

Webinar

Gestión y Comunicación de crisis: prepárate ante situaciones de alarma social

- Preguntas y respuestas -

Este documento da respuesta las preguntas que los asistentes al webinar “Gestión y comunicación de crisis: prepárate ante situaciones de alarma social” realizaron al final de la sesión del 6 de abril de 2020. La consultora en gestión y comunicación de crisis de TÜV SÜD Ester Pellicer les da respuesta.

¿El plan de acción lo elaborará el comité de crisis cuando éste se active o debería estar elaborado?

Aunque vivamos un mismo escenario dos veces o más no significa que lo tengamos que gestionar cada vez del mismo modo. Las circunstancias que rodean un escenario son únicas, distintas, con lo cual nuestra estrategia y nuestro plan de acción deberán ajustarse a la crisis que estemos viviendo en el momento que éstas ocurran. Teniendo esto en cuenta, sí que es interesante tener un listado de acciones a realizar según escenario para poder valorar las más convenientes en el momento adecuado. Prever acciones y pensar cómo las podríamos realizar nos daría ventaja y nos permitiría, llegado el momento, responder con más agilidad.

Está muy bien un comité de crisis en empresas grandes y/o multinacionales, pero ¿cómo se puede hacer esa organización en pequeñas y medianas?

Muchas empresas creen que por sus dimensiones y recursos internos es complicado diseñar su propio comité de crisis, pero lo cierto es que este equipo puede estar formado por personal y recursos tanto internos como externos, lo cual facilita su composición. Un comité de crisis puede estar integrado por personas de dirección, por empleados con mucha experiencia y conocimiento profundo de ciertas áreas de la empresa, por asesores y consultores externos y contar, además, con el soporte y recursos que ofrecen las distintas patronales y organizaciones sectoriales. Es cuestión de indagar, valorar y crear una estructura acorde al tipo de empresa que tengamos.

En esta situación en concreto, lo que se temía al principio era que todos los trabajadores pidieran la baja por enfermedad al empezar a ‘toser’ y eso la empresa no se lo puede permitir. ¿Como gestionar quien quiere aprovecharse y quien realmente cae enfermo? Este caso es muy específico de pandemia, por qué con un terremoto no pasa, por así decirlo.

Esta reacción que comenta se debería sobre todo al miedo. Miedo a contagiarse y miedo a transmitirlo a sus respectivas familias al llegar a casa. Ante esta situación apostaría por tranquilizarles y comunicarles las medidas que ha tomado la empresa para minimizar el riesgo de contagio, además de darles recomendaciones para no exponerse al virus cuando salgan del trabajo. En este sentido, apelaría a la responsabilidad de todos, que pasaría por llamar al teléfono de atención médica en caso de notarse síntomas y de continuar trabajando si uno se encuentra bien. En este punto, les expondría la necesidad de continuar trabajando para mantener la

actividad productiva tanto tiempo como fuera posible para seguir adelante y evitar consecuencias negativas a todos los niveles de la organización.

Tener un buen clima interno, con empleados alineados y comprometidos con la empresa, ayudaría mucho a encontrar su complicidad, aunque también es cierto que esta crisis nos afecta a todos y encontrar la empatía y comprensión de las personas es más fácil que en otras circunstancias. En todo caso, la comunicación con las personas se debe realizar siempre desde la responsabilidad, la coherencia, la sinceridad y la escucha activa.

Algunas empresas están pagando primas a sus empleados en esta situación. ¿Ves imprudente comunicarlo externamente?

Si pagáis primas a los empleados es que valoráis de una forma extraordinaria su labor por los motivos que consideréis. Creo que a nivel externo es más elegante y más gratificante para los empleados que se reconozca su labor públicamente y se ensalcen los motivos por los cuales reconocéis especialmente su trabajo. Si lo publicáis en forma de comunicado, en la parte final del texto se puede hacer referencia a las primas, pero por decirlo de algún modo, no lo pondría en el titular.