

# Comunicación gubernamental

Hoja de consejos sobre mejores prácticas y estrategias

## DESCRIPCIÓN GENERAL

- En vista del poder y la influencia que ejercen los gobernantes, es esencial que las organizaciones sin fines de lucro se comuniquen e involucren de manera eficaz con los líderes electos y no electos. A continuación, se presentan algunos ejemplos de cómo aprovechar la comunicación para impulsar un tema o una causa:
  - Señalar cómo una política propuesta puede ayudar o perjudicar a la comunidad.
  - Llamar la atención y resaltar las necesidades de la comunidad que requieren la colaboración del gobierno.
  - Abogar por mayores recursos para apoyar a los residentes locales.

## ¿A QUIÉNES SE CONSIDERA GOBERNANTES?

- ¿Quiénes son nuestras organizaciones y líderes gubernamentales? Son dos los tipos principales de partes interesadas:
  - Líderes electos (y su personal): por ejemplo, consejos escolares, concejales, alcaldes, gobernadores, legisladores estatales, miembros del Congreso, etc.
  - Representantes de organismos (locales, estatales o federales): por ejemplo, departamento de salud, distritos escolares, departamento de parques y recreación, etc.

## PRÁCTICAS RECOMENDADAS DE COMUNICACIÓN CON EL GOBIERNO

- Cuando se comunique con funcionarios públicos, tenga en cuenta lo siguiente:
  - **Su planteamiento importa.** Los líderes y personal gubernamentales suelen resistirse al cambio y son cautelosos con las ideas que consideran que aumentan su carga de trabajo. Puede tranquilizarles al hacer hincapié en cómo una política por la que usted aboga puede facilitarles el trabajo.
  - **La reputación importa.** A muchos líderes electos les motivan las acciones que mejorarán su reputación y son cautelosos con las políticas que pueden ser contraproducentes y hacerlos quedar mal. Explíqueles los beneficios de su idea, demuéstreles cómo funcionará y destaque las oportunidades en las que pueden atribuirse el mérito.
  - **Las relaciones importan.** A menudo, es más importante a quién escuchan los gobernantes que la idea en sí a comunicar. Es más probable que los responsables de la

toma de decisiones se muestren receptivos a la postura que defiende si proviene de personas en las que confían y que les importan.

- **Las voces de la comunidad importan.** Es más probable que los gobernantes escuchen si es el electorado quien plantea el problema. Es importante demostrar que se está conectado con y se tiene acceso a las perspectivas de la comunidad, por lo que recabar testimonios y realizar encuestas es una forma eficaz de demostrarlo.
- **Los datos y las investigaciones importan.** Los datos y las investigaciones pueden ayudar mucho a persuadir a los gobernantes para que apoyen su causa. Por ejemplo, los estudios de caso pueden ser una herramienta eficaz para presentar sus argumentos.
- **Las normas de cabildeo importan.** Antes que nada, colabore con su asesor jurídico para comprender los límites de cabildeo aplicables a su organización y si una actividad específica constituye o no cabildeo.
- **El dinero importa.** Sea claro sobre las implicaciones presupuestarias de un asunto en particular. ¿Cuánto costará? ¿Requiere la asignación de nuevos fondos? ¿Cuáles son las posibles fuentes de financiamiento? En última instancia, ¿cómo podría la política propuesta ahorrar dinero o hacer un mejor uso de los recursos existentes?

## DESARROLLAR UN PLAN DE COMUNICACIÓN GUBERNAMENTAL

- Su enfoque para comunicarse con el gobierno debe incluir lo siguiente:
  - **Trazar un mapa de poder.** Esto implica identificar a los líderes que ejercen la mayor influencia sobre el tema. ¿Es el jefe de un departamento? ¿El alcalde o gobernador? Considere si el asunto requiere aprobación estatal o local. Hay múltiples actores activos en los círculos de gobierno. Usted debe tener claro quiénes son los responsables clave de las decisiones hacia los que debe dirigir su comunicación y su atención.
  - **Investigue.** Obtenga más información sobre las prioridades de estos gobernantes y lo que valoran. ¿Qué reputación tienen? ¿Quiénes son sus aliados y sus adversarios? Pregunte a sus contactos qué saben sobre ellos. Esto no solo le ayudará a divulgar su mensaje, sino también a determinar a quién necesita tener de su lado para obtener la mayor influencia.
  - **Tenga en cuenta los plazos y el contexto de la comunidad.** Infórmese sobre el proceso de toma de decisiones, incluidas las medidas que deben aplicarse y cuándo hacerlo. Es necesario alinear las actividades de participación con este proceso. Por ejemplo, puede tener una mayor repercusión programar una rueda de prensa el día anterior o el mismo día que se llevará a cabo una audiencia gubernamental importante, que hacerlo con varias semanas de antelación. También es importante comprender lo que ocurre en la comunidad: ¿Está sucediendo algo que ayude a los gobernantes a

prestar más atención a este asunto? O bien, ¿hay algo en lo que se centre su representante electo objetivo que podría ayudar o perjudicar las prioridades de su causa?

- **Personalice su mensaje y encuentre a la persona adecuada para comunicarlo.** Los datos pueden convencer al director de una organización estatal. Un funcionario electo puede tener interés en comprender cómo afecta un asunto concreto a sus electores. Asegúrese de que su mensaje sea relevante para los valores y prioridades de ese líder. Concéntrese en lo más importante que una persona necesita saber y en la acción que quiere que realice. Por último, identifique a personas que tengan relación con estos líderes y que pueda activar como comunicadores de confianza y clave de su mensaje.
- **Identifique las historias y los datos que desea incluir en su mensaje.** Muestre en términos reales cómo afectarán a la comunidad los temas que usted defiende. Determine con qué tipo de historias se identificarán más los gobernantes. No los abrume con demasiados datos, en cambio, identifique los más relevantes para su tema y preséntelos junto con las historias de tal manera que se puedan asimilar fácilmente.

## TÁCTICAS DE COMUNICACIÓN

- Cuando desarrolle su plan de comunicación, tenga en cuenta estas tácticas para involucrar de mejor manera a los gobernantes.
  - **Reuniones individuales.** Programe reuniones con los gobernantes y su personal: estas personas suelen ser los enlaces y a quienes hay que convencer primero para influir, en última instancia, a los gobernantes. Aproveche su red para establecer contacto. Asegúrese de incluir en esas reuniones a personas clave que puedan tener vínculos con su público objetivo y sean de confianza.
  - **Cobertura informativa.** Los gobernantes prestan mucha atención a la cobertura informativa. Evalúe las oportunidades de publicar artículos de noticias o de opinión sobre su mensaje. Esto puede hacer que los funcionarios presten más atención a un problema de la comunidad o a una política propuesta y tomen algún tipo de medida.
  - **Elabore material informativo.** Cree materiales concisos para informar a los gobernantes sobre un tema. Por ejemplo, podría elaborar un resumen de dos páginas con los datos clave, las necesidades de la comunidad, las recomendaciones, así como las repercusiones y los beneficios potenciales de una política propuesta.
  - **Aporte testimonios.** A menudo, los gobernantes se dejan influir por los relatos en primera persona de los residentes locales y los líderes comunitarios. Los testimonios de comunicadores clave pueden ayudar a validar necesidades específicas, exigir que se tomen medidas y proporcionar apoyo a una política concreta.

- **Aproveche las coaliciones.** Utilice el poder de las coaliciones para demostrar que existe un grupo importante de personas que se preocupan por su mensaje. Esto puede implicar una campaña para recaudar firmas, que los miembros de la coalición etiqueten a los gobernantes en las redes sociales y hagan comentarios en ellas o que algunos grupos busquen reunirse con esa persona.