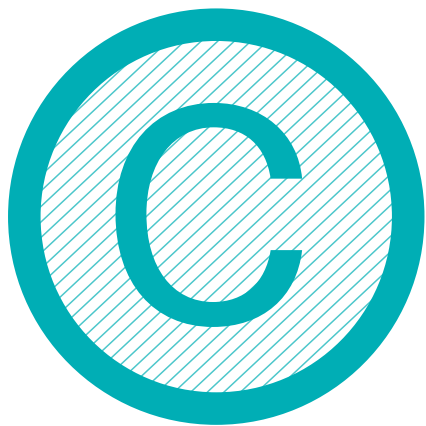




11, 13 i 16 març/09
Barcelona

Durada

12 hores

Horari

De 9.30 a 14.00 hores

Destinataris

- Responsables polítics.
- Directius i personal amb responsabilitat en les àrees de comunicació, informació i atenció als ciutadans, participació ciutadana i, en general, qualsevol membre de l'organització municipal amb vocació de posar en valor els serveis de la seva institució (serveis socials, mobilitat, joventut, cultura, policia local, qualitat, modernització, informàtica, organització, etc.).

Inscripcions

El termini d'inscripció finalitza el dia **1 de març de 2009**. La inscripció és gratuïta i el nombre de places està limitat.

Per a la selecció de les inscripcions es tindrà en compte la cobertura territorial, afavorint la participació del màxim nombre d'ajuntaments possible, i l'ordre de recepció d'aquestes. La formalització de la inscripció es farà per mitjà del formulari que trobareu al web de la Federació: **www.fmc.cat**

Certificat

Es lliurarà un certificat a qui acrediti l'assistència a un 80% de les hores lectives.

Lloc de realització

Federació de Municipis de Catalunya
Via Laietana, 33 6è 1a
08003 Barcelona

Gestió de la comunicació en crisis i emergències

Objectius

- Identificar situacions comunicatives singulars.
- Aprofundir en l'especificitat pròpia de l'entorn públic.
- Reflexionar sobre alguns principis de gestió de la comunicació en moments singulars i integrar-los.
- Plantejar protocols d'actuació comunicativa en cas de crisi.
- Plantejar pautes d'actuació comunicativa per prevenir les crisis.

Programa

1a SESSIÓ

L'entorn institucional: una gestió singular

1. Situacions singulars:

- Comunicació del risc i consells a la població
- Comunicació de crisi
- Comunicació en situacions d'emergència

2. La crisi versus l'emergència

3. La crisi empresarial versus la crisi institucional

4. La visió dels ciutadans sobre el risc (exemples: seguretat alimentària i entorn mediambiental)

- La percepció del risc
- La percepció de les autoritats
- Les fonts d'informació

5. El rol dels mitjans de comunicació i la imatge que transmeten

6. La gestió de la crisi institucional

La comunicació en moments de crisi:

- Fases de la crisi
- Qui? El portaveu
- Què? La credibilitat
- Com? L'estratègia
- Estructura del discurs

7. La gestió de l'emergència

8. Claus de comunicació generals

- Claredat del missatge
- Dos nivells: nosaltres i ells
- Una oportunitat per fer "pedagogia"
- Identificació del "agents ressonants" de comunicació
- La xarxa de seguretat: les relacions comunicatives permanents
- Ser proactius: la prevenció de la crisi

Programa

2a SESSIÓ

Criteris i actuacions bàsiques per gestionar la crisi comunicativa

1. Visió estratègica de la comunicació externa:

- La comunicació com a element estratègic de gestió
- Criteris generals d'actuació:
 - Transparència
 - Immediatesa
 - Claredat
 - València
 - Integritat

2. Gestió de crisi en rumors i falses notícies:

- Naturalitat del rumor i la falsa notícia
- Estratègia de resposta:
 - Actuació o no actuació
 - Desmentir o desacreditar
 - Resposta directa o indirecta
 - Resposta reactiva o estratègica
 - El que dius o el que fas: La potència del gest
 - Resposta inequívoca
- Actuacions per evitar les falses notícies
 - Anàlisi projectiu de la informació
 - Models de gestió de la informació (protocol de "temes vius")

3. Gestió de crisi i emergències en notícies reals:

- Gestió de la confidencialitat
- Gestió de l'ambigüitat
- Gestió del temps de resposta
- Protocolos d'actuació

3a SESSIÓ

Pràctica per a situacions de crisi i emergència

Taller pràctic que combina les intervencions dels assistents amb l'exposició teòrica dels conceptes esmentats.

Exercicis proposats:

- Sobre situacions i casos facilitats pels docents (de crisi i emergència), es dividirà els assistents en grups que prepararan durant un temps màxim d'una hora i mitja la seva presentació.
- Sobre cada presentació es realitzarà una avaluació, que permetrà fer una diagnosi i donar les recomanacions.

Metodologia

Exposició teòrica dels conceptes combinada amb la discussió de casos entre els assistents i activitat pràctica.

Docents

Loreto Rubio. Doctora en Management Sciences per l'URL i màster en Direcció pública per ESADE. La seva carrera professional sempre ha estat vinculada a la gestió del màrqueting i la comunicació en entorns públics i socials. Va ser directora de Relacions Externes i Qualitat al Sector de Mobilitat i Seguretat de l'Ajuntament de Barcelona. Actualment és sòcia directora del grup GAPS Innova – Sinergia Value.

Ferran Ramón-Cortés. Llicenciat en ciències econòmiques per ESADE. Exdirector general de TIEMPO BBDO. Consultor de comunicació. Especialista en comunicació personal, interpersonal i interna. Imparteix seminaris i tallers de comunicació en universitats, empreses i institucions. Autor de diversos llibres sobre comunicació, entre els quals destaca L'illa dels cinc fars.

Organitza

Federació de Municipis de Catalunya

Col·labora

GAPS Innova



FEDERACIÓ DE MUNICIPIS
DE CATALUNYA



Acuerdo de
Formación Continua
en las Administraciones
Públicas