

O maior obstáculo da gestão de crise: a ignorância

Written by

Quarta, 03 Dezembro 2014 13:54

Há um grande número de desafios a serem superados para preparar uma organização para enfrentar as crises, emergências ou desastres. Mas uma é quase intratável: a ignorância daqueles que ocupam os lugares mais altos. São os mesmos que tomarão as grandes decisões num impulso. Os CEOs, os executivos, os gestores de incidentes, os chefes, os diretores, os presidentes.

Se os que chamam para si a responsabilidade de uma resposta não conhecem o rio onde estão nadando, o esforço será em vão, apesar de toda a preparação.

Cerca de uma semana atrás eu tive o privilégio de realizar um treinamento para os policiais do estado de Washington. Fiz uma apresentação de quatro horas para esses líderes. Durante minha apresentação citei uma mensagem de rádio feita pela polícia de Boston a partir do Centro de Comando, logo após a explosão. A mensagem, aparentemente tranquila, indicava quais eram as ações que a polícia estavam tomando. O operador disse: "Eu preciso de alguém para entrar nas mídias sociais e dizer a todos o que estamos fazendo." Isso foi correto. Uma das principais prioridades durante a resposta a uma crise é informar o público sobre as ações que estão sendo tomadas e a melhor maneira de fazer isso, naquele momento, era por meio dos canais de mídia social.

O fato de uma agência policial priorizar a comunicação ficou claro pelo uso incrivelmente eficaz do Twitter, principalmente durante a caçada aos suspeitos do atentado. Apesar de uma relutância compreensível na utilização das comunicações digitais, fiquei muito satisfeito ao ver o uso efetivo dessas ferramentas por muitas agências de Estado.

Nos últimos dias eu também tive a oportunidade de me apresentar a um grande número de líderes de comunicação de todo o mundo. Fiquei impressionado com a compreensão destes líderes sobre os desafios que eles enfrentam, já que essa compreensão parece normalmente ausente naqueles que ocupam posições de liderança.

Líderes globais enfrentam muitos problemas semelhantes, mas os Estados Unidos parecem ter uma carga extra: os advogados. Fiquei satisfeito ao saber que os advogados em alguns outros países tem uma compreensão muito melhor da necessidade da obtenção de informações rapidamente e, conseqüentemente, necessidade de permitir um pouco de liberdade e confiança. Nos EUA, isso parece ser muito menos provável.

A questão principal é garantir a compreensão da liderança sênior sobre a necessidade de velocidade e de liberdade para usar os canais de mídia disponíveis, já que as audiências são muito exigentes. Um grande evento que aconteceu em um país demonstrou aos gestores de incidentes e aos líderes seniores o que acontece quando a comunicação não é permitida. As mídias sociais se enchem de uma narrativa negativa. E normalmente essas histórias nunca são contestadas pelos responsáveis pela resposta. Por que os líderes estão permitindo que isso aconteça?

Bingo. As luzes se acenderam.

Muitas pessoas vão discordar de mim agora, mas eu acredito profundamente que uma grande tragédia deste país chamada Ferguson é acima de tudo uma trágica consequência de uma falha na comunicação.

O maior obstáculo da gestão de crise: a ignorância

Written by

Quarta, 03 Dezembro 2014 13:54

E isso é, sem dúvida, por causa da ignorância dos líderes. Uma ignorância do ambiente social em que vivem, uma ignorância de sua própria comunidade e da necessidade de informação. A narrativa do tiroteio foi descrita por aqueles que testemunharam o fato e eles apenas disseram o que viram. Outros, que depuseram no júri, viram as coisas de forma bastante diferente. Mas era apenas uma história que foi dita, uma história que se acreditava, uma história que levou a comunidade a agir.

Eu não pretendo saber toda a verdade, a história completa. Mas eu sei que, quando inverdades são repetidas com frequência suficiente, “retweeted” o suficiente, suficientemente divulgadas na rede, tornam-se a verdade. A falta de resposta a estas histórias, indicando que as coisas nem sempre são o que parecem ser, pode ser desastrosa.

Será que o mundo em que vivemos hoje seria um pouco diferente, caso os líderes entendam o mundo em que vivemos hoje? Acho que sim.

Tradução livre do artigo de Gerald Baron

Fonte: Crisisblogger.com