

› Manual de Comunicación de Crisis para colegios en tiempos de COVID-19



› Comunicar en tiempos de COVID-19

|| ...antes o después todos los centros educativos van a tener que enfrentarse a esta realidad ||

“Mi centro tiene COVID-19”



Quizá la frase pueda sonar alarmista, pero estamos en un contexto de pandemia del que difícilmente nos podemos aislar, y antes o después todos los centros educativos van a tener que enfrentarse a esta realidad. Tener y saber cómo poner en marcha la maquinaria de la comunicación con rapidez será clave para convivir con las dudas, nervios y estrés que esta situación pueda generar en los colegios.



Escuchar y comunicar bien



Ninguna crisis, del tipo que sea, puede solucionarse sin comunicación. En tiempos de coronavirus, desarrollar un sistema de comunicación más efectivo entre la comunidad educativa resulta fundamental. El objetivo último será actuar correctamente y comunicar bien hacia dentro y hacia afuera, para evitar convertir un problema social en un problema del centro. Será básico estar más atentos que nunca a lo que ocurre, tanto en nuestro colegio como fuera de él, y escuchar con detenimiento todo lo que se dice a nuestro alrededor. Solo así podremos anticiparnos a los problemas o bien ofrecer una respuesta rápida cuando estos se produzcan.

Respuesta efectiva y afectiva



A lo largo de este curso escolar, en los colegios se van a vivir pequeños o grandes conflictos sanitarios, educativos, laborales, etc. a los que habrá que dar una respuesta efectiva y afectiva. Desde el punto de vista de la comunicación tendremos que tener previstas las respuestas o buscarlas lo más rápido posible, pero nunca escondernos u optar por el silencio, porque siempre habrá otros que contestarán por nosotros y seguro que no lo harán como nos gustaría. Hay que estar en alerta permanente, dispuestos a hablar y escuchar con empatía. A ser transparentes y actuar con naturalidad, sin temor. Y por supuesto, sin olvidar la comunicación del cuidado que tanto nos puede ayudar a encontrarnos con el otro en estos momentos de dificultad.

Pautas de comunicación



Conscientes de que es difícil tener esta visión estratégica, de que no podemos perder de vista que el objetivo último es educar, y de que “vivir en crisis” durante los próximos meses va a ser algo que tengamos que normalizar, ofrecemos una serie de pautas de comunicación de crisis cuyos puntos neurálgicos son: prever escenarios, contar con un protocolo de comunicación, tener definido y activo el Comité de Crisis y preparar los mensajes a transmitir. Solo así lograremos que esta pandemia, cuyas secuelas a todos los niveles están aún por determinar, no abra además una crisis de confianza entre nuestras familias o una crisis institucional.

› Principios de la comunicación de crisis aplicados a la COVID-19

Tres principios y tres premisas irrenunciables

La comunicación de crisis arranca de tres principios: **PREVENIR, PREPARARSE Y NO PREOCUPARSE DEMASIADO**; y tres premisas irrenunciables: **TRANSPARENCIA, VERACIDAD Y RAPIDEZ**. Partiendo de estos principios y premisas debemos diseñar un modelo de comunicación con los siguientes pasos:

Prevenición



Es clave. La correcta gestión de una crisis comienza con su prevención. Los protocolos y planes de contingencia serán básicos para afrontar este curso con garantías sanitarias y educativas. Deben ser conocidos por toda la comunidad educativa, estar visibles en los diferentes canales del centro y en continua actualización según la evolución de la pandemia. Prevenir también implica recoger por escrito los potenciales escenarios (por ejemplo, mi colegio no tiene ningún caso, pero en el actual contexto podría decretarse otro confinamiento; hay un profesor que confirma el positivo; hay que cerrar un aula o todo el colegio; el equipo directivo al completo está en cuarentena) y determinar y poner por escrito para cada uno de ellos cómo tengo que actuar y cómo lo voy a comunicar.

Organización



En el contexto de la COVID-19 debemos afrontar la realidad sin tapujos para tener capacidad de respuesta inmediata. Si se detecta un posible caso de coronavirus o un caso confirmado en el centro, aplicar con rapidez el protocolo sanitario, y tener previstos todos los mecanismos necesarios para iniciar la teledocencia al día siguiente. Tanto el equipo directivo como los profesores y resto de personal del centro tienen que saber qué hacer llegado el caso.

Comité de crisis



En cada colegio deberá constituirse un Comité de Crisis que piense y coordine las actuaciones y canalice la información. Las personas que lo integren deberán saber en todo momento qué deben hacer para no

dejar nada a la improvisación. Estará formado por el director del centro, el portavoz (persona designada para hacer las declaraciones) si es distinto del director, algún miembro del equipo directivo, el coordinador COVID-19 del centro, un representante del AMPA, el orientador (si tiene el centro o alguien experto en gestión emocional), el personal sanitario (si se tiene) y el responsable de comunicación (si se tiene), así como alguna otra persona que se considere necesaria, pero no más de 6 o 7 personas. En aquellas autonomías en las que el protocolo establezca la necesidad de contar en cada centro, no solo con el coordinador COVID-19, sino con un equipo, pondrían ser esas mismas personas las que integren el Comité de Crisis. Es importante que haya unidad de mensaje y que nadie hable sin autorización.

|| Esta crisis afecta directamente a las personas y la gestión emocional será el elemento central de nuestra comunicación.

**Las personas,
lo primero ||**



Públicos



Detectado un posible positivo priorizaremos la comunicación con los directamente afectados por los hechos, y posteriormente iremos informando al resto de públicos (personal del centro, resto de padres, PAS, instituciones, medios de comunicación si es preciso...). Recordemos que no se trata solo de comunicar las acciones que vamos a acometer. Esta crisis afecta directamente a las personas y la gestión emocional será el elemento central de nuestra comunicación. Las personas, lo primero.

Mensaje



Los mensajes a transmitir deben ir en una doble línea de información y transmisión de confianza y cuidado a las personas. Si se detecta algún caso positivo de COVID-19 en el centro deberemos informar con claridad y de forma inmediata a nuestra comunidad educativa de las medidas sanitarias (previo informe a las autoridades competentes) y pedagógicas que se van a tomar a corto y medio plazo, dejando constancia en todo momento de nuestro apoyo a los afectados directa e indirectamente, agradeciendo la

colaboración de la comunidad educativa y de las autoridades educativas y sanitarias, y concretando cuál va a ser el compromiso del centro para poder seguir avanzando con el curso escolar.

Medios que hay que utilizar



Será imprescindible el contacto directo con todos los públicos, pudiéndonos apoyar en los distintos canales que tenga el centro. Con los afectados directamente priorizaremos el contacto personal (llamada telefónica); al resto se informará por los canales que habitualmente utilice el centro (correo electrónico, circulares, plataformas educativas...). No se trata solo de informar sobre el protocolo sanitario puesto en marcha, sino también de intentar favorecer la colaboración de todos y de tranquilizarles. Dependiendo de la gravedad de la crisis y de su posible repercusión, se enviará una nota de prensa o comunicado oficial a los medios locales y regionales, estando siempre el portavoz del centro en comunicación con los medios que demanden información.

› Mensajes a transmitir según los públicos

En general todos nuestros mensajes tanto internos como externos irán encaminados a transmitir **SERENIDAD, CONFIANZA, SEGURIDAD Y PROFESIONALIDAD.**

A los alumnos



Más que nunca los estudiantes deben estar acompañados tanto académica como emocionalmente para que puedan continuar su aprendizaje en un entorno acogedor, respetuoso, inclusivo y solidario. Los mensajes a estos públicos deberían servir para reducir miedos y ansiedades a causa de la enfermedad, insistiendo en la importancia del cuidado personal y de sus compañeros, el respeto entre ellos, la necesidad de cumplir con las medidas de seguridad y de mantener el ritmo académico.

Es posible que empiecen a surgir casos de acoso escolar porque se señala al alumno que tiene COVID-19 o que haya actitudes poco solidarias con quienes en un momento pueden hacer un mal uso de la mascarilla, por ejemplo. Conviene ser especialmente sensibles con estas conductas, insistir en

mensajes que demuestren tolerancia, solidaridad y respeto y, por supuesto, actuar conforme a los protocolos del centro tanto si se trata de un problema de convivencia como de un caso de acoso, tomándose las medidas pedagógicas, jurídicas, pastorales y de comunicación necesarias.

A las familias



Las familias necesitan saber que hemos tomado las riendas de la crisis cuanto antes, cómo vamos a actuar, tanto desde el punto de vista sanitario como educativo, y que se lo comuniquemos lo antes posible. Es fundamental que sientan que sus hijos están seguros, y que el centro cuenta con protocolos que se están aplicando con el compromiso de todos. Pedirles también su colaboración porque, si bien las medidas de seguridad en el centro son importantes, no son lo único; el comportamiento de las

familias en la calle también es clave para lograr que se interrumpa la transmisión del virus. Es recomendable comunicar con frecuencia, dando continuidad a los mensajes y actualizándolos.

De nuevo la gestión de las emociones será fundamental y la comunicación jugará un papel fundamental. En el caso de que uno o varios alumnos del aula estén pasando la enfermedad, el tutor deberá tener un trato más cercano con ellos, interesándose por el estado físico y emocional tanto del alumno como de su familia, al menos una vez a la semana por teléfono. Si el resto del aula está confinada se deberá garantizar la atención educativa, así como el apoyo emocional necesario, bien a través del teléfono, el correo electrónico o de las plataformas educativas.

La excepcionalidad provocada por la pandemia hace surgir entre los padres debates

“ ...mantener con los docentes y el PAS una comunicación que ponga en valor explícitamente su trabajo, esfuerzo, dedicación y humanidad ”



sobre la necesidad de implantar la jornada continua para reducir riesgos; sobre llevar o no a sus hijos al centro; o sobre la posibilidad de disminuir las aportaciones voluntarias al reducirse la actividad presencial, por ejemplo. En estos y otros casos similares el centro deberá tomar la iniciativa para reducir las posibilidades de que la crisis aumente de tamaño, y ofrecer cuanto antes su visión, ya que el silencio se interpreta de un modo negativo, manteniendo un tono adecuado y un lenguaje sencillo. Los mensajes deberán transmitir empatía, huir de expresiones técnicas, aportar datos que apoyen nuestra postura o la normativa que lo regule y, como máxima, nunca mentir. Sería conveniente también ofrecer alguna alternativa y sopesar muy bien los riesgos y beneficios de nuestras decisiones.

A los profesores y al PAS



La vida de los maestros ha cambiado y han tenido que adaptarse a fórmulas laborales con las que no estaban familiarizados, asumiendo funciones más allá de las académicas. Desde la dirección del centro habrá que informar explícitamente no solo del protocolo a seguir con los alumnos si presentan algún síntoma y las fórmulas para conti-

nuar con la actividad académica, sino también mantener con ellos una comunicación que ponga en valor explícitamente su trabajo, esfuerzo, dedicación y humanidad.

Se promoverá la comunicación frecuente con el claustro, la escucha, la expresión de emociones, el apoyo mutuo y solidaridad entre los profesores, abriendo espacios de diálogo donde poder expresar la incertidumbre, ansiedad o preocupación que están viviendo. Asimismo, se establecerán las herramientas y canales de comunicación institucional para que la comunicación entre directivos y docentes sea ágil y se retroalimente, especialmente con aquellos docentes y PAS que pudieran dar positivo.

Es posible que la fatiga física y emocional de muchos docentes se traduzca en bajas laborales, problemas para adaptarse a la tele docencia, etc. que lleguen a generar una crisis en el centro educativo. Será necesario entonces priorizar la comunicación con ellos, ser proactivos y favorecer la participación en la toma de decisiones, los acuerdos, las iniciativas, el trabajo en equipo, etc. con objeto de restablecer el clima escolar y la satisfacción laboral de los docentes.

Comunicación de crisis y COVID-19 en 10 pasos

En el actual contexto de pandemia los centros educativos deben desarrollar un método de actuación y de comunicación que no deje nada a la improvisación, que permita responder con rapidez, transparencia y veracidad a los problemas sanitarios y educativos, sin descuidar la parte emocional y humana. Establece para ello un plan de comunicación sabiendo que las primeras 24 horas son esenciales, la transparencia es clave y el silencio no es una opción.

PASO 2 Mantén la calma

El miedo nos impide actuar correctamente y comunicar de manera eficaz. Escucha, comparte y sé proactivo. No esperes a que tu centro sea noticia porque se ha cerrado un aula, comunica también las buenas prácticas COVID-19.

PASO 4 Investiga

Reúne toda la información sobre lo que está sucediendo en cada momento y documenta por escrito todos los pasos que daís.

PASO 6 Adapta los mensajes

Tus alumnos necesitan saber que es importante cuidarse y cuidar a sus compañeros; las familias que sus hijos están seguros, que nos ocupamos y preocupamos por ellos, que se garantiza la atención educativa; y los profesores y el PAS que valoramos su trabajo, esfuerzo y dedicación. Prioriza la comunicación personal.

PASO 1 Prepárate

La clave de toda comunicación es la prevención. Cuenta con protocolos y planes de contingencia sanitarios y educativos, y comunícalos de forma sencilla y clara.

PASO 8 Identifica posibles escenarios

Evalúa los diferentes escenarios que se pueden producir en tu colegio debido a la COVID-19, y a partir de ellos planifica cómo vas a actuar en cada caso y cómo lo vas a comunicar. Será un documento abierto que se irá actualizando según la evolución de la pandemia.

PASO 10 Evalúa e informa

Reflexiona sobre lo que ha ido bien y lo que no, puede darte claves para hacerlo mejor. Informa del final de la crisis a tu comunidad educativa y a los medios de comunicación.

PASO 9 Escucha

Realiza una escucha permanente y da respuesta rápida a los comentarios, especialmente, aquellos que afecten a la confianza y seguridad.

PASO 7 Difunde

Redacta comunicados que se adapten a los escenarios de crisis definidos con anterioridad, tanto para tu comunidad educativa como para medios de comunicación. De su redacción y de cómo difundirlos en todos los canales del centro se encargará el Comité de Crisis.

PASO 5 Prepara la información a transmitir

Deben ser mensajes cortos y concisos, han de informar con claridad y honestidad, sin olvidar que esta crisis afecta a personas y que lo emocional es importante. Transmite serenidad, confianza, seguridad y profesionalidad.

PASO 3 Activa el Comité de Crisis

Tener un comité formado implica que te has preparado. Especifica el nombre, cargo y contacto de las personas que lo forman, serán claves para la toma de decisiones, la comunicación interna y externa, y la unidad de mensaje. Nombra un portavoz.



› Manual de Comunicación
de Crisis para colegios
en tiempos de COVID-19

Síguenos en:

