



Observatorio de comunicación interna: Estrategia y gestión en contextos de crisis

Crisis sanitaria. El caso influenza H1N1



Cambio Incertidumbre

Inseguridad

Angustia

Conflicto

Ansiedad **CRISIS** Miedo Ruptura

Expectativa

Inestabilidad

CAMBIO Aprendizaje Oportunidad

Decisiones

Quiebre

¿QUÉ ES UNA CRISIS?

- ✓ Cambio brusco en el curso de una enfermedad, ya sea para mejorarse, ya para agravarse el paciente.
- ✓ Mutación importante en el desarrollo de otros procesos, ya de orden físico, históricos o espirituales.
- ✓ Situación de un asunto o proceso cuando está en duda la continuación, modificación o cese.
- ✓ Momento decisivo de un negocio grave y de consecuencias importantes.
- ✓ Juicio que se hace de algo después de haberlo examinado cuidadosamente.
- ✓ Escasez, carestía.
- ✓ Situación dificultosa o complicada.

Internet en familia
Cómo orientar a los chicos cuando usas la compu.
REVISTA VPA

Papás "todoterreno" Unos 250 mil crían solos a sus hijos.
1.2

Clarín

Domingo 15
14 de junio 2012
Precio: \$1.200 (incluye IVA)
Circulación: 1.200.000 ejemplares
Distribución: 1.100.000 ejemplares
Cuentas: 011-4382-1111

95 DÍAS DE LA PROTESTA DE LOS RURALISTAS

Se agrava la crisis: hubo represión, detenidos y el campo volvió al paro

La Gendarmería intentó liberar la ruta 14 en Gualeguaychú. Los productores resistieron y fueron presos. Alfredo De Angeli y otros 18 manifestantes. Esos días a una ola de cortes de ruta. Anoche, las entidades del agro decidieron parar hasta el miércoles a las 24. Y Kirchner apareció en Plaza de Mayo.

El Gobierno culpó a la crisis por la falta de diálogo y la duración del conflicto. Los choferes pararon y no se movieron por el largo distanciamiento.



GUALEGUAYCHÚ. Un grupo de campesinos se enfrenta a los policías en la ruta 14. El conflicto se prolonga por los cortes de ruta.

Clarín

La crisis causó 2 nuevas muertes

Suman 31 desde diciembre

Se intensifican las marchas en Plaza de Mayo

Skanska: Kirchner echó a 2 funcionarios

Son Fulvio Madariaga, jefe de Finanzas, y Néstor Ullora, gerente de Fideicomisos del Banco Nación. Fue porque el juez Montenegro los imputó como sospechosos en la investigación de presuntas comidas para la ampliación de un gasoducto. Sus nombres aparecieron en la grabación de una conversación entre un gerente y el auditor de la empresa.



Capital Federal
9° 23°
Buen Tiempo
Cielos: Mayormente nublado
Temperatura: 18°C - 22°C

"LAS DIFERENCIAS LAS VAMOS A DIRIMIR EL 28 DE JUNIO EN LAS URNAS"
Kirchner habló en La Plata y les "pagó" a los dirigentes del agro, después de que éstos anunciaron un estado de alerta y movilización

ámbito financiero

LA CRISIS ACECHA MAS AL PAIS: DOLAR A \$ 3,41

Nueve a sentirse la presión sobre el tipo de cambio en la Argentina. Es previsible por la crisis. La sola oferta a sólo u\$s 304.
● Hay más demanda de ahorristas tras el cobro de los sueldos.
● Al menos ayer, Wall Street recuperó 3,3%, pero nadie se atreve a vaticinar fin de debacle. Esperan medidas cuando asuma Obama.
● Algo bueno: títulos se recuperan y BODEN 2012 ganó 4%.

PLATA DULCE

FINAL: PICCOLOTTI SE VA POR RECHAZAR VETO DE CRISTINA

El ministro de Economía, Juan Manuel Piccolotti, se va a la hora de la tarde. El jefe de Gabinete, Alberto Fernández, se va a la hora de la noche. El jefe de Gabinete, Alberto Fernández, se va a la hora de la noche. El jefe de Gabinete, Alberto Fernández, se va a la hora de la noche.



32 AÑOS DE AMBITO FINANCIERO

Clarín

SEGUNDA EDICIÓN
EXTRAORDINARIA
Fue en Buenos Aires, en 2007, y hay polémica

SE DEFINIO A LAS 4.25 DE HOY

Crisis política: Cobos votó "no" y fracasó la ley



El vicepresidente cobos votó "no" a la ley de reforma de la estructura del Poder Judicial. El debate se prolongó por más de 12 horas.

Internet en familia
Cómo orientar a los chicos cuando usen la compu.
REVISTA VIVA

Clarín

A 95 DÍAS DE LA PROTESTA DE LOS R...
Se agrava la represión en el campo

La Gendarmería intentó liberar la ruta...
Afredo De Angelis y otros 18 manifestantes del agro decidieron parar hasta el fin...

El Gobierno culpó a la fuerza del campo por la falta de diálogo y la duración del conflicto.



EL MUNDO DE LA ASOCIACIÓN DE...
La Selección
Oferta al público en el estadio...
MÁS DEL DÍA: María José

Sk... eck...

• Son Fulvio Maderno, jefe de Espinas, y Néstor Ullora, gerente de Fideicomisos del Banco Nación. Fue porque el juez Montenegro los imputó como sospechosos en la investigación de presuntas comidas para la ampliación de un gasoducto. Sus nombres aparecieron en la grabación de una conversación entre un gerente y el auditor de la empresa. 22



"LAS DIAS"

CIAS LAS MIR EL 28 URNAS"

gentes del agro, después
ta y movilización

ínX

la muerte de una turista inglesa
Buenos Aires, en 2007, y hay polémica

DE HOY

política: votó "no" só la ley



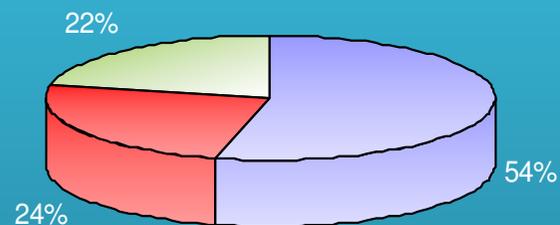
a través de Galicia Office.
Galicia Office, el Banco en tu PC.

El fiscal Stormelli,
en medio de una
crisis política

0 810 777 3777

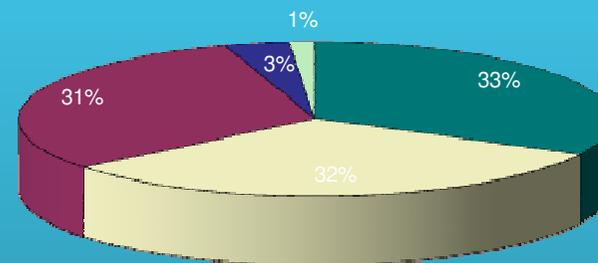
EVALUACIÓN

Consideras que este tipo de actividades son importantes porque...



- Brindan información específica, veraz y clara sobre la influenza H1N1
- Demuestran el compromiso de la empresa con sus colaboradores
- Llevan tranquilidad a todos los que trabajamos en Petrobras

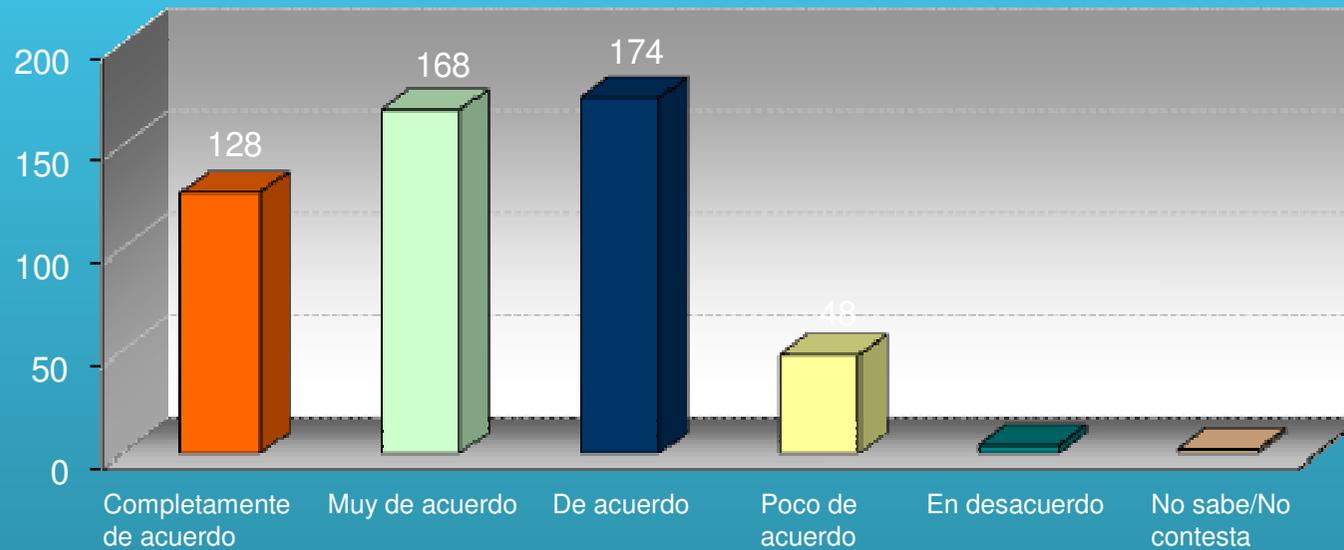
De las siguientes afirmaciones ¿Cuál representa mejor tu impresión sobre la actividad?



- Fue un mensaje tranquilizador, basado en el conocimiento técnico/médico
- Pude participar de una charla profesional con acceso a información oportuna y necesaria
- Está bueno que la compañía se preocupe por brindarnos este tipo de servicios
- Me sentí contenida/o
- Me sorprendió el interés que despertó en la gente

EVALUACIÓN

¿Estás de acuerdo con las medidas llevadas a cabo por la compañía para minimizar el contagio de la gripe A?



ALGUNOS COMENTARIOS

“Las políticas llevadas a cabo por la empresa son muy buenas, pero me pareció que fueron fruto de la reacción de los empleados ante una nota meramente informativa publicada en Intranet. Solo se reaccionó ante el reclamo”.

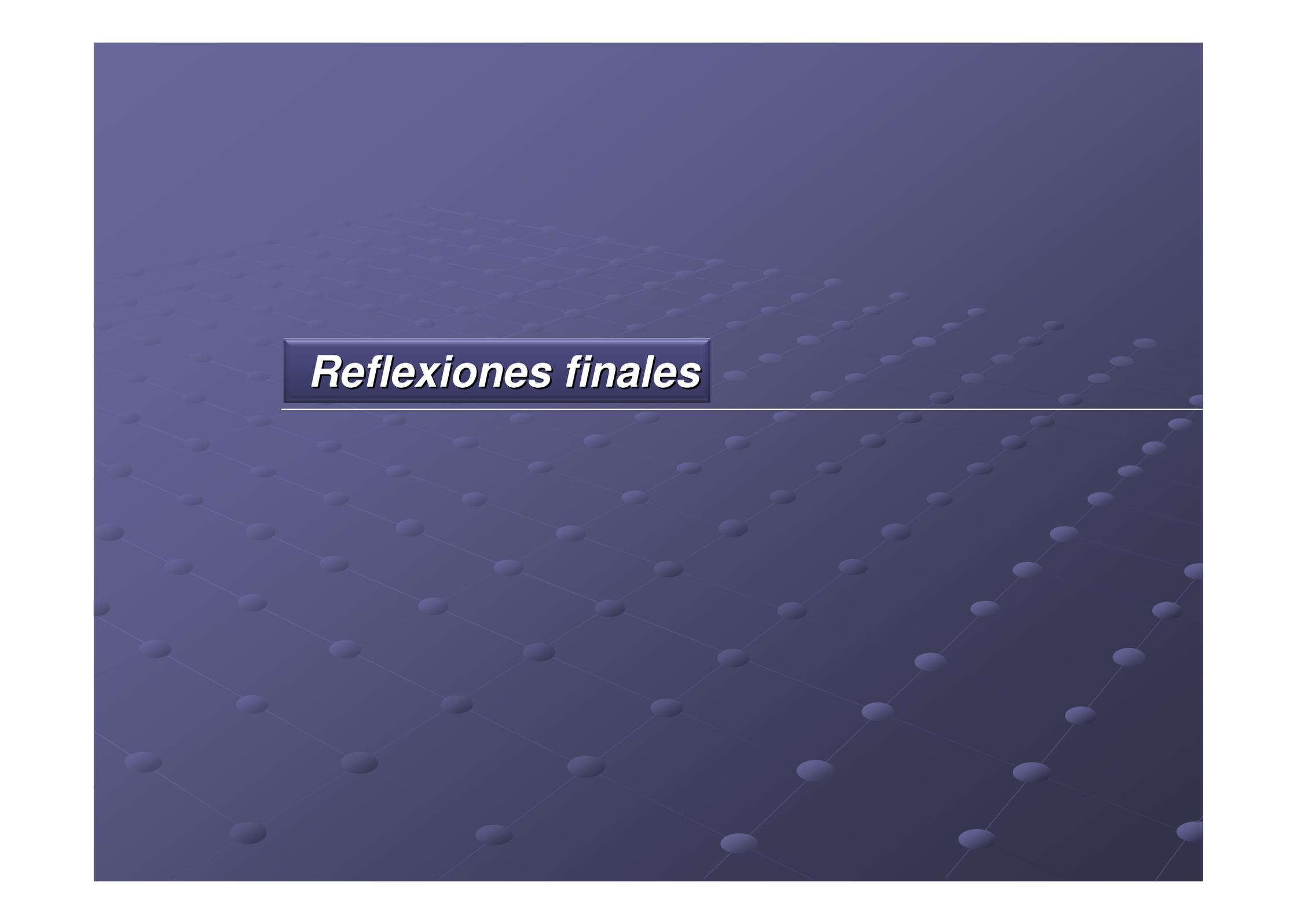
“De acuerdo con lo que se está implementando, pero las acciones llegan con demora”.

“Considero que se podían haber tomado medidas con mayor antelación”.

“Falta de comunicación del asueto del viernes”.

“Me pareció totalmente interesante la charla, con un mensaje tranquilizador y específico sobre la pandemia que se está dando en nuestro país. Muchas Gracias”.

“Me pareció muy interesante y satisfactorio el horario flexible y considero que se podría tomar en cuenta para lo que resta del año”.



Reflexiones finales

✓ Estar preparados: las crisis surgen en cualquier momento y sin aviso previo.

✓ Gestionar una crisis significa enfrentar una amenaza.

✓ Un equipo capacitado. Comité de crisis.

✓ La importancia de los procedimientos. Manual de crisis.

✓ Actuar con rapidez.

✓ Evaluar el impacto desde la comunicación y la imagen.

¡GRACIAS!

natalia.gutenmajer@petrobras.com