

«Las crisis empiezan por algo que sabemos que está presente en la institución y no se soluciona»

El pasado 15 de enero, Unión Profesional celebró en la sede de la Organización Médica Colegial (OMC) el primer Taller UP de Herramientas 2.0, titulado Gestión de crisis en comunidades *online*. El consultor y *community manager*, Samuel González, fue el encargado de conducir esta primera sesión, de marcado carácter participativo, donde se debatió sobre las necesidades en materia de 2.0 de las organizaciones colegiales y por qué es importante estar preparados a la hora de administrar comunidades *online*.



Elisa G. McCausland

Se inauguró la sesión con dos preguntas: «para qué queremos estar en redes» y «qué pensamos que nos pueden dar». Las respuestas fueron «inmediatez», «publicidad», «la posibilidad de llegar a otros públicos»,... en definitiva, crear red. «Todas las redes en las que decidáis estar van a ayudaros a llegar a otros públicos y, sobre todo, a aprender sobre los otros», apuntó González, destacando la importancia de la categorización de mensajes y de, sobre todo, la escucha activa.

¿Cómo hacer red?

«Cuando decidáis en qué redes queréis estar, lo que vais a tener que pensar es en cómo hacer la red y cómo podéis llegar a los demás». Para ello, valorar qué es necesario para la organización es capital. El siguiente paso es elegir qué red social se adecúa más a nuestra organización, «pues no hay por qué estar en todas». Mientras Facebook fideliza, Twitter redirige. «Para lograr tener interesada a la gente en vuestros perfiles tenéis que dotar a vuestras redes de contenido diario», matizó. Sobre LinkedIn, valoró su potencial en el caso de grupos de debate y su actual función de escaparate para búsqueda de empleo y cazatalentos.

Sobre cómo crear la famosa red, se insistió en el movimiento de contenido, propio y ajeno, en la escucha activa y en la interacción. «De la escucha se puede sacar mucha información, tanto para mejorar la organización, como para detectar cuestiones que permitan evitar una crisis», resaltó. Para ello, ha de valorarse la necesidad de tener un protocolo de actuación en casos de crisis; también es importante que se delimite el campo de actuación del *community manager* —aquel encargado de las redes sociales de la organización— en sintonía con la estrategia de contenidos, para lo que se recomienda la elaboración de un

manual de respuestas tipo, sobre todo si las preguntas se repiten. El perfil profesional representa a la institución y es por eso que el discurso ha de ser institucional, para lo que hacen falta unos protocolos —o netiqueta— a la hora de dirigirse al otro y unos recursos de respuesta en base a cómo sea el colegio o consejo.

¿Qué es una crisis *online*?

Para evitar cualquier crisis es imprescindible saber qué se dice de nuestra organización en Internet. Para ello necesitamos la monitorización, que se traduce en tener controlados temas y palabras clave con distintas herramientas, como las alertas de Google o, más específicamente para redes como Twitter o Facebook con programas como TweetDeck o HootSuite. Pero, ¿qué es exactamente una crisis *online*? Samuel González aseguró que «cuando las crisis *online* se gestionan bien, repercuten de manera positiva en las organizaciones; de ahí que haya que estar preparado». Ante todo, hay que tener muy claro de dónde viene la crisis, pues no es lo mismo un problema que sacude a la institución que una conversación controlable en alguna de las redes de la organización. «Las crisis empiezan por algo que sabemos que está presente en la institución y que no se soluciona» subrayó el ponente. «Si las herramientas existen, muchas de las respuestas pueden calcularse. En una crisis esto es importante, pues, que los mensajes estén alineados y el equipo unido es una de las claves para que la gestión sea exitosa». González recomienda, también, aprender de las poscrisis y generar decálogos de cómo han sido gestionadas las mismas para, así, poder evitarlas; aunque nos recuerda que «si una crisis no golpea muy fuerte y muy arriba, es probable que los protocolos de una organización apenas se puedan mover».