



## **Establezca confianza y credibilidad al expresar:**

- Empatía y comprensión
- Honestidad y franqueza
- Capacidad y competencia
- Compromiso y dedicación

## **Consejos principales:**

- Es vital que los mensajes tengan uniformidad.
- No infunda más tranquilidad de la necesaria.
- Reconozca la incertidumbre.
- Exprese sus deseos (“Quisiera tener las respuestas que usted necesita”).
- Explique el proceso que se está siguiendo para encontrar respuestas.
- Reconozca el temor de la gente.
- Dele a la gente cosas que hacer.
- Pida más de la gente (comparta los riesgos).

## **Como vocero:**

- Conozca las políticas de su organización.
- Límitese a sus responsabilidades.
- Diga la verdad. Sea transparente.
- Personifique la identidad de su agencia.



## **Prepárese para responder estas preguntas:**

- ¿Estamos mi familia y yo a salvo?
- ¿Qué puedo hacer para protegerme y proteger a mi familia?
- ¿Quién está a cargo aquí?
- ¿Qué podemos esperar?
- ¿Por qué ocurrió esto?
- ¿Le advirtieron que esto iba a pasar?
- ¿Por qué no se previno esto?
- ¿Qué otras cosas malas pueden pasar?
- ¿Cuándo empezaron a hacer algo al respecto?
- ¿Qué significa esta información?

## **No se desvíe del mensaje:**

- “La información importante que hay que recordar es...”
- “No puedo responder su pregunta, pero le puedo decir...”
- “Antes de que se me olvide, quisiera recordarle a su audiencia...”
- “Déjeme poner esto en perspectiva...”

**SEA EL PRIMERO. DÉ INFORMACIÓN CORRECTA. SEA CREÍBLE.**

