

# CURSO DE GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DIFÍCILES, CONFLICTIVAS O DE CRISIS PARA COORDINADORES DE TRASPLANTES

FECHA DE IMPARTICIÓN  
13-14 FEBRERO  
**2019**

IAVANTE  
Fundación Progreso y Salud  
**CMAT - GRANADA**

ORGANIZAN:



Fundación Progreso y Salud  
**CONSEJERÍA DE SALUD**

**IAVANTE**

Formación y Evaluación de  
Competencias Profesionales



Servicio Andaluz de Salud  
**CONSEJERÍA DE SALUD**

Coordinación Autónoma de Trasplantes



SUBVENCIONA:



ACREDITA:



## OBJETIVOS:

### OBJETIVOS GENERALES:

- 1 Profundizar en la idoneidad de la comunicación para prevenir posibles problemas y responder adecuadamente en situaciones difíciles, conflictivas y/o críticas.
- 2 Proporcionar al alumnado participante los fundamentos para una comunicación eficaz en momentos conflictivos, con atención tanto a los foros y medios tradicionales como al entorno digital y las redes sociales.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- 1 Potenciar (o consolidar en su caso) las destrezas de los coordinadores de trasplantes como portavoces institucionales en situaciones con distintos grados de dificultad.
- 2 Ahondar en las claves de las intervenciones públicas, tanto en lo relativo a aspectos formales como de contenido.
- 3 Procurar la difusión y óptima recepción de información por las diversas audiencias, mediante el dominio de las técnicas comunicativas adecuadas a las características de cada soporte (presencial, impreso, audiovisual o electrónico) y la profundización en las posibilidades ofrecidas por el desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y la omnipresencia de las redes sociales.

## PERFIL Y CRITERIOS DE SELECCIÓN DEL ALUMNADO:


El curso se dirige a **profesionales responsables de la Coordinaciones Autonómicas y Hospitalarias de Trasplantes**, así como a **otros perfiles profesionales involucrados en procesos de comunicación pública en el ámbito de la donación, extracción y trasplante de órganos y tejidos**.


La selección del alumnado se realizará valorando la facilidad en la transferencia de conocimientos y habilidades entrenadas. Tendrá preferencia el alumnado perteneciente a las Coordinaciones de Trasplantes y se tendrá en cuenta la responsabilidad profesional en procesos de donación, extracción y trasplante de órganos y tejidos humanos.

En caso de existir una alta demanda de plazas y, solamente una vez considerados los puntos anteriores, se procederá a valorar las solicitudes según el orden de llegada.

## BLOQUES DE CONTENIDO:


1. Gestión de la comunicación en situaciones problemáticas, conflictivas o críticas.
2. Simulacro de una situación de crisis.

 16 horas presenciales

 Fase presencial:  
13-14/2/2019

 20 plazas

 **metodología**  
Simulación escénica  
*Role play*

 Acreditación solicitada como Actividad de Formación Continuada por la Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía, de acuerdo con los criterios de la Comisión de Formación Continuada del Sistema Nacional de Salud.

## MÓDULOS:

### módulo 1

#### GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EN SITUACIONES PROBLEMÁTICAS, CONFLICTIVAS O CRÍTICAS.

##### OBJETIVOS:

- Reconocer una crisis de comunicación potencial antes de su divulgación por medios de comunicación.
- Ponderar la utilidad de las denominadas Auditorías de Vulnerabilidad.
- Identificar los recursos propios y ajenos con que se cuenta en este tipo de circunstancias.
- Analizar las prioridades en comunicación interna.
- Definir el rol de los colaboradores externos.
- Familiarizarse con el Manual de Crisis.
- Reflexionar sobre el papel que en esas situaciones desempeñan los medios de comunicación, tanto tradicionales como nuevos (repercusión de la figura del *troll* en la reputación *online*, nuevas plataformas de evaluación, anticipación de crisis 2.0, etc).

El módulo combina el habitual formato de “clase magistral” con el visionado y análisis crítico de ejemplos de casos reales seleccionados *ad hoc*, más el manejo de documentación de apoyo.

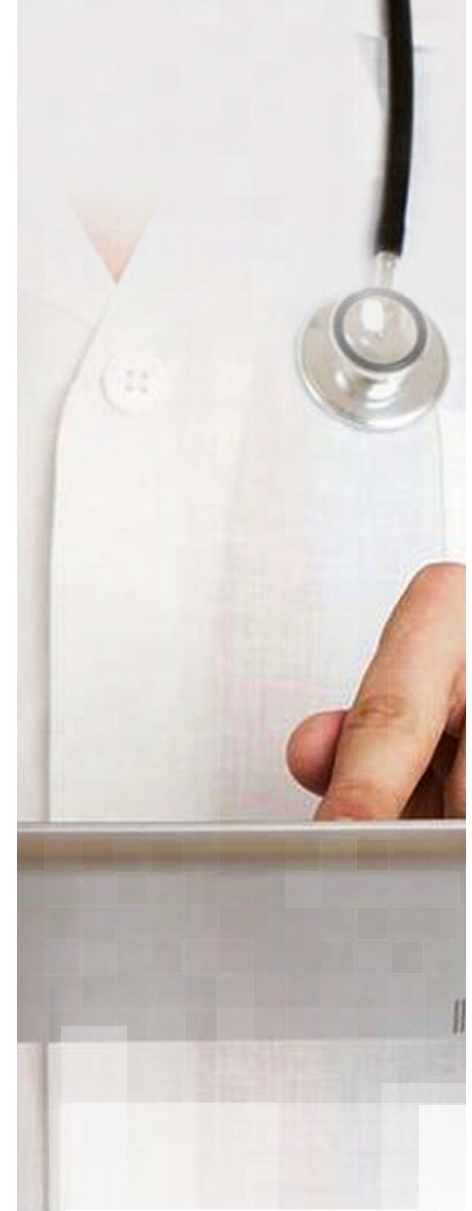
### módulo 2

#### SIMULACRO DE COMUNICACIÓN DE CRISIS

##### OBJETIVOS:

- Identificar las pautas de comportamiento más adecuadas a partir de la organización de un simulacro previsible y verosímil, en el que los asistentes vivan en primera persona una situación problemática o de conflicto.
- Subrayar pautas de actuación positivas y negativas en los distintos aspectos tratados (preparación de la estrategia a seguir, solidez de las argumentaciones, selección de los mensajes y de la forma de vehicularlos, recomendaciones para intervenir ante las diferentes audiencias, eficacia de la expresión oral y no verbal, cómo evitar titulares indeseados en los medios de comunicación, etc.) a partir del visionado de ejemplos seleccionados.

El módulo combina el formato de visualización de casos prácticos en formato audiovisual con ejercicios prácticos que simulan intervenciones reales grabadas ante cámara, ya sea en forma de entrevistas, declaraciones, ruedas de prensa, etc.



## ■ DIRECCIÓN DEL CURSO:

- **Dra. Beatriz Domínguez-Gil.**  
Directora de la Organización Nacional de Trasplantes.
- **Dr. Manuel Alonso Gil.**  
Ex-Coordinador Autonómico de Trasplantes de Andalucía.

## ■ EQUIPO DOCENTE:

- **Dr. Manuel Alonso Gil.**  
Ex-Coordinador Autonómico de Trasplantes de Andalucía.
- **D. Antonio José Molero.**  
Periodista especializado en comunicación empresarial e institucional. Edimburgo, Reino Unido.
- **Dr. Juan José Egea-Guerrero.**  
Coordinador Autonómico de Trasplantes de Andalucía.

## ■ SEDE DEL CURSO

El curso se realizará en el Complejo Multifuncional Avanzado de Simulación e Innovación Tecnológica (CMAT), centro gestionado por la Fundación Progreso y Salud - Línea IAVANTE, ubicado en Granada.

Más información sobre la línea IAVANTE:

[www.iavante.es](http://www.iavante.es)

[www.juntadeandalucia.es/salud](http://www.juntadeandalucia.es/salud).

## ■ PLAZO DE PREINSCRIPCIÓN:

**Hasta el 21 de enero de 2019.**

Se valorará el orden de llegada de la solicitud y la adecuación al perfil del alumnado.

Las solicitudes de preinscripción deben remitirse a la Coordinación Autonómica de Trasplantes de Andalucía en la dirección indicada en el boletín de preinscripción.

## ■ GASTOS DE INSCRIPCIÓN

Los gastos de inscripción a este curso están parcialmente subvencionados por el Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social.

La inscripción incluye los gastos de la totalidad de la docencia y de los materiales didácticos de apoyo, almuerzos de trabajo, traslado desde el hotel a la sede del curso y trámites de secretaría.

El alumnado deberá abonar a título individual el siguiente importe:

- **Matrícula incluyendo alojamiento: 258 €.**

Incluye: estancia en el hotel el día 13 de febrero de 2019 en régimen de alojamiento y desayuno.

*En caso necesario, ofrecemos la posibilidad de gestionar la estancia de noches adicionales, a abonar por el alumnado directamente en el hotel.*

- **Matrícula sin alojamiento: 188 €.**



## ■ CRONOGRAMA

### PRIMERA JORNADA 13 DE FEBRERO DE 2019

#### Horario Sesiones

- 11:00 Inauguración del curso.  
[Dr. Juan José Egea-Guerrero](#), [Dr. Manuel Alonso](#) y [D. Antonio José Molero](#).
- 11:30 • La imagen pública de las organizaciones.  
• La crisis dentro de la comunicación institucional.  
[D. Antonio José Molero](#).
- 13:00 Descanso.
- 13:15 • El rol de las diferentes audiencias.  
• Peculiaridades de los foros no masivos.  
• Técnicas para las presentaciones públicas.  
[Dr. Manuel Alonso](#) y [D. Antonio José Molero](#).
- 15:00 Almuerzo.
- 16:00 • El papel de los medios de comunicación tradicionales.  
[Dr. Manuel Alonso](#) y [D. Antonio José Molero](#).
- 17:45 Descanso.
- 18:15 • El papel de los medios digitales y las redes sociales.  
[Dr. Juan José Egea-Guerrero](#).
- 19:30 Conclusiones.  
[Dr. Manuel Alonso](#), [D. Antonio José Molero](#) y [Dr. Juan José Egea-Guerrero](#).
- 20:00 Fin de la jornada.

### SEGUNDA JORNADA 14 DE FEBRERO DE 2019

#### Horario Sesiones

- 09:00 • Simulacro de una situación de crisis.  
[Dr. Manuel Alonso](#) y [D. Antonio José Molero](#).
- 11:00 Descanso.
- 11:15 • Simulacro de una situación de crisis (cont.).  
• *Do's* y *dont's* de la comunicación en situaciones de crisis.  
• Las auditorías de vulnerabilidad.  
• El manual de crisis.  
[Dr. Manuel Alonso](#) y [D. Antonio José Molero](#).
- 14:00 Almuerzo.
- 15:00 • Prácticas ante la cámara, y análisis crítico conjunto.  
[Dr. Manuel Alonso](#) y [D. Antonio José Molero](#).
- 17:00 Conclusiones.  
[Dr. Manuel Alonso](#) y [D. Antonio José Molero](#).
- 17:30 Clausura. Encuestas de satisfacción.
- 18:00 Fin del evento.



# SOLICITUD DE PREINSCRIPCIÓN

IAVANTE/FPS - CATA - ONT  
GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EN **SITUACIONES DIFÍCILES, CONFLICTIVAS O DE CRISIS**  
PARA COORDINADORES DE TRASPLANTES

## DATOS PERSONALES: *pdf interactivo, escriba sobre los cuadros de texto*

Apellidos: \_\_\_\_\_ Nombre: \_\_\_\_\_  
D.N.I./Pasaporte: \_\_\_\_\_ Fecha de nacimiento: / / Lugar de nacimiento: \_\_\_\_\_ Género: \_\_\_\_\_

## DOMICILIO:

Dirección: \_\_\_\_\_ Población: \_\_\_\_\_ Código Postal: \_\_\_\_\_  
Provincia: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_

## DATOS PROFESIONALES:

Titulación (solo la más alta alcanzada): \_\_\_\_\_ Obtenida en el año: \_\_\_\_\_  
Hospital o centro de trabajo: \_\_\_\_\_ Puesto trabajo: \_\_\_\_\_  
Coordinador de Trasplantes: Si No  
Dedicación: Total Parcial Suplencias

## DATOS ALOJAMIENTO:

Con alojamiento: No  
Si Noches adicionales\*: Si \*A abonar por el alumnado en el hotel.

## ENVÍO DE SOLICITUD

Debe ser remitida antes del día **21 de enero de 2019** bien por correo postal, e-mail o fax a:

### Correo postal:

COORDINACIÓN AUTONÓMICA DE TRASPLANTES DE ANDALUCÍA. Servicio Andaluz de Salud.  
Avda. de la Constitución, 18. 41071 Sevilla.

**E-mail:** ctrasplantes.sc.sspa@juntadeandalucia.es

**Fax:** 955407636.

## GASTOS DE INSCRIPCIÓN

Una vez aprobada la solicitud se remitirá al alumnado el procedimiento de pago de los gastos de inscripción:

• **Matrícula con alojamiento: 258 €**

Incluye una estancia en hotel el día 13 de febrero de 2019 en régimen de alojamiento y desayuno.

• **Matrícula sin alojamiento: 188 €**

En cumplimiento de los artículos 13 y 14 del [Reglamento General de Protección de Datos](#), le informamos:

a. Los datos personales que nos proporcione serán utilizados para el tratamiento de gestión de la formación con la finalidad de gestionar y tramitar esta acción formativa, quedando almacenados durante el tiempo que se mantenga la relación contractual o durante los años necesarios para cumplir con las obligaciones legales estipuladas. Sus datos no serán cedidos a terceros, salvo que se disponga en una obligación legal. En este sentido, serán comunicados a la Fundación Progreso y Salud - IAVANTE y a la Organización Nacional de Trasplantes como entidades coorganizadoras de la actividad. La base jurídica de este tratamiento se basa en el consentimiento que nos presta al inscribirse en la actividad formativa, sin el cual no podríamos cumplir con la finalidad descrita.

b. La responsable de este tratamiento de sus datos personales es la Coordinación Autonómica de Trasplantes de Andalucía cuya dirección es Avda. de la Constitución nº18, C.P. 41.071 de Sevilla.

c. Podrá contactar con la persona encargada de la protección de sus datos en la dirección electrónico [dpd.sspa@juntadeandalucia.es](mailto:dpd.sspa@juntadeandalucia.es).

d. Puede usted ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad de sus datos, y la limitación u oposición a su tratamiento, solicitándolo por escrito, con copia del DNI, a la Coordinación Autonómica de Trasplantes de Andalucía en Avda. de la Constitución nº18, C.P. 41.071 de Sevilla o mediante correo electrónico a [ctrasplantes.sc.sspa@juntadeandalucia.es](mailto:ctrasplantes.sc.sspa@juntadeandalucia.es).

# CURSO DE GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DIFÍCILES, CONFLICTIVAS O DE CRISIS PARA COORDINADORES DE TRASPLANTES



## SECRETARÍA DEL CURSO

COORDINACIÓN AUTONÓMICA DE TRASPLANTES  
DE ANDALUCÍA

Servicio Andaluz de Salud.

Avda. de la Constitución, nº 18. 41071 - Sevilla.

Teléfono: 955 004 959 - Fax: 955 407 636

E-mail: [ctrasplantes.sc.sspa@juntadeandalucia.es](mailto:ctrasplantes.sc.sspa@juntadeandalucia.es)



## SEDE DEL CURSO

FUNDACIÓN PROGRESO Y SALUD - LÍNEA IAVANTE  
Sede Granada (CMAT)

Parque Tecnológico de Ciencias de la Salud.

Avda. de la Investigación, nº 21. 18016 - Granada.

Teléfono: 958 00 22 50



FECHA DE IMPARTICIÓN  
13-14 FEBRERO  
**2019**

IAVANTE  
Fundación Progreso y Salud  
**CMAT - GRANADA**



Fundación Progreso y Salud  
CONSEJERÍA DE SALUD

IAVANTE

Formación y Evaluación de  
Competencias Profesionales



Servicio Andaluz de Salud  
CONSEJERÍA DE SALUD



ORGANIZACIÓN NACIONAL DE TRASPLANTES

