

PENGENALAN KOMUNIKASI KRISIS PADA SISWA-SISWI SMK NEGERI 47 JAKARTA SELATAN

Dwi Kartikawati¹⁾, Nurhasanah¹⁾, Purnomo¹⁾

¹ Program Studi Magister Ilmu Komunikasi FISIP, Universitas Nasional Jakarta

*Corresponding Author: dwi.kartikawati@civitas.unas.ac.id

Article Info

Article History:

Received May 30, 2025

Revised June 12, 2025

Accepted June 14, 2025

Keywords:

Crisis Communication;

Vocational Broadcasting

Education;

Media Literacy

ABSTRAK

Pengenalan tentang dasar-dasar komunikasi krisis merupakan bagian penting dalam pendidikan siswa-siswa Jurusan Penyiaran Tingkat kejuruan, mengingat peran aktif mereka di sektor media dan penyiaran. Kegiatan dilakukan dalam rangka membekali para siswa SMK Negeri 47 Jakarta Selatan dengan keterampilan dasar komunikasi krisis, bertujuan mempersiapkan mereka menghadapi tantangan komunikasi di masa depan, baik pada tingkat pribadi maupun kelembagaan. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ditujukan bagi siswa-siswa Jurusan Penyiaran. Dengan menghadirkan pakar komunikasi krisis dan praktisi dari BRIN (Badan Riset dan Inovasi Nasional), kegiatan ini memberikan materi, diskusi, dan tanya jawab untuk meningkatkan pemahaman dan kesiapan mahasiswa menghadapi krisis. Hasilnya, mahasiswa lebih siap secara mental dan mampu menjaga reputasi pribadi dan kelembagaan di era digital. Kegiatan ini membuka peluang pelatihan komunikasi krisis berkelanjutan di sekolah sebagai bekal karier mereka ke depan.

ABSTRACT

The introduction to the fundamentals of crisis communication is an essential part of the education for Vocational Broadcasting students, considering their active role in the media and broadcasting sector. This program was conducted to equip students of SMK Negeri 47 Jakarta Selatan with basic crisis communication skills, aiming to prepare them to face future communication challenges at both personal and organizational levels. This community service activity targeted Broadcasting students and featured a crisis communication expert along with a practitioner from BRIN (Badan Riset dan Inovasi Nasional). The program included presentations, discussions, and Q&A sessions designed to enhance the students' understanding and readiness in handling crises. As a result, the students demonstrated improved mental preparedness and the ability to maintain personal and institutional reputations in the digital era. Furthermore, this initiative paves the way for ongoing crisis communication training programs at the school, providing valuable competencies for their future careers.

Copyright © 2025, The Author(s).
This is an open access article
under the CC-BY-SA license



How to cite: Kartikawati, D., Nurhasanah, N., & Purnomo, P. (2025). PENGENALAN KOMUNIKASI KRISIS PADA SISWA-SISWI SMK NEGERI 47 JAKARTA SELATAN. *Devote : Jurnal Pengabdian Masyarakat Global*, 4(2), 118–125. <https://doi.org/10.55681/devote.v4i2.3898>

PENDAHULUAN

Era yang ditandai dengan disrupsi teknologi yang cepat, adanya ketidakpastian yang meningkat, dan meningkatnya kerentanan terhadap berbagai bentuk krisis sekarang ini, maka kemampuan untuk merespons dengan tepat dan efektif dalam situasi darurat harus menjadi keterampilan yang penting (Coombs, 2014). Sebuah krisis dapat menyebabkan rasa malu di hadapan publik secara sementara; bahkan bisa memaksa pemimpin organisasi untuk mengundurkan diri. Krisis juga dapat membuat seseorang yang sebelumnya populer di mata publik menjadi terlupakan dan kehilangan perhatian publiknya (Fearn-Banks, 2009). Salah satu komponen utama dalam menavigasi situasi tersebut adalah komunikasi yang efektif, yang umumnya disebut sebagai komunikasi krisis. Ini mengacu pada serangkaian upaya komunikasi strategis yang dirancang untuk mengelola arus informasi, menumbuhkan kepercayaan publik, dan meminimalkan dampak buruk dari peristiwa yang dapat mengancam stabilitas individu, lembaga, atau komunitas (Seeger, M. W., Sellnow, T. L., & Ulmer, 2003). Komunikasi krisis yang efektif

menyoroti pentingnya ketepatan waktu, kejelasan, empati, dan akurasi dalam menyampaikan pesan kepada audiens internal dan eksternal (Heath, R.L., & O'Hair, 2010).

Meskipun penting, Sayangnya, keterampilan komunikasi krisis masih belum banyak diperkenalkan di jenjang pendidikan menengah, terutama di lingkungan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), yang umumnya lebih fokus pada pengembangan keterampilan teknis sesuai jurusan ([Dirjen Dikti Kemendikbud] Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2020). Namun, siswa di sekolah kejuruan merupakan kelompok yang sangat menjanjikan dan sekaligus rentan terhadap risiko krisis mulai dari insiden di magang industri dan konflik organisasi hingga penyalahgunaan media sosial dan tantangan sosial sehari-hari. Kurangnya kompetensi komunikasi selama krisis dapat mengakibatkan pengambilan keputusan yang buruk, penyebaran informasi yang salah, dan bahkan meningkatkan kepanikan atau konflik (Avery, E. J., Lariscy, R. W., Kim, S., & Hocke, 2016).

Di sisi lain, pesatnya kemajuan teknologi komunikasi—khususnya media sosial—telah memengaruhi dinamika penyebaran informasi di masyarakat secara signifikan. Dalam konteks ini, siswa sekolah menengah kejuruan, sebagai bagian dari generasi digital native, kerap kali menjadi pengguna media sosial yang aktif. Akan tetapi, keterlibatan mereka yang tinggi belum tentu diimbangi dengan keterampilan yang memadai dalam mengelola komunikasi secara etis dan bertanggung jawab, khususnya pada situasi krisis (Livingstone & Helsper, 2007). Hal ini menyoroti kebutuhan mendesak akan pendidikan dan pelatihan tentang prinsip-prinsip komunikasi krisis yang tepat, sehingga siswa dapat tumbuh menjadi individu yang tidak hanya tanggap terhadap kondisi darurat, tetapi juga mampu menyampaikan dan menafsirkan informasi dengan cermat dan akurat.

Penguatan kapasitas komunikasi krisis di kalangan siswa sekolah menengah kejuruan sejalan dengan tujuan pendidikan karakter dan pengembangan soft skills yang digariskan dalam kebijakan pendidikan nasional. Komunikasi krisis bukan sekadar kompetensi teknis; komunikasi krisis juga memainkan peran penting dalam menumbuhkan nilai-nilai karakter seperti empati, kepemimpinan, tanggung jawab, dan kolaborasi (Dodd, 1992). Kemampuan berkomunikasi dengan tenang, sistematis, dan konstruktif dalam situasi yang penuh tekanan merupakan indikator utama kesiapan siswa untuk terlibat dalam lingkungan sosial dan profesional (Trilling & Fadel, 2009).

Menanggapi kebutuhan ini, tim pengabdian masyarakat dari Universitas Nasional Jakarta menginisiasi program pelatihan komunikasi krisis untuk siswa SMK Negeri 47 Jakarta Selatan. Program ini dirancang untuk memperkenalkan konsep dasar krisis, strategi komunikasi yang efektif dalam keadaan darurat, dan simulasi langsung yang merangsang pemikiran kritis dan pengambilan keputusan yang bijaksana. Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan kontribusi nyata dengan memperkaya pemahaman dan keterampilan siswa, sekaligus berfungsi sebagai tindakan pencegahan untuk meningkatkan kesiapan komunitas pendidikan terhadap potensi krisis. Oleh karena itu, inisiatif diadakannya kegiatan pengabdian masyarakat ini tidak hanya sekadar pengembangan kognitif belaka tetapi juga mendorong pembentukan sikap dan kompetensi praktis yang dapat langsung diterapkan. Diharapkan hasil program ini akan memberikan kontribusi positif terhadap penguatan ketahanan individu dan kolektif dalam menanggapi keadaan darurat di masa mendatang dengan cara yang lebih terstruktur dan adaptif, baik dalam lingkungan pendidikan, lingkungan sosial, maupun dunia profesional.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan pendekatan *partisipatif edukatif* yang secara lebih spesifik bisa disebut dengan metode *training and education based community service* (pelatihan dan edukasi berbasis partisipasi) (Arief Rahman, 2016). Metode Pelatihan Partisipatif untuk Peningkatan Kapasitas Komunikasi Krisis pada Siswa Sekolah Menengah Kejuruan. Kegiatan dirancang secara sistematis melalui tahapan perencanaan,

pelaksanaan, hingga evaluasi, dengan fokus utama pada pengenalan komunikasi krisis kepada siswa SMK Negeri 47 Jakarta Selatan, baik dalam konteks personal maupun institusional. Kegiatan ini melibatkan dua narasumber utama dan didukung oleh sejumlah mahasiswa sebagai tim pendamping.

Tahap perencanaan diawali dengan koordinasi antara tim pelaksana dan pihak sekolah untuk menyepakati waktu pelaksanaan, kriteria pemilihan peserta, serta penyusunan materi dan instrumen evaluasi. Sebanyak 37 siswa dipilih sebagai peserta dengan mempertimbangkan keterwakilan lintas jurusan serta ketertarikan mereka terhadap pengembangan soft skills di bidang komunikasi. Materi pelatihan mencakup pemahaman dasar mengenai krisis, pengertian dan karakteristik komunikasi krisis, serta perbedaan pendekatan dalam menangani krisis personal seperti konflik antar teman, tekanan akademik, dan isu kesehatan mental dengan krisis institusional yang melibatkan reputasi sekolah, penyebaran hoaks, atau situasi darurat seperti bencana dan gangguan keamanan.

Kegiatan dilaksanakan selama satu hari penuh di lingkungan sekolah, diawali dengan sesi pembukaan dan pengukuran pengetahuan awal siswa melalui pertanyaan pemantik. Selanjutnya, materi disampaikan oleh tim dosen dengan pendekatan partisipatif berbasis studi kasus, yang mendorong siswa untuk memahami cara menyusun pesan krisis, merespons secara cepat, serta menjaga kejelasan dan empati dalam berkomunikasi, baik sebagai individu maupun sebagai bagian dari institusi. Setelah sesi penyampaian materi, peserta diberi kesempatan untuk mengajukan pertanyaan dan berdiskusi, misalnya tentang cara menghadapi *cyberbullying*, mengatasi miskomunikasi dalam organisasi sekolah, atau menanggapi penyebaran informasi sensitif yang dapat memengaruhi citra sekolah.

Hasil observasi menunjukkan, tanggapan siswa, serta dinamika diskusi dianalisis secara kualitatif untuk menilai sejauh mana kegiatan ini berkontribusi dalam meningkatkan kesadaran dan kesiapsiagaan siswa dalam menghadapi dan mengelola krisis secara komunikatif, baik dalam konteks individu maupun kelembagaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengenalan komunikasi krisis di SMK Negeri 47 Jakarta Selatan ini merupakan inisiatif penting yang baru pertama kali dilakukan di sekolah tersebut. Peserta sebanyak 26 peserta yang mengikuti berasal dari jurusan Broadcasting, yang memang sangat relevan dengan materi komunikasi krisis. Keterbatasan jumlah peserta menjadi tantangan, namun juga memberikan kesempatan diskusi yang lebih mendalam dan personal antara narasumber dan siswa.

Siswa jurusan Broadcasting menunjukkan antusiasme tinggi karena materi yang diberikan sangat berkaitan dengan bidang keahlian mereka. Mereka memahami bahwa kemampuan mengelola komunikasi krisis sangat krusial dalam profesi mereka ke depan, terutama dalam menangani isu yang bisa muncul saat mereka bekerja sebagai penyiar, produser, atau tim komunikasi publik. Mengingat profesi broadcasting sangat dekat dengan media massa dan sosial, pemahaman tentang bagaimana merespons krisis secara cepat, tepat, dan efektif akan sangat menunjang karier mereka.

Selama sesi tanya jawab, siswa banyak mempertanyakan kesiapan pribadi menghadapi krisis serta bagaimana peran mereka menjaga citra institusi, seperti sekolah, di media sosial. Diskusi mengenai risiko fitnah dan penyebaran informasi negatif di media sosial sangat membuka wawasan siswa tentang tantangan nyata yang dapat mereka hadapi sebagai komunikator di era digital. Narasumber menjelaskan bahwa komunikasi krisis tidak hanya penting untuk institusi besar, tetapi juga sebagai kemampuan personal yang harus dimiliki agar dapat menjaga reputasi diri dan organisasi secara profesional.

Kehadiran dua narasumber memberikan perspektif yang berimbang. Narasumber pertama memaparkan dasar-dasar komunikasi krisis, baik pada level personal maupun institusi, sehingga siswa mendapatkan fondasi teori yang kuat. Narasumber kedua, yang pernah menjadi bagian tim

komunikasi publik di kantor BRIN, berbagi pengalaman langsung dalam mengelola krisis komunikasi di lingkungan institusi besar. Pengalaman ini memberikan gambaran praktis dan inspirasi bagi siswa broadcasting untuk memahami bagaimana teori komunikasi krisis diterapkan dalam konteks nyata, termasuk pentingnya koordinasi, transparansi, dan kecepatan informasi dalam merespons krisis.

Secara keseluruhan, pengenalan komunikasi krisis ini sangat bermanfaat bagi siswa jurusan Broadcasting sebagai bekal kompetensi yang akan mereka gunakan di dunia kerja. Mengingat profesi mereka sangat erat kaitannya dengan pengelolaan pesan dan citra di media, kemampuan komunikasi krisis menjadi nilai tambah yang krusial untuk menghadapi dinamika media dan tantangan reputasi. Dengan bekal ini, siswa diharapkan mampu menjadi komunikator yang tidak hanya kreatif tetapi juga siap secara mental dan strategis dalam menghadapi situasi krisis di masa depan.

Harapan ke depan, kegiatan serupa dapat diperluas cakupannya agar lebih banyak siswa dari berbagai jurusan dapat merasakan manfaatnya. Persiapan yang matang mengenai komunikasi krisis ini akan memperkuat kesiapan siswa dalam berkarier dan berkontribusi secara positif bagi institusi tempat mereka berada, serta membentuk pribadi yang tangguh dan adaptif dalam menghadapi perubahan zaman.

Selain pemahaman dasar tentang komunikasi krisis, siswa jurusan Broadcasting juga memperoleh wawasan penting mengenai bagaimana membangun strategi komunikasi yang efektif saat krisis terjadi. Mereka diajarkan untuk selalu siap dengan rencana kontinjensi dan pentingnya koordinasi antar tim komunikasi agar pesan yang disampaikan tetap konsisten dan kredibel. Hal ini sangat relevan dengan profesi mereka yang mengharuskan mampu beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan situasi di lapangan, terutama ketika harus mengelola isu yang berpotensi merusak reputasi pribadi maupun institusi.

Kegiatan ini juga memberikan kesadaran akan pentingnya etika dalam komunikasi, khususnya ketika berhadapan dengan informasi yang sensitif selama krisis. Siswa diajak untuk memahami bahwa komunikasi yang jujur, terbuka, dan bertanggung jawab menjadi kunci utama dalam membangun kepercayaan publik, baik untuk diri pribadi maupun institusi yang mereka wakili. Dalam dunia broadcasting, di mana pesan disampaikan secara luas dan cepat, menjaga etika komunikasi menjadi fondasi utama untuk menjaga kredibilitas dan profesionalisme.

Siswa juga mendapatkan pemahaman tentang bagaimana media sosial dapat menjadi pedang bermata dua dalam komunikasi krisis. Di satu sisi, media sosial adalah alat yang efektif untuk menyebarkan informasi cepat dan membangun dukungan publik. Namun di sisi lain, media sosial juga dapat menjadi sumber penyebaran rumor dan fitnah yang dapat memperburuk situasi krisis jika tidak ditangani dengan tepat. Oleh karena itu, mereka diajarkan pentingnya strategi manajemen media sosial yang responsif dan selektif dalam berkomunikasi agar pesan yang disampaikan tidak disalahartikan atau disalahgunakan oleh pihak lain.

Pengalaman narasumber yang pernah menjadi tim komunikasi publik di BRIN memberikan gambaran nyata tentang bagaimana komunikasi krisis dikelola di institusi besar dengan kompleksitas yang tinggi. Siswa dapat memahami bahwa komunikasi krisis bukan hanya soal berbicara saat terjadi masalah, tetapi juga soal bagaimana membangun kesiapan melalui monitoring isu, pelatihan komunikasi, dan evaluasi berkelanjutan. Hal ini menjadi pelajaran berharga bagi siswa broadcasting untuk mempersiapkan diri secara profesional ketika menghadapi tantangan serupa di dunia kerja.

Kegiatan ini juga menumbuhkan kesadaran siswa bahwa komunikasi krisis adalah kemampuan yang harus terus diasah, bukan hanya sekadar teori. Mereka didorong untuk mengembangkan soft skills seperti ketenangan, pengambilan keputusan cepat, dan kemampuan analisis situasi yang tajam. Semua ini adalah kompetensi penting yang sangat dibutuhkan di industri broadcasting, terutama saat mereka menghadapi situasi live atau tekanan tinggi dalam penyampaian informasi.

Terakhir, pengenalan komunikasi krisis ini diharapkan menjadi langkah awal bagi sekolah untuk memasukkan materi komunikasi krisis ke dalam kurikulum atau kegiatan ekstrakurikuler, khususnya bagi jurusan Broadcasting. Dengan demikian, lebih banyak siswa yang mendapatkan pemahaman dan keterampilan ini sehingga mereka bisa lebih siap menghadapi berbagai dinamika komunikasi di masa depan. Ke depan, sekolah dapat menggandeng praktisi dan institusi yang berpengalaman untuk terus mengembangkan program pelatihan komunikasi krisis agar kompetensi siswa semakin meningkat.

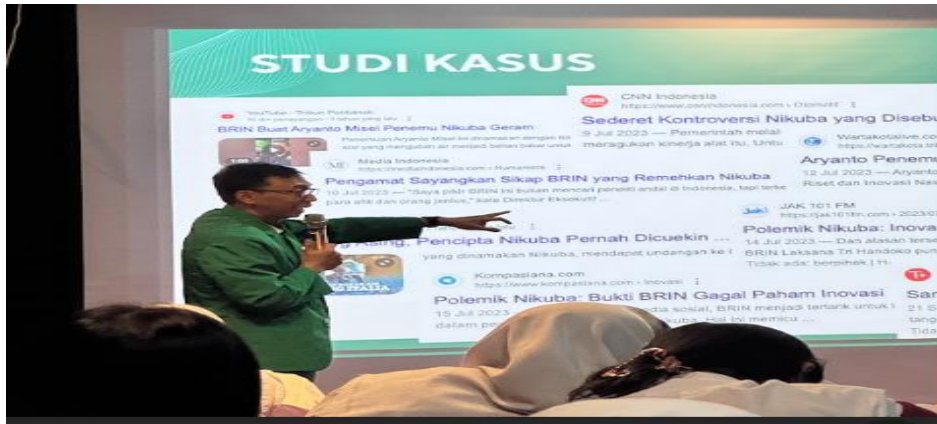
Selain pemahaman teknis dan strategi komunikasi krisis, kegiatan ini juga memberikan ruang bagi siswa untuk meningkatkan kesadaran diri mengenai pentingnya kesiapan mental dan emosional saat menghadapi situasi krisis. Narasumber menekankan bahwa komunikasi krisis tidak hanya soal pengelolaan pesan, tetapi juga pengelolaan diri agar tetap tenang, fokus, dan mampu mengambil keputusan tepat dalam tekanan. Bagi siswa jurusan Broadcasting, kemampuan mengendalikan emosi ini sangat penting karena mereka sering bekerja dalam situasi yang dinamis dan penuh tekanan, seperti saat siaran langsung atau peliputan berita yang mendesak.

Lebih lanjut, diskusi mengenai contoh nyata dari pengalaman narasumber di BRIN membuka wawasan siswa tentang pentingnya peran tim komunikasi dalam mengelola krisis secara kolektif. Komunikasi krisis bukan tanggung jawab individu semata, tetapi kerja sama tim yang solid sangat dibutuhkan untuk memastikan semua elemen komunikasi berjalan selaras dan efektif. Hal ini menanamkan nilai pentingnya kolaborasi dan komunikasi internal yang baik, yang kelak akan sangat berguna ketika mereka bekerja di industri media yang membutuhkan koordinasi antar departemen dan bagian.

Kegiatan ini juga memicu refleksi bagi siswa mengenai tanggung jawab mereka sebagai calon profesional di bidang broadcasting. Mereka diajak berpikir kritis tentang dampak dari setiap pesan yang mereka sampaikan dan bagaimana hal tersebut bisa mempengaruhi opini publik serta citra institusi. Kesadaran ini menumbuhkan rasa tanggung jawab sosial yang tinggi, sehingga siswa tidak hanya fokus pada kemampuan teknis, tetapi juga etika dan dampak sosial dari komunikasi yang mereka lakukan.



Gambar 1: Narasumber 1 menyampaikan tentang komunikasi krisis dan respons krisis



Gambar 2: Narasumber 2 menyampaikan tentang sharing pengalaman di lapangan



Gambar 3: Foto Bersama antara Tim Pengabdian, dan seluruh Pejabat Sekolah SMK Negeri 47 Jakarta dengan jajarannya serta Seluruh Peserta



Gambar 4: Narasumber dengan Seluruh Siswa

Akhirnya, pelaksanaan kegiatan ini membuka peluang bagi sekolah untuk terus mengembangkan program pelatihan dan pengembangan keterampilan komunikasi yang lebih komprehensif. Kegiatan pengenalan komunikasi krisis ini bisa menjadi dasar yang kuat untuk membangun program-program lanjutan seperti simulasi krisis, pelatihan manajemen media sosial, dan workshop etika komunikasi yang lebih mendalam. Dengan program yang berkelanjutan, diharapkan siswa jurusan Broadcasting tidak hanya siap menghadapi krisis komunikasi, tetapi juga

mampu menjadi komunikator yang profesional, adaptif, dan bertanggung jawab di era digital yang penuh tantangan ini.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan pengenalan komunikasi krisis pada siswa Jurusan Broadcasting di SMK Negeri 47 Jakarta Selatan ini memberikan kontribusi penting dalam meningkatkan pemahaman dan kesiapan siswa menghadapi berbagai situasi krisis, baik secara pribadi maupun institusional. Materi yang disampaikan oleh dua narasumber, yakni pengenalan teori komunikasi krisis dan pengalaman praktis di institusi besar seperti BRIN, berhasil membuka wawasan siswa tentang pentingnya strategi komunikasi yang tepat dalam mengelola krisis, terutama di era digital saat ini. Meskipun kegiatan ini baru pertama kali dilaksanakan dan jumlah peserta terbatas, antusiasme siswa sangat tinggi, menandakan kebutuhan yang besar akan pengembangan kompetensi komunikasi krisis khususnya bagi mereka yang akan berkarier di bidang broadcasting. Siswa menyadari bahwa kemampuan ini akan sangat berguna untuk menjaga citra diri dan institusi, serta menghadapi tantangan penyebaran informasi di media sosial yang semakin kompleks. Selain aspek teknis, kegiatan ini juga menanamkan kesadaran pentingnya kesiapan mental dan emosional dalam menghadapi krisis, serta nilai kolaborasi dalam tim komunikasi yang solid. Hal ini menjadi bekal penting yang tidak hanya mendukung profesionalisme siswa di masa depan, tetapi juga membentuk karakter komunikator yang etis dan bertanggung jawab. Ke depan, sangat disarankan agar sekolah mengembangkan program pelatihan komunikasi krisis secara lebih komprehensif dan berkelanjutan, sehingga lebih banyak siswa dari berbagai jurusan dapat memperoleh manfaatnya. Dengan demikian, mereka akan lebih siap menghadapi dinamika dunia kerja dan mampu berkontribusi positif bagi institusi dan masyarakat luas.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ketua LPPM Universitas Nasional Jakarta Ibu Dr. Ir. Nonon Saribanon, M.Si. berikut jajarannya yang telah memberi dukungan moril dan finansial terhadap pengabdian ini sehingga dapat terselenggara dengan baik dan lancar. Ucapan terima kasih juga kepada Kepala Sekolah SMK Negeri 47 Jakarta berikut jajarannya yang telah menerima seluruh Tim Pengabdian dengan dengan terbuka.

DAFTAR PUSTAKA

- [Dirjen Dikti Kemendikbud] Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. (2020). MBKM Guidebook. In *Buku Panduan Merdeka Belajar Kampus Merdeka* (Vol. 1).
- Arief Rahman. (2016). Pendekatan Partisipatif Dalam Pengembangan Komunitas. *Ipb, April*.
- Avery, E. J., Lariscy, R. W., Kim, S., & Hocke, T. (2016). A quantitative review of crisis communication research in public relations from 1991 to 2009. *Public Relations Review*, 36, 190–192. <https://doi.org/doi:10.1016/j.pubrev.2010.01.001>
- Coombs, W. T. (2014). *Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding* (4th ed.). SAGE Publications.
- Dodd, A. W. (1992). Educating for Character: How Our Schools Can Teach Respect and Responsibility. By Thomas Lickona. New York: Bantam Books, 1991. *NASSP Bulletin*, 76(545), 119–120. <https://doi.org/https://doi.org/10.1177/019263659207654519>
- Fearn-Banks, K. (2009). *Crisis communication*. In W. F. Eadie (Ed.) *Crisis communication* (Vol. 2). Sage Publications, Inc. <https://doi.org/https://doi.org/10.4135/9781412964005.n82>
- Heath, R.L., & O'Hair, H. D. (2010). *Handbook of Risk and Crisis Communication* (1st ed.). Routledge. <https://doi.org/https://doi.org/10.4324/9781003070726>
- Livingstone, S., & Helsper, E. (2007). Gradations in digital inclusion: Children, young people and the digital divide. *New Media and Society*, 9(4), 671–696.

<https://doi.org/10.1177/1461444807080335>

Seeger, M. W., Sellnow, T. L., & Ulmer, R. R. (2003). *Communication and organizational crisis*. Westport, Conn. : Praeger.

Trilling, B., & Fadel, C. (2009). *Brief Review of Fadel , C ., & Trilling , B . (2009). 21st Century Skills : Learning for Life in Our Times . San Francisco : Jossey-Bass . April, 2010–2012.*