

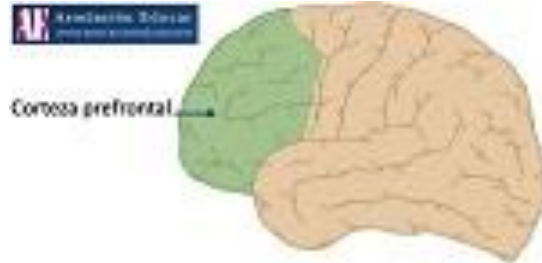
Seminario Comunicación Eficaz Supera tus retos

Tema 6: Comunicación en situaciones de crisis

Martes, 5 de mayo de 2020 – 18.00 horas

Profesora: Ana M^a Aceituno

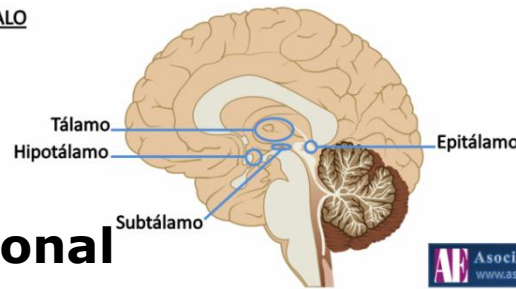




Corteza prefrontal

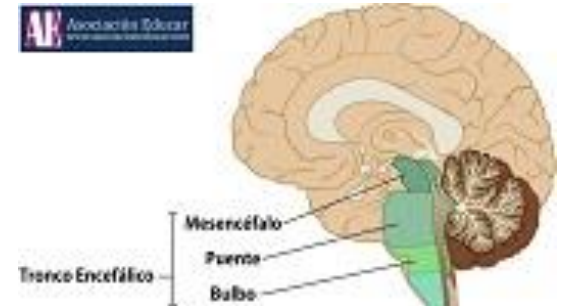
3. Sistema corteza prefrontal

DIENCÉFALO



2. Sistema emocional

1. Sistema instintivo



- Defensa del territorio
- Determinación de jerarquía social
- Rituales de procreación
- Resistencia al cambio
- Control de funciones vitales

Funciones del
sistema instintivo



Imagen Pixabay

- Respuesta de supervivencia y continuidad
- Aprendizaje
- Recuperación de lo aprendido
- Sociabilidad ...

Funciones del
sistema emocional



- Razonar
- Vetar impulsos emocionales
- Trazar estrategias
- Automotivarse
- Comunicar ...

Funciones del
sistema prefrontal



Imagen Pixabay

IMPORTANTE

Ganar la partida al tiempo



Imagen Pixabay

Características de la crisis



Fases de duración

- Preliminar
- Aguda
- Crónica
- Postraumática

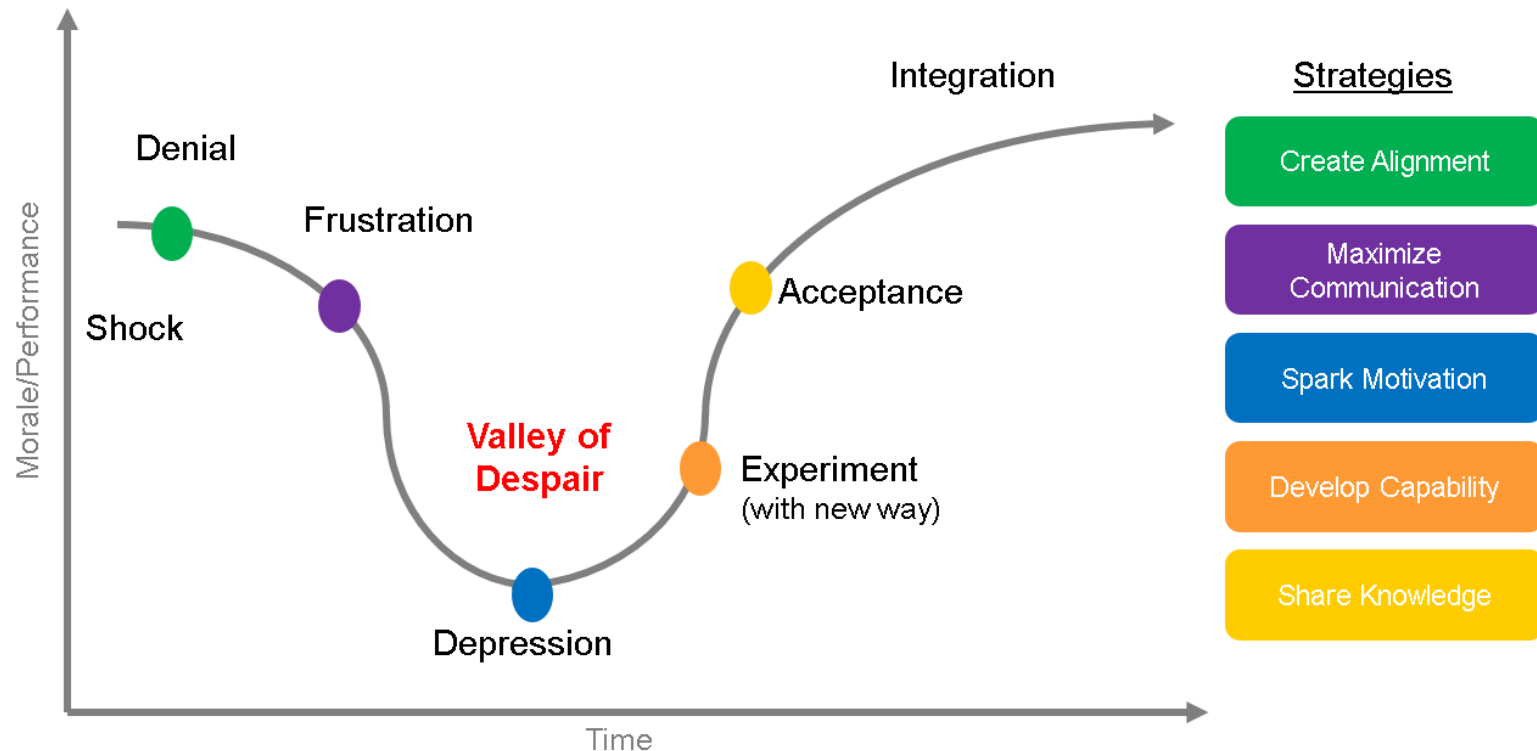


Imagen Pixabay

Curva del cambio

Basada en modelo del duelo de E. Kubler Ross

Desarrollada por D. Jaffe y C. Scott



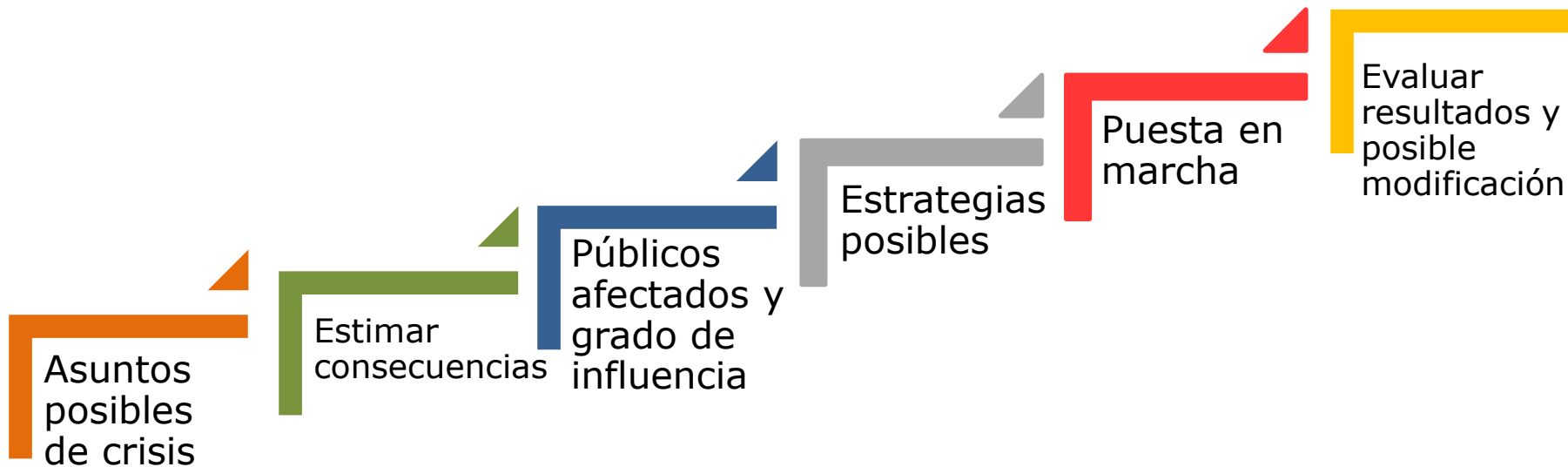
Fuente de la imagen: <http://cornerstone.rutgers.edu/managing-change>



Foto: iStock, Getty Images



Proceso estratégico



Plan de actuación



Imagen Pixabay

Pautas de la comunicación de crisis

No especular con informaciones si no han sido verificadas previa y oficialmente

No minimizar el problema

No dejar que la historia se descubra poco a poco. Esto lleva a la retroalimentación

No comunicar información sobre personas si los datos violan su vida privada o se las acusa sin pruebas

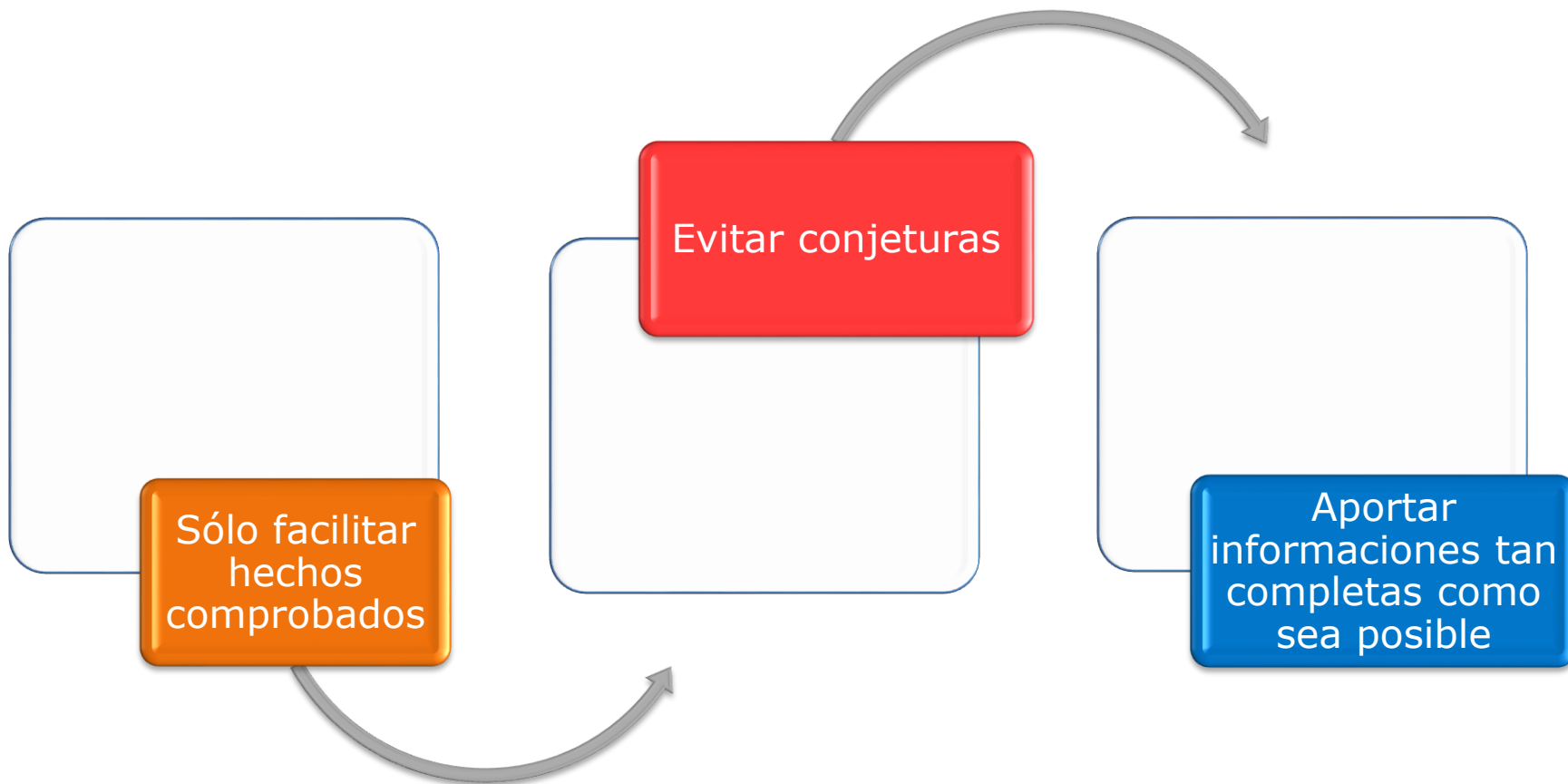




Imagen Pixabay

No reaccionar o hablar lo menos posible

Se utiliza en casos de rumores infundados para que se extingan por si solos



Inconvenientes

El silencio está mal visto en una crisis grave

Se buscan otras fuentes de información

Se alimentan los rumores

Tarde o temprano hay que intervenir

Consejo

Sólo a corto plazo y en crisis menores

Ventajas

Si la crisis es incierta o falsa puede frenar su evolución

Inconvenientes

Descrédito cuando se demuestra la verdad de la acusación



Imagen Pixabay

Consejo

Sólo en momentos determinados
nunca de manera reiterada

Transferencia de responsabilidades

Culpa de la responsabilidad a un tercero

Ventaja

Ganar tiempo

Inconveniente

Puede considerarse falta de responsabilidad

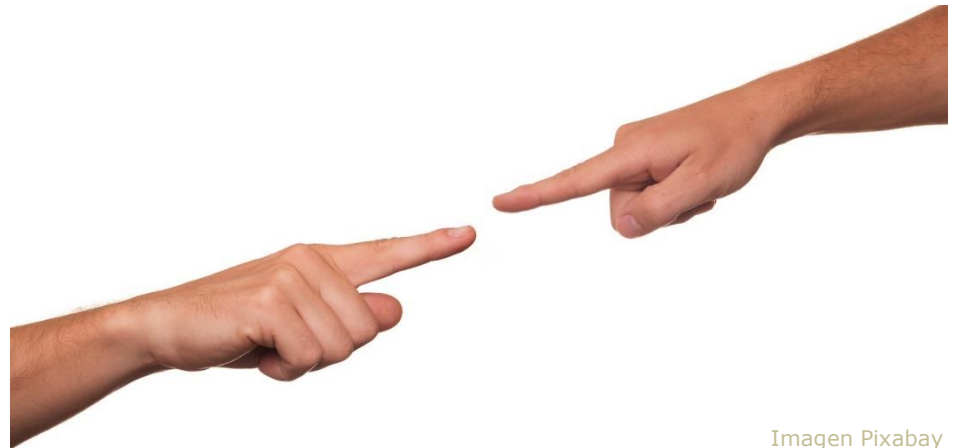


Imagen Pixabay

Consejo

Sólo cuando se esté libre
de toda sospecha

Confesión

Reconocer culpabilidad y responsabilidades

Ventaja

Reafirma el sentido de responsabilidad y
tranquiliza sobre las consecuencias

Inconveniente

Se acepta la sinceridad, pero no las
equivocaciones

Consejo

Ofrecer argumentos sólidos para recuperar
imagen positiva



Imagen Pixabay

Descripción de los responsables del gabinete de crisis

Listado de consultores, gabinetes legales, compañías de seguros, etc.

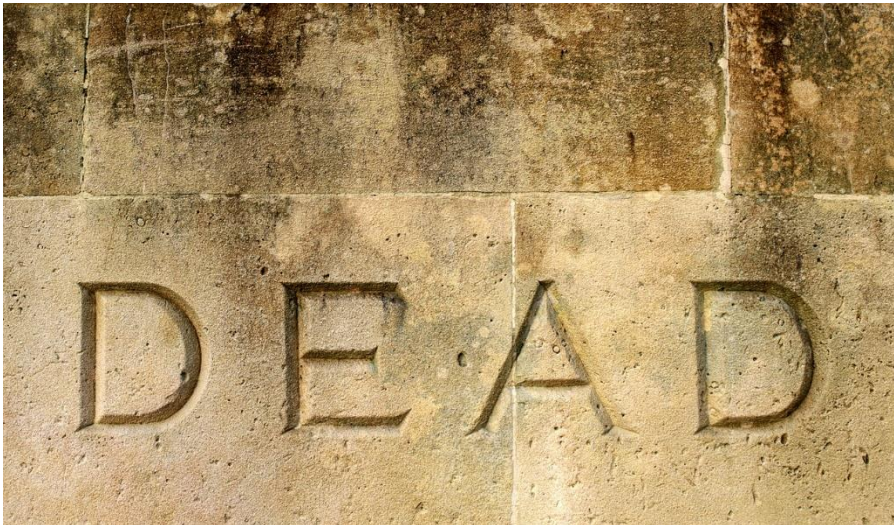
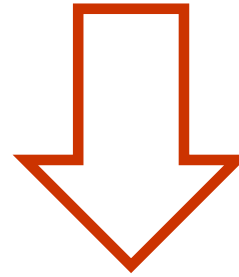
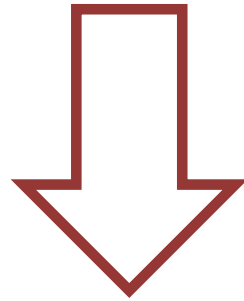
Listado de los servicios de emergencias

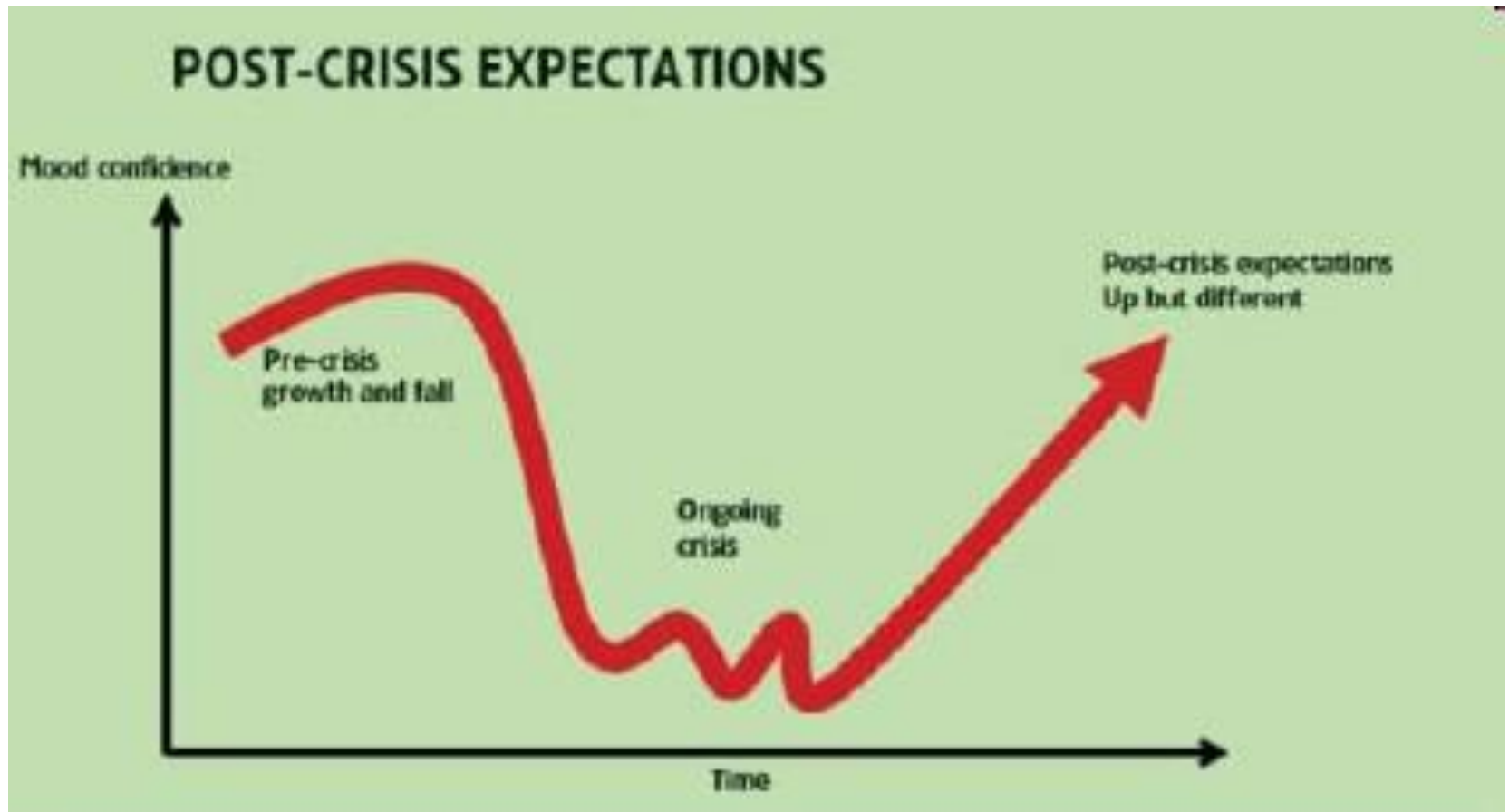
Sumario de las tareas principales a realizar

Instrucciones para enviar mensajes escritos

Control de declaraciones y comunicados preelaborados

Dos caminos





Fuente: ResearchGate.net



- ✓ ALCAT, Enrique (2005) *Y ahora ¿qué? Claves para gestionar una crisis y salir fortalecido* Madrid. Editorial Empresa Activa
- ✓ ALCAT, Enrique (2014) *La tormenta perfecta: diez casos de crisis que conmovieron a España. Como se gestionaron y como debieron resolverse* Barcelona. Deusto Ediciones
- ✓ MARIN, Francisco (2009) *Comunicación de crisis* Madrid. Editorial LID

