



**Congreso Solidario
Comunicación en la Gestión de Crisis
Lorca 2012**

www.um.es/crisol2012



Congreso Solidario
Comunicación en la Gestión de Crisis
Lorca 2012

La comunicación no es un elemento más. No es una posibilidad. La comunicación no es una opción más en nuestra convivencia, en las relaciones que establecemos con los otros, en nuestro desarrollo como individuos y como sociedad. La comunicación forma parte de lo que somos y de lo que hacemos y es una dimensión esencial del modo de hacer las cosas, de trabajar, de disfrutar, de convivir, de compartir, de recoger y de acompañar, de construir lo que somos y, cómo no, de reconstruir. De reconstruir cuando llega la crisis.

Hace un año tuvo lugar en la ciudad de Lorca el terremoto más importante en la historia reciente de España. La gravedad de los hechos y las duras repercusiones personales y materiales de aquellos movimientos de tierra se mantendrán en los próximos años.

Estamos convencidos de que la comunicación es y será parte importante del modo en el que Lorca pueda renacer con fuerza en el futuro. La comunicación rescata y humaniza, evade y alivia, la comunicación nos une con los demás. La comunicación nos permite estar más cerca de los ciudadanos de Lorca, de ayudarles, de sumar esfuerzos, de encontrar soluciones, de gestionarlas y de apoyarles. La seguridad que nos otorga esta certeza nos obliga a pensar, a debatir y a aportar nuestros conocimientos desde la universidad, desde la empresa, desde la Administración Pública y desde las organizaciones sociales para convertir la comunicación en medio para salir antes y con más fuerza de una situación de crisis. Desde Lorca.



crisol2012



CrisolLorca2012



@CrisolLorca2012



Congreso Solidario
Comunicación en la Gestión de Crisis
Lorca 2012

INAUGURACIÓN OFICIAL

27 de abril, 9.00 horas

CHARLA INAUGURAL

27 de abril, 9.30 horas

“Lecciones de una crisis en Lorca”

Enrique Alcat, Profesor **Instituto de Empresa** Business School,
Experto en Comunicación de Crisis



crisol2012



CrisolLorca2012



@CrisolLorca2012

PANELES

EMOCIONES

27 de abril, 10.30 horas

Las emociones son algo natural en cualquier situación de crisis, son un componente esencial. Las emociones inundan las percepciones de los afectados y la visión de los testigos; las emociones son parte de la responsabilidad de las fuerzas de seguridad y emergencia; las emociones condicionan el trabajo de las Administraciones Públicas y de los medios de comunicación; las emociones, en definitiva, son imprescindibles durante una crisis e imprescindibles para salir de ella.

Pero las emociones pueden ser gestionadas de forma negligente, de forma descuidada por parte de los agentes implicados. Pueden ser utilizadas como mercancía por parte de los medios de comunicación o pueden ser marginadas en el trabajo de administraciones, organizaciones sociales y sociedad civil. Haciéndolo, olvidamos una dimensión esencial, escondemos parte de nuestra condición como personas y nos convertimos en organizaciones frías, racionales e inhumanas, provocando, con ello, que la crisis se agrave más.

- Espectacularización de la realidad
- Lo macabro y lo necesario en la información de crisis
- La comunicación con los afectados
- Los sentimientos y lo racional en situaciones de angustia y presión
- La prevención de los hechos
- La Administración y los medios en la gestión de la crisis: entre lo racional y lo emocional

Ponentes

*Arturo Pinedo, Comunicación de Crisis **Llorente y Cuenca***

*Aurelio Soto, Oficina de Información Pública de la UME (**Unidad Militar de Emergencias**)*

*Miguel Ángel Rodríguez, Jefe de la Unidad de Comunicaciones de Emergencia de **Cruz Roja***

*Arturo Merayo Pérez, **consultor de Comunicación** en Cícero Formación y experto en inteligencia emocional*

*Manuel Buitrago, Redactor Jefe Local, **diario La Verdad***



crisol2012



CrisolLorca2012



@CrisolLorca2012

TIEMPO

27 de abril, 12.30 horas

En una sociedad de lo inmediato, de lo efímero, de lo fugaz, el paso del tiempo y las implicaciones de su discurrir, tienen consecuencias en el modo en el que nos relacionamos, en la forma en la que nos comportamos, vivimos nuestra actualidad y pensamos nuestro futuro. Nunca fue tan importante el tiempo. También en situaciones de crisis.

Cuando estalla una crisis el tiempo es un factor clave, puesto que todas las crisis son urgentes. Las decisiones deben tomarse con premura para que no se agraven las consecuencias y para que los afectados conozcan la realidad y puedan situarse ante ella. Parte esencial de la urgencia de estas situaciones tiene que ver con la comunicación de los hechos, la información sobre sus consecuencias y sobre las diferentes implicaciones que pueden suponer. En este contexto, es imprescindible una reacción inmediata de las administraciones públicas implicadas, de los cuerpos de seguridad y Emergencias, de los medios de comunicación y de los propios ciudadanos. El tiempo condiciona los resultados, la forma de abordar la crisis y el modo de salir.

- Preparación y previsión de la crisis
- Cobertura mediática de una crisis: (“está pasando, lo estás viendo”)
- El papel de las redes sociales en la transmisión de información
- Los mensajes en los diferentes momentos de una crisis
- Acciones, decisiones y su comunicación en una crisis
- Pronto y Tarde en una crisis

Ponentes

Luis Serrano, Bomberos de Madrid

Amparo Lobato, directora de Relaciones Institucionales Kellog’s España & Portugal

Juan José Litrán, Director de Relaciones Externas de Coca Cola

Almudena Peñaranda, delegada en la Región de Murcia de la Agencia Europa Press

Paul Capriotti, Profesor Titular Universidad Rovira i Virgili



crisol2012



CrisolLorca2012



@CrisolLorca2012

RECURSOS

27 de abril, 17 horas

Vivimos en una sociedad interconectada en un entorno global e instantáneo. El individuo medio posee la capacidad, no sólo de acceder a enormes cantidades de información, sino a hacerlo a través de una infinita cantidad de recursos, sobre los que acaba construyendo buena parte de la percepción de la realidad. Estos recursos ya no son sólo los tradicionales, como el grupo de referencia o los medios de comunicación, sino que el campo se ha ampliado y abarca a cualquier individuo con voluntad de contar.

En situaciones de crisis debemos tener muy presente esta capacidad del individuo por recoger información a través de innumerables medios y, con ella, tomar las decisiones que acaban condicionando el desarrollo de los acontecimientos. Las empresas, la Administración Pública y las organizaciones sociales implicadas en las crisis deben conocer y manejar con profesionalidad y sentido común estas herramientas en beneficio de una mejor y más sólida salida de la crisis.

- Medios de comunicación
- Redes sociales
- El *Feedback* como recurso de gestión
- La inteligencia colectiva en la gestión de crisis
- Recursos tradicionales vs tecnología
- El ciudadano como fuente de información
- Los mensajes de las organizaciones implicadas en la resolución

Ponentes

Miguel Ángel Pérez Heredia, director de Comunicación de la **Región de Murcia**

Sergio M. Mahugo, Consultor de la empresa "**Tú y yo qué**"

Daniel Martí, Profesor Titular **Universidad de Vigo**

Javier Ruiz, director "Hoy por Hoy" en la Región de Murcia, **Cadena Ser**

Yayo Delgado, Director de Comunicación, **Consejería de Sanidad** Región de Murcia



crisol2012



CrisolLorca2012



@CrisolLorca2012



Congreso Solidario
Comunicación en la Gestión de Crisis
Lorca 2012

El objetivo principal del Congreso Solidario de Comunicación de Crisis por Lorca es el de colaborar de forma nítida, real y transparente en la reconstrucción de esta castigada ciudad. Para hacerlo, decidimos desvincularnos de cualquier institución u organismo público, tratando de ofrecer una ayuda directa a las personas u organizaciones que estuvieran al margen de cualquier ayuda oficial.

*Tras meses de análisis de los proyectos y ayudas solicitadas, hemos pensado que el **Proyecto ALCA**, que llevan a cabo las Hijas de la Caridad de Lorca, merece nuestro reconocimiento y necesita nuestra ayuda.*

El proyecto socio educativo ALCA (Alternativa a la Calle) trabaja en la integración de niños y jóvenes de 4 a 16 años en riesgo real de exclusión social en el centro de la ciudad de Lorca (los Barrios Altos), una zona caracterizada por la abundancia de situaciones críticas de degradación social, con especial problemática familiar y de infravivienda, envejecimiento de la población, alto nivel de desempleo, deterioro urbano y ambiental o déficit en equipamientos sociales y de infraestructuras.

Muchos jóvenes de niños de esta zona conviven con serios problemas de drogadicción, delincuencia, desestructuración familiar, incapacidad e inmadurez para atender a los hijos, y una evidente falta de recursos económicos. Desde este proyecto se persigue ofrecerles actividades formativas, culturales, deportivas, lúdicas y realizar un trabajo de seguimiento social y familiar.

Más de 100 jóvenes forman parte del Proyecto. No reciben Subvención alguna y los efectos del terremoto fueron, en su centro, especialmente graves.



crisol2012



CrisolLorca2012



@CrisolLorca2012



Congreso Solidario
Comunicación en la Gestión de Crisis
Lorca 2012

www.um.es/crisol2012



[crisol2012](https://www.facebook.com/crisol2012)



[CrisolLorca2012](https://www.youtube.com/CrisolLorca2012)



[@CrisolLorca2012](https://twitter.com/CrisolLorca2012)