

Taller virtual: Herramientas para la vocería institucional del funcionariado



#CONVOCATORIASOISS

Taller virtual
**Herramientas para la
vocería institucional
del funcionariado**

Dirigido al **funcionariado** del ámbito de la seguridad social y la protección social (de las instituciones miembro de la OISS. Taller gratuito)

Plazo de inscripción 16 de junio, plazas limitadas

Fecha: 17 de junio de 2025
Hora: 16:30 h de Madrid
Duración: 90 minutos
Formato: Virtual

Objetivo General

Fortalecer las competencias comunicacionales del funcionariado para ejercer vocería institucional eficaz en contextos de crisis y situaciones cotidianas, garantizando una representación clara, empática y coherente de la institución. Entregando agilidad y funcionalidad con el propósito de llegar a generar espacios de consultoría individual con cada institución que tome el taller.

Módulos y Contenido

Módulo 1 – Fundamentos de la vocería institucional (15 minutos)

Objetivo: Comprender el rol estratégico de la vocería institucional en contextos de crisis y cotidianos.

- ¿Qué es la vocería institucional y por qué es estratégica?
- El impacto de una vocería efectiva en la confianza pública
- Roles y responsabilidades del vocero/a en instituciones públicas
- La vocería distribuida: toda persona comunica

Propuesta de Innovación:

- *Mapa interactivo de vocerías:* herramienta visual para identificar los flujos de

- comunicación institucional
- *Test autodiagnóstico* del perfil comunicativo del participante

Módulo 2 – Herramientas clave para la vocería efectiva (25 minutos)

Objetivo: Adquirir herramientas prácticas para construir y transmitir mensajes institucionales con claridad, empatía y autoridad.

- Técnicas de preparación de mensajes clave (Modelo 3C: Claro, Coherente, Creíble)
- Storytelling institucional para conectar con la ciudadanía.
- Comunicación no verbal y lenguaje en resonancia límbica (Coherencia)
- Manejo del estrés comunicativo en entornos de presión

Propuesta de Innovación:

- *Microformaciones interactivas* en formato “reto” (minicápsulas con ejercicios prácticos).
- *Modelo de guión de intervención en crisis* adaptado al contexto institucional.

Módulo 3 – Simulaciones y ejercicios prácticos (30 - 40 minutos)

Objetivo: Aplicar en tiempo real las herramientas aprendidas mediante casos reales o simulados.

- Roleplay de una rueda de prensa frente a medios
- Escenario simulado: entrevista en contexto de crisis (con preguntas incómodas)
- Análisis grupal: ¿Qué funcionó? ¿Qué se puede mejorar?

Propuesta de Innovación:

- *Feedback inmediato* entre pares usando rúbricas

PREDISEÑO

Feedback Inmediato entre Pares usando Rúbricas.

¿Qué es?

Es una dinámica estructurada en la que las y los participantes brindan retroalimentación inmediata a sus compañeros/as utilizando **rúbricas de evaluación** previamente diseñadas (Adjunto modelo prediseñado).

¿Por qué es útil para la vocería institucional?

- Fomenta el **aprendizaje colaborativo y reflexivo**.
- Promueve la **autoobservación** y el **ajuste inmediato de la comunicación**.
- Proporciona un marco **objetivo y claro** para evaluar habilidades como claridad, coherencia, lenguaje corporal, control emocional, etc.
- Ayuda a interiorizar los **criterios clave de una vocería eficaz**, no solo desde la teoría, sino desde la práctica.

¿Cómo se implementa en el taller?

1. **Diseño de rúbricas breves y claras** (de 3 a 5 criterios).
2. Se realizan **simulaciones de vocería** (por ejemplo: responder ante la prensa, explicar una medida sensible, etc.).
3. Compañeros/as observan y califican según la rúbrica.
4. Se entrega **retroalimentación oral o escrita en tiempo real**.
5. Espacio breve de autoevaluación y reflexión.

Recursos :

Vamos a usar herramientas digitales como **Google Forms**, **Mentimeter** y un PDF editable para facilitar el uso en línea.

Vamos a mostrarles cómo podemos hacernos cargo de que el feedback sea siempre **constructivo, respetuoso y dirigido a mejorar**. Así se llevan oportunidades de mejora en su rol.

RETOS POSIBLES

1 - Claridad en medio de la presión

Objetivo del reto: Aprender a responder de forma clara y alineada con la institución, incluso bajo presión o provocación.

Duración total: 10 minutos

2- Minicápsula teórica (2 minutos)

Tema: "¡Responde sin improvisar!"

Contenido clave:

- Un buen vocero no lo sabe todo, pero sí sabe qué decir y qué no decir.
- En contextos sensibles, improvisar puede poner en riesgo la credibilidad institucional.
- Usa la técnica del "mensaje puente": reconoce la pregunta, redirige y reafirma el mensaje clave.

Ejemplo:

"Entiendo su preocupación, y por eso es importante destacar que nuestra institución ya ha tomado medidas concretas para..."

3- Reto práctico (5 minutos)

Situación: Un periodista te pregunta en vivo:

"¿Entonces la institución reconoce que ha fallado en proteger a las familias afectadas?"

Opciones de respuesta: A. "No voy a entrar en eso ahora, eso es asunto de otras áreas."
B. "Mire, nosotros nunca fallamos. La culpa es de los usuarios que no siguen instrucciones." C. "Sabemos que ha habido situaciones dolorosas y por eso estamos reforzando las acciones para proteger a cada familia."

Instrucción: Elige la mejor respuesta y justifica por qué.

Feedback y reflexión (3 minutos)

Respuesta correcta sugerida: C

Justificación:

- Reconoce el contexto emocional sin culpabilizar.
- Usa el mensaje puente para redirigir hacia acciones institucionales.
- Refuerza el compromiso y presencia del Estado.

Pregunta de reflexión:

"Si estuvieras en esa situación, ¿qué emociones tendrías que regular para responder desde la vocería y no desde la reacción personal?"

Siguiente paso: Participantes presentan la versión de la respuesta y al compartirlo para recibir feedback entre pares usando la rúbrica del taller practican en vivo lo aprendido.