

# ESCUCHA

# ACTIVA

Fundación CiGob  
Desarrollo de Ciencias y Métodos de Gobierno



**PROGRAMA DE TALLERES EN GESTIÓN Y GOBIERNO**

## FUNDAMENTO

Estamos viviendo un momento histórico de creciente complejidad, en que los gobiernos deben conducirse en un entorno marcado por la velocidad, la intensidad, y la aceleración, entre otras dimensiones, que imponen un ritmo acelerado en el cambio del escenario político y social contemporáneo.

Las organizaciones suelen estar regidas por normas y procedimientos diseñados para una sociedad estable, propia de los siglos XIX y XX.

Sin embargo, internet crea un nuevo escenario que marca otros desafíos, pues se instaló para quedarse y producir dinamismo a velocidades impensadas. Uno de los desafíos más importantes consiste en organizar la densidad informativa generada en la Red, repensando el abordaje de la escucha activa frente a las interacciones virtuales.

Por eso, hoy las organizaciones requieren nuevas capacidades para poder monitorear estos cambios vertiginosos en las preferencias y expectativas de la sociedad. La política no escapa a esta necesidad.

## ENFOQUE

Se busca crear un ámbito donde poder brindar a responsables de áreas de comunicación de proyectos, de gestión en redes, consultores políticos, profesionales del marketing político, así como analistas de minería de datos (data mining) un mayor conocimiento y formación sobre los usos y potencialidades de las herramientas de escucha activa.

## OBJETIVOS

- Entender de que se habla, cuando se habla de ESCUCHA ACTIVA.
- Fortalecimiento y formación en plataforma de Escucha Activa. Saber qué hacer para conocer las demandas, expectativas y actores alrededor de un proyecto. Cómo anticipar y manejar conflictos para que no se conviertan en crisis.

## MOMENTOS DEL TALLER

1. Escenario de complejidad.
2. Concepto de Escucha activa.
3. Una plataforma de escucha activa: ¿Qué es, cómo se utiliza, y para qué sirve?
4. A partir de casos: ¿Cómo se piensa un proyecto para escucha activa? Definición de palabras clave y clasificación de la Información.
5. Explotación de la información. Convirtiendo la información en conocimiento.
6. Consultoría estratégica: Anticipación y gestión de crisis.

## ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS Y RECURSOS DIDÁCTICOS

El taller se dictará bajo la modalidad capacitación-acción (clases dialogadas y ejercicios de puesta en práctica de los conceptos) en los que se trabajará en el estudio y análisis de caso a partir de esquemas conceptuales, metodologías, herramientas y dispositivos necesarios para llevar adelante la Gestión de Gobierno.

## PERFIL DEL INSTRUCTOR

**ERNESTO BABINO** – Licenciado en Ciencias de la Comunicación (UBA). - Estudios de posgrado en Comunicación y Cultura. Doctorando en la Universidad Nacional de La Plata. Dicta seminarios de maestría en la Facultad de Filosofía y Letras (UBA). Trabajó como Técnico en Procesamiento de Datos para estudios de opinión pública e investigación de mercado. Actualmente es Director de Cuentas en Autoritas Consulting, liderando proyectos nacionales e internacionales de Escucha Activa y brindando Consultoría Estratégica en Comunicación y Manejo de Redes para la gestión pública.

**Duración**  
8 horas.