

Gestión de Comunicación en Crisis

“Un acertado manejo de la situación para conseguir resultados positivos”



“El 95% de las empresas, tarde o temprano sufre alguna crisis a lo largo de su existencia con efectos negativos en su imagen pública, en su credibilidad y en su cuenta de resultados. Tan solo un 10% de las compañías que padecen algún problema grave aprovechan esta circunstancia para corregir errores, sacar conclusiones y, además, salir fortalecidas.

Fuente: Foromarketing.com



Tres principios de la comunicación en crisis

Anteponer los grupos de interés internos. En lugar de esforzarnos en cambiar la opinión pública, debemos enfocarnos al interior de nuestra empresa, nuestros empleados y colaboradores son quienes nos representan.



Tres principios de la comunicación en crisis

Los riesgos generan miedo. Hay que ser empáticos, es decir, escuchar mucho y con calma.



Tres principios de la comunicación en crisis



La clave de toda comunicación durante una crisis es la **confianza**. Hay que decir la verdad siempre, no mentir a nadie y anticiparse a las preguntas. No debemos hablar de algo que no sabemos, hay que buscar ayuda de especialistas.

Debemos tener claro que estamos ante una situación cambiante.

Fuente: IESE Business School

Comunicación Institucional ante COVID-19

El silencio genera temor y desconfianza. La Incertidumbre afecta el clima laboral, genera el rumor y pueden afectar a la empresa.

RECOMENDACIONES:

- ▶ Solo un interlocutor para brindar la información (Comité COVID). Perfil del vocero, debe tener credibilidad, tener templanza y preparado para reflejar los valores de la empresa u organización.
- ▶ Claridad y coherencia en los mensajes. Siempre acompañarlos con mensajes de calma.
- ▶ Evitar emitir información contradictoria. Si sabemos que algo puede cambiar en unas horas, es mejor no decirlo.

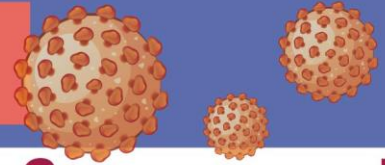
Acciones

- ▶ **Desarrollar módulos y capacitaciones en línea para garantizar que los empleados hayan entendido adecuadamente todas las nuevas políticas y los recursos disponibles.**
- ▶ **Hacer una encuesta proactiva a los empleados para recopilar comentarios sobre las medidas adoptadas e informar nuevas medidas de seguridad en el lugar de trabajo.**
- ▶ **Compartir material digital y/o impreso (flyers y carteles).**
- ▶ **Asegurar que todos los empleados hayan completado toda la capacitación de regreso seguro al trabajo, mediante la respuesta de cuestionarios .**

Acciones



3 medidas de prevención contra el nuevo coronavirus COVID-19



Estornudo de etiqueta **1**

Al toser o estornudar, cubre tu boca y nariz con un pañuelo desechable y tíralo a la basura.



O utiliza el ángulo interno del brazo, ¡Nunca con las manos!



Después, lava tus manos con agua y jabón.



Lavado de manos frecuente **2**

Lava tus manos correctamente con jabón y agua.



O bien, usa soluciones a base de alcohol gel al 70%.



Resguardo en casa **3**

En caso de tener síntomas de resfriado o gripe:

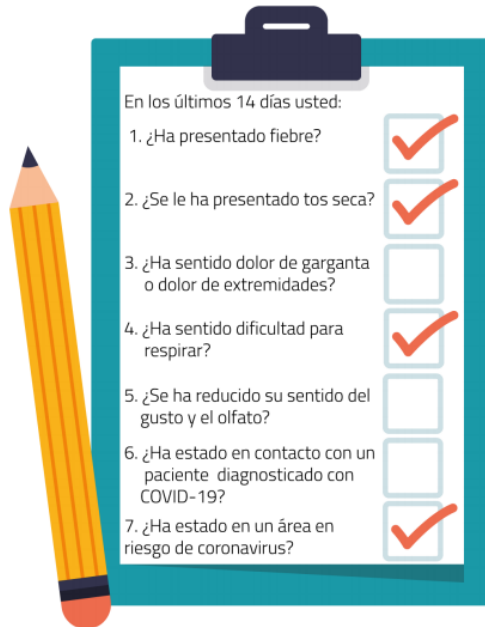
- Acudir a revisión médica y no automedicarse
- Evitar contacto con otras personas
- Evitar dar besos, saludar de mano

Estas medidas no farmacológicas son las más eficaces para evitar que las enfermedades respiratorias se contagien a otras personas.



Acciones


Aplicar semanalmente cuestionario para evaluar el posible riesgo de la persona



En los últimos 14 días usted:

1. ¿Ha presentado fiebre?
2. ¿Se le ha presentado tos seca?
3. ¿Ha sentido dolor de garganta o dolor de extremidades?
4. ¿Ha sentido dificultad para respirar?
5. ¿Se ha reducido su sentido del gusto y el olfato?
6. ¿Ha estado en contacto con un paciente diagnosticado con COVID-19?
7. ¿Ha estado en un área en riesgo de coronavirus?

Previo > Traslados > En el trabajo > Áreas comunes

Administrativas 

Oficina | Obra: Cielo Abierto - Edificación

Acciones

- Aplicar el cuestionario de manera semanal a todos los colaboradores.
- Si algún empleado responde "SI" al menos a una de las preguntas, evaluar aislamiento en domicilio por 14 días y vigilar si evolucionan los síntomas que puedan indicar presencia de la enfermedad.

¡Gracias!

¿Alguna pregunta?

- ▶ [@Consejoincide](#)
- ▶ Consejo.incide@gmail.com
- ▶ Anabel.valor@gmail.com

“Un acertado manejo de la situación para conseguir resultados positivos”

