

Media training especializado en manejo de crisis

La clave del manejo de cualquier crisis está determinada por los procesos de comunicación que se hagan para superarla. Sin tener las puertas abiertas a la ciudadanía y entregar la información necesaria será una tarea imposible salir bien librado de la crisis.

Por tal motivo es necesario un esquema de capacitación planteado específicamente para momentos difíciles, ya que el ambiente de los partidos, gobiernos o campañas cambia radicalmente ante una crisis.

No basta con tener un vocero entrenado de manera general para enfrentar medios de comunicación, no basta con conocer las herramientas para establecer puentes con los periodistas; porque justo en esos momentos, los medios y los periodistas verán la noticia desde otra óptica.

Para desarrollar un proceso adecuado, planteamos:

- Definición de mejor y peor escenario para cada crisis.
- Entrevistas de asalto.
- Inmediatez de los nuevos medios de comunicación y respuestas adecuadas cuando no hay tiempo de pensarlas.
- Propaganda negativa y cómo enfrentarla.
- Vocería postcrisis.

En la gran mayoría de los casos, las crisis requieren la atención suficiente para que los medios (y la ciudadanía) se sientan bien informados, pero no se necesita exponer al candidato o al gobernante como escudero.

El gran error en este tipo de procesos es no saber calibrar el momento en el que verdaderamente el dirigente debe ponerse al frente de la crisis y absorber las consecuencias negativas de la misma.