



Cómo superar una crisis digital y no morir en el intento





Crisis: “Situación grave y decisiva que pone en peligro el desarrollo de un asunto o un proceso”.



- La distinción mundo digital vs mundo real es falsa.

El mundo digital es siempre parte del mundo real.

- No hay crisis digitales, sino crisis en el mundo real.

Estas crisis pueden tener su origen en el entorno digital o fuera de él, pero la gestión adecuada en el entorno digital es una herramienta más que nos puede ayudar a resolverlas.

Ideas en torno a las crisis:

- Lo mejor manera de gestionar una crisis es no tenerla: prevención.
- Hay crisis que no se pueden prever; al menos procurar no generar las crisis uno mismo.
- El peor momento para estudiar un manual de crisis es cuando ha estallado una crisis.
- Cada crisis, si es de verdad una crisis, es única. No hay recetas, pero sí criterios generales.
- Aprender de las crisis de los demás.



5 crisis generadas en el entorno digital

1





2

ZARA

EUROPE 1940



ZARA 2014



3

ae AirEuropa



Mara

@mara_zabala

 Seguir

[@AirEuropa](#) me deniega viajar sola por ir en silla de ruedas. El resto compañías ok. [#discriminacion](#) [#discapacidad](#) [#denuncia](#)

Please RT

12:58 - 30 Mayo 2013

  286  14



Mara

@mara_zabala

 Seguir

Para los que os preguntéis que ha pasado con aircuropa, estoy esperando a que los organismos ante los que denuncie el caso respondan.

21:47 - 5 oct 2013

  2  3

Air Europa @AirEuropa

30 may



@mara_zabala Hola Mara. Según el RE 1107/2006, por la seguridad de nuestros pasajeros debemos confirmar que pueden asistirse...

Air Europa @AirEuropa

30 may



@mara_zabala ...a si mismos en caso de evacuación. En caso contrario, deben viajar con un acompañante capaz de proporcionar esa asistencia..

Abrir

← En respuesta a Mara



Javier M. Banda @JavierMBan · 4 sept. 2013

Sigue coleando eso @mara_zabala @AirEuropa? Está visto que, por una razón u otra, las personas con discapacidad no podemos dejar de patear



[Ver conversación](#)

← En respuesta a Mara



Alex Adaptado @AlexAdaptado · 4 sept. 2013

@mara_zabala @AirEuropa enhorabuena **Mara!** Y sobre todo gracias x luchar pq va en beneficio de todos. Hay q reclamar SIEMPRE ante injusticias



[Ver conversación](#)



R. Edurne Benito @REdurne · 4 jun. 2013

@mara_zabala Es una verguena #AirEuropadiscrimina y deberíamos discriminarles a ellos.



4



Cruz Roja



American Red Cross
@RedCross

Ryan found two more 4 bottle packs of Dogfish Head's Midas Touch beer.... when we drink we do it right [#gettngslizzerd](#)

HootSuite · 2/15/11 11:24 PM



@riaglo
Gloria Huang

Rogue tweet frm [@RedCross](#) due to my inability to use hootsuite... I wasn't actually [#gettngslizzerd](#) but just excited! [#nowembarassing](#)

4 hours ago via HootSuite ☆ Favorite ↻ Retweet ↵ Reply

We've deleted the rogue tweet but rest assured the Red Cross is sober and we've confiscated the keys.

about 11 hours ago via ÜberTwitter
Retweeted by 86 people



RedCross
American Red Cross

5



Yo no
soy
tonto

MediaMarkt

www.mediamarkt.es

The advertisement features a background of a grid of small orange circles. The text 'Yo no soy tonto' is written in a large, bold, white font with a black outline and a slight shadow effect. Below this, the MediaMarkt logo is displayed in white on a black background, with the website address 'www.mediamarkt.es' in a yellow box underneath.



Media Markt España 

@MediaMarkt_es

 **Follow**

Déjate de desfiles y tira hacia tu Media Markt favorito!

11:30 AM - 12 Oct 2013

  238  96



Media Markt España 

@MediaMarkt_es

 **Follow**

¿Ver a la legión o pasarte a ver las nuevas TV 4K o el Samsung Galaxy Gear? Vivir en el SXIII o ser un ciudadano del SXXI?

11:34 AM - 12 Oct 2013



844



345



Media Markt España ✓

@MediaMarkt_es



Todos los clientes "que hemos perdido" son más o menos 1 millón según los manifestantes, 10.000 según la policia.

← Responder ↻ Retwittear ★ Favorito ⋮ Más

22

RETWEETS

24

FAVORITOS



4:43 PM - 12 oct 13



Media Markt España 

@MediaMarkt_es

 **Follow**

Nuestras madres nos han llamado y quieren irse a dormir tranquilas. NUNCA intentamos ofender a nadie, si así ha sonado, lo sentimos.

11:10 PM - 12 Oct 2013



81



23

Algunas ideas que podemos aprender de las 5 crisis digitales que hemos comentado:

1. Escucha lo que dicen de ti y no te duermas en los laureles.
2. Nunca subestimes a un cliente insatisfecho y el poder que ostentan en la era digital.
3. La censura es un pecado capital, aprende a escuchar a tu comunidad y a dialogar con ella.
4. Sé honesto con tus clientes, ellos perdonan los errores mejor que la mentira.
5. El humor puede ser una poderosa herramienta en comunicación siempre y cuando lo utilices bien.
6. Estemos pendientes de nuestra realidad antes de tomar decisiones que luego podamos lamentar.
7. A veces es imposible prever una crisis, sólo puedes estar preparado y tener a tu disposición un equipo profesional con un plan.
8. Sólo hay una cosa más importante que tener un protocolo perfectamente definido: actuar con sentido común.

Bibliografía recomendada:

- <http://carmendenoriega.org/wp-content/uploads/2014/01/Comunicación-de-crisis-en-la-Iglesia.pdf>
- http://carmendenoriega.org/wp-content/uploads/2014/01/1_1_Comunicación-interna.pdf
- Historias para no dormirse. 50 ejercicios de entrenamiento para comunicadores eclesiales. Yago de la Cierva. <http://www.agapea.com/libros/Historias-para-no-dormirse-9788494539008-i.htm>
- La Iglesia, casa de cristal. Yago de la Cierva. https://www.amazon.es/Iglesia-Casa-Cristal-ESTUDIOS-ENSAYOS/dp/8422017350/ref=sr_1_2?s=books&ie=UTF8&qid=1492877241&sr=1-2