Master class

Comunicación gubernamental en tiempos de crisis.

Análisis de casos y estrategias de respuestas

Propósito:

- Comprender la comunicación gubernamental como una función estratégica del Estado para transmitir adecuadamente las políticas públicas.
- Identificar las características, fases y respuestas de una crisis gubernamental.

Duración de la clase: 3 horas lectivas

Modalidad: virtual

Público objetivo:

- Funcionarios públicos, asesores, responsables de comunicación (Dircom, jefes, coordinares, comunicadores institucionales), estudiantes de comunicación con interés en la función pública.

Metodología:

- Exposición del profesor, discusión guiada, análisis de casos, evaluación y aprendizajes.

Profesor:

- José Salazar A.

Módulos y temas:

Módulo 1.- Fundamentos de la comunicación

- Elementos clave en el proceso de comunicación.
- Evolución de la comunicación organizacional. Porqué su gestión es fundamental en el contexto actual.
- Reputación corporativa; visión teórica y práctica.
- Principales barreras y sesgos en la comunicación
- Habilidades de escucha activa, empatía y asertividad
- Comunicación y liderazgo.
- La comunicación en el nuevo entorno digital.

Módulo 2.- Principios de la comunicación gubernamental

- La comunicación como parte de la gestión pública: conceptos y alcances.
- Fundamentos: ética, transparencia, rendición de cuentas.
- Principales desafíos y oportunidades de la comunicación en el Estado.
- Reputación en el ámbito gubernamental.

- Planificación estratégica y estructura de un plan de comunicación institucional.
- Análisis práctico de casos.

Módulo 3.- Gestión de crisis

- ¿Qué es una crisis? Tipos, cómo reconocerlas.
- Gestión de crisis. Principales acciones durante una crisis: ¿qué hacer? ¿Cómo minimizar su impacto? Primeras acciones.
- Errores en la gestión de crisis.
- El Comité de crisis: roles, integrantes, toma de decisiones.
- Decisiones de liderazgo bajo presión.
- Estrategias de comunicación en crisis.
- Análisis práctico de casos

Módulo 4. – Tipología de las crisis gubernamentales

- Qué es una crisis pública: fases, desarrollo y estrategias de respuesta.
- Matriz de riesgos y mapas de vulnerabilidad del sector público: corrupción, mala gestión, desastres naturales, emergencias sanitarias, crisis políticas o reputacionales.
- Importancia de la prevención y preparación institucional: cómo transmitir certidumbre en escenarios de alta incertidumbre.
- Vocería y comunicación pública.
- Análisis práctico de caso.