



FICHA TÉCNICA DE LA ASIGNATURA

| Datos de la asignatura | |
|------------------------|--|
| Nombre completo | Comunicación de Crisis - Crisis Communication |
| Código | E000010650 |
| Título | Grado en Comunicación Internacional - Bachelor in Global Communication por la Universidad Pontificia Comillas |
| Impartido en | Grado en Relaciones Internacionales y Grado en Comun. Internal. - Bachelor in Global Communication [Quinto Curso] Grado en Traducción e Interpretación y Grado en Comun. Internal. - Bachelor in Global Communication [Quinto Curso] |
| Nivel | Reglada Grado Europeo |
| Cuatrimestre | Semestral |
| Créditos | 3,0 ECTS |
| Carácter | Obligatoria (Grado) |
| Departamento / Área | Departamento de Traducción e Interpretación y Comunicación Multilingüe |
| Descriptor | La asignatura de Comunicación de Crisis tiene como objetivo preparar a los alumnos para afrontar los retos que suponen las crisis dentro de las organizaciones/empresas desde el punto de vista de la comunicación. Al final de la asignatura, los alumnos estarán capacitados para preparar el plan de comunicación de crisis de su organización/empresa así como liderar la comunicación de la misma durante cualquier tipo de crisis. |

| Datos del profesorado | |
|-----------------------|--|
| Profesor | |
| Nombre | Manuel Romero González Llanos |
| Departamento / Área | Departamento de Traducción e Interpretación y Comunicación Multilingüe |
| Correo electrónico | mrgonzalezllanos@comillas.edu |

DATOS ESPECÍFICOS DE LA ASIGNATURA

| Contextualización de la asignatura |
|---|
| Aportación al perfil profesional de la titulación |
| <p>Esta asignatura busca preparar al alumno para poder afrontar una crisis en su organización, empleando como herramienta principal la comunicación, de forma que el impacto reputacional sea el menor posible.</p> <p>Para alcanzar este objetivo, se proporcionan al alumno diferentes herramientas que le permitan preparar su organización para poder afrontar una crisis, antes, durante y después de la crisis.</p> |
| Prerequisitos |
| No existen formalmente requisitos previos |



Competencias - Objetivos

Competencias

GENERALES

| | | |
|-------------|---|--|
| CG01 | Capacidad para pensar de forma analítica, sintética y crítica en el contexto de la comunicación internacional | |
| | RA1 | Describe, relaciona e interpreta situaciones y planteamientos sencillos |
| | RA2 | Selecciona los elementos más significativos y sus relaciones en textos complejos |
| | RA3 | Identifica las carencias de información y establece relaciones con elementos externos a la situación planteada |
| CG02 | Capacidad para aplicar a la práctica los conocimientos de la comunicación en entornos internacionales | |
| | RA1 | Determina el alcance y la utilidad práctica de las nociones teóricas |
| | RA2 | Identifica correctamente los conocimientos aplicables a cada situación |
| | RA3 | Relaciona los conocimientos con las distintas aplicaciones profesionales o prácticas |
| | RA4 | Resuelve casos prácticos que presentan una situación profesional real |
| CG04 | Capacidad de comunicación oral y escrita en cuatro lenguas | |
| | RA1 | Expresa sus ideas de forma estructurada, inteligible y convincente |
| | RA2 | Interviene ante un grupo con seguridad y soltura |
| | RA3 | Escribe con corrección |
| | RA4 | Presenta documentos estructurados y ordenados |
| CG05 | Capacidad de valorar la diversidad y la multiculturalidad | |
| | RA1 | Comprende la diversidad cultural y social como un fenómeno humano y como una fuente de riqueza |
| | RA2 | Muestra interés por el conocimiento de otras culturas |
| | RA3 | Propicia contextos relacionales inclusivos ante la diversidad |
| | RA4 | Respeto la diversidad cultural |
| CG06 | Capacidad de pensar y gestionar estratégicamente en el contexto de la comunicación internacional | |
| | RA1 | Reflexiona sobre las mejores estrategias aplicables a cada situación |



| | | |
|-------------|--|---|
| | RA2 | Gestiona situaciones diversas de manera dinámica, e idéntica los conocimientos y destrezas aplicables en cada caso |
| | RA3 | Identifica y define adecuadamente el problema y sus posibles causas, antes de que su efecto se haga evidente |
| | RA4 | Plantea posibles soluciones pertinentes y diseña un plan de acción para su aplicación. |
| CG09 | Capacidad crítica y autocrítica | |
| | RA1 | Analiza su propio comportamiento buscando la mejora de sus actuaciones |
| | RA2 | Se muestra abierto a la crítica externa sobre sus actuaciones |
| | RA3 | Detecta e identifica incoherencias, carencias importantes y problemas en una situación dada |
| CG10 | Capacidad de adaptación al entorno internacional y a las nuevas situaciones | |
| | RA1 | Mantiene el dinamismo y el control en situaciones de presión de tiempo, desacuerdo, oposición o adversidad |
| | RA2 | Aplica conocimientos y formas de actuación contrastadas en situaciones conocidas a otras que son nuevas o inesperadas |
| | RA3 | Comprende que lo nuevo es una oportunidad de mejora y es consustancial a la vida profesional |
| CG11 | Capacidad de resolución de problemas en el contexto de la comunicación internacional | |
| | RA1 | Identifica y define adecuadamente el problema y sus posibles causas |
| | RA2 | Plantea posibles soluciones pertinentes y diseña un plan de acción para su aplicación |
| | RA3 | Identifica problemas antes de que su efecto se haga evidente |
| | RA4 | Insiste en la tarea y vuelve a intentarla cuando no se obtiene el resultado esperado o aparecen obstáculos |
| CG12 | Capacidad de tomar decisiones en el ámbito de la comunicación internacional. | |
| | RA1 | Dispone de la capacidad para tomar decisiones de una forma autónoma |
| | RA2 | Reconoce y busca alternativas a las dificultades de aprendizaje teórico y práctico |
| | RA3 | Evalúa, selecciona y toma decisiones en ejercicios que simulan situaciones reales (estudios de caso o role plays) |
| CG13 | Capacidad de trabajo en equipos internacionales | |
| | RA1 | Participa de forma activa en el trabajo de grupo compartiendo información, conocimientos y experiencias. |



| | | |
|--------------------|--|--|
| | RA2 | Se orienta a la consecución de acuerdos y objetivos comunes |
| | RA3 | Contribuye al establecimiento y aplicación de procesos y procedimientos de trabajo en equipo |
| | RA4 | Maneja las claves para propiciar el desarrollo de reuniones efectivas |
| | RA5 | Desarrolla su capacidad de liderazgo y no rechaza su ejercicio |
| CG15 | Capacidad de liderazgo en el ámbito de la comunicación internacional. | |
| | RA1 | Asume responsabilidades dentro de ejercicios de carácter académico o en el ejercicio de actividades prácticas |
| | RA2 | Entiende y se responsabiliza que sus actuaciones pueden tener consecuencias sobre los demás |
| | RA3 | Es capaz de organizar y/o coordinar equipos de trabajo |
| CG16 | Capacidad de emprendimiento e innovación en áreas profesionales en el ámbito de la comunicación | |
| | RA1 | Elabora trabajos adoptando enfoques originales |
| | RA2 | Resuelve casos prácticos aportando soluciones nuevas y diferentes ante problemas y situaciones habituales en la práctica profesional |
| CG17 | Capacidad de planificar y gestionar el tiempo | |
| | RA1 | Planifica su trabajo personal de una manera viable y sistemática |
| | RA2 | Se integra y participa en el desarrollo organizado de un trabajo en grupo |
| | RA3 | Planifica un proyecto complejo |
| CG20 | Capacidad de compromiso ético en el desarrollo de su actividad profesional | |
| | RA1 | Adecua su actuación a los valores propios del humanismo y la justicia |
| | RA2 | Muestra una conducta coherente con los valores que enseña |
| | RA3 | Se considera a sí mismo como agente de cambio social |
| | RA4 | Procura defender los derechos humanos ante sus compañeros |
| | RA5 | Se preocupa por las consecuencias que su actividad y su conducta puede tener para los demás |
| ESPECÍFICAS | | |
| CE09 | Es capaz de utilizar en los ámbitos corporativo, institucional y político las técnicas de comunicación y relaciones públicas (relaciones con los medios de comunicación, gestión de la identidad corporativa, mecenazgo, lobbismo, organización de acontecimientos, protocolo...) al servicio de determinados objetivos establecidos | |



| | | |
|-------------|------------|---|
| | RA1 | Entiende el funcionamiento orgánico de la comunicación en los diversos entornos organizacionales |
| | RA2 | Aplica con eficacia los conocimientos sectoriales a los procesos comunicativos en entornos organizativos complejos |
| | RA3 | Es capaz de desarrollar estrategias de relaciones públicas con los stakeholders de referencia de la organización y liderar la relación con los mismos |
| | RA4 | Es flexible y hábil en la comunicación vertical y horizontal |
| | RA5 | Está familiarizado con las normas y técnicas básicas que rigen el protocolo y la organización de eventos para poder llevar a cabo su aplicación en casos reales, en función del público destinatario y repercusión que se quiere obtener con el mismo |
| | RA6 | Posee unos conocimientos lingüísticos multilingües sólidos y los sabe aplicar en cada situación, desde la perspectiva de las relaciones públicas y del protocolo |
| CE10 | | Conoce los fundamentos teóricos y prácticos de la gestión comunicativa en entornos y momentos de crisis y realiza propuestas para su solución |
| | RA1 | Es capaz de identificar y detectar posibles situaciones de crisis informativas en las organizaciones vinculadas a sus actividades principales y/o secundarias |
| | RA2 | Es capaz de elaborar planes de comunicación de crisis y manuales de crisis que ayuden a la organización a estar prevenida ante este tipo de situaciones y, cuando se produzcan, a poder afrontarlas de la mejor manera posible. |
| | RA3 | Es capaz de gestionar y orientar la relación con los medios de comunicación en situaciones de crisis y gestionar situaciones de crisis en el entorno on-line |
| | RA4 | Tiene un amplio repertorio de estrategias y es capaz de seleccionar la estrategia más adecuada según las exigencias de cada situación. |

BLOQUES TEMÁTICOS Y CONTENIDOS

Contenidos – Bloques Temáticos

Tema 1- Introduction to Crisis Communication

- Definition of Crisis and Crisis Communication
- Why is communication necessary during crisis situations?
- Case study

Tema 2- Reputation and Stakeholders

- Reputation theory
- Difference between reputation, image and brand
- Importance of stakeholders

- Target audiences
- Public opinion
- Case study

Tema 3- Types of Crisis

- Crisis Classification
- Internal crisis
- External crisis
- Online crisis
- Case study

Tema 4- The 5 stages of a Crisis

- Detection
- Prevention/preparation
- Containment
- Recovery
- Learning
- Case Study

Tema 5- Prevention and Risk Analysis

- Conflicts, issues and crisis
- Risk analysis and risk management
- Case study

Tema 6- Preparation

- Crisis plan
- The Crisis Committee
- Train like you fight
- Case study

Tema 7- Containment

- Guidelines for containment
- Leadership during the crisis
- Designating the spokesperson
- Media training for the spokesperson

Tema 8 – Social Media and Crisis Communication

- The digital environment
- Guiding principles for Crisis Communication on-line

Tema 9 – Post Crisis

- Is the crisis over?
- Image restoration
- Lessons learned



Aspectos metodológicos generales de la asignatura

El curso se plantea con una combinación de contenidos teóricos y prácticos. En la mayoría de las sesiones habrá una exposición inicial por parte del profesor seguida de un ejercicio práctico analizando un caso de estudio. Durante este análisis los alumnos deberán realizar sus aportaciones basándose en la lectura previa a la clase del caso de estudio.

Se realizarán también sesiones de contenido práctico sobre la base de la preparación previa de los alumnos para llevar a cabo ejercicios de role-playing. Algunos alumnos ejercerán como portavoces durante una crisis enfrentándose a otros alumnos que simularán ser periodistas.

Metodología Presencial: Actividades

| | |
|------------------------------------|--|
| Lecciones de Carácter Expositivo | CG01, CG09, CE09, CE10 |
| Ejercicios Prácticos | CG01, CG02, CG04, CG06, CG10, CG11, CG12, CG13, CG15, CG16, CG17, CG20, CE09 |
| Exposiciones individuales/grupales | CG01, CG02, CG04, CG05, CG06, CG10, CG11, CG12, CG16, CG20, CE10 |

Metodología No presencial: Actividades

| | |
|----------------------------------|--|
| Trabajos individuales/grupales | CG01, CG02, CG04, CG05, CG06, CG10, CG11, CG12, CG13, CG15, CG16, CG20, CE09 |
| Estudio personal y documentación | CG06, CG11, CG12, CG16, CE09, CE10 |

RESUMEN HORAS DE TRABAJO DEL ALUMNO

| HORAS PRESENCIALES | | |
|---|--|----------------------------------|
| Lecciones de carácter expositivo | Ejercicios prácticos/resolución de problemas | Exposición individuales/grupales |
| 10.00 | 15.00 | 5.00 |
| HORAS NO PRESENCIALES | | |
| Estudio personal y documentación | Trabajos individuales/grupales | |
| 40.00 | 20.00 | |
| CRÉDITOS ECTS: 3,0 (90,00 horas) | | |

EVALUACIÓN Y CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

| Actividades de evaluación | Criterios de evaluación | Peso |
|---------------------------|-------------------------|------|
| | | |



| | | |
|--|---|----|
| Examen final | El alumno deberá demostrar y comprender las ideas y conocimientos fundamentales y ser capaz de aplicarlos en un caso práctico (ejercicio de desarrollo) | 50 |
| Trabajo individual y presentación oral | Análisis de un caso de estudio y exposición | 20 |
| Trabajo de equipo | Ejercicio de gestión de crisis por grupos | 20 |
| Asistencia y participación | Participación activa en clase | 10 |

Calificaciones

ACLARACIONES IMPORTANTES SOBRE LA EVALUACIÓN

El incurrir en una falta académica grave, como es el plagio de materiales previamente publicados o el copiar en su examen u otra actividad evaluada, o no respetar las normas de convivencia básicas puede llevar a la apertura de un expediente sancionador y la pérdida de dos convocatorias.

Para poder presentarse al examen final es requisito no haber faltado injustificadamente a más de un tercio de las clases. De no cumplir este requisito, el alumno perderá las convocatorias ordinaria y extraordinaria (art. 93.1 del Reglamento General). La no asistencia a la primera hora de una clase doble significa haber faltado a toda la sesión, independientemente de si el alumno asista o no a la segunda hora.

Será necesario haber presentado el trabajo individual para poder acceder al examen final.

La valoración del ejercicio de simulación de crisis será la misma para todo el grupo.

BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS

Bibliografía Básica

Adubato, S. (2008). *What Were They Thinking?: Crisis Communication: The Good, the Bad, and the Totally Clueless*. New Jersey: Rutgers University Press.

Cierva, Y. d. (2018). *Leading companies through storms and crises: Principles and best practices in prevention, crisis management and communication*. Madrid: IESE.

Coombs, W. T., & Halladay, S. (2010). *Handbook of Crisis Communication*. New York: Wiley-Blackwell.

Fearn-Banks, K. (2017). *Crisis Communications: A Casebook Approach*. New York: Routledge.

Millar, D. P. (2003). *Responding to crisis: A rhetorical approach to crisis communication*. New Jersey: Taylor and Francis Group.

Robert L. Heath, a. H. (2008). *Handbook of Risk and Crisis Communication*. New York: Taylor & Francis Group.

Robert Littlefield, H. A. (2015). *Risk and Crisis Communication: Navigating the Tensions between Organizations and the Public*. Lanham: Lexington Books.

Wheeler, A. (2019). *Crisis Communications Management. PRCA Practice Guides*. Bingley: Emerald.

Zaremba, A. J. (2015). *Crisis Communication: Theory and Practice*. New York: Taylor & Francis Group.

En cumplimiento de la normativa vigente en materia de **protección de datos de carácter personal**, le informamos y recordamos que puede consultar los aspectos relativos a privacidad y protección de datos que ha aceptado en su matrícula entrando en esta web y pulsando "descargar"

<https://servicios.upcomillas.es/sedelectronica/inicio.aspx?csv=02E4557CAA66F4A81663AD10CED66792>