

Gestão de crises exige preparação



Em situações de crise, o discurso tem de ser fiável, correcto e verdadeiro, defende Elsa Carvalho. FOTO JOANA SOUSA

CATANHÓ FERNANDES
cfernandes@dnoticias.pt

A informação verdadeira é muito importante numa comunicação em situação de crise. Elsa Carvalho, especialista do sector (ver destaque) considera que nas situações menos agradáveis é preciso que as empresas e instituições saibam lidar com os jornalistas, que adoptem uma posição esclarecida que resultará naturalmente de uma organização que deve estar montada e pronta a ser activada em caso de necessidade.

"A transparência é muito importante na construção da imagem de uma empresa, pois potencia a sua presença e consideração junto das comunidades envolventes", observa Elsa Carvalho que no Funchal dirige um seminário sobre o tema, iniciado no mês passado e que terá continuidade no próximo fim-de-semana.

A velocidade da comunicação nos dias de hoje, em tempo real, exige que as organizações estejam desertas para essa realidade. "As empresas, nomeadamente, não devem descurar esse relacionamento. Devem de ter pessoas preparadas para tudo, pois as tipologias de crise variam, podendo ser conjunturais, com dimensão superior a crises localizadas", comenta Elsa Carvalho, que acrescenta: "A velocidade que a comunicação flui hoje em dia, é impor-

AS EMPRESAS SERÃO MAIS EFICAZES SE DOMINAREM AS FERRAMENTAS DA COMUNICAÇÃO

tante que todos estejam preparados previamente para minimizar o impacto que eventuais incidentes possam ter junto do público-alvo".

Num seminário dirigido especialmente à profissionais instalados no sector turístico, onde a repercussão de situações de crise mal explicadas poderão determinar perdas muito grandes, a orientadora está mais preocupada em transmitir a importância de cada empresa ter pessoas preparadas para lidar com as situações. Diz que em Portugal há casos de sucesso, que são precisamente os das empresas que prepararam os interlocutores, ou das empresas que constituíram o seu gabinete de crise, com um porta-voz para os média.

O trabalho desses interlocutores, esclarece Elsa Carvalho, "tem de ser exercido no pleno respeito pela verdade e pelos factos, quando houver necessidade de prestar esclarecimentos". Só assim, acrescenta, "é possível ganhar confiança, quer junto dos jornalistas que lidam depois

com a informação e que as levam para o conhecimento das comunidades e do público em geral". Elsa Carvalho diz que o pior que pode acontecer é falar com base em rumores ou esconder a verdade.

Quanto à actividade hoteleira a nossa interlocutora é da opinião que as maiores cadeias portuguesas estão despertas para esta realidade da informação e desenvolvem manuais de crise que lhes permite actuar com regularidade e acudir com prontidão a essas situações. A sua actuação tem incentivado outros intervenientes no mercado a tomar iguais opções.

Quanto ao relacionamento com os jornalistas, Elsa Carvalho tem uma posição que pauta pelo que poderá resumir-se numa harmoniosa conduta profissional de ambas as partes. O jornalista tem um código ético e profissional para cumprir e continuará a ser sempre, em última análise, quem decide se a informação é notícia. Contudo, contrapõe que uma fonte organizada de informação, sendo credível, cumpre o seu papel e ajuda bastante no esclarecimento das situações. Por isso, defende, as empresas devem interessar-se por formar o seu pessoal para lidar com situações de crise. O seu desempenho reflectir-se na imagem que transmite ao mercado.

ESPECIALISTA EM ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO

Elsa Carvalho é directora de comunicação da 'Central de Informação'. Licenciada em Comunicação Social pela Universidade do Minho, teve a seu cargo, durante vários anos, a direcção de uma agência de comunicação na cidade do Porto. Especialista em comunicação e gestão de casos de crise, Elsa Carvalho é consultora no desenvolvimento de estratégias de marketing e comunicação para diversas empresas. Responsável pela concepção e organização de eventos para empresas nacionais e multinacionais, é formadora em cursos de 'media training'. No Funchal dirigiu um seminário sobre 'Comunicação e gestão de crises' dirigido aos formandos do MBA de Turismo, organizado pelo IPDT - Instituto de Turismo e pela delegação regional da Ordem dos Economistas. Segundo o projecto a abordagem

foi conduzida de modo a potenciar a informação produzida, ao nível institucional, pela organização a que pertencem os formandos.

Entre os pontos abordados destaca-se a correcção de eventuais pontos fracos pessoais em termos de discurso, gesto ou postura e o melhoramento do modo como essas entidades se relacionam com os jornalistas, normalmente os intermediários mais importantes na divulgação das notícias nas comunidades. Numa situação de crise, os responsáveis devem saber gerir, sob todos os aspectos, a comunicação que sai com fonte nas empresas ou nas instituições. Elsa Carvalho deixou, por isso, algumas pistas sobre a forma como deve ser gerida essa comunicação, nomeadamente a codificação de textos destinados à imprensa, que devem ganhar a confiança dos comunicadores.

Economista

é o titular de licenciatura na área da ciência económica inscrito na Ordem como membro efectivo



Uma oportunidade para todos os licenciados em **Economia e Gestão**



Ordem dos Economistas

Campanha Member Get Member



Habilite-se a ganhar uma caneta Mont Blanc ao trazer um colega para a Ordem.

Associação dos Economistas e Gestores da Região da Madeira, Lda
Rua de Garrafeira, 63
8400-042 Funchal
Madeira, Portugal
www.economistasmadeira.org
Tel.: 291 772 499
Fax: 291 766 961

DIÁRIO
de Notícias
RÁDIO NOTÍCIAS
MADEIRA
100 FM

* Em colaboração com a Ordem dos Economistas,
no âmbito do MBA em Turismo promovido em parceria com
o Instituto de Planeamento e Desenvolvimento do Turismo



Ordem dos Economistas
Telepção Regional da Madeira