

Si desea recibir más información sobre los contenidos de Perspectiva MN, envíenos un e-mail pulsando: @

Know How de la Comunicación

SUMARIO 20

2011: ODISEA DE MOVIMIENTOS SOCIALES

La crisis económica global ha desatado una odisea de fenómenos emergentes de protesta en muchos lugares del mundo, convirtiéndose también en una crisis social de grandes dimensiones, perceptible en el desconcierto político, mediático y de opinión pública que estamos atravesando.

DIEZ AÑOS DEL TRÁGICO ONCE

Recientemente se ha cumplido el décimo aniversario de los atentados del 11 de septiembre de 2001 en Estados Unidos. Con el 11-S no sólo desaparecieron las Torres Gemelas, sino que también desapareció el control total de las noticias por parte de los grandes grupos mediáticos.

ABRE TU EMPRESA A SUS PÚBLICOS: JORNADA DE PUERTAS ABIERTAS

Con la excusa de enseñar la actividad e instalaciones de la compañía, se pueden conseguir importantes objetivos de comunicación ante la audiencia elegida.

2011: ODISEA DE MOVIMIENTOS SOCIALES



El pasado agosto, una escalada de protestas y actos vandálicos sacudió Londres. Los incidentes comenzaron en el barrio de Tottenham, con una manifestación por la muerte de un joven de raza negra en un tiroteo de la policía durante una operación contra las armas de fuego. Esa misma noche, los disturbios ya eran generalizados: un autobús de dos pisos ardía en la calle mayor del barrio y varias tiendas fueron incendiadas o saqueadas. Los días siguientes, estos actos se fueron extendiendo a áreas del Este y Sur de Londres.

Medios de comunicación y sociólogos sitúan la causa de estos insólitos hechos, en un país a priori moderado como Reino Unido, en la crisis económica, el aumento del paro y los recortes sociales del Gobierno. Además, también se ha comentado que entre sus residentes existe un palpable resentimiento por la actuación excesivamente dura de la policía contra las minorías raciales.

Las nuevas tecnologías jugaron un papel decisivo en estas revueltas, ya que todo tipo de rumores se dispararon a través de las redes sociales, y los insurgentes utilizaron los servicios de mensajería instantánea de sus terminales móviles para organizarse.

Los **disturbios de Londres** son solo uno de los más recientes de los movimientos por parte de la ciudadanía contra la acción de los gobiernos que se han sucedido, uno tras otro, en este año 2011. Las **revoluciones contra la opresión del Estado en los países árabes** llegaron en primavera. Pronto le siguieron el **Movimiento 15-M** español, surgido durante las elecciones del pasado mayo, y que fue secundado en las principales ciudades de países de todo el mundo, con el sobrenombre de "Indignados"; y las **manifestaciones continuas en Atenas contra los recortes del ejecutivo griego para evitar la bancarrota**. Todos ellos son fenómenos sociales distintos, que responden a las diferentes circunstancias socioeconómicas de cada población, pero que **comparten algunos rasgos definitorios, como el rechazo de las políticas de sus respectivos gobernantes y el uso masivo de los nuevos medios de comunicación social para llevar a cabo sus reivindicaciones**.

Las revoluciones árabes representaron la reclamación general de una sociedad en regímenes autocráticos donde no existe libertad. La crisis y la subida de los precios provocaron que la gente de a pie se uniese a los disidentes que llevaban años

Continúa en página siguiente ►



luchando por una mayor democracia. Las manifestaciones de los "indignados" españoles se parecían mucho a las de Egipto y Túnez, con la gran diferencia de que se produjeron en una democracia liberal bien asentada. De todos modos, también en los países desarrollados, ha sido la recesión y el desempleo el acicate para la movilización social, aunque la situación no sea tan acuciante como en los regímenes autoritarios y represores.

Gracias a las nuevas tecnologías sociales, estos movimientos están to-

mando un carácter más profundo en la denuncia general de todo el sistema político y económico, atacando a las bases del capitalismo financiero, y denunciando la pérdida de soberanía que provoca en los gobiernos nacionales. En definitiva, la crisis económica global ha desatado una odisea de fenómenos emergentes de protesta en muchos lugares del mundo, convirtiéndose también en una crisis social de grandes dimensiones, perceptible en el desconcierto político, mediático y de opinión pública que estamos atravesando. ■



Recientemente se ha cumplido el décimo aniversario de los atentados del 11 de septiembre de 2001 en Estados Unidos. Diez años después, los medios de comunicación han cambiado para siempre. Con el 11-S no sólo desaparecieron las Torres Gemelas, sino que también se eliminó el control total de las noticias por parte de los grandes grupos mediáticos. Esta fue la última gran tragedia global cuya retransmisión fue realizada en exclusiva por televisiones, radios y prensa. Tras ese fatídico acontecimiento, los usuarios se lanzaron a los blogs y a las redes sociales, e Internet y el periodismo ciudadano entraron de lleno en escena.

En su momento, los informativos televisivos batieron récords de audiencia y duración. Los diarios españoles aumentaron una media de un 20% su difusión. Según una encuesta del CIS, el 97% de los españoles siguió el ataque terrorista por televisión, el 48% se informó en los diarios y menos de un 7% se co-

nectó a la red para seguir lo que estaba ocurriendo.

Hoy en día, Internet ha subido al segundo puesto como fuente, superando a los periódicos, derrotados incluso por las redes sociales entre los jóvenes. Fue simbólico el día en que la muerte de Bin Laden, cerebro del 11-S, se supo antes por Twitter que a través de los medios convencionales. Por otra parte, las campañas de marketing y publicidad que buscan a los usuarios y su participación para promocionar marcas y productos, son el retrato del paso de una década que ha transformado tanto a los medios como a sus audiencias.

La información ya no es exclusiva de la profesión periodística. Este aniversario nos lleva a reflexionar sobre la supervivencia de la prensa en este nuevo ecosistema, y sobre la dificultad de identificar las noticias creíbles y de calidad en este mundo sobresaturado de datos en tiempo real. ■



ABRE TU EMPRESA A SUS PÚBLICOS: Jornada de puertas abiertas

La jornada de puertas abiertas es una herramienta de comunicación que nació en las instituciones, pero poco a poco su uso ha ido extendiéndose a todo el mundo empresarial. Y no sólo las grandes compañías, sino también las pymes han entendido que este tipo de evento es una forma eficaz de transmitir confianza y ejercer la transparencia ante sus públicos, tanto internos como externos: empleados y sus familias, proveedores, clientes, medios de comunicación... A la hora de mostrarse desde dentro, la empresa juega en casa ante sus invitados, y se encuentra en el entorno más favorable posible para explicar su funcionamiento o lanzar el mensaje deseado.

Si se trata del personal de la empresa, se persigue estrechar las relaciones entre los empleados, la firma y sus hogares; creando identidad o, como se dice vulgarmente, "haciendo piña". Cuando la jornada está orientada al público en general, es una manera de acercar la compañía a la comunidad, para crear simpatías e identificar al vecindario que la rodea con sus objetivos.

Un ejemplo de excelencia en la aplicación de la jornada de puertas abiertas como campaña de comunicación es el **programa Testigos de Calidad de McDonald's España**, que lleva funcionando con éxito desde hace años. Consiste en la selección de ciudadanos que deseen conocer de primera mano el proceso de elaboración de hamburguesas, certificando después con su testimonio los estrictos controles de calidad. Las visitas se realizan incluso en las granjas y los mataderos, transmitiendo con ello que no tienen nada que esconder. ■