

COMUNICACIÓN DE CRISIS

IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS Y ESTRATEGIAS DE RESPUESTAS

UN NUEVO PARADIGMA NOS EXIGE REPENSAR LA COMUNICACIÓN



NUEVOS ESCENARIOS CULTURALES Y REGLAMENTARIOS

RGDP

- Reglamento general de Protección de Datos
- Entra en vigencia el 25/05/2018 en la UE.

Datos sensibles

- Datos referidos a salud, origen racial, ideología, creencia religiosa, orientación sexual, entre otros.

UN NUEVO PARADIGMA NOS EXIGE REPENSAR LA COMUNICACIÓN



CRISIS

Un hecho no controlado por sus órganos de gestión y que afecta de forma relevante y negativa a la empresa, a su imagen y a su desarrollo normal.

(C. Paniagua)

DISENSO

Se puede definir como el resultado de la disparidad o de la disyunción de ideas, sentimientos, acciones entre dos o más personas, grupos u organizaciones. Es la expresión de desacuerdo, o de no acuerdo, de no acompañamiento al otro. Puede ser público o privado, verbal no verbal, agresivo o pacífico.

....Hay que aprender a permanecer sin estar desequilibrados” (L. Elizalde)

NO TODO DISEÑO ES CRISIS

L.ELIZALDE)



CRISIS



ESCÁNDALO



CONFLICTO



RIESGO

DIMENSIONES PARA EVALUAR UNA CRISIS

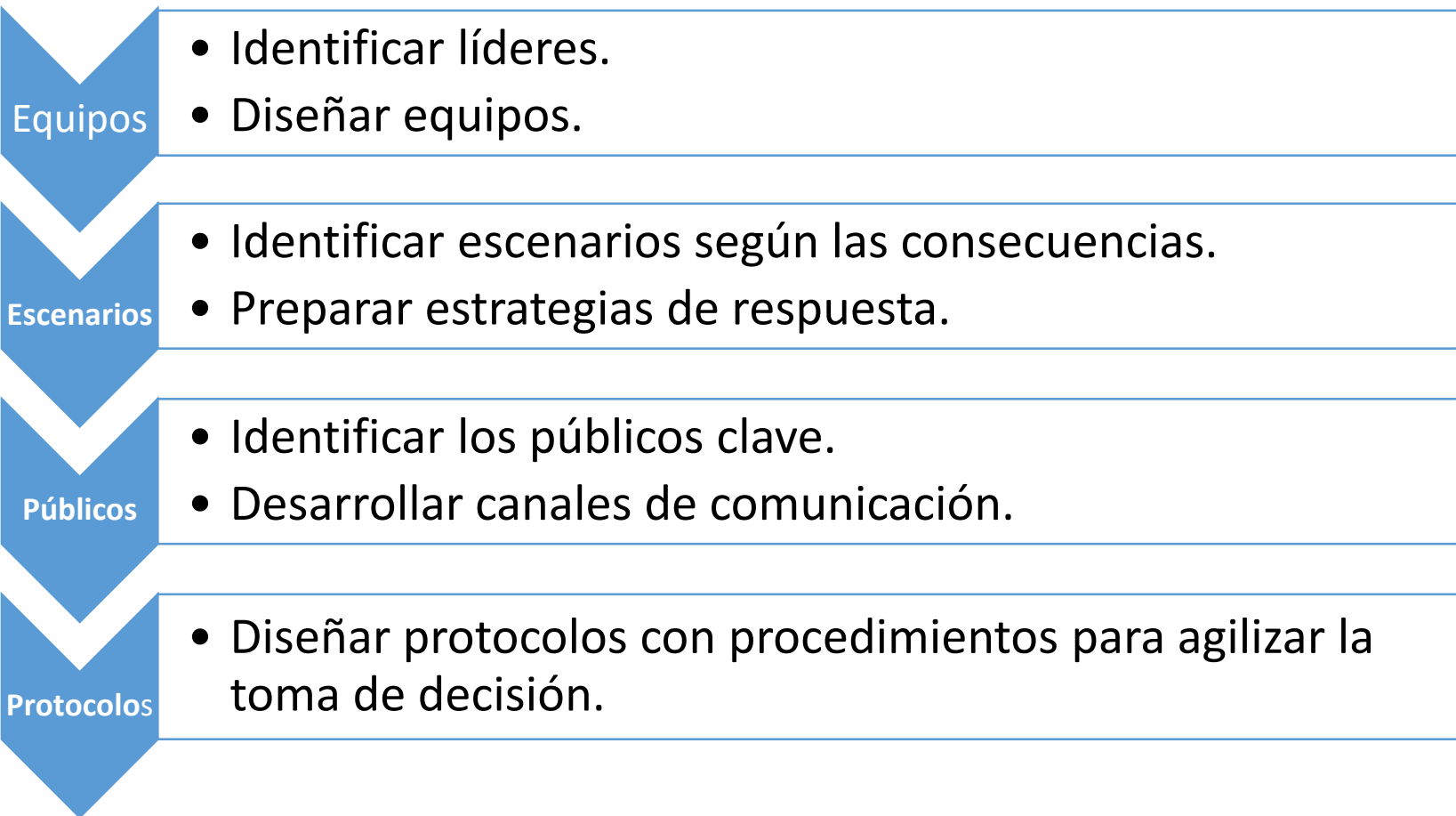
	Normal	Emergencia	Crisis
Rentabilidad	Dentro del presupuesto aprobado	Pueden salirse del presupuesto	Muy por debajo del presupuesto aprobado
Sustentabilidad	No se pone en duda la continuidad	Puede ponerse en duda la continuidad	Se pondrá en duda la continuidad
Reputación	No se cambia la percepción	Cambios en los aspectos periféricos de la reputación	Cambios en aspectos centrales de la reputación
Responsabilidad	Se afectan los niveles de decisión	Se afectan niveles de responsabilidad medios y altos	Están afectados niveles de decisión altos y políticos

(L. ELIZALDE)

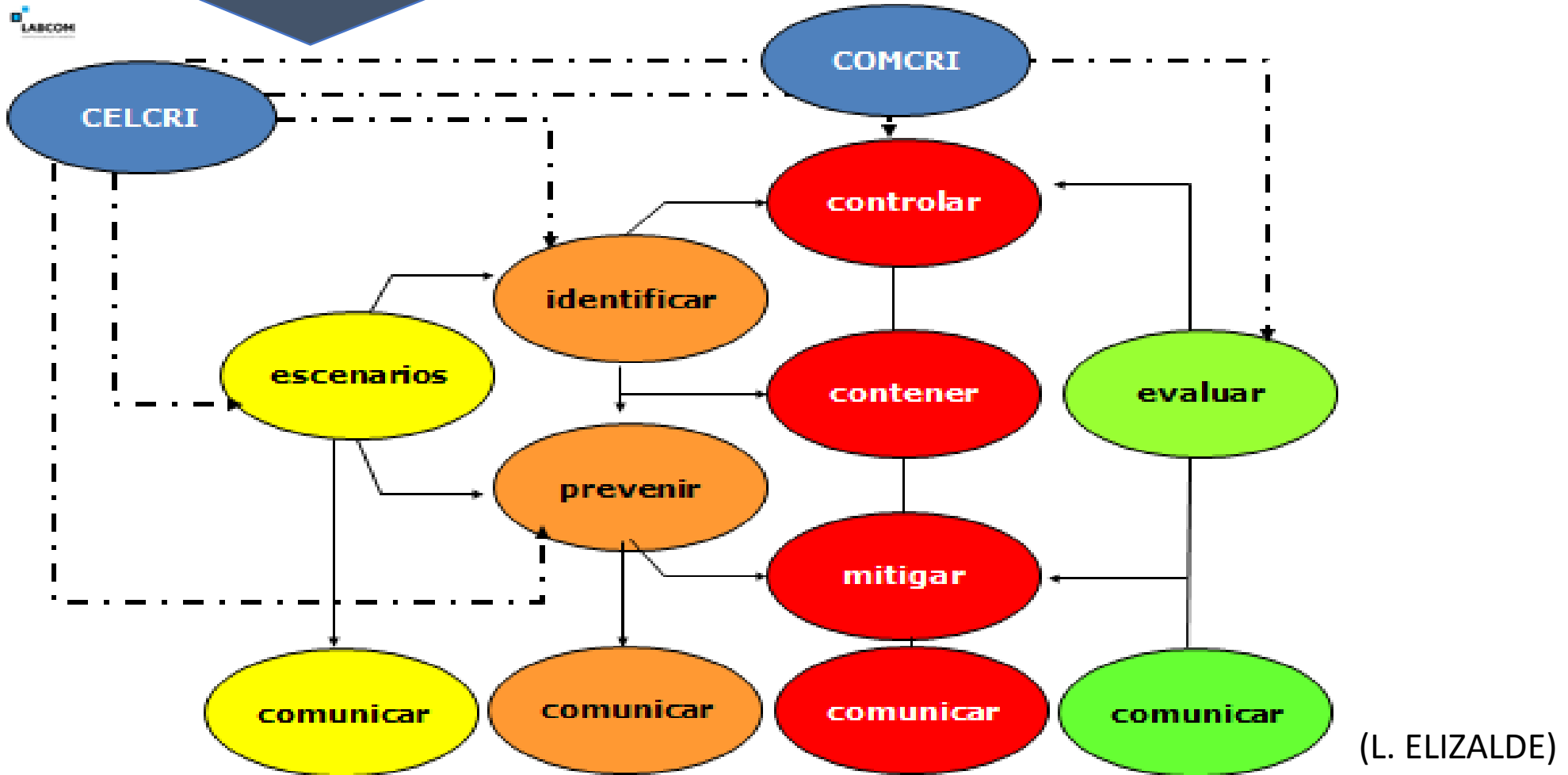
GESTIÓN DE COMUNICACIÓN DE CRISIS



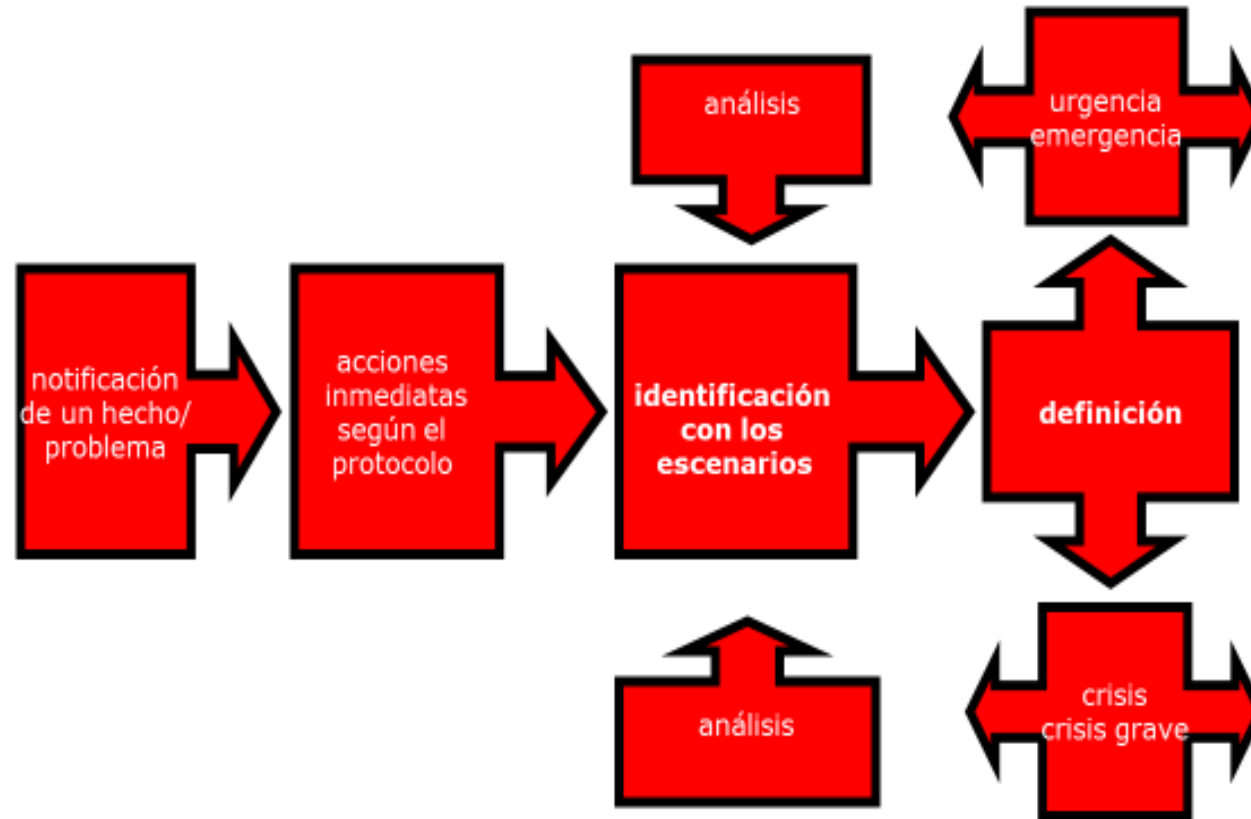
GESTIÓN DE COMUNICACIÓN DE CRISIS



DISEÑO Y CAPACITACIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO



MANUAL O PROTOCOLO DE CRISIS



(L. ELIZALDE)

Prof. PATRICIA SCHROEDER
COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

