

Capital Humano

- Tendencias

El imprescindible refuerzo de la comunicación interna durante la crisis del coronavirus

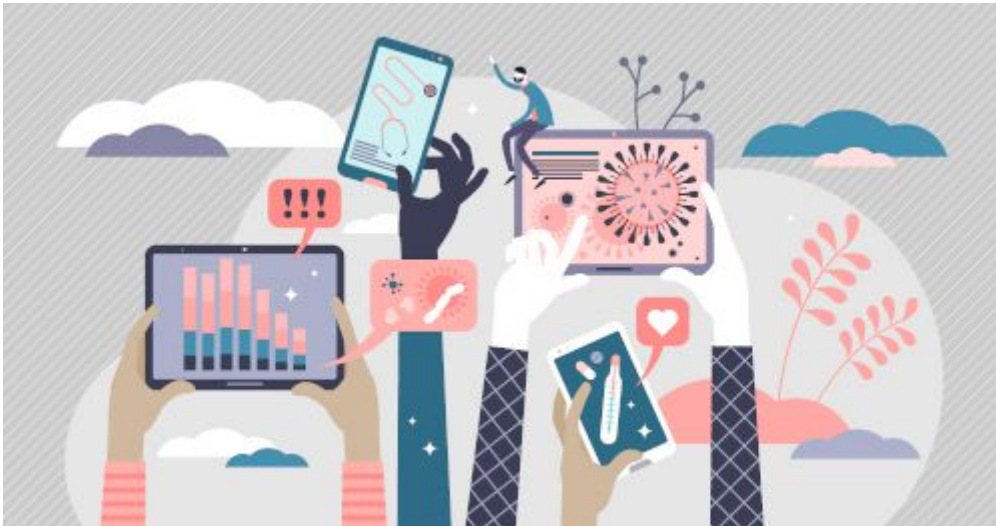
Cid, Flor

Capital Humano, Nº 353, Sección Tendencias / Tribuna, Mayo 2020, Wolters Kluwer



Flor Cid

Directora de FlorCidComunicacion



La actual crisis sanitaria sin precedentes en la que nos encontramos inmersos está llamando a la reflexión desde muchos frentes. Son numerosísimos los discursos, las teorías y las prácticas que están poniendo el foco de atención en el valor y la importancia creciente (por no decir esencial) de estar en contacto con las plantillas y con los equipos dadas las circunstancias impuestas por el estado de alarma. Además, una de las peculiaridades más evidentes de los nuevos métodos de gestión ante esta situación es

su necesidad de haber sido rápidamente improvisados, en algunos casos; y constantemente adaptados a las necesidades que impone el día a día, en todos ellos.

LAS COMPAÑÍAS SE ENFRENTAN A UN RETO COMPLICADO

Un reto complicado para las empresas es el ámbito de la comunicación interna. Así lo define en un artículo reciente para PR Noticias el CEO de Watch&Act, Luis Fernando Rodríguez. Para el experto, como para la sociedad en general, el escenario percibido es tremendamente desconocido, tanto por su falta de precedentes, como por la necesidad de transmitir sosiego y tranquilidad en un contexto aún incierto. Agilidad, coherencia y consistencia son las constantes que deben empapar los mensajes procedentes de los emisores en el marco de una dinámica, insisto, de inseguridad y falta de pautas precisas o rigurosas de actuación. Esto es así, ni más ni menos, porque cada día la «fotografía» de la actualidad y las dinámicas recomendadas para hacerle frente varían en mayor o menor medida, según lo hacen también las cifras y los últimos datos sobre el progreso de esta pandemia a nivel mundial.

UNA CRISIS DE LA QUE SALDRÁN REFORZADOS EL APRENDIZAJE, LA EFICACIA Y LA EMPATÍA

Personalmente, apuesto por un enfoque positivo para salir reforzados de esta crisis y brindarle una tremenda oportunidad al desarrollo de valores como el aprendizaje, la eficacia y la empatía. Así lo expone Elena de la Mata, directora de Comunicación Interna de Kreab, quien sostiene que, precisamente debido a la gran incertidumbre a la que nos enfrentamos, la comunicación juega un papel protagonista y hemos de confiar en que esta crisis dejará en nosotros un enorme aprendizaje. En concreto, desde el ámbito de la comunicación interna de las empresas, de la Mata es consciente de que nos adentramos en una etapa caracterizada por la complejidad que, en muchos casos, requerirá (de hecho, ya lo está haciendo), de una reorganización tanto de los equipos como de los recursos existentes. Y es en este punto donde la eficacia de la comunicación servirá de importantísimo apoyo, cargada de un tinte emocional que nunca hay que olvidar.

«TESORO» EN TIEMPOS CONVULSOS

Dado que en la actualidad la mayor parte de las compañías tienen a sus trabajadores desarrollando sus tareas en remoto, y en base a todo lo anteriormente mencionado, éstas también precisan disponer del asesoramiento más adecuado que garantice que la comunicación se está desarrollando y gestionando de la manera más correcta posible para conservar su reputación y garantizar la continuidad del negocio.

En este sentido, Marian Marco, directora de Comunicación Interna de Roman, está liderando una iniciativa orientada al asesoramiento en materia de comunicación del CEO, herramientas de teletrabajo, generación de contenidos, *compliance*, eventos en *streaming*, campañas de concienciación y sensibilización, gestión del cambio o transformación digital. Y así lo recoge un artículo publicado en Dircomfidencial, que explica el funcionamiento de esta herramienta gratuita denominada «*help desk*» de asesoramiento en comunicación interna para afrontar la crisis del coronavirus.

Como puede apreciarse, si la comunicación interna siempre ha jugado un papel ineludible en organismos, compañías e instituciones, es en momentos como el actual cuando debe potenciarse, perfeccionarse y dejar un aprendizaje serio, metódico y riguroso de cara al futuro inmediato. Porque cuando todo esto termine, no habrá un logro mayor que saber avanzar hacia inevitables nuevos tiempos de cambio donde todo lo experimentado y aprendido se habrá de reforzar y superar con creces.



[Opinar \(0\)](#)

Queremos saber tu opiniónNombre