

Sesiuni de feedback pentru operatorii 112 - pentru o comunicare mai eficientă



Serviciul 112 organizează periodic sesiuni individuale de feedback cu operatorii de urgență, după evaluarea comunicărilor dintre operator și apelant. Scopul acestor sesiuni este să îmbunătățească modul în care informațiile sunt transmise și recepționate, pentru ca intervențiile să fie cât mai rapide și corecte.

În timpul evaluărilor, sunt analizate mai multe aspecte ale comunicării: profesionalismul operatorului, claritatea și viteza vorbirii, capacitatea de ascultare activă și nivelul de empatie manifestat față de apelant.

Operatorii participă apoi la sesiuni individuale de feedback, realizate de psihologul instituției. În aceste întâlniri, li se oferă recomandări și orientări practice pentru dezvoltarea abilităților de comunicare și pentru gestionarea eficientă a situațiilor de stres, specifice activității Serviciului 112.

Prin aceste sesiuni, Serviciul 112 își reafirmă angajamentul de a menține standarde ridicate de profesionalism și de a asigura o comunicare clară, eficientă și empatică cu toți cetățenii care solicită ajutor prin numărul unic pentru situații de urgență.

