

Como dar y recibir feedback

Modalidad: curso e-Learning Duración: 15 horas

Categorías: Habilidades

OBJETIVOS

- Identificar la diferencia entre feedback y feedforward
- Definir su naturaleza, objetivos y propósito, así como hacer una aproximación conceptual de los distintos ámbitos en los que está presente el feedback
- Entender la importancia del lenguaje verbal y no verbal en el proceso de dar y recibir feedback o feedforward
- Describir y profundizar en la estructura del lenguaje, el uso de los silencios, las preguntas, los elementos principales de la comunicación no verbal, la mirada apreciativa, el rapport y las barreras de la comunicación
- Distinguir entre las diferentes clases de feedback: como información, como refuerzo, como castigo, como motivación, feedback positivo y el feedback correctivo
- Profundizar en aquellas técnicas y recursos metalingüísticos que facilitan el feedback positivo, el feedback correctivo y el feedback constructivo
- Aprender a utilizar la repetición, el parafraseo, la utilidad de la repetición del error, cómo reformular una pregunta y formas de dar una respuesta. Reformular una pregunta
- Solicitar una aclaración
- Profundizar en la relación entre el estrés y la comunicación interpersonal e intrapersonal
- Aprender a identificar las reacciones fisiológicas ante estímulos internos y externos. Observar los patrones de comunicación y desarrollar un modelo de comunicación congruente
- Analizar el proceso de aprendizaje
- Desarrollar un plan de acción a través del Método GROW
- Conocer las técnicas y métodos más habituales de dar feedback
- Identificar las ventajas y desventajas de cada una de ellas
- Identificar en qué contexto o área pueden resultar más adecuadas.

CONTENIDOS

UD 1. FEEDBACK Y FEEDFORWARD

1.1 Naturaleza y objetivos

1.1.1 Aproximación conceptual y en distintos ámbitos (comunicación, psicología, electrónica, etc.)

1.1.2 Propósito

1.2 Comunicación verbal y no verbal

- 1.2.1. Estructura del lenguaje
- 1.2.2. Uso de los silencios
- 1.2.3. Uso de las preguntas
- 1.2.4. La comunicación no verbal
- 1.2.5 Mirada apreciativa y de gratitud
- 1.2.6 Rapport
- 1.2.7 Barreras en la comunicación

1.3 Tipos de feedback

- 1.3.1 Como información
- 1.3.2 Como refuerzo
- 1.3.3 Como castigo
- 1.3.4 Como motivación
- 1.3.5 Feedback positivo
- 1.3.6 Correctivo
- 1.3.7 Self-repair

UD 2. ESTRATEGIAS DEL FEEDBACK

2. ESTRATEGIAS DEL FEEDBACK

2.1. FEEDBACK POSITIVO

- 2.1.1. La repetición
- 2.1.2. Parafraseo

2.2. FEEDBACK CORRECTIVO EXPLÍCITO

- 2.2.1. Corrección explícita
- 2.2.2. Repetición del error
- 2.2.3. Reformulación de la pregunta
- 2.2.4. Proveer la forma esperada de dar la respuesta

2.3. FEEDBACK CORRECTIVO IMPLÍCITO O SELF REPAIR

- 2.3.1. Proporcionar pistas o claves metalingüísticas
- 2.3.2. Solicitud de clarificación
- 2.3.3. Elicitación

2.4. FEEDBACK EFICAZ Y CONSTRUCTIVO

- 2.4.1. Cuándo y cómo darlo
- 2.4.2. Planificación y preparación

2.5. EJERCICIOS PRÁCTICOS

- 2.5.1. Cómo trabajar la empatía
- 2.5.2. Cómo trabajar el modelaje
- 2.5.3. Cómo anclar un recurso

UD 3. ¿Cómo recibir un feedback?

3.1. EL IMPACTO DE LAS EMOCIONES

3.2. LOS PATRONES DE COMUNICACIÓN BAJO ESTRÉS

3.3. APRENDIZAJE Y AUTOCONOCIMIENTO

3.4. MODELO GROW

UD 4. Técnicas

4.1. TÉCNICA DEL SÁNDWICH

4.2. LA TÉCNICA DEL MIMO

4.3. FEEDBACK CSS

4.4. MODELO SBI

4.5. FEEDBACK 360º