

COLUMNA INVITADA

# Chernobyl y la comunicación de crisis

*Ignacio Fernández*

12 de julio de 2019, 00:08

Será por deformación profesional, pero una de las escenas de la miniserie de HBO Chernobyl que más me llamó la atención fue la de la reunión que mantuvieron los máximos responsables de la catástrofe con diversos funcionarios del apparatchik a escasas horas de la explosión de la central nuclear Vladímir Ilich Lenin.

Llegado el momento en el que las burdas excusas por minimizar la situación de quienes creían estar al frente comenzaron a generar caras de estupor y duda entre el auditorio; un veterano del partido comunista, que había tomado asiento en un lateral de la habitación, se pone en pie con ayuda de su bastón, despreciando la ayuda de un soldado, e interrumpe la acalorada sesión. En ese momento, los presentes reciben una arenga digna de mitin político que logra arrancar un raudal de aplausos y vítores para un estado soviético que puede con ésta y cualquier otra calamidad que se le ponga por delante. Lamentablemente, pura soflama frente a todo lo que vino después.

Con mucho acierto, esta escena retrata las fases por las que atraviesa, generalmente, un individuo u organización que se encuentra en la antesala de una crisis de índole público y que, bajo la influencia de distintos prejuicios y pretextos, acaba tomando cartas en el asunto más tarde de lo deseable.

1. Negación. El pensamiento recurrente es “esto no nos está sucediendo” o “no sobredimensionemos las cosas”. Es cuestión de un noticiario y se acabó...
2. Silencio. Comienza la retahíla de notas y la decisión es enmudecer. Como mecanismo de autoprotección, se adopta la posición tan poco constructiva de “todo el mundo está mal menos yo”.
3. Introversión. Basta con activar acciones de comunicación interna para vacunar a audiencias como empleados y proveedores, y, asimismo, darles instrucciones claras para que se eviten filtraciones hacia el exterior. Sin embargo, el resto del planeta sigue girando y los medios continúan publicando.
4. ¡Sáquenme de los titulares! Demasiado tarde... Ahora en lugar de manejo de crisis cabe hablarse propiamente de control de daños. La medición de los mismos en términos cualitativos y cuantitativos hará que más de uno se replantee la efectividad del “agáchense y cúbranse” a la hora de manejar una crisis.

El escrutinio sobre personas y organizaciones se ha incrementado exponencialmente a la luz de los avances tecnológicos experimentados desde finales del siglo pasado. A ello cabe sumar las cada vez más frecuentes acciones deliberadas de desinformación contra un objetivo específico, o las voces inexpertas que se sienten legitimadas para sentar cátedra sobre cualquier tema de interés público. Ésta es la nueva normalidad que enfrentamos y cuanto más se tarde en tomar la decisión de manejarla, más alto será el precio a pagar.

\*Socio Consultor, PRoa StructurA.

Archivado en:

COLUMNA INVITADA