

Investigador de Alemania imparte seminario sobre comunicación en el CUCSH, sede Belenes

Andreas Schwarz habló de la importancia de la reputación para las instituciones, la cual se obtiene con una correcta estrategia de comunicación.

Bajo el título “Investigación de la comunicación en crisis en el siglo 21; conceptos, hallazgos y pistas para futuros trabajos”, el doctor Andreas Schwarz, de la Universidad Tecnológica de Ilmenau, en Alemania, brindó su conocimiento a estudiantes de la licenciatura en Comunicación Pública y de la maestría en Comunicación Social del Centro Universitario de Ciencias Sociales y Humanidades.

En una extensa sesión, que se llevó a cabo en el salón de usos múltiples de CUCSH-Belenes, el investigador de Ilmenau destacó los puntos esenciales que los profesionales de la comunicación deben tener en cuenta, en el momento de emitir una declaración o un comunicado ante una crisis o eventualidad.

“Una crisis es un evento muy serio, negativo, amenazante” señaló Andreas, y ejemplificó con algunas crisis actualmente conocidas como; el tsunami de Japón, contaminación por gas en China, el caso ABC en México, entre otras, de las cuales destacó que en la comunicación establecida por las instituciones se cometieron algunos errores, que incidieron en detrimento de la reputación de los mismos.

“La comunicación en crisis es investigar todos los procesos de comunicación antes, durante y después de una crisis, para anticipar una posible crisis, así como llevar a cabo la cobertura de todos los mensajes sobre la crisis” aseguró.

Puntualizó algunos de los aspectos de la comunicación estratégica en crisis, como reconocer, prepararse, hacer frente, aprender y evaluar durante y después de una crisis. El objetivo del comunicador, continuó, es minimizar la pérdida de reputación o confianza del individuo o institución afectada por una crisis, a través de la comunicación misma.

Difundir información instructiva para cualquier grupo de interés o posibles víctimas para prevenir cualquier daño en esas personas, es uno de los ejes focales de la comunicación en crisis, ya que así se puede mantener la reputación del que comunica. Asimismo, dijo, se podrá apoyar sicológicamente a los

afectados a través de información, donde se les brinden información acerca de las causas del evento o posibles soluciones.

Las crisis, pueden dividirse en tipos dependiendo de la circunstancia: 1) fenomenológico/perceptual, 2) cronológico y 3) simbólico/relacional, cada uno de ellos con sus propios métodos para analizar el problema y resolverlo.

Andreas Schwarz dijo que se han investigado diversas instituciones para saber cómo funcionan las mismas en caso de crisis, y así, desde el ámbito académico, establecer estrategias para las instituciones.

Aseguró que un gran problema de la comunicación en crisis, es que los planes de crisis, en ocasiones, no se actualizan constantemente, lo cual podría ayudar a hacer todo el proceso más rápido y efectivo.

En síntesis, el investigador brindó una serie de reglas a los estudiantes de nuestro centro, para responder ante una crisis desde la comunicación, las cuales enumeramos a continuación: 1) Contestar rápido, 2) ser consistente con los mensajes, 3) estar abierto, sacar información necesaria y estar disponible para periodistas, 4) expresar empatía y 5) brindar información instructiva para ayudar a los afectados.

Guadalajara, Jal., 25 de abril de 2013

Texto y fotografía: CUCSH

Edición de noticias en la web: Lupita Cárdenas Cuevas

Etiquetas:

[Andreas Schwarz](#) [1]

[comunicación](#) [2]

URL Fuente:

<https://comsoc.udg.mx/noticia/investigador-de-alemania-imparte-seminario-sobre-comunicacion-en-el-cucsh-sede-belenes>

Links

[1] <https://comsoc.udg.mx/etiquetas/andreas-schwarz>

[2] <https://comsoc.udg.mx/etiquetas/comunicacion>