

## **Consejos para salir fortalecidos en épocas de crisis**

### **Enrique Alcat**

- 1.- Decir siempre la verdad. Llamar a las cosas por su nombre, sin eufemismos, y ser responsable. No mentir nunca.
- 2.- El silencio no es rentable. Las empresas, en casos de crisis, tienen el deber moral de informar. La callada por respuesta acrecienta la percepción negativa porque si tú no dices lo que haces otros dirán lo que no haces.
- 3.- La oportunidad de volver a empezar. Toda crisis es una oportunidad para hacer balance y corregir errores. Las empresas se miran excesivamente el ombligo cuando todas tienen aspectos que mejorar.
- 4.- Preparación y prevención. La correcta gestión de una crisis pasa por estar preparados. Las crisis llegan sin avisar. Una empresa preparada ahorrará una factura económica y personal muy elevada.
- 5.- Proactividad. Los miedos paralizantes o dejar que el tiempo pase sin tomar ninguna medida son dos errores comunes. Ante una crisis siempre se debe adoptar un papel proactivo y tomar las riendas de la situación antes que las tomen los demás.
- 6.- Transmitir confianza. El objetivo de toda crisis pasa por devolver a la empresa la situación de partida y para ello debe gestionar las percepciones para que los públicos afectados recuperen la confianza.
- 7.- Comité de crisis. Las personas que integran el comité deben conocer muy bien qué tienen que hacer en cada momento y no deben dejar nada a la improvisación.
- 8.- Comunicación interna y externa. Si importante es lo que se dice cara al exterior no lo es menos lo que se tiene que decir “dentro”. El personal interno debe enterarse por los medios que la empresa confeccione y no por terceros porque se generan rumores tóxicos.
- 9.- La gestión de las emociones. Las crisis afectan a las personas y, antes que primar factores de índole económica, se deben tener en cuenta aspectos relacionados con la salud y seguridad muy especialmente en casos graves o excepcionales.
- 10.- Manual de Comunicación de Crisis. Es la mejor herramienta para afrontar cualquier crisis. Es la hoja de ruta necesaria que toda empresa debe tener ante cualquier imprevisto y que, lamentablemente, brilla por su ausencia en la inmensa mayoría de empresas de todo tipo y tamaño.