

Quem quer falar de crise? Crise remete problema, confusão, dor de cabeça, prejuízo, fim de boas reputações. Pensar em crise é imaginar medo, incerteza, insegurança. Por isso, muitas vezes a negamos, o que é um erro e que pode custar caro. Ao contrário do que se concebe, uma crise pode até ser a solução para muitas empresas já mergulhadas em ambientes tóxicos. A crise pode fazer a organização ir ao fundo do poço e renascer revigorada.

Sim, fugimos de falar de crise “como o diabo foge da cruz”. Quem nunca ouvir dizer que “falar de coisa ruim atrai coisa ruim”? Bom, mas é assim que você gerencia sua organização? É assim que você faz a gestão dos seus problemas, isto é, sem encarar e discutir abertamente? Talvez seja o momento de repensar essa cultura gerencial e desenvolver aprendizados que superem esses “mitos”.

Claro que é muito difícil em uma atividade “que acha que vai bem” considerar falar sobre crise. Entretanto, esse é um equívoco grave porque certamente maquia a realidade, fragiliza os mecanismos de prevenção e deixa a organização muito vulnerável, de “calças curtas” quando a crise chegar.

Crise não significa morte da organização

Primeira coisa: não tenha medo. Culturalmente, como não falamos de morte, também não queremos falar de crise. Morte e crise não são sinônimos. Sim, elas até podem ter condições bem próximas: ambas causam medo, quebram a normalidade esperada e são inevitáveis. Mas, as coincidências ficam por aí.

A morte é o encerramento da jornada humana, “o único mal irremediável”, como disse Ariano Suassuna. A crise, por sua vez, não significa rigorosamente esse fim. Claro, se uma organização despreza os problemas que se avolumam e não tem nenhum plano de gerenciamento, a crise vai matá-la. Mas, se for o contrário, estando-se bem preparada, trabalhando com seriedade e verdade, a organização vai aproveitar a crise para ressurgir melhor do que era.

Por isso, é necessário e saudável falar de crise porque nós lidamos cotidianamente com esse fenômeno. Morte e crise estão muito perto de nós. Mas, atenção: isso não significa parar a vida e se mover apenas por isso. Não, de jeito nenhum. O que estou a dizer é que devemos considerar como parte da vida os vários mecanismos que nos ajudam a enfrentar tanto a morte quanto a crise.

Mesmo sem falar, buscamos driblar a morte e a crise

No fundo, mesmo sem falar, tanto as pessoas quanto as organizações desenvolvem modos diários de driblar a morte e a crise, ambas inevitáveis, sendo que a segunda em relação à primeira tem solução, tem escapatória. As pessoas, para retardar a morte, buscam saúde, melhor alimentação, fazem atividades físicas, tomam remédios, lutam para atrasar o fim.

As organizações também agem assim: não fazem operações de risco, não comprometem o fundo de reserva, redobram a atenção com o atendimento aos clientes, revisam as estruturas físicas, cortam gastos desnecessários, têm política de pessoal saudável, desenvolvem uma política de comunicação, etc.

No caso das organizações, isso apenas não basta. É fundamental: falar, planejar, treinar, mobilizar, ter uma política definida de gestão de crise. Isso é vital para transformar aquilo que poderia ser o fim, isto é, a morte, em uma passagem, em uma fantástica oportunidade de fazer a organização reduzir os danos, romper velhos paradigmas, renascer e se apresentar antenada aos desafios do novo tempo.

Se nossa luta diária é um planejamento constante para ficarmos vivos, mesmo sabendo do fim irremediável, por que muitas organizações não se planejam agora para gerenciar a crise que virá? Diferentemente da morte, a crise pode ser passageira e até ser importante para revigorar a companhia. Por isso, não tenha medo. É preciso falar sobre crise e montar o seu gerenciamento. Essas ações serão como divisores entre a morte como um fim e a vida como renovação da organização.

Na próxima semana continuaremos. Até lá!

Foto: Rafael Barquero/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.

ARTIGOS ANTERIORES:

1º - [Mais de 61% das crises ocorrem porque pequenos sinais de alerta foram ignorados](#)

2º - Sobre crise de imagem: a única certeza que é ela virá. Sua organização já se preparou?

3º - Você sabe quais organizações estão imunes às crises de imagem?

#crise #comunicacaocorporativa #gestaodeconflitos #imagem #gerenciamentoderisco #midias #comunicador