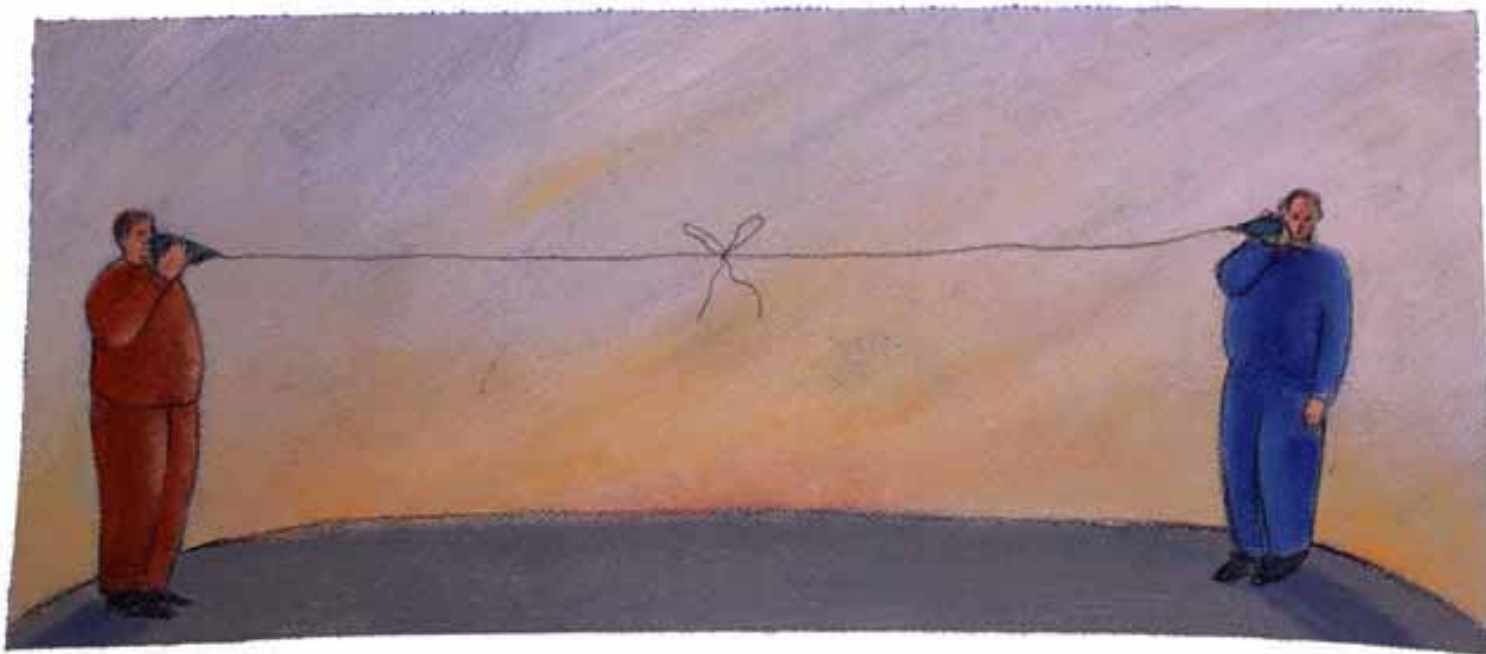


COMUNICACIÓN DE GOBIERNO: OPINION PUBLICA Y ENFOQUE ESTRATEGICO



**Taller “La comunicación de gobierno”
10 y 11 de setiembre de 2010, Montevideo**

UNA REFLEXION SOBRE TRES CUESTIONES BASICAS

- **El nuevo contexto de la comunicación política: cambios en la sociedad, cambios en los medios, cambios en el paradigma.**
- **El rol de la opinión pública: visiones tradicionales, papel real en la democracia.**
- **Las posibilidades de una gestión estratégica de la comunicación: aprender de la práctica**



NUEVO CONTEXTO DE LA COMUNICACIÓN POLÍTICA

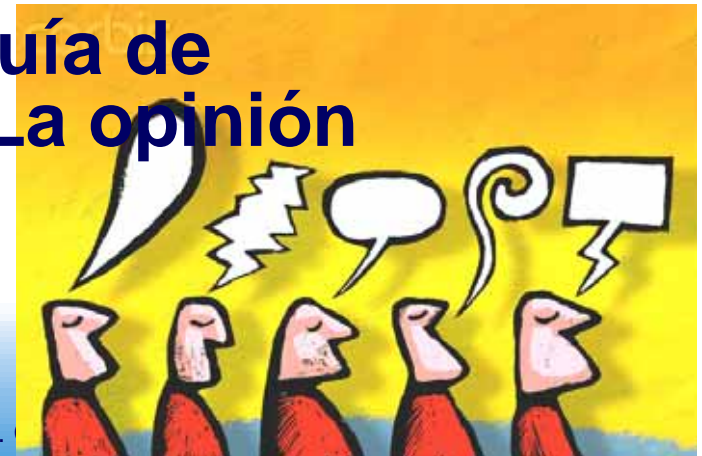
- De un paradigma tradicional al paradigma participativo
- Cambios tecnológicos redefinen aspectos del ciclo informativo
- Cambios en el público suponen nuevas modalidades informativas
- Nuevo contexto redefine el rol de la comunicación política...
- ...y de la comunicación de gobierno.



EL ROL DE LA OPINION PUBLICA

Algunas ideas equivocadas (o limitadas)

- La opinión pública como un mero insumo pre-electoral (¿Cómo va la carrera?).
- La opinión pública sólo debe ser tomada en cuenta en circunstancias límites (Necesitaríamos hacer una encuesta...).
- La opinión pública es una ficción (¡Eso lo dicen las encuestas!)
- La opinión pública es una guía de orientaciones imperativas (La opinión pública lo pide...).



EL ROL DE LA OPINION PUBLICA

Una aproximación

- Una forma de conocer juicios sobre distintos aspectos de la vida social...
- ...que no son más que predisposiciones a actuar de determinada manera...
- ...y que pueden o no transformarse en comportamientos, dependiendo de las circunstancias.
- La opinión pública es un insumo de información más para la toma de decisiones...
- ...que no suplanta otras formas de conocer la realidad, sino que las complementa.



EL ROL DE LA OPINION PUBLICA

Una aproximación

- Pero que no deja de ser un aspecto de la práctica política, vista desde un punto de vista integral.
- Intimamente relacionada con la comunicación y la creación de imagen pública...
- ...pero también con la gestión...
- ...y, obviamente, con las cuestiones electorales y las políticas...
- ...porque es una herramienta clave para la construcción de apoyos...
- ...y más allá del microcosmos político de cada uno!



EL ROL DE LA OPINION PUBLICA

Formación de agenda

- La agenda pública define buena parte del espacio de los discursos.
- La posición de gobierno es un lugar privilegiado para determinar el contenido de esa agenda.
- Una agenda pública es la que permite una participación conciente.
- Una agenda pública equipara las posibilidades de participación de los distintos actores.



EL ROL DE LA OPINION PUBLICA

Función de ajuste

- **Supone transparentar el proyecto político más allá de las grandes definiciones.**
- **Permite adoptar estrategias de adaptación.**
- **Elimina la tentación de los “paquetes sorpresa”.**
- **Refuerza la confianza en el gobierno y, por vía indirecta, en las instituciones.**
- **Re-valoriza la política como espacio público.**



EL ROL DE LA OPINION PUBLICA

Estilo de gobierno

- El estilo de gobierno “hacia” la opinión pública es la contracara de la políticas de élites.
- Al menos teóricamente, favorece el control social y limita el personalismo.
- Establece cierto balance entre los grupos organizados y los no organizados.
- Tiende a limitar el poder de los medios masivos de comunicación excluyentes.
- Es un aspecto fundamental de una comunicación bi-direccional.



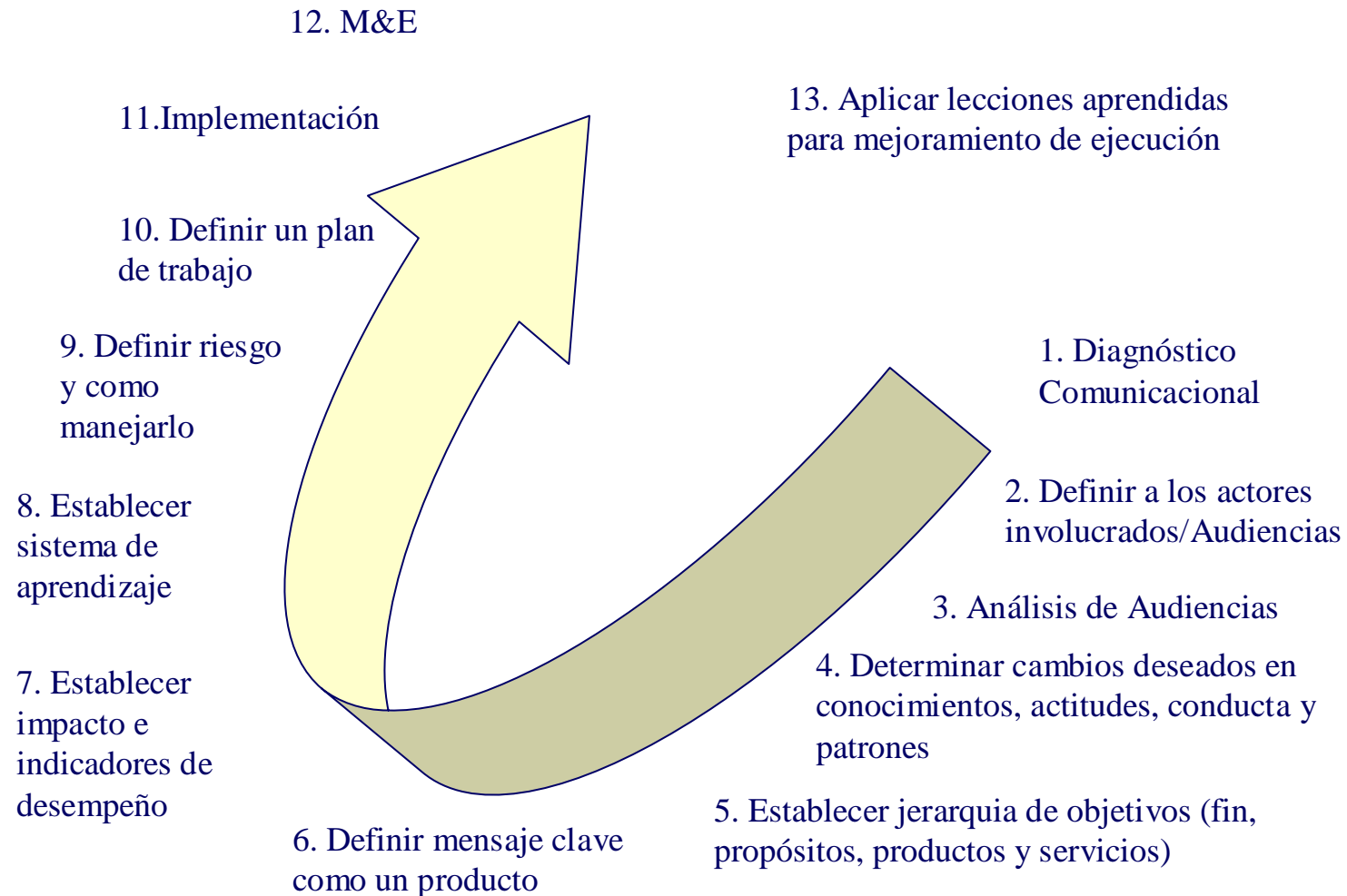
EL ROL DE LA OPINION PUBLICA

Nuevo tipo de vínculo

- La confianza es un pre-requisito para la generación de vínculos.
- Una orientación hacia la opinión pública establece una forma diferenciada a la política tradicional...
- ... en tanto potencia alianzas con nuevos actores.
- La construcción de un proyecto político democrático requiere apoyo de la opinión pública.

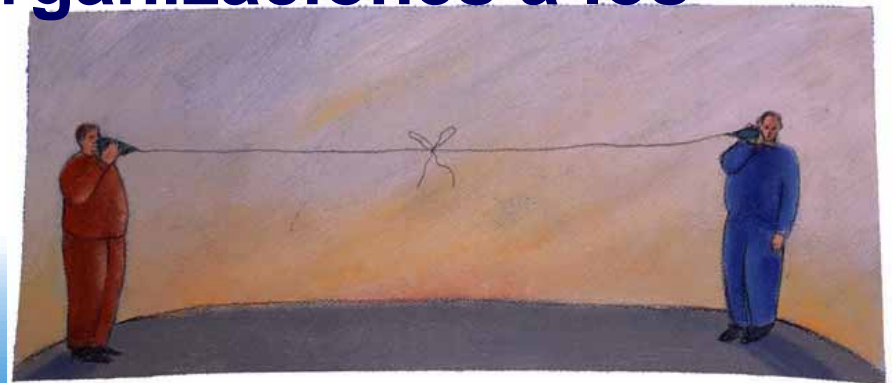


EL ENFOQUE DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN



EL ENFOQUE DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN ¿Porqué?

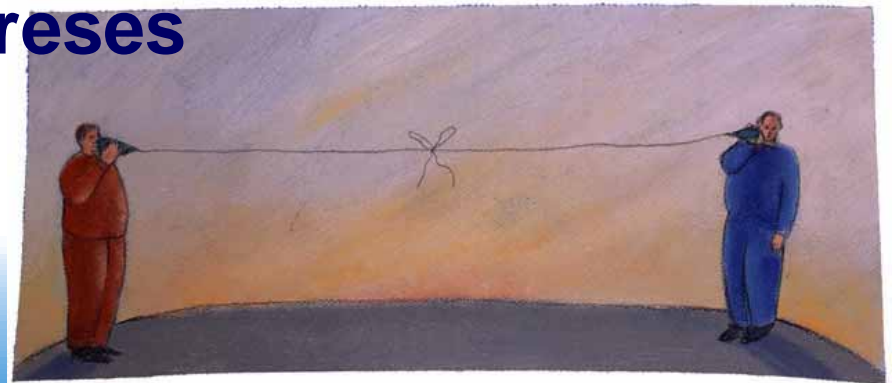
- Hay tareas que tenemos que hacer...
- ...esto no va cambiar.
- Pero podemos hacerlas mejor...
- ..desde una perspectiva estratégica.
- Mejor para los comunicadores...
- ...para los agentes y organizaciones a los que servimos...
- ...para la sociedad.



EL ENFOQUE DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

¿Dónde estamos? Diagnóstico

- El estado de situación...
- ...un listado de quejas...
- ...razonado.
- ¿Por qué pasa lo que pasa?
- ¿Todos tienen la misma imagen?
 - Sobre los problemas
 - Sobre las causas
- Los actores y sus intereses
- Los públicos



EL ENFOQUE DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

¿A dónde vamos? Objetivos

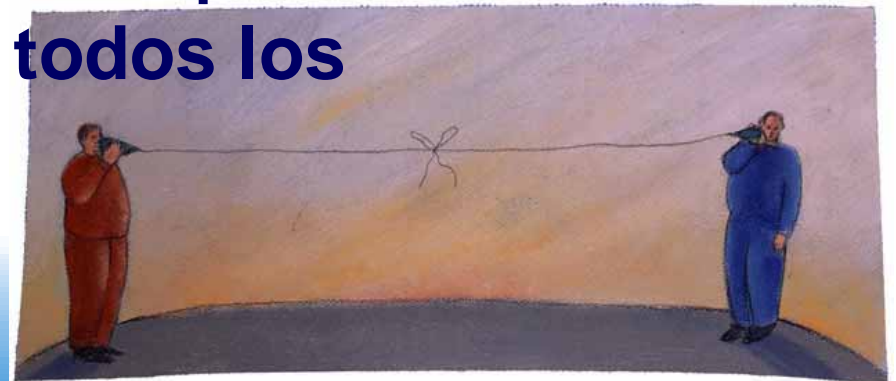
- Siempre son múltiples
- Tenemos que listarlos...
- ...y jerarquizarlos.
- A veces hay consenso...
- ...a veces NO.
- Necesitamos acordar una jerarquía de objetivos.
- Base mínima de consenso, pero reconociendo la naturaleza conflictiva de la comunicación



EL ENFOQUE DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

¿Cómo sabemos que estamos en el camino? Indicadores

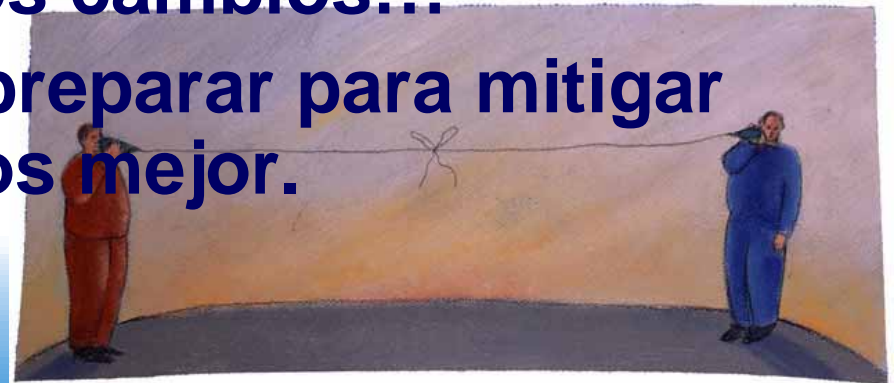
- Los acuerdos sobre los objetivos son más fáciles cuando son abstractos...
- ...y algo más complicados cuando son concretos...
- Pero son necesarios:
 - Porque establecen con claridad nuestras expectativas.
 - Porque definen nuestros compromisos.
- Son una garantía para todos los involucrados.



EL ENFOQUE DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

¿Cómo controlamos el riesgo? Supuestos

- La estrategia no se implementa en el vacío.
- El contexto puede ser determinante.
- Planificamos en un contexto...
- ...pero podemos tener que implementar en otro contexto.
- No se pueden evitar los cambios...
- ...pero nos podemos preparar para mitigar su efecto o enfrentarlos mejor.



EL ENFOQUE DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

Aprender de la práctica

- Un instrumento para enfocar la comunicación.
- No sustituye, complementa.
- Incorpora una visión de mediano plazo...
- ...que permite hacer mejor las cosas en el corto plazo.
- No evita cometer errores...
- ...pero, al menos, los errores no serán los mismos!

