

The image features two large, thick black L-shaped brackets. One is positioned in the top-left corner, and the other is in the bottom-right corner, framing the central text. The text is centered between these brackets.

COMUNICACIÓN DE CRISIS

De qué modo se debería actuar y pensar para que una crisis afectara lo menos negativamente posible?

Qué se puede hacer para no entrar en situaciones de crisis o para salir de ellas ?

“Aprendiendo y practicando, imaginando y discutiendo”

La crisis

- Es un proceso social y psíquico complejo que experimenta alguien, originado en el disenso de unos agentes con cierto grado de poder sobre quien padece la crisis.
- Se relaciona con una pérdida de la posición relativa de poder que se necesita o se quiere conservar y con un cambio completo de identidad en el plano individual o colectivo.
- Es una experiencia de inseguridad, actual o potencial, acerca del poder o posición de una persona, de un grupo de personas, de un área formal en una organización, de una corporación o de toda una sociedad.
- Se instala como una experiencia que impide tomar decisiones con seguridad y estabilidad.

La crisis

Es el resultado del DISENSO de las personas sobre el sujeto de la crisis. Lo que se pierde es una posición relativa en el entramado de las relaciones sociales.

Falta de apoyo, cooperación y cohesión necesaria y suficiente que se requiere para mantener cierta posición de poder que desea y/o necesita.

La solución a las diferentes crisis proviene de conseguir: Apoyos y coordinación con otros/as. El proceso de cooperación y “acción concertada” con los demás es central y estructural para resolver el problema de la escalada de la crisis.

El modo de recuperar la posición de poder está relacionado con el CONSENSO y el consentimiento que puede conseguirse.

Para no entrar en una crisis.....

- Aprender a identificar sus indicios de presentación.
- Tomar conciencia de sus consecuencias
- Conocer más de cerca este proceso inestable y doloroso para la mayoría de los seres humanos.

Diferencias entre conflicto y crisis

Las crisis y los conflictos son experiencias de un tipo de relaciones sociales en las que el sujeto está a punto de perder algo o de no ganarlo.

- **Recursos:** intereses vs necesidades estructurales /básicas(
- **Relación social:** enfrentamiento individualizado vs consenso global
- **Métodos de resolución:** consentimiento restringido vs consentimiento ampliado

La crisis es una experiencia en la que se reúnen elementos objetivos



Estos factores son los que provocan las consecuencias más o menos negativas y son resultado del desorden y de la incertidumbre.

FACTORES ESTRUCTURALES DE LA CRISIS

Factores estructurales de la crisis

| Crisis | Entrada | Salida |
|-----------------|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Poder | Pérdida de poder | Aumento de poder |
| Tiempo | Percepción de tener poco tiempo para actuar | Percepción de tener mucho tiempo para actuar |
| Emociones | Implicación emocional | Alejamiento de los estados emocionales eufóricos |
| Compartamientos | Descontrol de las acciones para solucionar la crisis | Control de las acciones para solucionar la crisis |

Acciones para salir de la crisis

- Aportar certidumbres y certezas. No mentir.
- La vocería tiene que ser jerárquica . La vocería tiene que funcionar como una orquesta.
- Sensibilidad. Piloto de tormenta.
- El exceso de dramatización es un drama. Dramatizar es la contracara de la sobriedad. No se hacen discursos connotativos. Se dice lo que se tiene que decir.

Acciones para salir de la crisis

- Evitar la subjetivación y las celebraciones parciales.
- Asumir la anormalidad de manera temprana y trazar una trayectoria de certezas para el corto, mediano y largo plazo.
- Pérdida de reputación, credibilidad/ confianza y legitimidad.

Soluciones estratégicas para las crisis

Las crisis están delimitadas, construidas y definidas por el Tiempo.

Antes de la crisis: Prevención. Indicadores. Organización.

Durante la crisis: (comité de crisis)

Controlar/contener/mitigar

Después de la crisis: Evaluación

- Observar las relaciones de poder en las que se encuentra implicado/a.
- Analizar los tiempos de acción de acuerdo con las reacciones y percepciones de los agentes que participan de la crisis.
- Definir quién se sumaría como analista o consultor externo no comprometido en la crisis.
- Planificar las acciones que se podrán programar en la crisis