Ponente: Valerie Byrd Fort

Hola, soy Valerie Byrd Fort, instructora de la Universidad de Carolina del Sur y parte del equipo del kit de herramientas de acción comunitaria Get Ready, Stay Ready. Me complace darle la bienvenida a Thomas Fladung, quien nos dirige en una serie sobre gestión de crisis y reputación para bibliotecarios escolares y públicos. Fladung es socio director de Hennes Communications, un equipo de periodistas galardonados con gran experiencia en relaciones públicas y mejora de la reputación.

La serie de capacitación en comunicación de crisis lo ayudará a usted y a su equipo bibliotecario a desarrollar estrategias para responder a cualquier crisis, grande o pequeña, asegurándose de llegar al otro lado con su reputación preservada e incluso mejorada. Todas estas sesiones han sido grabadas y se encuentran en la página web Get ready, Stay Ready. Esta noche tendremos nuestra última sesión de la serie titulada Tomando el control de las preguntas y respuestas, ya que al final habrá tiempo para preguntas y esta presentación está grabada.

Así que ahora le cedo la palabra a nuestro orador. Muchas gracias por estar aquí.

Orador: Thom Fladung

Está bien. Entonces, como hemos estado discutiendo durante tres semanas, como personas que dirigen bibliotecas públicas durante los últimos años, creo que ustedes se han enfrentado a preguntas más difíciles y más persistentes de lo que quizás nunca se hayan enfrentado en sus carreras. Queremos finalizar esta serie hoy hablando de una serie de pasos simples y pragmáticos que creemos que puedes aplicar para ser más efectivo en una situación de preguntas y respuestas.

Y por eso lo llamamos formación mediática. Y lo llevamos a cabo para ayudar a preparar a la gente para las entrevistas con los medios. Como recordarás, tenía 33 años, en medios, como editor y reportero. Especialmente en mis años como reportero, hice literalmente miles de entrevistas. Mi trabajo era controlar esas entrevistas.

Incluso si te han entrevistado, lo considerarías mucho. Si te encuentras con un periodista veterano como yo, la balanza se inclinará mucho a mi favor. De lo que se trata hoy es de cómo prepararse, practicar y utilizar estos pasos preparatorios para ayudar a nivelar la escala. Y aunque lo llamamos capacitación en medios, es igualmente aplicable a cualquier situación en la que pueda enfrentar una sesión de preguntas y respuestas, ya sea uno a uno con un mecenas en un foro comunitario, una reunión con su junta directiva, cualquier lugar donde esté sujeto a que le hagan preguntas.

Creemos que estas técnicas pueden ayudar. Las llamamos herramientas de control. Y lo primero que destacamos es que no creemos que nadie deba participar en una sesión de preguntas y respuestas sin estar armado con mensajes clave. ¿Cuáles son los mensajes clave? Bueno, son lo que más quieres que la gente recuerde cuando están en esa sesión de preguntas y respuestas, después de leer esa historia, después de ver esa transmisión, después de haber asistido a ese foro comunitario.

Son lo que solíamos llamar en mi antiguo negocio para alejarnos. ¿Qué quieres que la gente recuerde cuando abandonen esta sesión de preguntas y respuestas? Los mensajes clave deben reflejar la misión y los valores de su biblioteca pública. Están, como hemos dicho, todos desde hace semanas. Son verdad. Siempre son sinceros. Pero no son sólo declaraciones de hechos.

Son lo que usted quiere, la mayoría quiere, que la gente sepa sobre usted y su biblioteca en esta situación. Por eso son particularmente aplicables a controversias y situaciones de crisis. Dado que tienen una longitud de fragmentos sólidos, tienen garra. Son memorables. Usamos la regla de tres. ¿Cuántos mensajes clave debería tener al ir a una entrevista? ¿Cuáles tres? ¿Por qué? Una no será suficiente para completar una sesión de preguntas y respuestas, particularmente con un periodista, pero si obtienes más de tres, es posible que no puedas recordarlas, especialmente en ese tipo de guerra de sagas rápidas que puede ocurrir durante una reunión mediática. entrevista o cualquier situación de preguntas y respuestas.

Lo que sugerimos es que si tienes una hora para prepararte para una sesión de preguntas y respuestas, si tienes un día, mejor aún. Si tienes una semana aprovecha ese tiempo. Siéntate con tus colegas en la biblioteca y haz una lluvia de ideas. Oye, ¿cuáles son las tres cosas por las que más vamos a pasar en esta sesión de preguntas y respuestas? ¿Cuáles son las tres cosas que más quiero que la gente aprenda de esto?

¿Qué queremos recordar y volver a recordar? Que reflejen sus valores y su misión como bibliotecario público y como biblioteca pública. Bueno. Entonces, tienes esos mensajes clave ahí abajo, contundentes. Son veraces. Son las cosas que la gente va a recordar sobre esto. ¿Qué haces entonces? Bueno, haga una lluvia de ideas sobre las preguntas, especialmente si se trata de una entrevista con los medios.

Pero, de nuevo, cualquier pregunta y respuesta, y no las fáciles, no las que sabes que puedes manejar. Vea si se le ocurren las preguntas más impertinentes, groseras o inesperadas que pueda. Los que realmente esperas no conseguir. Porque entonces, si las recibes, ya estarás preparado para ellas, especialmente si se trata de una entrevista con los medios.

Si está tratando con un periodista, puedo decirle que puede ir a uno de los dos lugares para empezar a pensar en lo que ese periodista le va a preguntar. Y nuevamente, todo comienza con esto, no será una sorpresa a cualquiera que haya asistido a cualquiera de estas otras sesiones. Comienza con las redes sociales. Si esta es una situación, si lo están entrevistando sobre una situación que de alguna manera se estaba desarrollando en las redes sociales, las redes sociales se han convertido en una hoja de consejos y una lista de fuentes para los periodistas.

Voy a ir a ver qué dice la gente sobre esta situación en las redes sociales y voy a generar preguntas a partir de eso. Puedo responder preguntas directamente de lo que la gente pregunta en las redes sociales. Por lo tanto, debes revisar las redes sociales si hay comentarios sobre la situación allí. Por cierto, también voy a ir a tus redes sociales, a la biblioteca, a tus canales de redes sociales y a tus redes sociales privadas si puedo acceder y voy a ver qué haces allí y qué estás diciendo. Entonces las redes sociales son una.

Número dos, voy a conocer tu historia. Quiero saber la historia de su biblioteca pública. Entonces, si esta situación ha surgido antes o algo similar, o si ha tenido otras controversias o simplemente tuvo un impuesto difícil, sabré todas esas cosas.

Entonces necesitas saberlo. Y por cierto, no me importa si has estado en esta biblioteca pública durante seis meses o 36 años. Me dan como fuente. Tú heredas la historia y yo la voy a conocer. Entonces necesitas saberlo. En tercer lugar, y esto suena simplista, pero la gente lo olvida. Voy a recorrer tu sitio web.

Por lo tanto, debe recordar qué hay en su sitio web. ¿Qué estás diciendo sobre ti? ¿Qué dice la biblioteca pública sobre sí misma en ese sitio web? ¿Y cómo podría eso generar preguntas que usted pueda enfrentar? Hacemos muchos arneses. Trabajamos bastante con empresas de construcción pesada porque obviamente es un trabajo peligroso.

Y ocurren accidentes y la gente resulta herida. Y, lamentablemente, a veces la gente muere en los lugares de trabajo. Inevitablemente, sufres una lesión grave o mueres en ese tipo de situación. Iría al sitio web de esa empresa y lo habría adornado en la página de inicio. Ponemos la seguridad en primer lugar. ¿Bien adivina qué? Una de las preguntas que enfrentarán los directores ejecutivos será si anteponen la seguridad.

En su sitio web dice: ¿Cómo le resultó hoy? Entonces puedes prepararte para eso. Entonces, sepa qué hay en su propio sitio web. Nuevamente, haga una lluvia de ideas con sus colegas. Oye, ¿qué opinas? ¿Qué me preguntarías si estuvieras en esta situación? ¿Qué crees que nos van a preguntar? Una vez que tenga esas preguntas, obviamente ¿cuáles son las respuestas efectivas?

Bueno, las respuestas efectivas en cualquier situación, pero especialmente en una reunión, son breves. Si es legal, moral y ético. Para responder la pregunta, creemos que deberías responder la pregunta. No esquives las preguntas. No gires. Girar es primo hermano de mentir y te meterá en más problemas. Pero una vez que hayas respondido la pregunta, detente. Y si es una entrevista con los medios, basta.

Incluso cuando el periodista hace esto.

Estuve unos 5 o 6 segundos y siempre parece un minuto y medio. Resulta incómodo, especialmente en una situación de entrevista. Esta es una de mis técnicas favoritas. Cuando era periodista, la persona respondía, se detenía y yo no decía nada, y luego no decía nada. Y casi inevitablemente se sintieron obligados a llenar ese vacío con más información.

Y muchas veces no importaba. Pero a veces me dijeron cosas que desearían haber dicho, así que no te sientas obligado a hacerlo. Una vez que haya respondido la pregunta, deténgase. Y si tienes que participar en un concurso de miradas con el periodista, hazlo. Pero no hagas mi trabajo por mí. Responda las preguntas de la manera más honesta y transparente posible, pero cuando sienta que las ha respondido, simplemente deténgase.

Respuestas efectivas además de breves. Nunca, nunca especules. Y voy a intentar que especules. No necesariamente porque sea un miserable hijo de puta, aunque puede que lo sea, sino porque hace que mi historia sea más interesante, especialmente en una crisis. O si estás lidiando con un problema, probablemente estés en el punto A, quiero saltar al punto J. Quiero saber de quién es la culpa.

Quiero saber quién va a ser despedido. Quiero saber si te están demandando. Quiero saber todas esas cosas que probablemente no puedas responder en este momento. Entonces, por cierto, no sé es una muy buena respuesta. No puedes repetir toda una entrevista, no lo sé, pero si no lo sabes, no sabes si puedes recomendarme a alguien que creas que podría ayudarme a obtener esa información, genial.

Si necesita algo de tiempo para recopilar la información, genial. Y si simplemente no lo sabes, simplemente no lo sabes. Y hay muchas ocasiones, especialmente al principio de una crisis, en las que no sabes porque no sabes lo que pasó, ni siquiera necesariamente sabes qué vas a hacer al respecto. Ahora, si dices, no lo sé y tú sí lo sabes y yo lo descubro, entonces todo será un gran comienzo.

Pero no sé es una respuesta legítima cuando no sabes si al hacer la pregunta obtengo alguna algo realmente incorrecto, corríjalo. No dejes que eso se quede ahí. Y, por cierto, una de mis otras técnicas favoritas era hacer preguntas a las fuentes que sabía que eran objetivamente incorrectas para ver si lo sabían y si lo corregirían.

Declaraciones erróneas tan correctas sobre los hechos. Si estás en una situación de entrevista y esto incluye a todos, pero especialmente a los periodistas, digamos tus 2 o 3 preguntas más adelante y te das cuenta de cómo desearías haber respondido esa pregunta hace unos minutos, a menos que estés en una situación en vivo dirigida por televisión, lo cual es realmente extremo, y no puedo imaginar que ninguno de ustedes esté alguna vez en esa situación.

Pero si quiere volver a hacerlo, pídale al periodista que lo haga de nuevo. El 99,9% de los periodistas, lo sé, lo harán. Quiero decir, necesitan que lo hagas, ¿verdad? Y es posible que necesiten volver a usted, especialmente si se trata de una controversia o crisis. Esa será una historia larga y continua. Entonces dices, oye, Thom, ya sabes, hace unos minutos me hiciste esa pregunta sobre la prohibición. Tengo una mejor respuesta. Voy a decir, déjamelo a mí. Vamos. Ahora bien, incluso si respondes eficazmente a estas preguntas, realmente lo estás haciendo bien. Has anticipado estas preguntas. Tienes respuestas cortas. Sin embargo, si todo lo que hacemos es hacer preguntas y tú responder, yo hago preguntas y tú respondes. Esa balanza todavía está inclinada a mi favor.

Entonces, la otra pieza de la herramienta de control que recomendamos encarecidamente que la gente practique es volver a sus mensajes clave, volver a sus mensajes clave. Y eso puede ser tan simple como frases como las que ves aquí. Sabes, Thom, no puedo especular sobre eso en este momento, pero lo que puedo decirte y transmitirte un mensaje clave. Lo más importante que quiero que sus lectores sepan sobre esta situación es transmitirles el mensaje clave de que hay un par de cosas.

Primero, le indica al periodista lo que es importante. Y recuerde, si bien esta entrevista puede ser el centro de su día, probablemente sea una de las cinco, seis, siete, diez entrevistas que haré ese día. Entonces, dame algunos mensajes clave que sean veraces y sirvan para buenas citas. Voy a estar muy feliz y es más probable que detenga la entrevista y siga adelante, lo cual a usted también le gustaría.

Pero aquí está la verdadera razón para seguir repitiendo mensajes clave. Lo más natural del mundo para mí como periodista es hacerle una pregunta o una pregunta de seguimiento sobre lo que acabo de escuchar, y si eso no se corresponde con su mensaje clave. Ahora esa escala está empezando a nivelarse porque de eso es de lo que quieres hablar.

Quiere ampliar sus mensajes clave. Le encantaría recibir preguntas sobre sus mensajes clave porque se basan en su misión. Se basan en tus valores. Y esas son las cosas de las que quieres hablar. Esa es una de las formas en que ayuda a tomar el control de una entrevista. Está bien. Entonces, si solo estás transmitiendo mensajes clave, incluso si los repites como te he instado a que lo hagas, y solo tienes mensajes clave, sonarás como si estuvieras consignas. Francamente, sonarás como los políticos del domingo por la mañana que son, ya sabes, funcionarios electos y políticos. Independientemente de lo que piense de ellos, puedo decirle que son expertos en transmitir mensajes clave.

A veces no escucho los hechos que lo respaldan, los ejemplos que ilustran ese punto. Y los tienes. Los tienes en grandes volúmenes. Sois bibliotecas públicas. Has estado haciendo esto durante décadas. Tienes las buenas obras, las mejores prácticas para respaldar esos mensajes clave. Así que prepárate para sacarlos a relucir. Cuando era un joven reportero, en Carolina del Sur, de hecho, cuando estaba en el estado en Columbia, fui reportero de negocios durante 3 o 4 años.

He sido reportero de negocios durante unas tres semanas, cuando de repente me di cuenta de que todas las empresas en América del Norte dan prioridad a sus empleados, porque yo, todas las personas a las que entrevisté sobre sus negocios dijeron, ya sabes, Thom, ponemos a nuestros empleados en primer lugar. . Bueno, ya sabes, la primera vez que lo escuché, empezó a no significar mucho. La quincuagésima quinta vez que escuché que no significaba nada.

Pero cuando estaba entrevistando a una directora ejecutiva, ella dijo, ya sabes, Thom, ponemos a nuestros empleados en primer lugar. ¿Sabes cómo se ve eso? Contamos con un programa de becas para empleados que quieran obtener un título superior o su título universitario si no lo tienen. Y ese programa de becas también se aplica a sus hijos. Y aquí tenemos una tasa de retención del 93%. Y siete de nuestros nueve miembros de nuestro equipo de liderazgo ascendieron de rango.

Ahora parece que ella pone a sus empleados en primer lugar porque hay carne en ese hueso, y es más probable que yo use ese mensaje clave y esos hechos que lo respaldan, que es exactamente lo que ella quiere que haga. Los ejemplos dan vida a los mensajes y aumentan las probabilidades de que esas personas recuerden y utilicen sus mensajes clave.

Eso es todo. Ese es el resumen de la herramienta de control. Es así de simple. En esta diapositiva. Estas diapositivas estarán en el sitio del kit de herramientas Get Ready, Stay Ready. Pero ya ahí estoy Es una versión ampliada de esto, creo que tiene siete páginas sobre la preparación para entrevistas, particularmente entrevistas con los medios. Más consejos, frases puente y muchas otras cosas que creo que encontrará que puede utilizar, pero así, en esencia, es como recomendamos que cualquiera se prepare para cualquier situación de preguntas y respuestas. Y especialmente uno que involucra a un periodista en una situación de entrevista con los medios. Y con eso, sobre las preguntas y respuestas, agradezco cualquier pregunta.

Ponente: Valerie Byrd Fort

Muchas gracias. Todavía no he visto ninguna pregunta en el chat.

Pensé que se trataba de preguntas y respuestas, ¿verdad? Entonces, estaba lleno de A. pero si tienes alguna pregunta, esperaremos unos momentos para verla y podrás colocarla en el chat. Está bien. Entonces, tengo algunos consejos geniales, tal vez más relacionados con los consejos de la semana anterior para comunicarse con la junta escolar. Se me apareció.

Entonces, consejos para comunicarse con la junta escolar. Sea un orador frecuente sólo en ocasiones especiales o mejor envíe un correo electrónico.

Orador: Thom Fladung

Que buena pregunta. Entonces, en términos de consejos para comunicarse con la junta escolar, creo que es mejor elegir sus lugares. ¿En realidad? y no hay nada malo en ser un orador frecuente. También depende de con qué te sientas más cómodo. Estoy intentando meter a la gente en técnicas de comunicación con las que no se sienten cómodos. Creo que todos pueden prepararse, practicar y mejorar.

Es como el viejo chiste: ¿cómo se llega al Carnegie Hall? Bueno, practica. ¿Cómo puedes convertirte en un mejor entrevistado? Bueno, practica. Dicho esto, sin embargo, también quiero que las personas estén en la forma en la que se sientan más cómodas. Y en este caso, creo que podría decir, ya sabes, mantener mi pólvora un poco seca y ser un orador menos frecuente.

Pero que menciones eso en el correo electrónico me recuerda un consejo que olvidé, que es un consejo que me hace taparme la cabeza con las manos cuando pienso en los periodistas que hacen esto. Estos días. Pero lo hacen. Esta es una de las herramientas de control definitivas. Si se encuentra en una situación de entrevista con los medios, pídale al periodista que le envíe sus preguntas por correo electrónico con anticipación.

Sabes, puedo asegurarte que cuando yo dirigía las redacciones, nunca hubiéramos hecho esto y habría matado a un periodista que lo hiciera. Pero hoy en día, con los periodistas frecuentemente bajo presión y teniendo que publicar constantemente, es mucho más probable que lo hagan. Y quiero decir, si quieres hablar sobre una forma de mantener el control de una entrevista, ya sabes, tener las preguntas frente a ti.

Usted las contesta a su gusto por escrito. Y por cierto, te lo guardas. Entonces, si la historia no refleja esas preguntas y respuestas, puede publicarlas en su sitio web. De todos modos, ese es el correo electrónico. y luego hubo un seguimiento. Un miembro loco de la comunidad mencionó a un bibliotecario por su nombre, su junta escolar, perorata del tiempo de la comunidad, ¿cómo responder?

Bueno, creo que probablemente lo haría, esto es de lo que hablamos. Creo que hablamos de esto en una sesión anterior. Cuando tratas con personas indignadas, discutir con ellas y corregirlas no mejorará las cosas, especialmente en este momento. De hecho, se enojarán más. Entonces, yo diría que confrontar a esta persona y no estoy diciendo que estés sugiriendo confrontarla, pero confrontarla en ese entorno probablemente empeoraría las cosas.

Una de las cosas en las que voy a pensar es, en primer lugar, llegar al bibliotecario que fue mencionado por su nombre y hablar con él sobre lo que acaba de pasar, hablar con el resto del personal sobre lo que acaba de pasar. Porque quiero vacunar a las personas más cercanas a usted, quiero que casi siempre adoptemos una estrategia de comunicación de adentro hacia afuera y quiero que las personas más cercanas a usted se preocupen por usted.

La mayoría, aquellos que están dentro, entienden su posición al respecto. Y luego, si es necesario, lo sacaré afuera. Pero los pobres, ¿qué probablemente no funcionaría porque en ese ambiente público, enfrentando a esta persona, por más tentador que sea, ¿qué pasa si hablas mal y pides que lo vuelvan a hacer tan pronto como te das cuenta de que sucedió?

Lo creas o no, incluso en 2023 la gente lo perdona bastante. Los periodistas son bastante indulgentes con eso. Entonces, si dices mal algo, hablas mal sobre algo, dices, ya sabes de lo que me doy cuenta ahora, hace diez minutos lo arruiné. Dije x sobre y. Esto es lo que quiero decir. Ahora, gente, sus críticos pueden acusarlos de mentir entonces o de mentir antes, pero de todos modos nunca los convencerán.

Estás hablando con aquellas personas que se preocupan por ti o que tienen dudas sobre cómo estás manejando esta situación, y cuanto más auténtico puedas parecerles a ellos, más auténtico podrás ser con ellos, no parecerles, pero cuanto más auténtico puedas ser con ellos, mejor. Y la gente habla mal. Así que simplemente lo asumiré y seguiré aquí.

Valeria. cosas geniales. ¿Bien? Intentando vincular esto con su plan de comunicación de crisis. Chat ¿sería inteligente tener esos mensajes clave que ya mencionaste? ¿Parte de ese plan?

Absolutamente, absolutamente. Los planes de comunicación de crisis se construyen en torno a mensajes clave. Entonces, si crees que Si usted cree que está sujeto a activistas que pueden querer enfrentarse a usted sobre temas LGBTQ y transmitir sus mensajes clave sobre eso, inclúyalos en un plan de comunicaciones de crisis.

Incluso si no es algo formal. Colóquelos en algún lugar donde pueda acceder a ellos. Piénselo ahora con su personal. Haga ese trabajo con anticipación y habrá utilizado sabiamente el tiempo de paz. Y luego, cuando las balas comiencen a volar, estarás mucho mejor preparado. Y luego, si sabes que los medios locales quieren entrevistarte al respecto, ya tienes mensajes clave.

Entonces esas son grandes preguntas.

Ponente: Valerie Byrd Fort

Sí. Muchas gracias por esas preguntas. Y muchas gracias por esta serie. Ha sido realmente poderoso, realmente importante. Y como dijimos antes, las grabaciones están en el sitio web del kit de herramientas de la comunidad Get Ready, Stay Ready y estén atentos a más noticias de nuestro equipo en el futuro. Y os agradezco muchísimo todo esto.

Y gracias a todos por estar aquí. Y si tienes alguna otra pregunta, estamos aquí y que tengas una gran noche.

Orador: Thom Fladung

Muchas gracias Valeria. Gracias a todos por tomarse este tiempo. Realmente lo aprecio. Espero que haya sido útil. Y ya sabes, ahora somos amigos, así que si alguna vez necesitas algún otro consejo, ya sabes cómo ponerte en contacto conmigo. Al menos consigue mi teléfono celular.