

La comunicación en la gestión de crisis

MAG.ROSARIO COLLAZO

¿Qué es una crisis?



Situación grave y decisiva que pone en peligro el desarrollo de un asunto, proceso u organización.

Las crisis siempre pueden ocurrir, su posibilidad es inevitable. Hacer buen uso de los canales de comunicación puede amortiguar su impacto.

TIPOS DE CANALES DE COMUNICACIÓN



→ Comunicación formal:
radio, televisión,
periódicos, redes sociales,
email, etc.

→ Comunicación informal:
conversaciones del día a día.
Dependiendo del mensaje, puede
ser beneficiosa o perjudicial.



Las crisis:



- Son repentinas
- Son únicas
- Afectan a toda la organización
- Causan temor sobre el futuro



PUEDEN SER:

- ➔ Políticas y financieras
- ➔ Ambientales
- ➔ Accidentes
- ➔ Desastres naturales
- ➔ De salud pública
- ➔ Laborales



Las 3 fases de una crisis



1

Inicio

2

Desarrollo

3

Declive

¿CÓMO PREPARARSE PARA UNA CRISIS?

PASO 1 Denominar un comité de gestión de crisis

Es importante tener designado un Comité de Gestión de Crisis, integrado por representantes de: la gerencia, el área donde se presentó la crisis, comunicación y recursos humanos o asesoría legal.

Se recomienda planear simulacros, ya que permiten capacitar al personal y anticipar posibles escenarios a resolver.

El comité debe contar con un manual para el manejo de situaciones críticas y es el encargado de elegir al vocero que se comunicará los medios.

Un buen vocero...



Tiene buena presentación personal

Tiene buen dominio del tema y no deja lugar a especulación

Hace buen uso del lenguaje

No asume la posición de víctima o expresa enojo ante las críticas



Actúan con seriedad y garantiza que la organización se presente con transparencia

Está en contacto con las autoridades de Gobierno, los medios de comunicación y los ciudadanos involucrados





¿Cómo comunico a diferentes medios?

Medios Internos

- Utilizar los canales comunicativos previamente establecidos: mail, plataformas laborables como Teams, entre otros.
- Centrar el mensaje en:
 - Tranquilidad y apoyo, explicar que la situación esta bajo control
 - Informar, es absolutamente necesario que todo el equipo este al tanto de los hechos
 - Aceptar críticas y sugerencias
 - Agradecer al equipo, sentirse apreciado es un factor esencial en la motivación laboral



Medios Tradicionales

Durante las crisis, la prensa es uno de los públicos más interesados en obtener información

- Cuando un periodista llame y no se le pueda dar una respuesta, hay que hacérselo saber con franqueza. Se le indica que se difundirá una comunicación oficial lo más pronto posible
- Hay varias herramientas que se podrían utilizar, por ejemplo: un comunicado de prensa, una declaración por escrito, una conferencia de prensa o una entrevista personal
- La herramienta que el Comité aplique debe ser producto del nivel de exposición pública que se desee



Medios Digitales

1. Supervisar: ¿Qué dicen otros de la situación?
2. Responder: Redirigir a otras fuentes de información o responder directamente si el mensaje es claro, conciso y consistente con lo que se está haciendo en otros medios
3. Publicar: transmitir el mensaje a través de contenidos visuales que ayuden a demostrar el control que la entidad tiene en cuanto a la situación



PASO 2

Conocer el método ACE

Acción

Contexto

Empatía

PASO 3

Conocer tu público objetivo



Públicos internos



Públicos externos



Públicos aliados



Públicos detractores





¿CÓMO CONTENER UNA CRISIS?



- ✔ Reportarla lo antes posible
- ✔ Activar el Comité de Gestión de Crisis
- ✔ Informar a medios de comunicación
- ✔ Evaluar los hechos: que ocurrió y que recursos hay para afrontarlos
- ✔ Diseñar un plan de acción según lo evaluado
- ✔ Reflexionar acerca de lo sucedido y como mejorar

ETAPA FINAL: RESTITUCIÓN DE DAÑOS



- El Comité diseña un plan para darle seguimiento a la crisis y fija la prioridad en que los casos serán atendidos.
- Un manejo adecuado de la comunicación posterior a la crisis ayuda a que los públicos de interés recuperen su confianza en la organización y su compromiso con el bien social.
- Tras la crisis hay que evaluar si las formas de comunicación que existían antes eran las correctas, o si habrá que buscar otras maneras de lograr una comunicación positiva.

EJEMPLO

EL MANEJO DE LA PANDEMIA COVID-19



¡GRACIAS!

Contacto: Rosario.Collazo@oei.int