

¿Estamos preparados para afrontar una crisis en nuestra empresa?

Antes de seguir leyendo este artículo, ¿podría pararse a pensar en cuánto dinero y esfuerzo ha invertido su empresa y las personas que trabajan en ella durante estos últimos años para mejorar cualquiera de sus procesos? Publicidad, diagnósticos, asesorías, informatización, tecnología, formación y un largo etcétera que supone cantidades muy importantes para cualquier empresa.

¿Pero que le sucedería a una empresa, si después de toda esa inversión no está preparada para afrontar un momento de crisis inesperada?

Evidentemente, una empresa consolidada y con un gran prestigio, nunca piensa que algo así va a sucederle. Sin embargo, muchos son los ejemplos que tenemos de este tipo de casos y podemos ver con claridad, las consecuencias que se derivan de una buena o mala gestión frente a una situación de estas características. Véanse si no, los errores comunicativos del PP tras el 11-M y las consecuencias que eso trajo. O el polémico caso de.....

Muchas son las empresas/instituciones que desconocen las graves consecuencias que puede tener cometer errores en un momento difícil como éste.

Generalmente, y esto vale para cualquier situación humana, cuando no se espera un acontecimiento, suele costarnos reaccionar y afrontarlo correctamente. Y este es el primer problema que suelen encontrarse las empresas.

Cuando la situación provoca impacto social, la gente demanda información rápidamente y sobre todo, la verdad. Y si no se está preparado para ese momento, es muy difícil actuar con calma, rapidez, claridad y seguridad. Y sobre todo, sin perjudicar la imagen de la empresa en cuestión. Muy pronto, surgen todo tipo de rumores o versiones distorsionadas de lo sucedido, provocados por el boca a boca, que evidentemente no conoce toda la información y por lo tanto, la distorsiona.

¿Imaginan un accidente mortal dentro de las instalaciones, una dimisión inesperada del presidente de la empresa, una crisis en el consejo de administración o cualquier situación que provoque incertidumbre, miedo, inseguridad o incluso enfado entre la gente? ¿Imaginan la crisis que puede desencadenar el no mantener la calma y no saber dar cara al problema? Para muchas empresas, ha llegado a suponer un cambio de rumbo totalmente inesperado. Por supuesto, a peor....

Como se desprende de un estudio sobre la comunicación en las empresas navarras, realizado el año pasado, (.....) el 71% de las principales empresas de la comunidad admite no tener preparado un plan de crisis. Y sin embargo, el 41% admite haberlo necesitado en alguna ocasión...

Si se gasta tanto en publicidad y modernización, pensemos también en la inversión que supone la previsión y anticipación a una situación difícil e imprevista...

No olvidemos que también se puede salir muy beneficiado de un momento así, si se demuestra la capacidad de previsión, control y dominio de todas las situaciones a las que se enfrenta esa empresa. Empleados, accionistas, inversores, clientes y público en general, obtendrán una imagen muy positiva si en todo momento, la empresa se muestra comunicativa, clara, sincera y rápida en la solución del problema.

Parece que nunca es buen momento para sentarse y preparar la gestión de una posible crisis, pero piensen, que **quizás mañana, sea tu empresa** la que se ve inmersa en una de estas **crisis**...

Joaquín Echenique Huarte
Novacom Consultores de Comunicación