

SESIÓN VII

# COMUNICACIÓN DE CRISIS

Curso de comunicación institucional de la Iglesia

Los Negrales, 4/5-XI-2013

# 1. PRINCIPIOS DE LA COMUNICACIÓN DE CRISIS

- Las percepciones son tan importantes como los hechos
- Prioridad de los sentimientos sobre los datos
- Necesidad de ser coherentes con la propia institución
- La credibilidad se basa en el respeto a la verdad
- Aceptar la propia responsabilidad
- El tribunal de la ley y el tribunal de la opinión pública

## 2. LOS PÚBLICOS DURANTE LA CRISIS

Criterios para clasificar los partícipes

La relación con las víctimas

Públicos internos

Públicos externos: las autoridades públicas, los clientes, los vecinos

Los medios de comunicación

## 3. LA PREVENCIÓN

- Identificación y monitorización de riesgos
- Quejas y reclamaciones
- Errores y rectificaciones
- Rumores
- Filtraciones

## 4. LA PLANIFICACIÓN

- Ventajas (e inconvenientes) de tener un plan
- Cómo elaborarlo
- Contenido
- El equipo de crisis
- Simulaciones y ejercicios

## 5. LA RESPUESTA A LA CRISIS

- PENSAR: quién soy yo y definir el problema
- Reunir información y determinar los públicos prioritarios
- Elaborar la respuesta institucional
- Formalización de la respuesta
- Designación del portavoz
- Elección de los canales
- Asumir la iniciativa

## 6. EL PERIODO POST-CRISIS

- Reformarse
- Purificarse
- Renovarse
- Declaración de cierre de crisis
- Evaluación de los daños de la crisis

Epílogo: la comunicación como instrumento de gobierno