

Decálogo para políticos que quieren salir airosos de escenarios de conflicto, ya sea por errores propios o sobrevenidos

## Manual para crisis

SILVIA HINOJOSA - Barcelona

LA VANGUARDIA, 1.11.09

Las crisis son una oportunidad para renovarse y crecer, pero no siempre, digan lo que digan los psicólogos. En política una crisis es una situación delicada que debe manejarse con astucia, controlando la información y las emociones, porque hay un alto riesgo de salir trasquilado. Y nadie está a salvo. En este momento, todos los grandes partidos tienen material delicado entre manos: el PSOE, con la crisis y la ley del aborto, y el PP, con la trama Gürtel y la lucha por el poder en Caja Madrid; y en Catalunya, tanto el PSC como CDC se ven en el trance de dar explicaciones por la presunta implicación en la operación Pretoria, la red corrupta que investiga la Audiencia Nacional, del alcalde socialista de Santa Coloma de Gramenet y de dos antiguos cargos muy relevantes de los gobiernos de Jordi Pujol.

Con la opinión pública siguiendo sus movimientos al detalle, los políticos y sus equipos elaboran estrategias para moverse en estos escenarios de conflicto que se producen por errores propios, pero también por la gestión inadecuada de un conflicto sobrevenido. Lo que sigue es un decálogo para crisis elaborado mano a mano con los consultores Luis Arroyo, presidente de Asesores de Comunicación Pública, e Iván Redondo, de Redondo y Asociados.

**Dar siempre la cara.** Los grandes errores de cualquier crisis vienen por tardar más de la cuenta en dar respuesta, apunta Luis Arroyo. Si se trata de una catástrofe natural o un accidente, hay que visitar de inmediato el lugar. El Gobierno entró con mal pie en su estrategia de gestión de la crisis económica por su obstinación en negarla durante meses.

**Decir la verdad.** Es un asunto complicado pero clave, advierte Iván Redondo. La verdad hay que gestionarla, ponerle matices, pero no se puede mentir porque se paga, sobre todo los políticos - a los partidos, en cambio, se les suele perdonar-. Arroyo matiza que, sin engañar, hay que administrar la información en su momento y apunta que el full disclosure (revelación total) no siempre es adecuado.

**Transmitir responsabilidad.** Hay que dar imagen de liderazgo, de que se está al mando. Es lo que hizo el jueves el líder del PP, Mariano Rajoy, al fulminar al díscolo Ricardo Costa cuando se jactó de ser secretario general del PP de Valencia tras haber sido destituido, o al pararle los pies a la presidenta de la Comunidad de Madrid, Esperanza Aguirre, en su batalla por controlar la presidencia de Caja Madrid. Si se trata de actuar ante una catástrofe natural hay que vestir adecuadamente, incluso arremangarse.

**Respuesta inmediata.** No significa comparecer en el minuto cero, sino convocar una reunión inmediata para analizar la situación y responder a la opinión pública. El secretario de organización del PSC, José Zaragoza, informó, el martes, al hilo de las detenciones de la operación Pretoria,

que el alcalde Bartomeu Muñoz sería expulsado del partido si el juez actuaba contra él.

**Mea culpa.** Hay que admitir que se tiene un problema. Lo de asumir responsabilidades depende de las circunstancias. Ante las detenciones de dos cargos relevantes de los gobiernos de Pujol, el ex conseller de Economía Macià Alavedra y el ex secretario general de la Presidència Lluís Prenafeta, el dirigente de CDC Felip Puig tomó distancia y apeló a la presunción de inocencia de ambos. En otro ámbito, el consultor Luis Arroyo apunta que si un presidente pide perdón por un asunto menor la opinión pública suele recompensarlo.

**Cuidar las comparecencias.** En plena crisis, el político está más vigilado por la prensa y por la opinión pública, y debe cuidar su imagen, lo que incluye preparar las comparecencias como si se fuera a un programa de televisión, ya que las cámaras lo registrarán, señala Redondo. Y gestionar bien las apariciones públicas, teniendo presente que la imagen que se traslade no tiene por qué representar la realidad. La política es el arte de lo que no se ve y requiere planificación. El presidente de la Generalitat, José Montilla, hizo el miércoles una declaración institucional sin preguntas en la que pidió a los catalanes que no se desmoralicen: "No todos somos iguales", dijo. Arroyo apunta que cuando estalla la crisis hay que dar la cara pero medir lo que se dice, y apuesta por una declaración solemne de manual, como esta.

**Manejar las emociones.** En el primer momento, subraya Arroyo, hay que transmitir emociones, porque se está bajo shock. A la presidenta del PSC y anterior alcaldesa de Santa Coloma de Gramenet, Manuela de Madre, se le quebró la voz y casi le salta una lágrima cuando habló el

miércoles, en los pasillos del Parlament, de su sucesor en la alcaldía y de la presunción de inocencia.

**Centrarse en el trabajo.** En plena crisis, apunta el consultor Iván Redondo, hay que hacerse indispensable en el cargo, reforzar el perfil de gestor para intentar cambiar la agenda.

**Serenidad.** Si un periodista destapa un asunto, seguro que tiene más munición y la administrará, advierte Redondo. Los adversarios políticos querrán extender el rumor y que perdamos la cabeza.

**No confiarse.** Una crisis tiene mucho que ver con la percepción. El presidente Zapatero no calibró la dimensión que adquiriría finalmente la famosa cacería que su ministro de Justicia, Mariano Fernández Bermejo, compartió con el juez Baltasar Garzón y por la que tuvo que acabar echando al polémico ministro. Ojo con los asuntos irrelevantes, que pueden volverse peligrosos.