



## **STANDAARD OPERASIONELE PROSEDURE (SOP) VIR GEBRUIK VAN TWEERIGTING RADIOS**

### **Doel van die dokument:**

Die doel van die dokument is om geskrewe riglyne te verskaf aan lede van BMWCID Patroliegroep en die effektiewe gebruik van die radios vir kommunikasie doeleindes.

Geen vloekery, lelike aanmerkings, beledigings en persone onder die invloed van alkohol of ander narkotiese middels sal op die radio geduld word nie.

### **RIGLYNE VIR RADIO PROSEDURE VIR EFFEKTIEWE KOMMUNIKASIE**

*Standaard radio prosedure vir effektiewe kommunikasie is belangrik, veral tydens noodsituasies. Daarom moet sekere riglyne neergelê en nagevolg word. Korrekte prosedure moet geoeffen word sodat dit tweede natuur word. Dit skakel enige onduidelikheid en verwarring uit. Hoe meer ernstig of kompleks die situasie hoe belangriker is die prosedure.*

1. Voor jy die knoppie op jou radio druk, luister eers of iemand anders nie besig is om te praat nie, anders praat julle oormekaar en gaan beide jou en die ander persoon se boodskap verlore.
2. Voordat jy begin praat, kry jou gedagtes bymekaar en besluit wat jy wil sê. Soms is radio gebruikers geneig om inligting te veel te herhaal, veral onder druk en in 'n noodsituasie.
3. *Belangrik:* Druk die knoppie op die radio (ook genoem die "key") en wag eers 'n sekonde voor jy begin praat anders word die eerste gedeelte van jou boodskap afgesny.
4. Praat hard en duidelik en nie te vinnig nie. Dit is veral belangrik wanneer die ontvanger van die boodskap sekere inligting moet neerskryf. Praat naby die radio maar nie teenaan soos met 'n telefoon nie. Hou in gedagte dat jy daarna moet strewre dat jou boodskap die eerste keer korrek verstaan word.
5. Hou boodskappe so kort as moontlik. In geval van 'n lang boodskap, breek dit eerder op in kleiner dele.
6. Wag 'n sekonde of twee tussen boodskappe voor jy verder praat. Dit gee geleentheid vir 'n persoon om in te breek as daar dalk 'n noodsituasie ontstaan.
7. Roepseine word gebruik en nie persoonlike name nie. Ons is gelisensieer vir radio tot radio kommunikasie en nie persoon tot persoon kommunikasie nie. Die gebruik van persoonlike name skep ook verwarring veral tydens 'n noodsituasie.
8. Wanneer name gespel moet word of in die geval van voertuig registrasie nommers, maak asseblief gebruik van die fonetiese alfabet om enige onduidelikheid en herhaling uit te skakel.
9. Nommers, soos in die geval van getalle of adresse word gegee as 'n reeks individuele nommers en nie as 'n geheel of getal nie. *Voorbeeld:* Die getal 1053 sal oorgedra word as "een, zero, vyf, drie" en nie as "een duisend drie en vyftig" nie. "nul" kan ook gebruik word in plaas van zero.
10. Wanneer een of ander reaksie verlang word by 'n sekere adres, gee altyd die hoek van die naaste kruisstraat. Dit vergemaklik die taak van patrollielede, sekuriteit personeel en die SAPD om die plek te vind. Kyk rond vir sekere uitstaande landmerke soos torings, kerke, parke, ens. wat ook kan help om die plek te vind waar hulp of patrolie nodig is. *Voorbeeld:* "25ste Laan ... (nommer), naaste hoek Hertzogstraat"
11. Onthou asseblief dat die operateur in die beheerkamer ander radios ook beman en soms op die telefoon besig is. Wag dus 'n paar oomblikke as die operateur nie dadelik antwoord nie, voordat jy weer inroep. Indien jy dringende hulp verlang kan jy inroep deur te sê: "BEHEER kom in vir Papa 1 dringend".
12. Die korrekte radio prosedure is as volg:
  - a. Alle kommunikasie gaan deur die beheerkamer van Kilnerpark Sekuriteit. Indien jy met 'n ander roepsein op die lug wil praat sal jy dus ook eers inroep na die beheerkamer en toestemming vra.

- b. Gee heel eerste die roepsein van die persoon waarmee jy wil praat. Dit trek die ander persoon se aandag en stel hom in kennis dat iemand met hom wil praat. Die persoon weet dan om te luister wie met hom wil praat.
- c. Identifiseer onmiddelik jouself deur jou eie roepsein te gee. Identifikasie deur 'n radio gebruiker word deur die owerhede vereis. *Voorbeeld van b en c:* "BEHEER kom in vir Papa 1" of "Echo 5 kom in vir Papa 1". As alternatief kan jy ook sê: "BEHEER dit is Papa 1"
- d. Die beheerkamer sal reageer deur te vra dat jy jou boodskap aan hulle oordra. Voorbeeld: "Stuur vir my" of "Beheer staan by". 'n Ander roepsein sal ook reageer deur te antwoord: "Papa 1 staan by". Die term "staan by" beteken ek praat nie verder nie maar wag op enige verdere kommunikasie en/of instruksies. Om dus in te roep na 'n ander roepsein deur te sê: "Papa 1 staan by" is fouttief. Dit sê vir die ander persoon ek roep na jou maar staan by en moenie antwoord nie!
- e. Wanneer jy jou boodskap klaar oorgedra het, is die woord "oor" standaard prosedure. Dit stel die ander persoon in kennis dat jy klaar gepraat het en dat hy nou 'n spreekbeurt het. As alternatief kan die woord uitgelaat word, mits dit nie enige verwarring sal veroorsaak nie. Deur die knoppie op die radio te los beteken dieselfde as "oor".
- f. Aan die einde van 'n gesprek word die woord "uit" gebruik tesame met jou roepsein. Dit gee te kenne dat jy nou niks meer wil sê nie en die kommunikasie beëindig. Ook die woord kan uitgelaat word mits dit nie verwarring veroorsaak nie en/of as dit duidelik uit die laaste boodskap blyk dat die persoon alles gesê het wat nodig is. *Voorbeeld:* "Papa 1 uit".
- g. LET DUS OP dat die gebruik van "oor en uit" nie 'n korrekte term is nie. Indien jy 'n boodskap op die manier afsluit beteken dit jy gee die kommunikasie oor aan die ander persoon vir 'n spreekbeurt, maar jy sluit af en gaan nie verder kommunikeer nie (hy kan dus maar verder met homself praat!)

#### **PROSEDURE TYDENS 'N NOODGEVAL**

1. Alle prosedure soos bo verduidelik geld ten alle tye en moet stiptelik nagevolg word.
2. Bly asseblief kalm, en praat stadig, hard en duidelik. 'n Mens is geneig om onder druk of tydens nood te vinnig te praat. Onthou dat dit belangrik is dat jou boodskap die eerste keer reg verstaan word en jy nie tyd mors deurdat jy inligting moet herhaal nie – akkuraatheid eerste, spoed tweede. Wanneer daar steurings op die radio is, is dit selfs nog belangriker om hard te praat en jou woorde duidelik uit te spreek.
3. Gee jou roepsein duidelik. Dis belangrik indien jy hulp nodig het, en indien die beheerkamer of SAPD later verdere inligting van jou verlang.
4. Onthou om 'n sekonde te wag nadat jy die radio se knoppie gedruk het sodat 'n deel van jou boodskap nie verlore gaan nie. Moenie oorhaastig wees nie.
5. ONTHOU: Veiligheid eerste! Moenie 'n held probeer wees nie, kry eerder die nodige hulp.
6. Indien jy in 'n area of gebou is waar die sein swak is, beweeg tot by 'n plek waar jy die beste kommunikasie het en staan stil. Moenie rondbeweeg nie.
7. Volg instruksies noukeurig en vinnig maar maak seker dat jy dit behoorlik verstaan. Indien daar enige onduidelikheid is vra dat die boodskap herhaal word of vra die nodige vrae.
8. Antwoord met "so ontvang" of "boodskap ontvang", as jy die instruksies verstaan sodat die beheerkamer weet dat jy dit verstaan en/of instruksies sal uitvoer.
9. Die woord "breek" word slegs in 'n uiterste noodgeval gebruik, tesame met jou roepsein. Wanneer twee ander persone besig is om te praat en jy 'n dringende noodgeval moet rapporteer of hulp ontbied kan jy die woord "breek" gebruik. Dit moet egter net in 'n werklike krisissituasie gebruik word. *Voorbeeld:* "Papa 1 Breek".
10. Maak seker dat jy oor al die nodige beskikbare inligting beskik voordat jy op die lug gaan daarmee.
11. Dra slegs feite oor en vermy onnodige of irrelevante inligting. Moenie die radiokommunikasie besig hou met onbelangrike inligting nie.
12. Indien die inligting wat jy oordra nie 'n feit is nie, maar jou eie waarneming, gevolgtrekking, of aanbeveling, noem dit uitdruklik aan die beheerkamer of ander roepsein. Daar is baie wat luister op die radio en selfs so iets kan deur iemand verkeerd geïnterpreteer word en verkeerde reaksie uitlok.

13. Daar is nie plek vir grappe of pittighede gedurende 'n noodsituasie nie. Vermy dit asseblief.
14. Bly van die radio af as jy nie 'n werklike bydra kan maak deur inligting te verskaf of hulp te verleen nie. Moenie vra vir inligting slegs om jou nuuskierigheid te bevredig nie.
15. Wanneer een of ander reaksie verlang word by 'n sekere adres, gee altyd die hoek van die naaste kruisstraat. Dit vergemaklik die taak van patrollieledede, sekuriteit personeel en die SAPD om die plek te vind. Kyk rond vir sekere uitstaande landmerke soos torings, kerke, parke, ens. wat ook kan help om die plek te vind waar hulp of patrollie nodig is.

#### **PROSEDURE VIR WEEKLIKSE ROLL CALL**

1. Die persoon verantwoordelik vir die roll call (inroeper) sal begin deur homself te identifiseer (belangrik!) en die area se roepseine welkom te heet.
2. Die inroeper sal noem dat alle belangrike aankondigings, nuus, vrae en probleme hanteer sal word na afloop van die roll call.
3. Die inroeper sal vra dat die roepseine inrapporteer soos wat dit deur hom uitgelees word.
4. Die inroeper hanteer die roll call as volg:
  - a) Kom ons begin met die roll call vir hierdie week.
  - b) Papa 1 kom in (of rapporteer in). Daarna wag hy 'n paar sekondes om 'n persoon kans te gee om te reageer.
  - c) Dan gaan hy voort met die volgende roepseine: "Papa 2 kom in", en wag weer vir reaksie.
  - d) LET WEL die volgende vanaf die inroeper is fouttief: "Papa 1 staan by". Hiermee sê die inroeper dat die persoon moet inrapporteer maar terselfdertyd moet hy bystaan en nie praat (reageer) nie. Dit is 'n dubbelsinnige inroep en verwarrende prosedure.
  - e) Die roepsein antwoord as volg: "Echo 5 rapporteer in" of "Echo 5 alles in orde hier"
  - f) Die inroeper lees al die roepseine en aan die einde daarvan sal hy geleentheid gee vir enigiemand wat laat ingeskakel het, oorgeslaan is of nuut op die lug is.
  - g) Daarna word ander sake bespreek (aankondigings, nuus, vrae en probleme ) en sal die inroeper afsluit.

\* Kom ons maak almal seker dat ons radio prosedure profesioneel is om kommunikasie te vergemaklik.