

# Cuando cosas malas suceden en escuelas buenas:

## la necesidad de un plan de información

**T**arde o temprano, su escuela enfrentará una crisis. Por lo tanto es indispensable que tenga un plan de acción que lo ayude a enfrentar la situación y favorecer una comunicación fluida con los padres, la iglesia y la comunidad.

Las crisis escolares surgen de diversas maneras. Hay desastres naturales tales como tormentas de nieve, tornados y terremotos, que son una fuente de peligro indudable para el bienestar de la propiedad y de las personas. Otra posible fuente de crisis es la de accidentes tales como incendios o catástrofes en el transporte escolar. Una tercera, es la que puede afectar el normal funcionamiento escolar, como la probable conducta indebida de maestros o la administración inadecuada de fondos. Una cuarta área, que provoca preocupación creciente, es la violencia que ocurre en terrenos de la escuela y las amenazas hechas al personal o a la propiedad.

Cada crisis requiere una respuesta de la escuela. Tanto los padres como los miembros de iglesia necesitan saber que la escuela hace todo lo posible por proveer un lugar seguro para la educación de sus hijos. Del mismo modo necesitan conocer la severidad de la crisis y las posibles consecuencias sobre el funciona-

---

**Aunque su escuela podrá confiar en que los medios de comunicación darán a conocer su versión de los hechos, es obvio que éste no debería ser el único medio utilizado**

---

miento de la escuela.

Los medios de comunicación también desearán informarse. Cada tipo de crisis mencionado atraerá a periodistas cumpliendo con su tarea profesional. Aunque su escuela podrá confiar en que los medios de comunicación darán a conocer su versión de los hechos, es obvio que éste no debería ser el único medio utilizado.

Mucho depende de la reacción inicial de la escuela a una situación de crisis. La

respuesta institucional debe ser lo más tranquila y lógica posible. Para asegurarse que esto sea así, la escuela debe tener un plan de comunicación preparado de antemano; es decir, debe anticiparse a cualquier situación.

### **Hable con una sola voz**

“Asegúrese que sus planes ayuden a que su escuela hable con una sola voz”, dice Kermit Netteburg, especialista en comunicaciones de la oficina central de la División Norteamericana de la Iglesia adventista. Para lograrlo, su escuela deberá nombrar un vocero que informará y ofrecerá entrevistas a los medios de comunicación. Lo ideal es que este vocero no sea el director de la escuela.

Netteburg aconseja que se organice una comisión para crisis que se anticipará a los problemas fortuitos. La comisión deberá incluir a los principales dirigentes de la escuela, a una persona con formación en comunicaciones y a expertos en diferentes especialidades, según sea necesario. También sugiere que el grupo sea pequeño y flexible. Tendrá que recibir formación continua y funcionar como una unidad permanente que se anticipe a las situaciones de crisis y formule los mensajes claves que se quieren distribuir en tales ocasiones.

---

**Douglas A. Jones**

---

El grupo para crisis debe desarrollar un plan escrito que incluya los procedimientos y protocolos a seguir cuando la escuela se enfrente con estas dificultades. Deben delimitarse: el rol y las responsabilidades del personal, los arreglos y medidas médicas y de emergencia, toda consideración relacionada con las instalaciones físicas y cualquier otro procedimiento que sea necesario. Si un plan escrito está preparado antes de una crisis, la escuela se encontrará mucho mejor organizada para enfrentarla. El secreto es la preparación.

Para divulgar información sobre la crisis la escuela deberá seguir una serie de pasos decididos de antemano. El plan tendrá que incluir una sección sobre comunicación.

### ¿Qué debemos decir?

Como en toda tarea de comunicación, es importante considerar a nuestro público. ¿Qué necesita saber? Una vez que esto es definido, la escuela puede determinar cómo divulgar la información.

El equipo para crisis debe asegurarse que la escuela posea un sistema de comunicación interno. En instituciones mayores, esto incluye una cobertura global por teléfono o correo electrónico. Este primer anuncio debe ser corto y preciso, indicando la manera como se dará a conocer información adicional. Es imprescindible que todo empleado de la escuela sea informado de la crisis.

**D**ependiendo de la naturaleza del problema, padres y miembros de iglesia deben ser informados por correo. Sin embargo, si la crisis es una emergencia tal como un accidente o un desastre natural, la escuela informará lo ocurrido inmediatamente. Si los alumnos o miembros del personal han sido afectados, se contactará a sus familias. Algunos planes para crisis usan un sistema telefónico de estructura ramificada para informar a padres y miembros de iglesia.

Una vez que los principales implicados han sido notificados, la escuela deberá informar al público, si corresponde. Es evidente que en caso de desastre natural, de accidente o de violencia escolar, los medios de comunicación se contactarán con usted. La escuela deberá nombrar a un vocero que dará a conocer el mensaje principal. (“Estamos preocupados por la seguridad de nuestros alumnos y empleados, y hacemos todo lo posible en este momento por cooperar con el grupo local

para emergencias”; o “La policía ha confirmado que hay un herido y tratamos en este momento de contactar a la familia de este alumno.”) Elabore un mensaje breve y preciso.

### Usando la cobertura de los medios de comunicación

Recuerde que los informes noticiosos en los medios de comunicación, ya sea en periódicos, televisión o radio, le ayudarán enormemente a alcanzar su objetivo de informar al público sobre la crisis. Generalmente cuando ocurre un desastre natural o un accidente, el público simpatiza con la escuela. Pero tanto la imagen pública de la escuela, como su reputación ante padres y miembros de escuela, depende de la manera como usted reacciona.

Cuando los periodistas entrevisten al vocero oficial, éste deberá ser lo más claro, conciso y correcto posible. Se tiene que advertir a los empleados de la escuela que no proporcionen información adicional o especulativa. Si no saben la respuesta a una pregunta, deberán decirlo.

### Saber cuándo ser discretos

Cuando la crisis involucra violencia escolar, o conducta impropia de un empleado, todos tendrán que ser mucho más discretos. Tales situaciones tienen numerosas implicaciones legales y el vocero de la escuela debe ser cauteloso en

compartir información que no es apropiada para el conocimiento público. Si la escuela tiene tiempo para preparar una declaración pública, debe hacerlo. Además, una buena idea, es que los administradores consulten con abogados antes de hacer pública tal declaración a los medios de comunicación. En caso de una emergencia provocada por violencia escolar, especialmente al enfrentarse con una amenaza contra la escuela, el mensaje inicial deberá centrarse en la seguridad de los estudiantes y el personal de la escuela.

En todas las situaciones, diga la verdad. No se sienta obligado a divulgar todo lo que sabe sobre la crisis. En su lugar diga, “sería inadecuado hacer un comentario sobre lo ocurrido este momento”, si hay implicaciones legales. Nunca diga, “sin comentarios,” pues deja la sensación de que la escuela está ocultando algo. En su lugar podrá decir, “es información confidencial.” En una reunión reciente del Consejo para el avance y el apoyo a la educación, los oradores Kathi MacDonald y Michael Sampson advirtieron a los voceros escolares que nunca deben usar la expresión *off the record* (*confidencial*). Estos especialistas de la comunicación de St. Louis enfatizan que no existen las confidencias con los periodistas. Si posteriormente no quiere ver cierta información en los periódicos, ¡pues no lo diga!

## Considere a su público

Al preparar las declaraciones oficiales durante la crisis, asegúrese que considera al público receptor. ¿Qué quiere que sepan? ¿Qué saben ya? Y aunque puede parecer superficial y utilitario en el momento candente de la crisis, ¿cómo se verá la escuela como resultado de lo que se comunica y el modo como se dice?

El plan de comunicación para la crisis de la Universidad Andrews de Berrien Springs, Michigan, es un documento de veintidós páginas que enumera como propósitos: (1) Ayudar a que la universidad dé a conocer de manera pronta y precisa la información pertinente a cada público que le concierne y a los medios de comunicación, y (2) acelerar el proceso de recuperación de la universidad a sus funciones regulares, tan pronto como sea posible.

El plan enumera como objetivos:

- Tomar control de la situación inmediatamente evaluando el daño ocurrido, si lo hay, y dominar la crisis.
- Asegurarse que el público vea en la Universidad Andrews una institución que se preocupa por sus alumnos, profesores y personal, y se consagra a su bienestar.
- Cerciorarse que toda información enviada fuera de la universidad sea consistente y veraz.

El plan de comunicación incluye una lista de los miembros del equipo de comunicación para la crisis y del personal universitario (administradores, preceptores y directores) que por sus cargos deben ser informados en caso de crisis. Cada nombre de la lista debe ser acompañado de su número telefónico, dirección electrónica y otros nombres y números a través de los cuales puede ser contactado.

**E**l plan de comunicación para la crisis incluye también los números telefónicos de emergencia de las agencias comunitarias como la policía, bomberos, hospitales y compañías de servicios públicos. Además, una lista de personal interno (por ej.: la junta directiva, profesores, personal y alumnos) y público externo (por ej.: directivos de la Unión del Lago, egresados, padres, medios de comunicación y la comunidad) que deben ser informados.

Se dedican varias páginas a la información necesaria para contactar a los medios de comunicación del área (nombres, teléfonos y números de fax). Incluyen también los números del departamento de comunicaciones de la Asociación Gene-

ral, de los responsables de las relaciones públicas de los colegios superiores y universidades de la División Norteamericana y de los periódicos de las uniones.

Al final del plan de comunicación se encuentra una página con datos sobre la universidad. Contiene además la declaración de misión y las estadísticas escolares (por ej.: número de inscritos y carreras ofrecidas) que podrán ser de utilidad para los periodistas que preparan informes noticiosos.

El plan especifica también seis situaciones de crisis posibles que podrían ocurrir con mayor probabilidad, afectando a la institución. El segundo ítem es *Fuego en un internado*. Bajo ese encabezamiento se enumeran siete reacciones iniciales y los procedimientos a seguir: (1) asegúrese que se ha notificado a los bomberos, a la policía y a seguridad interna; (2) desaloje a las personas y reubíquelas en el gimnasio o el comedor; (3) abra el centro médico para heridas menores (lleve a los heridos de gravedad al hospital); (4) notifique a los padres de cualquier alumno herido; (5) difunda un número telefónico gratuito para que los padres puedan llamar pidiendo información; (6) establezca un centro para los medios de comunicación donde el vocero pueda reunirse con los

periodistas; y (7) contacte a los medios de comunicación.

Luego del listado se encuentra en negrita el mensaje que debe ser difundido: **“Se han tomado todas las medidas para resguardar la integridad física de los residentes del internado. La policía investiga las causas del incendio.**

Resumiendo, el plan de comunicación para la crisis representa un intento de establecer pautas a seguir en caso de crisis. Ofrece un plan de acción para comunicar información de manera apropiada dentro de la institución y al público antes que se produzca una situación de crisis. Aunque un plan tal no puede disminuir la urgencia ni prevenir la tragedia que provoca una crisis en una institución educativa, el documento puede ayudar a que la escuela haga un buen trabajo al enfrentar una mala situación.

---

*Douglas Jones es director de relaciones universitarias y editor de Focus en la Universidad Andrews en Berrien Springs, Michigan, EE.UU. de Norteamérica. Ha enseñado inglés al nivel secundario y en Andrews durante veintitrés años antes de asumir responsabilidades en el área de desarrollo y publicaciones en 1996.*

## Contactando a los medios de comunicación

Si la situación ha llamado la atención de los medios de comunicación, el modo como su escuela se conduzca con la prensa puede ser crucial para la resolución de la crisis.

Asegúrese de establecer relaciones amistosas con gente de los medios noticiosos locales antes que se desarrolle la crisis. Esto será más fácil de lograr, probablemente, en una institución rural aislada que en áreas urbanas mayores, pero nunca está de más proveer a la prensa local de oportunidades para conocer su escuela.

Para desarrollar una buena relación profesional con los periodistas, invítelos a su establecimiento: para los eventos especiales, a almorzar en el comedor, o para entrevistas con los profesores y alumnos que son expertos en algún evento noticioso del momento. Anime a su profesor de periodismo o castellano a que invite al relator de las noticias locales o a un periodista, a su clase o a una reunión de todo el alumnado.

Cuando los periodistas cubran una crisis en su escuela, trate de verlos como aliados para mantener o restaurar la buena imagen de su escuela, dice Kathleen Fear-Banks en *Crisis Communication* (Comunicación en situación de crisis) (1996). Sea accesible y agradable. Devuelva las llamadas telefónicas y respete sus plazos. En otras palabras, trate a los periodistas como colegas visitantes.

Si la crisis atrae varios periodistas a su establecimiento durante un período extenso, provéales un lugar de trabajo. Este lugar deberá estar apartado de las oficinas del vocero de la escuela y sobre todo de la del director o presidente de la institución. Asegúrese que el espacio es cómodo y que tiene acceso fácil a teléfonos, comida y baños.



**L**a comunidad hispano hablante está de parabienes. Acaba de publicarse un poemario para niños de toda edad, escrito por Blanza Peverini, bajo el título "DE LA MANO - Poesías Para el Niño en la Escuela y en el Hogar."

Esta joyita para la familia viene a llenar un verdadero vacío cultural y artístico. Seguramente habrá de servir como fuente de alegría, de placer estético y espiritual, que alentará a los niños a amar a quienes les rodean y a vivir en armonía con todos, como "de la mano."

También los maestros que deseen integrar Poesía con el currículo, encontrarán al pie de los poemas breves notas auxiliares.

La profesora Peverini ha ejercido la docencia a

distintos niveles, y a lo largo de su trayectoria profesional ha ofrecido numerosos recitales en colegios y universidades, la mayoría de ellos con el propósito de recaudar fondos para fines benéficos, y siempre con la pasión de quien cree que la vida de los niños y jovencitos se enriquece al compás de la palabra con ritmo musical.

DE LA MANO consta de 96 poemas, todos hermosamente ilustrados a cuatro colores y viene con un formato de 128 páginas y tapa dura de lujo.

Usted puede comprarlo en los Adventist Book Centers o en su agencia de publicaciones. Si desea comunicarse con la poetisa por más información, sírvase hacerlo al teléfono 310-833-5990, o al e-mail: DeLaManoBlanca@aol.com