

GERENCIAMENTO DE CRISE

Estamos num momento histórico de múltiplas crises. No Brasil e no mundo. Impactam as organizações, são perigosas. Representam enorme risco para a reputação. É mal negócio agir como a avestruz, escondendo a cabeça na areia, como se o problema não existisse. Melhor encarar de frente, proativamente.

O alerta é que as crises tendem a aumentar. A consultoria britânica Insignia prevê cinco tendências crescentes.

A continuada turbulência econômica e política cria mais incerteza, obrigando as organizações a serem proativas e flexíveis nas respostas às crises.

Muitas crises impactantes estarão centradas no comportamento organizacional, na ética e na integridade.

O comportamento de líderes empresariais estará cada vez mais sob escrutínio, impactando as organizações que comandam.

As organizações serão cada vez mais julgadas pela sua resposta a ataques de hackers, e menos pelas brechas de segurança em seus sistemas.

Atos de terrorismo pressionarão as organizações a responder com profissionalismo, competência e compaixão (no caso brasileiro, podemos considerar os ataques do crime organizado, em lugar do terrorismo).

Toda organização deve estar proativamente preparada para resposta a crises. A comunicação eficiente é vital no processo. A estratégia precisa envolver ações para momentos prévios à crise, durante e após.

A comunicação informativa, factual e de dados tem seu papel na primeira fase de uma crise instalada, mas em seguida é lugar do *storytelling* entrar em ação. Toda crise é fortemente

carregada de clima emocional. As mídias sociais e sua instantaneidade tornam o clima explosivo. É urgente ação rápida de comunicação que alcance imediatamente a mente e o coração do público. Daí o *storytelling*.

Storytelling adaptado do poderoso legado do jornalismo literário é minha oferta para você. Os caminhos são vários: consultoria, coaching, mentoria, cursos, palestras, artigos no meu site e *blog*.