Liderazgo bajo presión: comunicar es clave

Por mucho que existan planes de contingencia, las crisis pueden producirse. Y es en esas situaciones de máxima presión cuando se demuestran los verdaderos líderes.

1 de octubre de 2012

Por José Ramón Pin

Todo estaba preparado para la gran maratón de Nueva York. La edición de 2012 iba a ser la más numerosa de la historia con 47.500 participantes de todo el mundo y un retorno esperado de unos 340 millones de dólares para la ciudad. Sin embargo, un ciclón tropical llegado del Caribe se transformó en el huracán Sandy. Durante casi una semana, la tormenta asoló el noreste de Estados Unidos, dejando sin luz ni agua a cientos de miles de ciudadanos. Los más de 8.000 voluntarios movilizados por la *New York Road Runners* y el Ayuntamiento trabajaron denodadamente durante días para retirar los escombros y salvar la carrera, pero no pudieron con los estragos del temporal. 40 horas antes del evento, el alcalde, Michael Bloomberg, tuvo que anunciar que se cancelaba la maratón.

Desengañémonos: las crisis, incluso cuando existen planes de contingencia, ocurren. Llega el día en que lo que no tenía que pasar nunca acaba pasando. ¿Qué hacer entonces? Lo más importante ante una crisis, sea del tipo que sea, es no perder la calma. Hay que evitar que la incertidumbre se apodere de la organización. Y eso requiere dos ingredientes esenciales: liderazgo y comunicación.

En este artículo repasaré a fondo el papel del líder durante una crisis, la organización que debe ayudarle a gestionarla y cómo tieneque transmitir ese liderazgo a través de una comunicación adecuada. Para ello me basaré en algunos principios recogidos en los manuales de gestión y comunicación de crisis, así como en ejemplos reales de empresas que han pasado por ese tipo de trances. Algunos de ellos, recogidos en distintos casos del IESE.

©IESE Business School

Una versión de este artículo se publica en la revista IESE Insight 15 (T4 2012).

Este contenido es exclusivamente para uso individual. Si deseas utilizar este material en clase, puedes adquirir las copias que necesites tanto de "Liderazgo bajo presión: comunicar es clave" (ART-2271) como de la revista completa en formato PDF mediante IESE Publishing.

Gracias por leer IESE insight
Para descargar el contenido haz clic en el botón de abajo

José Ramón Pin

Profesor Emérito del Departamento de Dirección de Personas en las Organizaciones y Ética Empresarial. Sus áreas de interés incluyen el desarrollo profesional, la dirección ética, las relaciones publico-privadas, y la motivación de los trabajadores con nuevos estilos de trabajo.

www.iese.edu/es/insight

©IESE Business School