest context, o sesiune importantă a fost dedicată tematicii comunicării eficiente în activitatea profesională specifică.

Instruirea, susținută de psihologul serviciului, a vizat consolidarea abilităților de interacțiune cu apelanții, punând accent pe claritate, echilibru și adaptare la situații diverse. Au fost abordate tehnici de comunicare verbală și de ascultare activă, necesare pentru înțelegerea rapidă și corectă a informațiilor transmise.

Totodată, participanții au discutat modalități de ghidare a conversației și de redirecționare a atenției apelanților, în special în cazurile în care aceștia se află sub presiune emoțională.

Un punct important l-au constituit intervențiile în situații de panică severă, precum și modul de încheiere controlată a apelurilor, astfel încât interacțiunea să rămână clară și eficientă până la final.

Pentru o mai bună aplicare practică, au fost analizate scenarii inspirate din situații reale, oferind participanților ocazia de a exercita reacții și soluții adaptate diferitelor tipuri de cazuri.

