

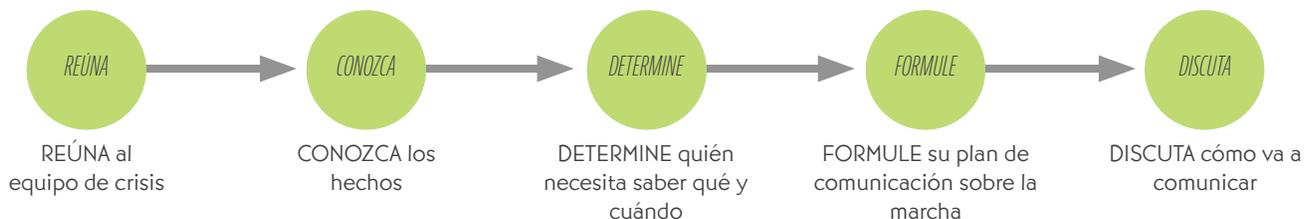
PRINCIPIOS DE LA COMUNICACIÓN DE CRISIS

- RECOPIACIÓN Y DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN relacionada con una emergencia u otra situación.
- UNA COMUNICACIÓN EFICAZ protege el funcionamiento y la reputación de una organización al aportar contexto en torno a un problema o incidente concreto.
- LAS RESPONSABILIDADES suelen recaer en los administradores, el Funcionario de Información Pública (PIO, por sus siglas en inglés) del distrito o los profesionales de las relaciones públicas (asuntos externos) y Recursos Humanos (funcionamiento interno).
- LA INTEGRACIÓN EN UNA PLANEACIÓN GENERAL de una organización es esencial para una planificar la continuidad y las emergencias de manera eficaz.

LAS CUATRO ETAPAS DE UNA CRISIS



CUANDO SE PRODUCE UNA CRISIS



COMUNICACIÓN EN UNA CRISIS

¿CÓMO?

- Muestre calidez humana
- Comuníquese cara a cara
- Escuche para comprender
- Céntrese en la persona, no en el problema
- Gestione el autocuidado

¿QUÉ?

- Rápido, claro, transparente
- Dé a conocer qué es lo que no sabe
- Refuerce la estabilidad y la orientación

¿CUÁNDO?

- Comunique ampliamente... revise, repita, refuerce
- Explique antes de que se presenten las inquietudes

¡Tenga presente a su PÚBLICO!

Las diferencias generacionales pueden influir significativamente en la forma en que las personas se comunican e interactúan entre sí.



Baby Boomer: 1946-1964

Generación X: 1965-1976



Generación Y (Millennial): 1977-1995

Generación Z: 1996-2010

