**Keep Calm and Communicate in a Crisis**

**Mantén la calma y communícate en medio de una crisis**

***Por Celeste Ryan Blyden***

Una crisis es un evento que define la reputación en la vida de tu organización. Es un evento impredecible que pone a tu organización en la mira. Presenta un peligro amenazante, y al mismo tiempo, una oportunidad que puede fortalecer e infundir nueva vida a tu organización.

La comunicación en medio de la crisis (también llamada gestión de crisis) es la práctica de ayudar a nuestras organizaciones a trabajar y comunicarse de manera efectiva sobre situaciones difíciles, que son causadas generalmente por desastres naturales, muertes inesperadas o errores humanos.

**Lecciones aprendidas:** Durante 20 años de ayudar a las organizaciones adventistas del Séptimo Día a superar situaciones de crisis, aprendí a no sorprenderme cuando recibo una llamada sobre una situación que se está desarrollando. Porque somos humanos, las cosas malas suceden, incluso en las organizaciones de Dios, y las personas buenas cometen errores. También aprendí que hay sabiduría en el consejo de muchos (consultar con otros es una buena idea), pero muchas manos en un plato hacen mucho garabato y pueden causar inercia. Trabajar con un pequeño grupo de tres a cinco personas que sean las más adecuadas para responder a la situación en cuestión te ayudará a crear un proceso adecuado y una respuesta eficaz de manera oportuna.

**8 pasos para manejar una crisis**

**1. Averigua los hechos** - ¿Qué pasó? ¿Qué sabes?

**2. Forma un Equipo de Crisis** - ¿Quién va a trabajar en esta situación? Sugiero de tres a cinco personas cuyas funciones son más relevantes para la situación a la que te enfrentas.

**3. Haz un borrador de una declaración:** ¿Qué quieres que se sepa sobre esta situación? Una declaración simplemente articula tu perspectiva sobre el tema.

**4. Consulta con otros:** consigue información de los administradores, asesores legales, el presidente de la junta directiva, miembros del personal, colegas, etc.

**5. Informa a tu equipo:** esto es lo que está sucediendo, lo que estamos haciendo al respecto y lo que tenemos que decir. Invita a que hagan preguntas y sugerencias.

**6. Publica la declaración:** comparte la declaración oficial con el membrete de la organización en formato PDF a través de canales establecidos previamente, como el sitio web de tu organización, un boletín electrónico o una conferencia de prensa.

**7. Monitorea y administra la crisis**: monitorea las redes sociales, escucha lo que las personas dicen y las preguntas que hacen. Esto informará futuras declaraciones/mensajes. No intervengas ni defiendas; sólo observa lo que se comparte.

**8. Seguimiento y análisis:** una vez que la situación de crisis haya pasado y las cosas vuelvan a la normalidad, evalúa tus acciones, tu eficacia y lo que aprendiste en el proceso.

**Recomendaciones:** No ignores las señales de advertencia; mantén un conocimiento saludable de los problemas que enfrenta tu organización y lo que las personas dicen en las redes sociales, en los almuerzos de la iglesia o en los pasillos. Además, cuando se trata de crisis, la experiencia es el mejor maestro. Participa en capacitaciones anualmente y revisa regularmente materiales útiles. Cuando llegue la crisis, haz una pausa para orar por comprensión y orientación para saber cómo manejar mejor la situación y las circunstancias. Como promete el Salmo 46: 1: "Dios es nuestro amparo y nuestra fuerza, nuestra pronta ayuda en tiempos de tribulación" (NBV).

**RECURSO:** *Ordene el libro, Crisis Boot Camp, en adventsource.org.*

*Celeste Ryan Blyden es la autora y presentadora del libro y taller de Crisis Boot Camp.*