

Como Gerenciar Crises nas Redes Sociais?



Igreja Adventista
do Sétimo Dia®

À medida que o mundo aproxima-se do seu fim, intensificam-se os ataques do inimigo que “anda em derredor, bramando como leão buscando a quem possa tragar” (1Pedro 5:8). Há uma orientação divina no mesmo verso para essa condição: “Sede prudentes”.

Embora não queiramos e não gostemos, inevitavelmente estamos expostos a crises que surgem de eventos inesperados que podem causar um impacto negativo sobre a Igreja, seus membros e sua missão. Diante disso, vale o conselho bíblico para sermos sempre prudentes em tudo o que fizermos.

A Igreja Adventista do Sétimo Dia tem crescido na América do Sul conta com mais de 24.000 templos e mais de 2,2 milhões de membros, sendo assim é imprescindível trabalhar com a prevenção para que crises sejam evitadas ao máximo, mas caso aconteçam tenha um impacto reduzido. Em todo o tempo, o departamento de Comunicação da Divisão Sul-Americana trabalha monitor e checa as informações, permanecendo em alerta diante de qualquer situação, em especial com a internet.

A exposição e a força que as mídias sociais possuem continuará crescendo. Isso é o que tem revelado os últimos dados que apresentam como elas estão impactando a vida das pessoas e servindo de fonte de informação aos seus usuários.

Compartilha-se de tudo, ou seja, desde informações desnecessárias até grandes matérias que mudam significativamente a vida das pessoas. É exatamente por isso que precisamos conhecer melhor essa ferramenta, suas possibilidades e os seus perigos para um uso sábio e prudente que ajude a fortalecer o nome da Igreja Adventista do Sétimo Dia, porque isso, na prática, é evangelismo.

Independente de estar certa ou errada, quando a igreja estiver envolvida em um problema, como líder, faça a sua parte envolvendo-se na busca da solução e esclarecimento do acontecido.

Quando acontecer evento traumático e doloroso, a primeira coisa a se fazer é informar o seu pastor distrital que por sua vez trabalhará junto com a Associação/Missão na elaboração de um plano para gerenciar a crise com a formação de um comitê de gerenciamento de crises. A partir de então, todas as decisões devem ser tomadas depois das considerações e deliberação dos seus membros.

Enquanto as decisões estão sendo estudadas, não compartilhe e nem divulgue o ocorrido através das redes sociais. Nesses casos é importante que não se aumente a visibilidade do problema que muitas vezes nem torna-se uma crise, mas quando alcança o grande público, pode tornar-se uma grande crise.

Ao lhe ser perguntado sobre o acontecido, não negue e nem confirme fatos até ter certeza do que aconteceu. Somente declare que está disposto a ajudar e que a igreja está analisando todos os fatos e está ajudando a elucidar o problema. Caso você seja procurado pela imprensa, não se pronuncie, mas encaminhe para a equipe de comunicação da Associação/Missão.

Quando a sociedade espera uma resposta do problema, pessoas preparadas falarão sobre o problema. Há pessoas que tem boa vontade, mas não estão preparadas para lidarem com essa situação e acabam se desesperando a ponto de começar a dar declarações sem antes pensar estrategicamente no assunto que ao invés de ajudar, atrapalhará e aumentará a gravidade do problema.

Como procedimento, a Igreja Adventista do Sétimo Dia não mente sobre o ocorrido e explicará o que aconteceu quando os fatos forem esclarecidos e quando isso não atrapalhar qualquer tipo de investigação.

No meio de uma crise, é fundamental cuidar com os boatos. Quaisquer novos rumores devem e serão apurados pelas autoridades competentes com o acompanhamento e auxílio da igreja. Informe sempre as pessoas responsáveis e nunca a pessoas que não estão diretamente envolvidas no caso.

Na medida que surjam novas informações, os diferentes meios de comunicação serão atualizados através de notas de imprensa e em alguns casos talvez seja necessário uma entrevista coletiva. Mensagens diferentes serão direcionadas para diferentes categorias de público.

Caso não tenha novas informações, a comunicação estará aberta mostrando que não há nenhum interesse da igreja em acobertar fatos ou manipular as responsabilidades.

Se o problema em questão envolver vítimas, lembre-se sempre que a primeira prioridade é o cuidado e apoio a pessoa. Somente em um segundo momento é que se pensará em como será tratado o problema diante do público. Você faz parte da Igreja Adventista e também deve defender a igreja e proteger o seu nome. Compartilhe as ótimas notícias e conteúdos que são produzidos.



Igreja Adventista
do Sétimo Dia®