

Comunicación y gobierno: tensiones, tendencias, caminos

Gabriel Kaplún

Universidad de la República

Setiembre 2010

Comunicación

- Producción de vínculos y sentidos
- Toda organización comunica todo el tiempo
 - a través de todos sus integrantes
 - y de múltiples signos: espacios, acciones cotidianas, ritos, medios...
 - Sus estructuras son sistemas de comunicación hacia dentro y hacia fuera
- Necesidades de comunicación universales, satisfactores culturales (ej. medios)
- Tener / estar / hacer / ser
- Seudo / in / satisfactores

1. Comunicación interna / externa

- **Departamentos de Comunicación**
 - No abordan comunicación interna
 - O lo hacen muy parcialmente (medios y eventos).
- **Problemas de comunicación interna**
 - Repercuten en la externa: atención al público
 - Cortocircuitos campañas / atención personal.
- **Avances en comunicación interna:**
 - Espacios de diálogo y escucha
 - Capacitación
- **Caminos posibles:**
 - Planificar y gestionar comunicación interna
 - Articular departamentos y acciones de comunicación interna y externa (comunicación integrada).

2. Comunicación mediada / interpersonal / organizacional

- **Comunicación interna:** *RRHH*
 - Interpersonal (reuniones, espacios informales)
 - Semi-mediada (teléfono-correo-e)
 - Mediada (carteleras, publicaciones, etc.)
- **Comunicación externa:**
 - Mediada: masiva. *Com - Jerarcas*
 - Interpersonal: gestión individual *RRHH Señalética*
 - Espacios, estructuras *Cultura, educación*
 - Redes, participación *Descentralización, Desarrollo Social*
- **Caminos posibles:**
 - Planificar y gestionar la comunicación interpersonal
 - Asesorar-capacitar sobre la dimensión comunicacional
 - Articular departamentos y acciones interpersonales y mediadas.

3. Identidad - imagen

- Identidad: propósitos, relaciones, capacidades
- Imagen: percepción del otro
- Comunicación - imagen
 - Visual, gestual
 - Transmitir la identidad (somos buenos...)
- Comunicación - identidad
 - Cómo somos y queremos ser
 - Construcción colectiva
- Camino posible
 - Identidad + comunicación = imagen

4. Transmisión de mensajes / diálogo ciudadano

- Concepción comunicacional
 - Información-comunicación / transmisión-diálogo / comunicar-comunicarse
 - Seducción, marketing: ¿tercera vía?
- Acción gubernamental
 - Departamentos de comunicación: concepción transmisiva / seductora
 - Descentralización, promoción social: diálogo con / entre los ciudadanos.
- Caminos posibles
 - Articular los dos tipos de acción.
 - No sólo “apoyar”(con mensajes) las acciones dialógicas sino pensarlas y diseñarlas como comunicación.

Instituido-instituyente

(instituciones-organizaciones)

- Plan de Emergencia: de beneficiario a protagonista.
- Salud: de curativo a preventivo, de atención a programas, de paciente a actor.
- Gobierno: ¿de votante a ciudadano?
- Gestión: ¿de funcionario (in)cumplidor a trabajador comprometido?

Comunicación instituida-instituyente



Comunicación organizada-organizante

- Producir
 - Medios y mensajes
 - Eventos
- Diagnosticar
 - Actores, vínculos, sentidos
 - Necesidades, problemas
- Proponer, asesorar, planificar
 - Satisfactores, soluciones
 - Capacidades (dimensión comunicacional)
 - Procesos, acciones
- Caminos
 - diagnosticar, planificar,
 - producir, asesorar, capacitar....