

Manual de comunicación de crisis para los colegios de la Fundación Educativa Sofia Barat en tiempos de covid-19



El presente manual es una adaptación del Manual de Comunicación de Crisis publicado por Escuelas Católicas.



> Comunicar en tiempos de COVID-19



“Mi cole tiene COVID-19”

En el contexto de pandemia actual en el que vivimos, esta es una realidad que antes o después nos tocará afrontar. Tener y saber cómo comunicar en estos casos es la clave para paliar la incertidumbre, dudas y miedo que esta situación pueda generar en los colegios.



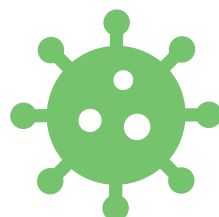
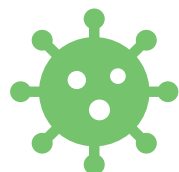
“Escuchar para comunicar de forma eficaz”

Tenemos que estar dispuestos a escuchar a nuestro alrededor para poder anticiparnos a los problemas que se puedan producir. Estar atentos no sólo a lo que ocurra en nuestro colegio sino también fuera de él. Así estaremos preparados para dar una respuesta eficaz.



“Comunicar con transparencia”

Debemos de comunicar de forma auténtica, sin temor y en busca de la reciprocidad. Así ganaremos en credibilidad. No debemos optar por el silencio. Hay que comunicar el el tiempo oportuno, mejor pronto que tarde. Si no lo hacemos, otros lo harán por nosotros.



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

La comunicación de crisis arranca de tres principios irrenunciables: *transparencia, veracidad y rapidez*. Partiendo de estos principios debemos diseñar un modelo de comunicación con los siguientes pasos:



Prevención

Es clave. La correcta gestión de una crisis comienza con su prevención. Los 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.



Comité de crisis

Si fuera necesario crear un comité de crisis estaría formado por el director/a del colegio, 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. Es importante que llegado el caso de hacer una comunicación, haya unidad de mensaje y que nadie hable sin autorización.



En nuestros colegios priorizamos la educación del corazón, lugar de los afectos, las emociones... por ello

“La **PERSONA** en el centro, el cuidado emocional en primera línea de nuestra comunicación”



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...).



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



A los alumnos

Los mensajes a nuestro alumnado deberán 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, 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, y de comunicación necesarias.



A las familias

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.

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.



A los profesores y al PAS

La vida del profesorado 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 continuar con la actividad académica, sino también mantener con ellos una comunicación que ponga en valor explícitamente su trabajo, esfuerzo, dedicación y humanidad.

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.



**Manual de comunicación de crisis para
los colegios de la Fundación Educativa Sofía Barat
en tiempos de covid-19**

