



## Ficha de Unidade Curricular

### DESIGNAÇÃO DA UNIDADE CURRICULAR:

Comunicação do Risco e de Crise

### DESIGNATION OF CURRICULAR UNIT:

Risk and Crisis Communication

### SIGLA DA ÁREA CIENTÍFICA EM QUE SE INSERE / SCIENTIFIC AREA ACRONYM

ERPCO

### DURAÇÃO / DURATION ( Anual, Semestral )

Semestral

### HORAS DE TRABALHO / WORK HOURS (número total de horas)

39

### HORAS DE CONTACTO / CONTACT HOURS (discriminadas por tipo de metodologia adotado - T - Teórico; TP - Teórico-prático; PL - Prático e laboratorial; S- Seminário; OT - orientação tutorial)

T:9; TP:30

### % HORAS DE CONTACTO A DISTÂNCIA / % REMOTE CONTACT HOURS

Sem horas de contacto à distância/No remote hours



**ECTS**

5

**DOCENTE RESPONSÁVEL E RESPETIVA CARGA LETIVA NA UNIDADE CURRICULAR (PREENCHER O NOME COMPLETO):**

Emília Encarnação

**RESPONSIBLE ACADEMIC STAFF MEMBER AND LECTURING LOAD IN THE CURRICULAR UNIT (FILL IN THE FULLNAME):**

Emília Encarnação

**OUTROS DOCENTES E RESPETIVAS CARGAS LETIVAS NA UNIDADE CURRICULAR (PREENCHER O NOME COMPLETO):**

Emília Encarnação

**OTHER ACADEMIC STAFF AND LECTURING LOAD IN THE CURRICULAR UNIT:**

Emília Encarnação



**OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM (CONHECIMENTOS, APTIDÕES E COMPETÊNCIAS A DESENVOLVER PELOS ESTUDANTES):**

- Compreender o enquadramento da Comunicação do Risco e de Crise na prática das Relações Públicas enquanto função de gestão estratégica da organização;
- Compreender a noção de risco;
- Compreender a noção de gestão do risco e comunicação do risco;
- Compreender a importância da gestão de assuntos;
- Compreender a importância da gestão da identidade, imagem e reputação da organização;
- Compreender a noção de crise;
- Compreender a noção de gestão de crise e comunicação de crise;
- Analisar modelos e teorias, bem como as dinâmicas de aplicação e operacionalização de conceitos;
- Analisar os problemas inerentes à monitorização das envolventes e desenvolver a estratégia adequada para lhe fazer frente;
- Dominar e operacionalizar as diferentes rotinas e instrumentos de gestão de comunicação do risco e de crise e operacionalizá-las em contexto institucional;
- Capacidade de análise e pensamento crítico;
- Capacidade de pensamento e planeamento estratégico.

**LEARNING OUTCOMES OF THE CURRICULAR UNIT:**

- Understand the framework of Risk and Crisis Communication in the practice of Public Relations as a strategic management function of the organisation;
- Understand the concept of risk;
- Understand the concept of risk management and risk communication;
- Understand the importance of issues management;
- Understand the importance of managing an organisation's identity, image and reputation;
- Understand the concept of crisis;
- Understand the concept of crisis management and crisis communication;
- Analyse models and theories, as well as the dynamics of application and operationalisation of concepts;
- Analyse the problems inherent in monitoring the environment and develop the appropriate strategy to deal with them;
- Master and operationalise the different routines and tools for risk and crisis communication management and operationalise them in an institutional context;
- Ability to analyse and think critically;
- Ability to think and plan strategically.



## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS:

1. Fundamentos da Comunicação Corporativa
2. Relações Públicas; Abordagem Micropolítica de Roberto Porto Simões
3. Comunicação do Risco
  - a. Conceitos-chave: Risco, Acidente Grave, Desastre, Catástrofe, Emergência, Perigo, Incerteza
  - b. Avaliação do risco
  - c. Gestão do Risco
  - d. Comunicação do Risco
  - e. Tipos de Comunicação do Risco: Comunicação sobre Cuidados; Comunicação para o Consenso; Comunicação de Crise
4. Disciplinas Aliadas
  - a. Gestão de Assuntos
  - b. Gestão da Identidade, Imagem e Reputação
5. Comunicação de Crise
  - a. Conceito de Crise
  - b. Gestão de Crise
  - c. Comunicação de Crise
  - d. Variáveis da Gestão de Crises (Pearson & Mitroff, 1993)
6. Pré-Crise
  - a. Plano de Gestão de Crises
  - b. Equipa de Gestão de Crises
7. Crise
  - a. Estratégias de Resposta à Crise
  - b. Reparação da Reputação
8. Pós- Crise
9. Teoria Situacional da Comunicação de Crise

## SYLLABUS:

1. Fundamentals of Corporate Communication.
2. Public Relations; Political approach by Roberto Porto Simões
3. Risk Communication
  - a. key concepts: risk, serious accident, disaster, catastrophe, emergency, danger, uncertainty
  - b. risk assessment
  - c. risk management
  - d. risk communication
  - e. types of risk communication: care communication; consensus communication; crisis communication
4. Allied Disciplines
  - a. issues management
  - b. management of identity, image and reputation
5. Crisis Communication
  - a. concept of crisis
  - b. crisis management
  - c. crisis communication
  - d. crisis management Variables (Pearson & Mitroff, 1993)
6. Pre-crisis
  - a. the crisis management plan
  - b. crisis management Team
7. Crisis
  - a. the response to the crisis
  - b. Reputation Repair
8. Post-crisis
9. Situational crisis communication theory



### DEMONSTRAÇÃO DA COERÊNCIA DOS CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS COM OS OBJETIVOS DA UNIDADE CURRICULAR:

O1: CP1 + CP2  
O2: CP3  
O3: CP3  
O4: CP4  
O5: CP4  
O6: CP5  
O7: CP5 + CP6 + CP7+ CP8  
O8: CP6 + CP7 + CP8 + CP9  
O9: CP3 + CP4 + CP5 + CP6 + CP7 + CP8 + CP9  
O10: CP2 + CP3 + CP4 + CP5 + CP6 + CP7 + CP8 + CP9  
O11: CP1 + CP2 + CP3 + CP4 + CP5 + CP6 + CP7 + CP8 + CP9  
O12: CP1 + CP2 + CP3 + CP4 + CP5 + CP6 + CP7 + CP8 + CP9

### DEMONSTRATION OF THE SYLLABUS COHERENCE WITH THE CURRICULAR UNIT'S OBJECTIVES:

O1: S1 + S2  
O2: S3  
O3: S3  
O4: S4  
O5: S4  
O6: S4  
O7: S5 + S6 +S7 + S8  
O8: S6 + S7 + S8 + S9  
O9: S3 + S4 + S5 + S6 + S7 + S8 + S9  
O10: S2 + S3 + S4 + S5 + S6 + S7 + S8 + S9  
O11: S1 + S2 + S3 + S4 + S5 + S6 + S7 + S8 + S9  
O12: S1 + S2 + S3 + S4 + S5 + S6 + S7 + S8 + S9

### METODOLOGIAS DE ENSINO:

Combinação entre a metodologia expositiva e participativa. Aulas com componente de exposição teórica, aulas de discussão coletiva e apresentações dos alunos baseadas na exploração de estudos de caso e, ainda, aulas para trabalho prático.

Avaliação contínua

- Avaliação individual: 40%
- Avaliação em trabalho de grupo: 60%

Se o/a aluno/a tiver classificação inferior a 8 em qualquer um dos momentos de avaliação é automaticamente excluído/a da Avaliação contínua.



## TEACHING METHODOLOGIES:

Combination of exhibition and participatory methodology. Lessons with theoretical exposure component and collective discussion and presentations of students based on exploration of case studies, and also classes for practical work.

Continuous evaluation

- Individual Written Evaluation: 40%
- Group assessment (Practical Work Group): 60%

If the student has any classification under 8, he/she is automatically excluded from the continuous evaluation.

## AVALIAÇÃO

Momento 1: AVALIAÇÃO EM GRUPO (Com avaliação individual de cada elemento do grupo): 60%

### 1. Análise e Apresentação de Case Study (10%)

?Apresentação em aula

?Envio de documento escrito/apresentação

### 2. Mapeamento e Avaliação dos Riscos (20%)

?Apresentação em aula

?Proposta ao CEO

?Plano de comunicação (Estratégia e Ações)

?Entrega de Proposta

### 3. Plano de Comunicação do Risco e de Crise (30%)

?Apresentação ao CEO

?Entrega de Proposta

?Estratégia e Plano de Ações



?Elaboração de pelo menos 2 ferramentas de comunicação

Momento 2: AVALIAÇÃO INDIVIDUAL: 30% + 10%

1.Elaboração de Plano de Comunicação Individual (30%)

2 empresas/situações diferentes que podem escolher

?Identificação dos fatores de risco

?Levantamento de situações de risco e respetivas ações a preparar

?Situação de crise

?Plano de Comunicação (Estratégia/Ações/2 ferramentas de comunicação)

2. Assiduidade e Participação nas aulas (10%)

Inválido para efeitos de certificação



## EVALUATION

### Moment 1: GROUP ASSESSMENT (With individual evaluation of each group member): 60%

#### 1. Case Study Analysis and Presentation (10%)

- In-class presentation
- Submission of written document/presentation

#### 2. Risk Mapping and Assessment (20%)

- In-class presentation
- Proposal to the CEO
- Communication plan (Strategy and Actions)
- Submission of proposal

#### 3. Risk and Crisis Communication Plan (30%)

- Presentation to the CEO
- Submission of proposal
- Strategy and Action Plan
- Development of at least 2 communication tools

---

### Moment 2: INDIVIDUAL ASSESSMENT: 30% + 10%

#### 1. Development of an Individual Communication Plan (30%)

2 different companies/situations to choose from

- Identification of risk factors
- Identification of risk situations and corresponding actions to be prepared
- Crisis situation
- Communication Plan (Strategy/Actions/2 communication tools)

#### 2. Attendance and Participation in Classes (10%)





**DEMONSTRAÇÃO DA COERÊNCIA DAS METODOLOGIAS DE ENSINO COM OS OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM DA UNIDADE CURRICULAR:**

Nesta unidade curricular opcional pretende-se que os estudantes aprofundem os seus conhecimentos e desenvolvam as suas competências relativamente a uma área de intervenção específica das Relações Públicas, a Comunicação do Risco e de Crise. Os conteúdos programáticos exploram um conjunto de temas fundamentais sobre a referida área de estudo e promovem a criação de dinâmicas em aula que têm em vista a discussão de casos reais.

A metodologia de ensino participativa contribui para alcançar todos os objectivos propostos. A apresentação por parte dos alunos de estudos de caso e exemplos de boas práticas, permitem realizar uma aproximação ao mercado.

**DEMONSTRATION OF THE COHERENCE BETWEEN THE TEACHING METHODOLOGIES AND THE LEARNING OUTCOMES:**

In this optional discipline the students must develop their knowledge and skills concerning the Risk and Crisis Communication. The syllabus explore basic contents about Risk and Crisis Communication and allow to create dynamics where real cases are analyzed and discussed.

The participatory methodology contributes to achieve all the proposed objectives. The case studies presentation allows an approach to market.



**BIBLIOGRAFIA PRINCIPAL:  
MAIN BIBLIOGRAPHY:**

- Barton, L. (1993). *Crisis in Organisations: managing and communicating in the heat of chaos*, SW Publishing Company
- Benoit, W.L., (1995). *Accounts, excuses & apologies: a theory of image restoration*, NY, N.Y.U. Press
- Benoit, W.L., (1997). Image repair discourse and crisis communication, *Public Relations Review*, 23(2), 177-186
- Burnett, J. (1998). A Strategic Approach to Managing Crisis. *Public Relations Review* 24(4): 475-488
- Coombs, W. T. (2004) Impact of Past Crisis on Current Crisis Communication - Insights from situational crisis communication theory. *Journal of Business Communication*. Vol. 41, No.3, p.265-289
- Coombs, W.T. & Holladay, S. (2010). *The Handbook of crisis communication*, Wiley Blackwell, West Sussex
- Inválido para efeitos de certificação  
8/8
- Coombs, W.T. & Holladay, S., (1996). Communication and Attributions in a Crisis: An Experimental Study in Crisis Communication, *Journal of Public Relations Research*, 8(4), 3279-295
- Coombs, W.T. & Holladay, S., (2001). An extended examination of the crisis situations: a fusion of the relational management and symbolic approaches, *Journal of Public Relations Research*, 13(4), 321-340
- Coombs, W.T. (2007) Protecting Organization Reputations During a Crisis: The Development and Application of Situational Crisis Communication Theory. *Corporate Reputation Review*. Vol. 10. No. 3 pp. 163-176
- Coombs, W.T., (1995). Choosing the Right Words: The Development of Guidelines for the selection of the "appropriate" Crisis-Response Strategies. *Management Communication Quarterly* 1995 8: 447
- Coombs, W.T., (1999). *Ongoing Crisis Communication*, London, Sage
- Fink, S. (2000), *Crisis Management: Planning for the inevitable*, Black Inprint.com
- Heath, R. L & O'Hair, H. D. (2009). *Handbook of Risk and Crisis Communication*. Routledge Communication Series
- McCommas, K.A. (2006). Defining Moments in Risk Communication Research: 1996-2005. *Journal of Health Communication*, 11:75-91
- Millar, D. & Heath, R.L (2004). *Responding to crisis, a rhetorical approach to crisis communication*, LEA, New Jersey
- Mitroff, I.I. (2000). The essentials of crisis management. *FT Mastering Risk*, June 20, 6-7.
- Mitroff, I., (1988). *Break away thinking: How to challenge your business assumptions*, NY, Wiley Pearson, C.M.
- & Mitroff, I.I. (1993). From crisis prone to crisis prepared: a framework for crisis management. *Academy of Management Executive*. Vol. 7 No.1
- Regester M & Larkin J (2000). *Risk Issues and Crisis Management*. The Institute of Public Relations
- Sellnow, T. & Seeger, M. (2013). *Theorizing crisis communication*, Wiley Blackwell, West Sussex
- Simões, R.P (1992) *Relações Públicas: Micro-Política*. Intercom - Rev. Bras. De Com. São Paulo. Vol. XV, N.o 2, p 20-31
- Tinker, T. & Vaughan, E. *Risk and Crisis Communications. Best Practices for Government Agencies and Non-Profit Organizations* (2012) Booz, Allen, Hamilton.
- Ulmer, R.L., (2001) Effective crisis management through established stakeholder relationships, *Management Communication Quarterly*, 14 (4), 590-615
- Zyglidopoulos, S.C. (2003). The issue life-cycle: implications for reputation for social-performance and organizational legitimacy, *Corporate Reputation Review*, 6 (1), 70-81



**OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS) / SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS (SDGs)**

4 - Garantir o acesso à educação inclusiva, de qualidade e equitativa, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos / 4 - Ensure inclusive and equitable quality education and promote lifelong learning opportunities for all

5 - Alcançar a igualdade de género e empoderar todas as mulheres e raparigas / 5 - Achieve gender equality and empower all women and girls

**OBSERVAÇÕES (assinalar sempre que a UC seja optativa)**

Opcional

**OBSERVATIONS**

Optional

Inválido para efeito de certificação