

DECÁLOGO DEL VOCERO DE LA INSTITUCIÓN DE BOMBEROS



DECÁLOGO DEL VOCERO DE LA INSTITUCIÓN DE BOMBEROS

¿Qué es un vocero?

La función del vocero para las Instituciones de Bomberos, tiene por labor ser responsable de la facilitación de información, cifras y posiciones oficiales, que le permitan tener un contexto completo acerca de cualquier evento que inmiscuya a la entidad. Su rol se fundamenta en la veracidad e inmediatez con la que se entrega la información, evitando así la desinformación, ubicándolo en una posición de credibilidad y tranquilidad. Teniendo por misión, impactar de manera positiva en el público con mensajes claves que refuercen la imagen institucional aplicando los siguientes pasos:

1. Dominio del Tema: El vocero designado debe estar plenamente informado del desarrollo de la atención de la emergencia, desde el primer momento, donde tenga a la mano los datos importantes recolectados por el Oficial de Información Pública.

2. Seguridad en el discurso: La actitud del vocero, debe ser segura y tranquila, al momento de las declaraciones, dicha actitud genera confiabilidad en la información entregada al público.

3. Ser breve: La información compartida debe ser puntual y evitar caer en rodeos.

4. Mensaje clave: Es importante que en las declaraciones se resalten las acciones positivas del Cuerpo de Bomberos y dicho mensaje sea entregado al inicio de su intervención.

5. Prepárese para las preguntas difíciles: Antes de la intervención, formule un listado de las posibles preguntas difíciles y prepare una respuesta para ellas. Reducirá las posibilidades de ser sorprendidos y aumentará las de tener una excelente intervención.

6. No discuta: Al momento de presentar declaraciones públicas el Comando del Incidente debe moderar su tono y modo de expresarse con los periodistas y demás actores presentes en las declaraciones, evitando discutir, pues esto puede afectar la imagen institucional.

7. Institucionalidad: Siempre deben limitarse a dar declaraciones sobre las competencias del actuar de su Cuerpo de Bomberos, sin dar paso a declaraciones basadas en su perspectiva.

8. Sensibilidad del Tema: En casos de atención de incidentes donde haya un resultado de personas lesionadas o fallecidas, evitar al máximo dar detalles de su condición. En casos de que no corresponda la actividad al actuar Bomberil, dirigir su respuesta hacia las entidades competentes.

9. Comunicación no verbal: El vocero debe ser consciente del uso de su gesticulación sin generar contradicción en el mensaje que está emitiendo. Reafirmando la seguridad de su discurso al momento de hablar frente a la cámara.

10. Adecuado uso del uniforme: Debe recordar que es la imagen pública de su Cuerpo de Bomberos, por ende, en el momento de dar declaraciones debe portar adecuadamente el uniforme