

Na vida “sem tempo”, pouco refletimos sobre conceitos. Recorremos à economia estereotipada das coisas para nomear algo que exigiria um pouco mais de elaboração. Um dos exemplos é a palavra “crise”, muitas vezes banalizada para definir um problema pontual.

Toda crise nasce de um problema, mas nem todo problema é uma crise. Isso é importante saber porque a primeira vítima em um ambiente de crise é exatamente a sua definição. Uns a enxergam em um problema pontual. Outros, superdimensionam a dificuldade e logo a nomeiam de crise.

Não é raro se potencializar, sem a menor necessidade, as imperfeições de um processo humano, que é da própria condição humana, falha. O erro é parte do processo e ele virá, resta saber se estamos preparados e como vamos lidar com ele.

É preciso ter maior nitidez

O fato é que ter clareza da noção de “crise” é vital para entendê-la, enfrentá-la e saber como atravessá-la. Por agora, o mais importante é saber que nem todo problema é uma crise e que não podemos negligenciar as pequenas dificuldades porque elas podem se avolumar e indicar uma crise que se anuncia.

A falta de nitidez sobre esse processo maquia vulnerabilidades, desconsidera inúmeros indícios de falhas e compromete seriamente as pessoas e as organizações. Muitas vezes, elas ficam presas aos imaginários positivos do passado. O problema é que o passado nunca morre.

Considerar todo e qualquer problema como uma crise ou, ao contrário, pensar que a crise não é crise revela uma gravíssima falha de percepção para reconhecer, de fato, o que é a crise e, principalmente, externa uma incapacidade de perspectivar as suas dimensões destrutivas.

O professor João José Forni (2015), a maior referência nesse campo, garante que mais de 61% das crises ocorrem porque riscos potenciais e pequenos sinais de alerta são completamente ignorados por pessoas e organizações.

Mas, o que é mesmo uma crise?

Patrick Lagadec (1994), doutor em Ciência Política, diz que a crise é um processo que

desestabiliza fortemente o quadro de referência habitual e, isso, ocorre em três fases: deflagração, desregulamentação e divergência.

Na primeira, a crise suscita várias dificuldades que ultrapassam as capacidades normais de resposta em razão da multiplicidade dos problemas, eventos, atores. Assim, quando os dispositivos habituais de reação da organização emperram, os conflitos latentes afloram e as alianças se dissolvem.

As pequenas rupturas internas, disfarçadas pela normalidade do dia-a-dia, rompem-se de uma vez e, aí, entramos na fase da desregulamentação. Os modos de agir de sempre já não servem; procedimentos que sempre funcionaram não funcionam mais. Isso nos leva à divergência, onde tudo é questionado: valores, estratégias, procedimentos. Aqui, diz Lagadec, estamos em crise.

Você concorda com essa definição de crise? Comente. No próximo artigo, continuaremos.

#### Referências

Lagadec, P. (1994). *La gestion des crises*, Paris: Ediscience International.

Forni, J. J. (2015). *Gestão de crises e comunicação*. 2ª ed. São Paulo: Atlas.

Imagem: Ante Hamersmit/Unsplash

\*José Cristian Góes é jornalista. Doutor em Comunicação e Sociabilidade (UFMG), com doutorado sanduíche na Universidade do Minho (Braga/Portugal). Mestre em Comunicação (UFS). Especialista em Gestão Pública (FGV/Esaf) e em Comunicação na Gestão de Crise (UGF). Autor de “Quem somos nós na fila do pão? (Edise, 2022), entre outros.

[#crise](#) [#comunicacaocorporativa](#) [#gestaodeconflitos](#) [#imagem](#) [#gerenciamentoderisco](#) [#mídias](#) [#comunicador](#)