

Miguel Abraján és expert en solucions TIC per a la formació, la gestió del coneixement i la comunicació. Ens respon algunes preguntes relacionades amb la reputació digital i amb la gestió de les crisis d'imatge a Internet.

Què entenem per reputació digital?

Per explicar-ho d'una manera molt senzilla, podem dir que és tota la informació que trobarem sobre una persona o entitat quan busquem a Internet. Aquesta informació pot ser imatges, textos, publicacions i/o comentaris que nosaltres hem emet o bé altres persones han fet sobre nosaltres i que queden registrats en les diferents xarxes socials i portals a Internet. Per això és molt important ser conscients de la informació que compartim podria ser utilitzat per tercers i afectar-nos d'alguna manera.

Quins factors influeixen en tenir una bona o una mala imatge en línia?

Crec que el principal factor per tenir una bona o mala imatge online és sens dubte el criteri que establim quan compartim informació, punts de vista i imatges en una xarxa social i és que hem de ser molt conscients que com els éssers humans tendim a establir prejudicis sobre altres persones encara sense conèixer-les. Avui en dia les marques i les persones ja no es promocionen, es relacionen i per això tots els registres en forma d'opinió, imatge o vídeo parlaran i ajudaran a construir la nostra "marca personal".

Pots posar algun exemple d'alguna crisi d'imatge digital?

Et puc parlar des de la meua experiència personal en els tallers de LinkedIn i Personal Branding 2.0 que impartim donant suport a persones en recerca activa d'ocupació i és que moltes d'elles no eren conscients dels registres i opinions negatives que circulaven d'ells i elles per Internet. Cada vegada són més empreses que incorporen en els seus processos de selecció recerques actives dels seus candidats per tenir una "idea" més global sobre les persones que contractaran.

Davant d'una crisi d'imatge d'una entitat o un altre tipus de corporació, quines serien les recomanacions clau per poder gestionar-la satisfactòriament?

Com tot a la vida, més val prevenir que lamentar, per això en el cas de les entitats l'ideal és la prevenció. És a dir, desenvolupar un pla anticrisi que documenti i descriu els protocols d'accions que permetin gestionar una crisi de comunicació i evitar sobretot que el problema "s'expandeixi" com sol passar quan no es tenen els protocols d'acció indicats, ja que davant d'una situació de perill acostumem a respondre més per instint o visceralment sense prestar atenció a les conseqüències i en la repercussió global per a entitat o corporació. És recomanable que aquest document es comparteixi amb tots els membres implicats i es resolguin els dubtes en cas d'existir.

I quines serien les recomanacions per evitar situacions d'aquest tipus?

Podríem aplicar la premissa de cas d'incendi: "No crido, no corro, no empenyo i guardo la calma". En altres paraules:

- Monitoritzar les nostres xarxes constantment incorporant "alerts" que ens ajudin a tenir control de qui està parlant de nosaltres.
- Validar perfils en cas d'atac: comprovar si no es tracta d'un troll (usuaris que només busquen el conflicte).
- Crear ponts: El millor és contactar amb un missatge privat convidant al diàleg.
- Informar de conseqüències: En cas de no tenir resposta i si continuessin les agressions hauríem d'informar a l'usuari que podria ser bloquejat en cas de mantenir una conducta no adequada.
- Evitar la ironia i la confrontació directa: Comptar fins a deu, respirar profund i no contestar una agressió amb una altra agressió o ser irònic, ja que això podria ser interpretat com una agressió per a altres usuaris i crear un efecte bola de neu.
- Deixar que la comunitat actui: Moltes vegades són els propis membres de la comunitat que poden aturar l'agressió, això sí, hem de tenir cura que les converses entre usuaris no se surtin de to.
- Demanar disculpes: Ningú és perfecte i els errors poden ocórrer. Moltes vegades una disculpa a temps pot calmar la situació.

- Ser creatiu: Moltes vegades la creativitat per oferir una disculpa pot ajudar a gestionar una comunitat.

Et ve de gust afegir alguna cosa més que consideres interessant?

Res, només reiterar que abans de res la millor acció és aplicar el sentit comú, entendre que vivim en una nova realitat on tot està a un clic de distància. Aquesta nova normalitat ens porta irremeiablement a assumir noves responsabilitats i saber que darrere de cada ordinador hi ha persones que senten, escolten, jutgen i sobretot pensen.

Si vols saber més sobre Miguel Abraján i la feina que realitza pots consultar el seu [perfil de LinkedIn](#).