

SISTEMA NACIONAL DE CAPACITACION DISEÑO DE LA ACTIVIDAD

Nombre

VOCES DE AUTORÍA: CAPACIDADES COMUNICACIONALES PARA GESTIONAR LAS CRISIS Y EL RIESGO

Código INAP IN34723/20 **Estado** Activo

Programa)Capacidades Específicas Gestión Pública **Área**)Comunicación

Fundamentación

Propósito: Desarrollo o fortalecimiento de capacidades.

La gestión de la comunicación gubernamental está expuesta a crisis de modo constante y, además, convive con múltiples riesgos, aunque no exista concientización sobre las amenazas que los mismos representan. Por eso, es necesario administrar los riesgos, pensar en una gobernanza y en la necesidad de construir socialmente una cultura del riesgo. A su vez, los riesgos conviven frecuentemente con episodios críticos que son gestionados como un factor de sorpresa. Por tal motivo, resulta esencial para la gestión pública, entender la capacidad adaptativa y preventiva para la gestión de crisis.

A partir de lo mencionado y en línea con la Propuesta Formativa del INAP, en la presente actividad prevalecen los siguientes tipos de saberes: Saber (saberes objetivados sobre la realidad organizados en sistemas de conceptos y teorías) - Saber qué hacer (saberes de situación relacionados con la capacidad de tomar decisiones en situaciones y contextos específicos) – Saber reflexionar (saberes relacionados a la capacidad de volver el pensamiento sobre objetos, situaciones, hechos, creencias, etc).

Contribución esperada

Resulta necesario para la gestión pública pensar adecuadamente en las capacidades organizativa y adaptativa para gestionar la comunicación gubernamental, de crisis y de riesgo. En efecto, es preciso diferenciar la esencia que distingue a las contingencias expresadas desde el riesgo o desde las crisis.

Al finalizar la actividad, se espera que los agentes cuenten con capacidades y habilidades para la gestión de la comunicación gubernamental, máxime cuando la misma requiere de una mirada de crisis y de riesgo.

Perfil del participante

Agentes públicos con personal a cargo de la administración pública de los tres niveles, o bien que con su aporte contribuyen al diseño de políticas públicas que implican aportes en la gestión del riesgo y de la crisis.

Objetivos

Se espera que los participantes logren:

- Reconocer los enfoques teóricos que fundamentan a la comunicación política ante situaciones de contingencia.
- Reflexionar acerca de la diferencia entre los enfoques de gestión de crisis respecto a los de gestión del riesgo.
- Reflexionar acerca de la diferencia a la comunicación de crisis y de riesgo de los principales elementos que definen a la comunicación electoral propiamente dicha, así como a la comunicación gubernamental en situaciones de normalidad.
- Indagar los lenguajes para el abordaje de las crisis y el riesgo.
- Identificar elementos del lenguaje periodístico esperado.
- Advertir funcionamiento de las crisis como instancia más compleja en la gestión del disenso público y compararlo con otros momentos problemáticos.
- Reflexionar sobre casos de experiencias de comunicación en situaciones críticas y situaciones de riesgo en perspectiva política comparada y la incidencia de los medios digitales en experiencias de comunicación en situaciones críticas.
- Incorporar visiones de riesgo y crisis en la gestión de la pandemia del Covid-19.

Contenido

SECCIÓN 1: Dimensiones de la comunicación de crisis

- a. Objetivos y destinatarios del mensaje
- b. Comparaciones entre la comunicación de crisis y la comunicación gubernamental, electoral y de riesgo
- c. Dimensiones de la comunicación de crisis (plazos formales, relación entre crisis y conflicto, combinación de argumentos y temporalidad de sus acciones, costos)

SECCIÓN 2: La dificultad de la gestión digital

- a. Comparación entre las capacidades estatales de comunicación de crisis y de riesgo
- b. La dificultad de la gestión digital
- c. Las paradojas de los toques de queda tras el fenómeno digital.

SECCIÓN 3: Recomendaciones operativas

- a. Recomendaciones operativas en la gestión de crisis
- b. Recomendaciones operativas para la gestión de riesgo.

SECCIÓN 4: El lenguaje de la crisis y el riesgo

- a. El estigma
- b. La comunicación en pandemia.

Estrategias metodológicas y recursos didácticos

Con el fin de favorecer el alcance de los objetivos de aprendizaje propuestos, las estrategias metodológicas se centran en el desarrollo de los ejes temáticos desde lo general hacia lo particular. A lo largo de las diferentes unidades se abordarán conceptos y diversos análisis teóricos sobre las capacidades comunicacionales para gestionar las crisis y el riesgo en el ámbito de las organizaciones públicas.

La serie "Voces de autoría" propone capacitaciones virtuales sobre diversas temáticas, producidas con la

participación de autoras y autores de reconocida trayectoria, referentes en el contexto de la administración pública. Se privilegia el audio por sobre otros formatos, ya que se incluye una entrevista al autor, Mario Riorda, en su propia voz como también su visión como experto de temas comunicacionales y su opinión como tal en cuestiones de gestión de crisis. El contenido está distribuido en el entorno virtual en sucesivas pantallas que integran los distintos recursos como ser: textos, infografías, audios, documentos en formato pdf y bibliografía de consulta.

La secuencia didáctica incluye actividades de distinto tipo y nivel de complejidad que los participantes deberán completar a lo largo del trayecto de manera individual. Se trata de ejercicios de autocomprobación con valoración automática por parte del sistema, que ofrece una retroalimentación al participante sobre su progreso, además de la calificación correspondiente.

A modo de introducción, con el propósito de reconocer la propuesta formativa, los participantes recorren y se familiarizan con las opciones que ofrece el aula virtual para reconocer objetivos a lograr, contenidos y otras propuestas.

Las actividades de desarrollo se orientan al análisis y reflexión sobre los conceptos más importantes de cada unidad y sus relaciones con situaciones de la práctica.

A medida que los participantes leen y analizan los contenidos en desarrollos textuales, videos, desarrollo de ejemplos, casos, audios del autor que propone el curso, tendrán oportunidad de ensayar respuestas a cuestiones referidas a dimensiones de la comunicación de crisis, la dificultad de la gestión digital, recomendaciones operativas en la gestión de crisis y el lenguaje de la crisis y el riesgo para autocomprobar su comprensión de los conceptos y vinculando las capacidades organizativas y adaptativas para gestionar la comunicación gubernamental, de crisis y de riesgo.

En la actividad final tendrán oportunidad de establecer relaciones significativas entre los conceptos clave que desarrolla el curso y entre esos conceptos y situaciones concretas de la práctica laboral.

La actividad de integración se desarrolla al finalizar el estudio de los contenidos del curso; es también una actividad de autocomprobación de los aprendizajes con retroalimentación que orienta en caso de que las respuestas sean incorrectas.

Descripción de la modalidad

Virtual autogestionado.

Bibliografía

Arjen Boin, Paul T Hart, Eric Stern, Bengt Sundelius (2007). La política de gestión de crisis. El liderazgo público bajo presión. Madrid. INAP.

Austin Lucinda and Yan Jin (eds) (2018) Social Media and Crisis Communication. Routledge. New York.

Castillo Esparcia, Antonio y Damian Ponce (2015) Comunicación de crisis 2.0. Madrid. Editorial Fragua.

Coombs, Timothy (1999) Ongoing Crisis Communications. Planning, Managing and Responding. SAGE Publications.

California.

Crespo Ismael y otros (2017) ¿Estamos preparados? La gestión de la comunicación de crisis en la Administración Pública española. Madrid. INAP.

Crespo, Ismael, Antonio Garrido y Rosa Maria Medina (2017) La comunicación de crisis en la administración pública española: análisis de evidencia empírica. GAPP. Nueva Época, N.o 18, noviembre.

Elizalde, Luciano H. (2009) Gestión de la comunicación pública. Empresas, grupos, Estado e instituciones. Barcelona. Editorial Bosch (capítulos 6, 7 y 8).

Elizalde, Luciano H. (2011) Confusión y enfrentamiento. La comunicación en el orden del disenso, en Luciano H. Elizalde, Damián Fernández Pedemonte, Mario Riorda (eds.). La gestión del disenso. La comunicación gubernamental en problemas. Buenos Aires. La Crujía Ediciones, pp. 45-104.

Elizalde, Luciano H. (2011) Las estrategias de las crisis públicas. La función de la comunicación en la gestión de la crisis. Buenos Aires. La Crujía Ediciones, 2003 (2° edición).

Elizalde, Luciano H. (2017) Manejando el disenso. Estrategias, tácticas y modelos de gestión. Buenos Aires. La Crujía editores.

Lerbinger, Otto (2012) The crisis manager. Facing disasters, conflicts, and failures. Routledge. New York.

Riorda, Mario y Conrero, Sofia (2017); La gestión de redes cambia toda la gestión: los procesos de cambio organizacional en los gobiernos locales a partir del uso de las redes sociales digitales. Revista Austral Comunicación, Vol 6 Num 1, Junio.

Riorda, Mario; Gestionando certidumbres: la comunicación de crisis no es comunicación gubernamental, electoral ni de riesgo (2011), en La gestión del disenso. La comunicación gubernamental en problemas, Riorda, Mario, Luciano Elizalde y Damián Fernandez Pedemonte (eds.). Buenos Aires. La Crujía ediciones.

Evaluación de los aprendizajes

Evaluación de proceso: los y las participantes autoevalúan el progreso de sus aprendizajes mediante actividades de complejidad creciente a medida que avanzan por los contenidos del curso, entre las que se pueden incluir pruebas de completamiento, de opciones múltiples, otras. Cada prueba de autocorrección permite al sistema ofrecer comentarios de retroalimentación para conocer los errores que pudieran cometerse y/u orientar para la realización de nuevos intentos.

Según la complejidad de las consignas, los participantes podrán resolver las actividades de autoevaluación más de una vez, hasta lograr la aprobación.

Evaluación de producto: se presenta a los y las participantes una actividad final que es integradora y busca la aplicación de

los temas más importantes en el contexto de la administración pública. Consiste en una prueba de autocomprobación que integra los contenidos trabajados a lo largo de las 4 secciones del curso. Si bien no elaboran un producto, despliegan capacidades y saberes desarrollados para la resolución de situaciones de la práctica laboral.

Aprobación de las actividades de proceso: el o la participante debe aprobar el 60% de las consignas de cada actividad.

Aprobación del curso: 100 % de las actividades de desarrollo propuestas aprobadas y aprobación de la actividad final.

En términos porcentuales:

Actividades de autoevaluación parcial: 60%

Actividades autoevaluación final integradora: 40%

Instrumentos para la evaluación

Instrumentos para la evaluación de los aprendizajes: Matriz de seguimiento de las actividades de los participantes.

Informes de la Plataforma.

Matriz de evaluación del cuestionario final integrador.

Instrumentos para la evaluación de la actividad: Encuesta de satisfacción de INAP.

Requisitos de Asistencia y aprobación

Realizar y aprobar las actividades intermedias con 60% de las respuestas correctas.

Realizar y aprobar la evaluación final con 60% de las respuestas correctas.

Duración (Hs.)

15

Detalle sobre la duración

15 horas distribuidas en dos semanas de trabajo disponible en plataforma.

Lugar

Campus virtual INAP.

Perfil Instructor

Mario Riorda. Es licenciado en Ciencia Política por la Universidad Católica de Córdoba, magíster en Política y Gestión Pública por la Universidad Empresarial Siglo 21 en colaboración con la Universidad de Georgetown de Estados Unidos de América, y doctorando en Comunicación Social, con especialidad en asuntos públicos, por la Universidad Austral de Argentina. A los 30 años de edad, asumió como decano de la Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales de la Universidad Católica de Córdoba, ejerciendo dicho cargo por dos períodos consecutivos. Luego ejerció como Director General del Instituto Federal de Gobierno de esa institución de estudios universitarios cordobesa.

Como docente, Riorda se ha desempeñado dictando asignaturas de posgrado sobre temas de marketing público, comunicación política y campañas electorales en diversas Universidades, en diez países distintos. Entre las instituciones de más prestigio y renombre internacional en las que ha actuado, se encuentran la Universidad Austral, la Universidad Católica de Córdoba, la Universidad Nacional de Córdoba y la Universidad Nacional de Rosario (Argentina); Instituto Universitario de Investigación Ortega y Gasset y la Universidad de Murcia (España); Jurado Nacional de Elecciones (Perú) y la Universidad Católica del Uruguay Dámaso Antonio Larrañaga, entre muchas otras.

Origen de la demanda

INAP/Dirección de Planificación estratégica de la capacitación.

Prestadores Docentes

CUIT/CUIL	APELLIDO Y NOMBRE
	ACTIVIDAD,AUTOADMINISTRADA