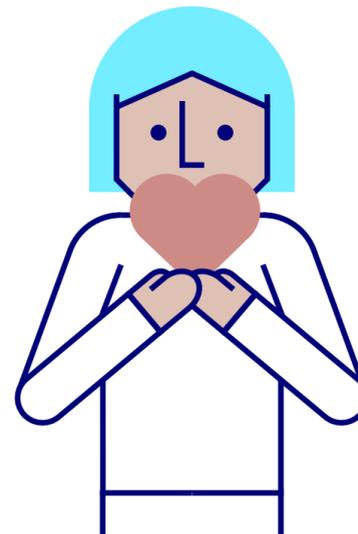
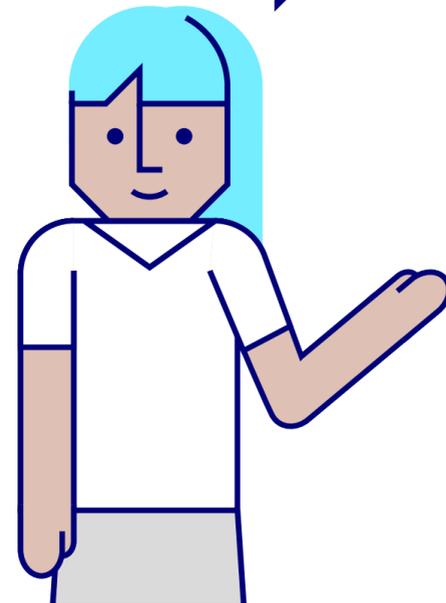


Decálogo de recomendaciones para comunicar en tiempos de crisis

Estas diez pautas propician el éxito de las acciones comunicativas realizadas en el marco de una situación de crisis



1 Actúa con empatía



En comunicación siempre es conveniente ponerte en la piel del interlocutor; pero durante una crisis resulta esencial.

2 Pide perdón



Si nuestra organización se halla en la picota, probablemente es porque podría haber hecho las cosas mejor.

3 Trabaja para resolver el problema y haz que se note



Resolver una crisis no es solo cuestión de comunicación, pero la comunicación permite visualizar que estamos haciendo algo al respecto.

4 Sé coherente

Durante una crisis el tiempo siempre apremia, pero precipitarse equivale casi siempre a tener que rectificar después y perder credibilidad.

5



No mientas

Ni es ético ni funciona desde una perspectiva pragmática: más pronto que tarde se conocerá la verdad y quedaremos en evidencia.

6

Actúa de forma modélica

Cuando estamos en el ojo del huracán y todos los focos apuntan a nuestras acciones, un pequeño desliz tiene enorme visibilidad y trascendencia.



7 Se didáctico

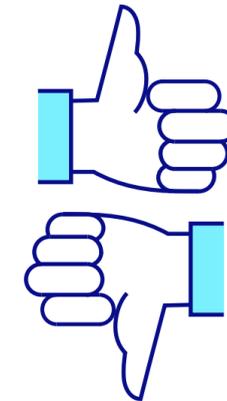
En general, lo que no se explica adecuadamente no llega a entenderse de forma correcta.

8



No te excedas

Las situaciones desesperadas no justifican actuaciones tan drásticas como inapropiadas.



9 Toma decisiones

La inacción no es un modo de evitar errores; en un contexto de crisis, constituye un error en sí misma.

10



Olvida el viejo axioma “el medio es el mensaje”

En una situación extrema, es más importante asegurar la efectividad del medio que su coherencia con el mensaje.