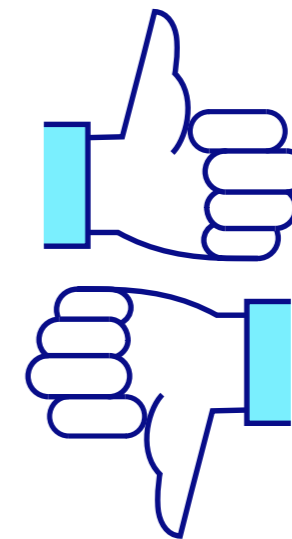
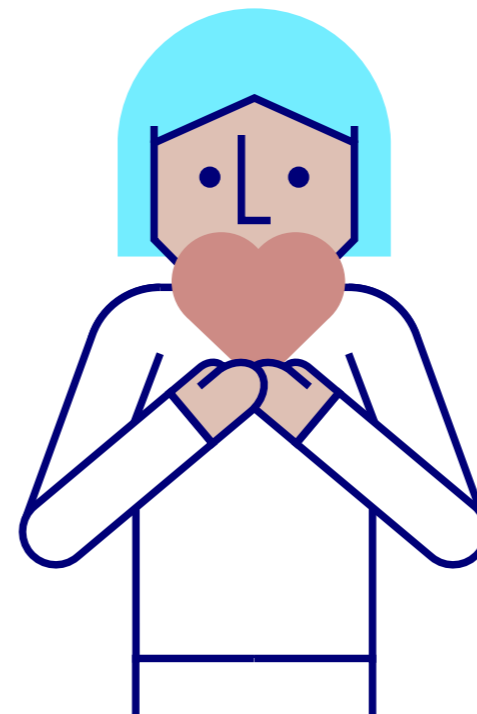
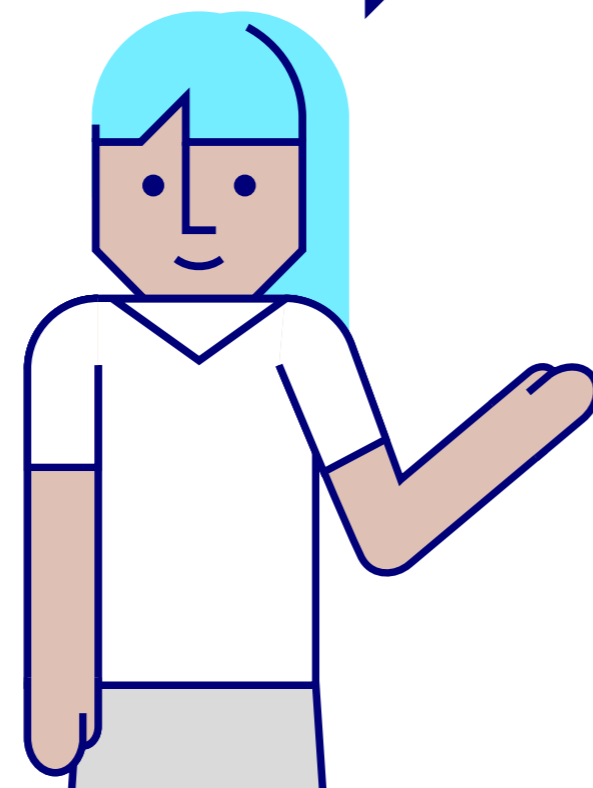


Decàleg de recomanacions per comunicar en temps de crisi

Aquestes deu pautes propicien l'èxit de les accions comunicatives dutes a terme en el marc d'una situació de crisi.



1 Actua amb empatia



En comunicació sempre és convenient posar-te en la pell de l'interlocutor; però durant una crisi resulta essencial.

2 Demana perdó



Si han posat la nostra organització a la picota, probablement és perquè podria haver fet les coses millor.

3 Treballa per resoldre el problema i fes que es noti



Resoldre una crisi no és només qüestió de comunicació, però la comunicació permet evidenciar que estem fent alguna cosa sobre el problema.

4 Sigues coherent

Durant una crisi el temps sempre constreny, però precipitar-se equival gairebé sempre a haver de rectificar després i perdre credibilitat.

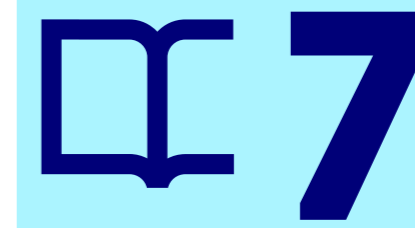


5 No menteixis

Ni és ètic ni funciona des d'una perspectiva pragmàtica: aviat es coneixerà la veritat i quedarem en evidència.

6 Actua de manera modèlica

Quan som a l'ull de l'huracà i tots els focus apunten cap a les nostres accions, una petita relliscada té enorme visibilitat i transcendència.



7 Sigues didàctic

En general, les coses que no s'expliquen adequadament no arriben a entendre's de manera correcta.

8 No t'excedeixis



Les situacions desesperades no justifiquen actuacions tan dràstiques com inapropiades.

9 Pren decisions

La inacció no és una manera d'evitar errors; en un context de crisi, la inacció mateixa és un error.

10 Oblida el vell axioma "el mitjà és el missatge"



En una situació extrema, és més important assegurar l'efectivitat del mitjà que la seva coherència amb el missatge.