



# Comunicación Social. Ser vocero.

## Exposición pública

Los funcionarios públicos estamos más expuestos a la opinión pública debido a las funciones que ejercemos, por lo que se debe de tener tolerancia ante los comentarios “negativos” que se haga hacia la Dependencia a la que pertenecen o al trabajo que se realiza.

Es de suma importancia tener cuidado cuando nos dirigimos a los medios de comunicación y emitimos mensajes, ya que una mala práctica puede traer consecuencias que pongan en duda la reputación y trabajo de la Institución.

## Temas sensibles en los medio de comunicación

- Denuncias hacia la Institución.
- Declaración o publicación de información “delicada”.
- Evento que vulnere la seguridad de los trabajadores y educandos.
- Falta de cumplimiento de los programas.

## ¿Qué es ser vocero?

Es aquel que funge como la voz oficial de la Institución y es la fuente de información oficial en temas de diversa naturaleza, siendo responsable de proyectar y apoyar la construcción de una imagen positiva de la Institución, así como de potenciar las cualidades de la Dependencia.



## Características de un vocero

- Debe de tener amplio dominio del quehacer de la Institución.
- Debe de tener facilidad de palabra y con un uso del lenguaje **claro y concreto**.
- Buenos transmisores de mensajes de posicionamiento institucional.
- Tiene que estar informado acerca de las noticias que puedan influir en la labor de la Dependencia.
- Debe de tener la destreza para tratar con diversos públicos, generando confianza y credibilidad a la organización.
- Tiene la habilidad de construir mensajes para todo tipo de medios.
- Debe de ser empático.
- Capaz de enfrentar problemas.
- Debe de tener autocontrol de emociones y sentimientos.

## Características de los medios

### Prensa escrita

- Permite profundizar en los temas.
- Permite destacar hechos de interés institucional.
- Los periodistas pueden extenderse en la entrevista.
- El uso de imágenes (fotografías, ilustraciones, gráficos) son de utilidad.



### Radio, televisión y redes sociales

- Las declaraciones deben de ser concretas y con un uso de lenguaje sencillo.
- Ser directos en las respuestas y evitar los tecnicismos.
- Evitar utilizar citas excesivas de artículos, normativas, leyes, reglamentos, etc.
- Finalizar con la idea más importante de dejar en la mente de las personas.
- En el caso concreto de las redes sociales no abusar del uso de los hashtags



## Se debe de evitar:

- Demostrar enojo.
- Evadir.
- Especular.
- Espacios inapropiados para contacto.
- Gesticulación que comunica más allá.
- Gritar.
- Usar doble sentido o hacer un chiste.
- Mostrar debilidad emocional o técnica.
- Recurrir a respuestas como “no debo decirlo, no estoy autorizado”.
- Caer en provocaciones.
- Improvisar.



## Lo que se debe de hacer:

- Mantener siempre la calma.
- Atender a los periodistas siempre haciendo contacto visual y siendo amables (aunque no sean de nuestro total agrado).
- Si están todos juntos, procurar atenderlos en orden o bien según vayan llegando.
- Enfrentar la situación.
- Destinar un espacio para la entrevista. (de preferencia con un back con el logo institucional o del evento)
- Procurar dejar al último el mensaje que se quiere permanezca en las personas.
- En el caso de que no se sepa la información que están preguntando: *“No tengo la información a la mano pero llegando a la oficina te la mando”*.
- En caso de que te aborde un medio de comunicación y no seas el vocero: *“Te voy a poner en contacto con el vocero oficial para que el te brinde la información que requieres”*.

# Gracias

Fuentes:

- Máster Mariela Azofeifa, Jefa de prensa de CGR. ¿Cómo ser un buen vocero y no morir en el intento?.
- Héctor Meza. Mayo 2013. Vocero institucional, el rostro de la empresa. Red Forbes.