

Anexo 4

GABINETE DE CRISIS



Adoratrices

Esclavas del Santísimo Sacramento y de la Caridad

PLAN DE COMUNICACIÓN GENERAL ADORATRIZ

Gabinete de crisis

Un aspecto importante de la comunicación externa es la comunicación en los momentos de crisis. Todas las instituciones, incluidas las congregaciones religiosas, pueden tener que afrontar situaciones extraordinarias donde la gravedad suele ser protagonista. Estas situaciones, normalmente, tienen como factor común que son repentinas y llegan por sorpresa.

Las crisis institucionales consiguen, habitualmente, que la institución pierda el equilibrio y actúe de manera desordenada y muchas veces equivocada desde el punto de vista comunicacional.

El tiempo de reacción suele ser muy corto. Por tanto, es fundamental tener bien estructurado un gabinete de crisis.

En este contexto, es necesario tener planificadas las personas que compondrán el Equipo de comunicación de crisis y establecer el rol que jugará cada uno de ellos.

El gabinete de crisis se debe reunir cuando se detecten los primeros indicios del problema y establecer los protocolos a seguir.

En la comunicación de crisis es esencial seguir algunas pautas generales:

- Mantener la calma y transmitir serenidad.
- Comenzar a informar de manera proactiva.
- Mensajes claros, sencillos y veraces.
- Mantener un flujo informativo constante en los medios propios y en los medios de comunicación.
- Buscar el respaldo de líderes de opinión.
- Todas las informaciones deberán estar avaladas por el asesor legal.

El Equipo de comunicación de crisis lo deben componer un grupo de personas que centralizan y gestionan las decisiones y la comunicación desde que se produce la crisis hasta que se resuelve.

La primera decisión del comité de crisis es nombrar a una persona para que ejerza de portavoz para canalizar en ella toda la información. Más adelante analizaremos las características de este perfil.

En alguna ocasión se puede dar voz a otro miembro del Gabinete de crisis para dar más peso a las declaraciones. En este caso, deberá ser para que hable la superiora mayor (general o provincial).

Si la crisis tiene una trascendencia general el comité de crisis deberá estar formada:

- Superiora general (coordinadora)
- Consejera general.
- Persona que ejerza la portavocía.
- Asesoría jurídica.
- Personas expertas (hermanas o personas laicas) El número aconsejable es de 2.
- Miembro del Equipo General de comunicación.

La persona que ejerza la portavocía puede ser algunas de las participantes en el comité o alguien externo.

Las personas expertas y la asesoría jurídica deben estar elegidas y nombradas por el consejo general con la presentación de este Plan de Comunicación.

El comité de crisis puede recabar informes y datos a personas externas que no tienen por qué tener todas las informaciones. Lo que sí es obligatorio es que todos los miembros del Gabinete de crisis conozcan todas las informaciones.

Las personas externas a la congregación firmarán un documento de privacidad cuando sean convocados.

Si la crisis afecta a una Provincia:

- Superiora provincial (coordinadora).
- Consejera provincial.
- Portavoz designado por la Superiora provincial.
- Asesoría jurídica.
- Miembro del equipo de comunicación provincial.
- Personas expertas.

Como todo lo que sucede en una provincia trasciende a la imagen institucional general, una de las personas expertas deberá ser un miembro del Equipo de Comunicación General. Esta persona será la encargada de transmitir a la superiora General si es necesario activar el comité de crisis General.

Si la situación de crisis afecta a un proyecto, colegio u otra obra apostólica el comité de crisis deberá estar formado:

- Superiora local o responsable del proyecto.
- Consejera Provincial designada por la provincial.
- Portavoz designada por la Superiora local.
- Asesoría jurídica.

- Personas expertas.

Como todo lo que sucede en una provincia trasciende a la imagen institucional general, una de las personas expertas deberá ser un miembro del Equipo de Comunicación General. Esta persona será la encargada de transmitir a la superiora General si es necesario activar el comité de crisis General.

La persona que ejerza la portavocía deberá tener en cuenta una serie de cuestiones que son importantes para ejercer esta labor:

- Deberá utilizar un lenguaje claro y conciso, evitar la retórica y los rodeos.
- Evitar frases hechas y clásicas muletillas o latiguillos recurrentes.
- Transmitir ideas simples.
- Utilizar con tacto los adjetivos y adverbios.
- Recurrir a ejemplos con asiduidad.
- Decir al principio lo más importante y ser muy conciso.
- Mantener la serenidad y tranquilidad.
- Hay que hablar con naturalidad, sin prisas, pero sin utilizar una velocidad demasiado lenta.
- Prevenir con antelación posibles imprevistos.
- Dominar la cuestión que se trate, tiene que poder responder a cualquier pregunta.
- No puede mentir ni dudar.
- Debe saber pedir disculpas de manera clara y directa si es necesario.

Después de la situación de crisis es obligatorio hacer una evaluación de lo que ha sucedido y comprobar si ha sido eficaz el trabajo realizado. Será importante poder corregir el plan de crisis si se considera necesario tras la experiencia adquirida.

PLAN DE COMUNICACIÓN GENERAL ADORATRIZ

Abril 2021



Adoratrici

Esclavas del Santísimo Sacramento y de la Caridad

Vía Alessandro Torlonia, n° 6 00161 ROMA
secretaria.g@adoratrici.com (+39) 0644 23 7028