

# Comunicar en Tiempos de Crisis

¿Qué sabemos y qué acciones podemos tomar en situaciones de crisis?

E|H  
Efficient — Happiness

# Comunicar en Tiempos de Crisis

## PROPUESTA

¿Qué sabemos y qué acciones podemos tomar en situaciones de crisis?

## 4 Principios de la Comunicación

1. Las percepciones son tan importantes como los hechos. Debemos entender las percepciones.
2. El objetivo de la gestión consiste en reducir los riesgos para nuestros empleados. Que la gente no se sienta menos preocupada, sino más protegida ante el riesgo.
3. El objetivo de la comunicación no es reducir la percepción del riesgo, sino conseguir que la percepción se corresponda con la realidad.
4. Nuestro primer público siempre es el interno. En primer lugar siempre pensar en nuestros empleados y equipos.





# Comunicar en Tiempos de Crisis

## 7 Principios a tener en cuenta



### 1. ¿Qué son los riesgos?

- Amenazas que provocan miedo. A más miedo, somos menos racionales y menos responsables.
- No son percibidos como fenómenos objetivos, dependen de muchos factores: la edad, nuestra formación, experiencia previa, nivel de responsabilidad, etc.
- No conocemos cual será la reacción de nuestra gente ante el riesgo.
- Ante el estímulo del riesgo, debemos prepararnos para reacciones muy distintas.

### Recomendaciones

- ★ Responder de la manera más personalizada posible.
- ★ Ser empáticos, escuchar con atención, saber mantener la calma ante las personas más viscerales.
- ★ Extremar la paciencia, no tomar decisiones apresuradas.

# Comunicar en Tiempos de Crisis

## 7 Principios a tener en cuenta



## 2. ¿Cuáles son los factores del riesgo?

- La familiaridad. A mayor familiaridad con el riesgo, menor sensación y percepción de amenaza.
- La capacidad de control. El que controla el riesgo, se siente más seguro, tranquilo y siente menos la amenaza.
- Ejemplo del "conductor y el pasajero". No tenemos la misma percepción de inseguridad y amenaza cuando somos el piloto de un avión, nos permiten sentarnos en la cabina del piloto o estamos acomodados en un asiento de pasajero.

## Recomendaciones

- ★ Dar información. Es más fácil entender cómo funciona todo, si disponemos de una información clara, transparente y continua.
- ★ Dar los medios necesarios para que los demás puedan también controlar el riesgo.
- ★ No podemos proteger de manera uniforme. Recuerda que el riesgo se percibe de manera personal.



## 7 Principios a tener en cuenta



### 3. Nos preocupamos por el futuro.

- La gente acepta los accidentes y los errores, pero se preocupa rápidamente por lo que pasará a continuación.
- Los empleados quieren que sus Directivos les protejan y piensen en cómo vamos a ayudarles.

### Recomendaciones

- ★ Utilizar "escenarios".
- ★ Los elementos del "escenario" deben ser: Análisis, Diagnóstico y Tratamiento.
- ★ Comunicar con "escenarios" permite explicar cuál va a ser el futuro.
- ★ Ser y actuar con la máxima transparencia, si quieres que confíen en ti como Directivo.

# Comunicar en Tiempos de Crisis

## 7 Principios a tener en cuenta



### 4. Las distracciones son un enemigo.

- En situaciones de crisis, las personas somos incapaces de prestar atención.
- Nos preguntarán muchas veces lo mismo, de manera repetida.
- Ello genera confusión e incertidumbre.
- Al estar distraídos, se hace muy difícil captar el mensaje.

### Recomendaciones

- ★ Utilizar un mensaje claro, directo, informal. Ser muy cercanos.
- ★ Huir de las jergas (médicas, jurídicas, tecnológicas). Claridad en el mensaje.
- ★ Ser breves, porque falta atención.
- ★ Concreta. Escribe en un texto tu mensaje y redúcelo hasta un 30%.
- ★ Utiliza ejemplos y gráficos. Son muy útiles y en poco tiempo hacen que captemos y entendamos el mensaje.
- ★ Utiliza canales bidireccionales, que nos puedan transmitir sus percepciones e inquietudes. La información debe circular en ambas direcciones. Usar redes horizontales (whatsapp, links) mejor que un canal jerárquico.
- ★ Los empleados deben vernos como un canal más de información, no somos los únicos "oráculos". Porque las personas en situaciones de crisis, tienen y utilizan diversas fuentes de información.



## 7 Principios a tener en cuenta



### 5. El silencio no funciona.

- La ansiedad crece en el vacío.
- En situaciones de crisis el "no news" no significa "good news", sino todo lo contrario.
- Los empleados necesitan recibir una información actualizada, transparente, breve y concisa.
- La confianza en sus Directivos es muy importante. En el caso que por un error, la hayamos perdido, piensa que también podemos recuperarla.
- Cuando todos tenemos la misma información sobre los hechos, tendremos también una idéntica percepción del riesgo.
- "Mis empleados se preocupan más por sus vacaciones, que por la continuidad de la empresa". Dales toda la información de la que dispones y seguramente su opinión cambiará.

### Recomendaciones

- ★ Dar seguridad a nuestros empleados, no es transmitir información, es conectar.
- ★ Debemos contactar, cada vez que pensamos que están esperando o piensan que hay novedades. Cada vez que pensemos que ellos quieren saber.
- ★ Los errores importantes son los errores creíbles y debemos desmentirlos rápidamente.

## 7 Principios a tener en cuenta



### 6. El tono es el mensaje.

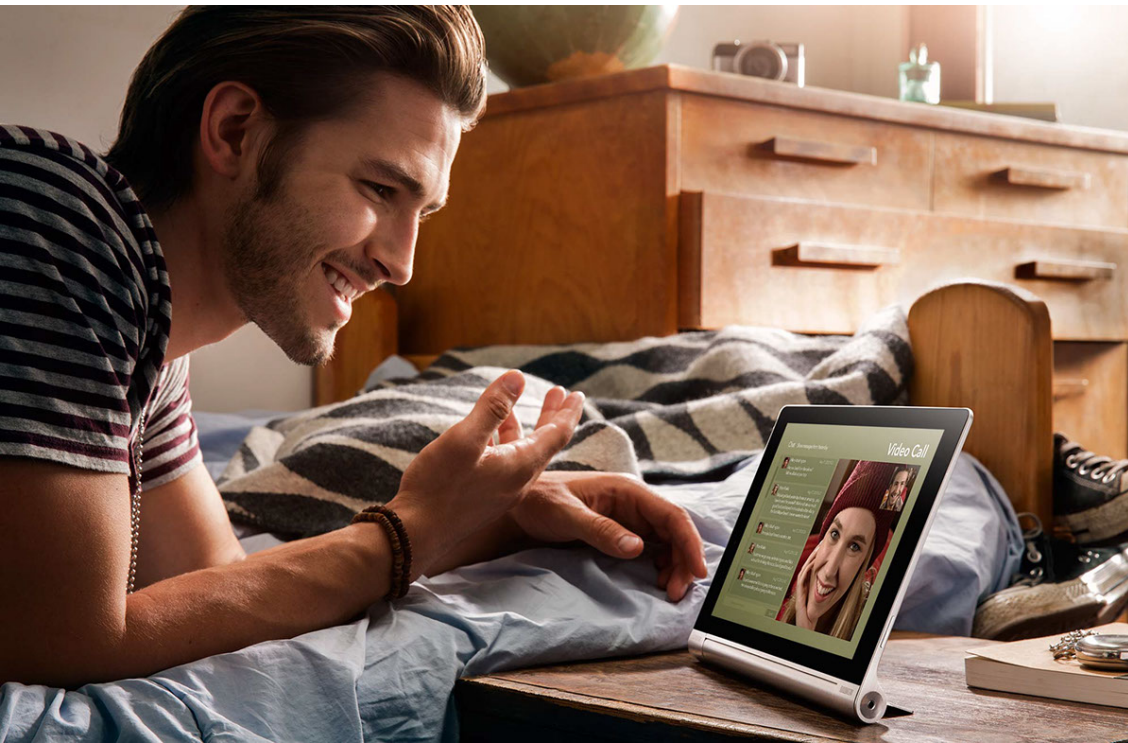
- Las crisis son situaciones inestables y cambiantes.
- El exceso de arrogancia hace que las personas inteligentes entren en pánico. Huyen cuando observan que sus Directivos son arrogantes y "pretenden" demostrar que controlan la situación.
- Las personas siempre son más importantes que el dinero.
- En una gestión de crisis, debemos salir fortalecidos en nuestras relaciones personales, no debemos priorizar el ahorro de costes o la disminución de beneficios.

### Recomendaciones

- ★ Hablemos de lo que sabemos. De los temas específicos que hablen los especialistas, los expertos.
- ★ Demos cancha a los que saben, aportan mejor información y más creíble.
- ★ Aceptar que las cosas pueden cambiar, que no controlamos al 100% la situación. Nos hace más creíbles.
- ★ Flexibilidad y humildad. Si hay que cambiar los planes, se cambian.
- ★ Recuerda que lo mejor de un PLAN es la preparación y experiencia que tenemos para resolver los problemas.
- ★ Prepara las respuestas para todas las preguntas, no sólo las probables, sino también las improbables.
- ★ Las mentiras son errores debidos a la precipitación. Debemos prepararnos antes, para no cometer el error de utilizarlas.



## 7 Principios a tener en cuenta



### 6. Favorecer el altruismo.

- Los empleados quieren saber qué está pasando, pero quieren también ayudar.
- Su ayuda es importante para ellos, pero también lo es para ti como CEO y para tu Organización.
- Las organizaciones son grupos organizados en medio de una situación de caos (crisis) y ello nos permite poder ayudar mucho.
- Somos ejemplo de organización y de experiencia, que podemos trasladar a la sociedad en un momento de crisis. Si vemos la oportunidad de trasladar nuestra experiencia organizativa, hagámoslo.

### Recomendaciones

- ★ Da ejemplos de cómo ayudar.
- ★ Da autogestión a tus empleados.
- ★ Pidamos ayuda, habrá personas que nos querrán ayudar.
- ★ Las crisis no afectan a empresas concretas, afectan a sectores concretos. Debemos colaborar entre empresas del mismo sector.

# Comunicar en Tiempos de Crisis

## PROPUESTA


¿Qué sabemos y qué acciones podemos tomar en situaciones de crisis?

## 3 Ideas Finales

1. La gestión de crisis se puede resumir en esta frase... "Prepárate para lo peor y espera que no pase".
2. Anticípate a lo peor... porque a nadie se le va a ocurrir.
3. No debemos disminuir la sensación de riesgo, debemos ser realistas.





A photograph of a man with white hair and a red nose on a stage, clapping his hands. He is wearing a dark suit jacket. In the background, a large, dimly lit audience is also clapping. The scene is illuminated with blue and purple stage lights.

“Trabajar y ser feliz no solo es posible, sino que es necesario”

Efficient Happiness