

PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS

1. TÍTULO DEL CURSO

Comunicación de crisis: Herramientas para el siglo XXI
--

2. DOCENTE A CARGO Y EQUIPO DOCENTE

APELLIDO Y NOMBRE	
Docente Titular	Lic. María Lorena Carballo
Docente Adjunto	Lic. María Lilien Natarelli

3. JUSTIFICACIÓN - FUNDAMENTACIÓN

En la actualidad, es imprescindible contar con competencia comunicacional para la gestión en comunicación de crisis. Esto implica integrar un conjunto de metodologías, técnicas y acciones destinadas a abordar situaciones de crisis con impacto potencial en la reputación de las organizaciones y de las personas.

La noción de crisis está asociada al cambio, aunque no todo cambio proviene de una crisis, ni todo cambio es fuente de crisis. Decimos que hay crisis cuando percibimos una cierta ruptura, una excepcionalidad, una alteración de la estabilidad y del equilibrio y una sensación de desfasaje e incontinencia. El ejemplo más claro que tenemos en nuestra actualidad contemporánea es la crisis desatada por la Pandemia Covid-19.

Crisis y cambio, por ende, emergen como una situación envolvente para las organizaciones contemporáneas, ricas en rupturas y biodegradaciones, en conflictos, tensiones, desconfianzas y desacuerdos.

La trama *individuo-grupo-organización-entorno* coloca un paréntesis sobre los marcos institucionales regulares, provocando una revisión del desfasaje que puede producirse sin conocer en un ciento por ciento los andariveles del cambio y su real impacto.

De las crisis no se sale solo, y tampoco sin tener un plan con líneas-guía rectoras.

4. OBJETIVOS

El curso tiene como objetivo proporcionar los conocimientos teóricos, metodológicos y prácticos, para desarrollar un buen “Plan de Crisis” lo suficientemente fuerte para que nos lleve a buen puerto, pero también con el grado justo de flexibilidad para poder adaptarlo y adaptarnos a las cambiantes circunstancias del siglo XXI.

Luego del curso, los alumnos podrán:

- Analizar los contextos en los que se desarrollan las crisis.
- Analizar el fenómeno del “Cisne Negro”.
- Definir un Plan de Comunicación y Gestión de Crisis (etapas, objetivos, roles y funciones)
- Desarrollar una Estrategia Integral (medir impactos, analizar escenarios, comunicación efectiva)
- Conocer e Instrumentar herramientas digitales claves en la Comunicación de Crisis (optimizar usos y recursos digitales en entornos digitales y reales, sin dejar de mantener la comunicación por medios tradicionales)

5. PROGRAMA A DESARROLLAR

1. INTRODUCCION A LA COMUNICACIÓN DE CRISIS – 1 clase de 2 hs.

- Definición de Crisis y Riesgo en ecosistemas comunicacionales (contexto).
- Distinción entre Comunicación de Crisis Institucional y Comunicación de Crisis en contextos electorales. Ejemplos.
- Las etapas que componen una situación de crisis y su diferencia con las situaciones de riesgo.

2. ESTRATEGIAS DE ABORDAJE: COMUNICACIÓN EFICIENTE – 2 clases de 2 hs cada una. Total 4 hs.

- Estudio del Fenómeno “Cisne Negro” y como abordarlo una vez que sucede. Ejemplos.
- Análisis de crisis en el siglo XX y los desafíos de las nuevas crisis en el Siglo XXI.
- Distintas estrategias y ejes para abordar crisis, según su naturaleza y grado de conflictividad.
- Mapeo de actores e intereses y cómo elaborar una estrategia de impacto positivo para cada nicho.

2/9

3. PLAN DE COMUNICACIÓN DE CRISIS – 2 clases de 2 hs cada una. Total 4 hs.

- Etapas de una crisis: cómo prevenirla, administrarla, acciones y gestión de respuestas para control de daño.

- Estrategias discursivas: comunicación interna y externa a la organización: Qué hacer cuando la crisis es interna y qué hacer cuando la crisis es una crisis de

comunicación.

4. ESCÁNDALOS – 2 clases de 2 hs cada una. Total 4 hs.

- Qué son los escándalos. Tipología de escándalos.
- Estrategias de abordaje: ¿neutralizar, responder, atacar?
- Control de daños. El rol de las vocerías.

5. COMO ENFRENTAR EL DIA “DESPUES” – 1 clase de 2 hs.

- Impactos (internos y externos) que deja la crisis.
- Armado y revisión de manuales de crisis.
- Comunicación de la Gestión del Cambio (innovación organizacional, estrategias de mediación, cultura de las organizaciones del siglo XXI).

6. TRABAJO TALLER FINAL INTEGRADOR GRUPAL – 2 clases de 2 hs cada una.

Total 4 hs. • Consignas, armado de grupos, tiempo de consultas o dudas.

- Presentación de cada grupo de su trabajo.
- Evaluación y devolución final.

6. BIBLIOGRAFÍA

Libros – Artículos

- El Cisne Negro. De Nassim Taleb. Ediciones Paidós Ibérica S.A.
- Cualquiera tiene un plan hasta que te pegan en la cara. Aprender de las crisis. De Mario Riorda y Silvia Bentolila. Editorial Paidós.
- De Gutenberg a Internet: La Sociedad Internacional de la información. De Felipe Sahagun. Editorial Fragua.
- Comunicación en la gestión de crisis. Lecciones prácticas. De José Carlos Losada Díaz. Editorial UOC.
- La comunicación social en la gestión del riesgo.
- De proyectos ágiles a organizaciones ágiles.
- Gestión de la información y comunicación en emergencias y desastres. Guía para equipos de respuesta. Organización Panamericana de la Salud.
- Procesos y metodologías participativas. Reflexiones y experiencias para la transformación social. Editorial Clacso, Udelar. 2019.
- Seis sombreros para pensar. Edward de Bono.
- Manual de gestión del riesgo de desastres para comunicadores sociales. UNESCO. 2011.
<http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002191/219184s.pdf>
- Antifrágil. Las cosas que se benefician del desorden. De Nassim Taleb. Editorial Barcelona, Booket.

- El escándalo político. Poder y visibilidad en la era de los medios de comunicación. De J. Thompson. Editorial Paidós, Barcelona.
- Estrategias en las crisis públicas. De Luciano Elizalde. Ed. La Crujías, Buenos Aires.
- Marketing preventivo: la comunicación de crisis de la empresa. De González Herrero. Ed. Bosch, Madrid.
- Para una "crisiología". De E. Morin, Ed, Megalópolis
- Manejando el disenso. De Luciano Elizalde. Ed La Crujía
- Comunicando el riesgo: estrategias comunicativas frente al riesgo de desastres. De S. Fontana y V. Maurizi, Ed. Biblos
- Sociología de las crisis políticas. De M. Dobry. Ed CIS, Madrid.
- El concepto de crisis. Crisis de medidas, crisis de valores. De A. Bejín, Ed, Megalópolis
- Comunicación gubernamental. Más 360° que nunca. Luciano Elizalde, Mario Riorda, Ed. La Crujía
- Covid -19. Orientciones para comunicar sobre la enfermedad por el Coronavirus 2019. Guía para líderes. OMS, OPS, Washington febrero 2020. ● La política de la gestión de crisis: el liderazgo público bajo presión. De A. Boin, P. Hart, E. Stern y B. Sundelius. INAP, Madrid
- Crisis Management in the twenty-first century: "Unthinkable" events in "Inconceivable" contexts. De H. Rodriguez, E. Quarantelli en Handbook of disaster research. Ed Springer, Nueva York
- Cambiando el eterno comienzo de la Argentina. De Mario Riorda. Ed. Planeta

Artículos Periodísticos

- <https://www.perfil.com/noticias/columnistas/cuatro-modelos-comunicativos-de-gob-iernos-en-pandemia-por-mario-riorda.phtml>
- <https://www.nuevarioja.com.ar/7197-comunicacion-de-crisis-y-liderazgo-politico> ● <https://www.austral.edu.ar/posgrados-comunicacion/contenidos/pandemia-crisis-y-gestion-del-riesgo-el-futuro-del-branding-gubernamental/>
- https://www.ucc.edu.ar/seguimiento-medios/la_crisis_es_un_peque%C3%B1o_fin_del_mundo_para_quien_la_vive_asegura_mario_riorda-7551.html
- <https://www.infobae.com/politica/2020/12/05/crisis-prolongada-riesgo-y-pandemia-el-gobierno-apuesta-al-presidente-como-sistema-de-comunicacion-y-por-eso-falla/> ● <https://www.infobae.com/america/opinion/2020/04/05/comunicacion-politica-en-ti-empos-de-crisis-covid-19-como-un-caso-urgente-de-estudio/>

Material Audiovisual

- <https://www.lavanguardia.com/internacional/20210115/6183252/dimite-gobierno-rutte-escandalo-ayudas-cancelas-familias.html>
- <https://www.youtube.com/watch?v=P3Ql5ntqzV4>
- https://www.youtube.com/watch?v=Y9_T4qHnOD0

Series – Películas

- Chernobil
- Habitación 2806
- Nevenka
- Under Suspicion
- House of Cards
- The Vice
- Oslo
- The West Side (Netflix USA)
- The Politician
- Designated Survivor
- La gran exclusiva - SCOOP

7. MODALIDAD DE DICTADO

VIRTUAL
X

8. MODALIDAD DE EVALUACIÓN

Trabajo final integrador de todo el contenido y grupal. Creación de manual de crisis.

9. DURACIÓN

CARGA HORARIA	
10 clases de 2 horas cada clase. Total 20 hs.	
CANTIDAD DE CLASES TOTALES	
10 clases, una vez por semana. 2 meses y medio de cursada.	
SINCRÓNICA	ASINCRÓNICA

10. REQUISITOS MÍNIMOS DE INSCRIPCIÓN

Público en general con interés en la temática.