



Curso Online de **Feedback Constructivo**

Herramientas de comunicación interpersonal para ofrecer un proceso de mejora continua a sus equipos que les permita conocer sus debilidades y fortalezas logrando así el desarrollo profesional de cada uno de ellos.



[e]
Iniciativas Empresariales
| estrategias de formación



Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.com
www.iniciativasempresariales.com

BARCELONA - BILBAO - MADRID - SEVILLA - VALENCIA - ZARAGOZA

Feedback Constructivo



Presentación

El feedback constructivo es la herramienta que acompaña al líder en su día a día en el proceso de gestión de personas ya que le permite generar espacios de confianza entre los equipos, conversaciones asertivas, mejoras en el desempeño y en el potencial de sus miembros y un entorno con un buen clima laboral entre los mismos.

Para ello, requiere incorporar herramientas de comunicación que incluyan lenguaje, cuerpo y emoción, no solo en el mensaje a otorgar, sino también para percibirlos en nuestro interlocutor y utilizarlas a favor de la conversación. Gestionar las emociones que se generan en estas conversaciones proporcionará un entorno cómodo y unas óptimas condiciones para las mismas.

El feedback constructivo nos permite, además, crear una relación horizontal entre líder y equipo a través del diálogo que debe ser preparado con anticipación, darse en la oportunidad precisa y buscando el momento “ideal” que permita lograr los objetivos planteados previamente. Es un arte que nos permite generar una conversación para hablar de manera asertiva del desempeño de nuestros equipos, de sus oportunidades de mejora y lograr acuerdos que permitan el cumplimiento de las metas personales y organizacionales.

La Formación E-learning

Los cursos online se han consolidado como un método educativo de éxito en la empresa ya que aportan flexibilidad al proceso de aprendizaje, permitiendo al alumno escoger los momentos más adecuados para su formación. Con más de 35 años de experiencia en la formación de directivos y profesionales, Iniciativas Empresariales y la Manager Business School presentan sus cursos e-learning. Diseñados por profesionales en activo, expertos en las materias impartidas, son cursos de corta duración y eminentemente prácticos, orientados a ofrecer herramientas de análisis y ejecución de aplicación inmediata en el puesto de trabajo.

Nuestros cursos e-learning dan respuesta a las necesidades formativas de la empresa permitiendo:

- 1 La posibilidad de *escoger* el momento y lugar más adecuado para su formación.
- 2 *Interactuar* con otros estudiantes enriqueciendo la diversidad de visiones y opiniones y su aplicación en situaciones reales.
- 3 *Aumentar sus capacidades* y competencias en el puesto de trabajo en base al estudio de los casos reales planteados en el curso.
- 4 *Trabajar* con los recursos que ofrece el entorno on-line.

Feedback Constructivo



Objetivos del curso:

- Conocer qué es el feedback constructivo y por qué es fundamental para generar relaciones laborales con sus equipos en un entorno de confianza.
- Aprender las herramientas necesarias para poder otorgar feedback constructivo a su equipo de manera adecuada, oportuna y habitual.
- Afianzar y potenciar sus habilidades de comunicación, enfocadas en el diálogo y la conversación que permita generar un espacio de confianza para brindar feedback constructivo.
- Aprender herramientas para pausar, conocer y gestionar nuestras emociones y proporcionar un feedback oportuno.
- Cómo dar el feedback de forma diplomática o constructiva.
- Saber diseñar una conversación de feedback constructivo, ya sea una conversación simple o compleja y aprender a guiarla en cada caso.
- Conocer el poder que tiene una conversación de feedback constructivo en la persona que lo da y recibe, así como en el equipo.
- Aprender a gestionar conversaciones de feedback con su equipo.
- Conocer las reglas básicas a tener en cuenta en todo proceso de feedback para hacerlo de manera efectiva.
- Conocer cómo generar una cultura de feedback en la organización. Cuáles son sus beneficios en el día a día de las personas, los equipos, los líderes y las empresas en general.

“ Descubra las claves para dar un feedback constructivo que repercuta en la gestión positiva y eficiente de sus equipos”

Dirigido a:

Directivos, Ejecutivos y Mandos Intermedios que gestionan equipos de trabajo y buscan habilidades y herramientas para brindar y recibir feedback constructivo a través de aprender a generar espacios de confianza que creen el entorno propicio para su desarrollo y el de sus equipos.

Feedback Constructivo



Estructura y Contenido del curso

El curso tiene una duración de 30 horas lectivas 100% online que se realizan a través de la plataforma e-learning de Iniciativas Empresariales que permite el acceso de forma rápida y fácil a todo el contenido:

Manual de Estudio

6 módulos de formación que contienen el temario que forma parte del curso y que ha sido elaborado por profesionales en activo expertos en la materia.

Material Complementario

En cada uno de los módulos que le ayudará en la comprensión de los temas tratados.

Ejercicios de aprendizaje y pruebas de autoevaluación

para la comprobación práctica de los conocimientos adquiridos.

Bibliografía y enlaces de lectura recomendados para completar la formación.

Metodología 100% E-learning



Aula Virtual *

Permite el acceso a los contenidos del curso desde cualquier dispositivo las 24 horas del día los 7 días de la semana.

En todos nuestros cursos es el alumno quien marca su ritmo de trabajo y estudio en función de sus necesidades y tiempo disponible.



Soporte Docente Personalizado

El alumno tendrá acceso a nuestro equipo docente que le dará soporte a lo largo de todo el curso resolviendo todas las dudas, tanto a nivel de contenidos como cuestiones técnicas y de seguimiento que se le puedan plantear.



* El alumno podrá descargarse la APP Moodle Mobile (disponible gratuitamente en Google Play para Android y la Apple Store para iOS) que le permitirá acceder a la plataforma desde cualquier dispositivo móvil y realizar el curso desde cualquier lugar y en cualquier momento.



Contenido del Curso

MÓDULO 1. Conceptos básicos

5 horas

1.1. Liderazgo:

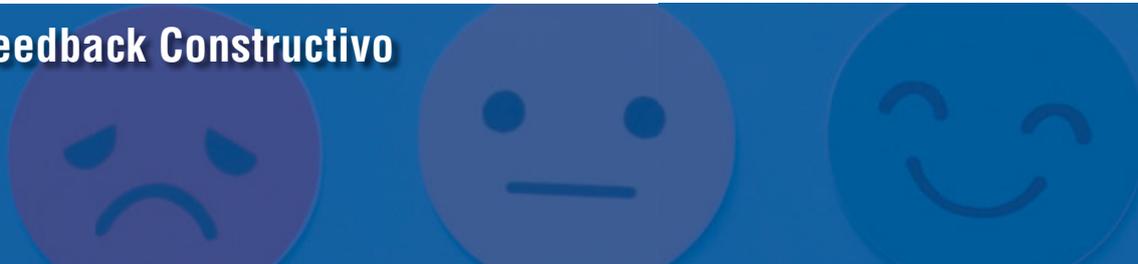
1.1.1. Características:

- 1.1.1.1. Comunicación.
- 1.1.1.2. Empatía.
- 1.1.1.3. Asumir riesgos.
- 1.1.1.4. Adaptabilidad.
- 1.1.1.5. Determinación.

1.2. Feedback:

- 1.2.1. Concepto.
- 1.2.2. Importancia.
- 1.2.3. Beneficios.
- 1.2.4. Los estilos de feedback:
 - 1.2.4.1. Feedback implícito.
 - 1.2.4.2. Feedback explícito.
 - 1.2.4.3. Feedback general.
 - 1.2.4.4. Feedback concreto.
 - 1.2.4.5. Feedback de reconocimiento.
 - 1.2.4.6. Feedback para oportunidades de mejora.
 - 1.2.4.7. Feedback constructivo.
- 1.2.5. Características principales del feedback constructivo.
- 1.2.6. Barreras para brindar feedback:
 - 1.2.6.1. No se requiere preparación.
 - 1.2.6.2. Resaltar errores.
 - 1.2.6.3. Temor al conflicto.
 - 1.2.6.4. Líderes renuentes a dar reconocimiento.
 - 1.2.6.5. Tiempo.
 - 1.2.6.6. No saber recibir feedback.

Feedback Constructivo



MÓDULO 2. Herramientas necesarias para el feedback

6 horas

Para brindar feedback se necesita contar con diversas herramientas que permitan lograr que este proceso se realice de manera eficiente, constructiva y con un impacto en el desarrollo del colaborador.

Las herramientas pueden ser diversas y parten desde las habilidades que debe desarrollar o fortalecer el líder hasta los conocimientos sobre distinciones particulares, así como todo aquello que le permita mantener una mente abierta y enfocada en el logro de los objetivos planteados en el proceso.

2.1. Habilidades relacionadas al líder:

- 2.1.1. Comunicación.
- 2.1.2. Escucha activa:
 - 2.1.2.1. Nivel de escucha 1: oír / mundo interno.
 - 2.1.2.2. Nivel de escucha 2: interés intencional enfocado.
 - 2.1.2.3. Nivel de escucha 3: rango global de escucha.
 - 2.1.2.4. Beneficios.
 - 2.1.2.5. Barreras.
- 2.1.3. Empatía.
- 2.1.4. Confianza.

2.2. Coaching:

- 2.2.1. El observador.
- 2.2.2. Distinciones del lenguaje.
- 2.2.3. Estructura de coherencia.

2.3. Seguridad psicológica.

MÓDULO 3. Gestión de las emociones para brindar feedback

4 horas

En el ámbito del feedback, gestionar las emociones tiene un gran valor porque abre muchas posibilidades de aprendizaje para las personas involucradas en la conversación. No es unidireccional por lo que permite que las personas de la conversación puedan aprender de la misma y definan planes de acción en pro de la mejora de ambos, del equipo y de la organización en su conjunto.

3.1. Las emociones:

- 3.1.1. Emociones básicas.

3.2. Dificultades para gestionar emociones:

- 3.2.1. Creencias limitantes.
- 3.2.2. No tener consciencia de la emoción.

Feedback Constructivo



- 3.2.3. No poder nombrar la emoción.
- 3.2.4. Evitar emociones.
- 3.2.5. No regular las emociones.

3.3. Gestión de las emociones:

- 3.3.1. La autoconsciencia.
- 3.3.2. La autoaceptación.
- 3.3.3. La autogestión.

3.4. Herramientas:

- 3.4.1. Atención plena – Mindfulness.

MÓDULO 4. El poder de las conversaciones

4 horas

Existen diferentes tipos de conversaciones que se dan previamente o en el momento que sucede la situación. Estas conversaciones pueden abrir posibilidades o limitar las acciones de la persona y, por ello, es importante conocerlas y observar el poder que tienen frente a las acciones a tomar en determinada situación.

4.1. El poder de las conversaciones:

- 4.1.1. La conversación de juicios personales.
- 4.1.2. La conversación para la coordinación de acciones.
- 4.1.3. La conversación para posibles acciones.
- 4.1.4. La conversación para posibles conversaciones.
- 4.1.5. Las conversaciones en la organización:
 - 4.1.5.1. La escucha activa organizacional.

4.2. ¿Cómo gestionar una conversación poderosa desde el enfoque del coaching?

- 4.2.1. Define el tipo de conversación.
- 4.2.2. Escucha activamente.
- 4.2.3. Pregunta y valida.
- 4.2.4. Parafrasea.
- 4.2.5. Realiza preguntas poderosas.

MÓDULO 5. El proceso de feedback

6 horas

5.1. Estructura:

- 5.1.1. Definir los objetivos.
- 5.1.2. Preparación:

Feedback Constructivo



- 5.1.2.1. De uno mismo.
- 5.1.2.2. De la información.
- 5.1.2.3. Del entorno o ambiente.
- 5.1.3. Diseño de la conversación:
 - 5.1.3.1. El contexto.
 - 5.1.3.2. El contenido.
 - 5.1.3.3. Los acuerdos.
- 5.1.4. Compromisos.
- 5.1.5. Seguimiento.
- 5.1.6. Cierre.
- 5.2. Definición de acuerdos y compromisos:**
 - 5.2.1. Pedidos, ofertas y promesas.
- 5.3. Plan de acción y seguimiento.**
- 5.4. Reglas básicas.**
- 5.5. Guía de una conversación de feedback.**
- 5.6. Errores comunes al brindar feedback.**

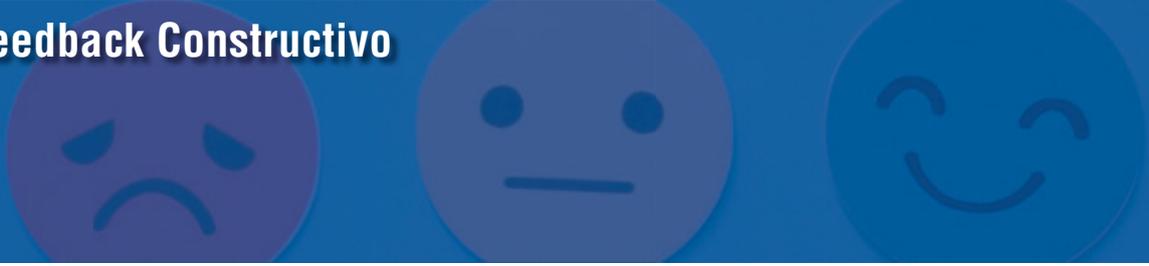
MÓDULO 6. Cultura de feedback

5 horas

Tener una cultura de feedback significa que la organización incluye la retroalimentación en su manera de ser y hacer las cosas, es parte de su día a día y se realiza como parte de su comunicación.

- 6.1. Ventajas.**
- 6.2. Crea una cultura de feedback.**
- 6.3. Feedback en tiempos de trabajo remoto:**
 - 6.3.1. Reto 1: la constancia
 - 6.3.1.1. Tener reuniones individuales.
 - 6.3.1.2. Definir mecanismos de comunicación.
 - 6.3.1.3. Preguntar.
 - 6.3.1.4. Fomenta el feedback entre los miembros.
 - 6.3.1.5. Nuevas formas de trabajo.
 - 6.3.1.6. Confianza.
 - 6.3.2. Reto 2: brindar feedback remoto
 - 6.3.2.1. Monitorea las emociones de tu equipo.
 - 6.3.2.2. Fijar metas periódicas.
 - 6.3.2.3. Aprovecha la tecnología.
 - 6.3.3. Reto 3: recibir feedback remoto

Feedback Constructivo



6.3.3.1. Escuchar.

6.3.3.2. Preguntar.

6.3.3.3. Resumir el feedback recibido.

6.3.3.4. Actitud proactiva.

6.4. Evaluación de desempeño:

6.4.1. Feedback 360°.

Feedback Constructivo

Autor



Gina Piaggio

Administradora de Empresas. Coach Ontológico con más de 17 años de experiencia en la gestión del talento humano liderando procesos de formación y desarrollo, clima y cultura, reclutamiento y selección y comunicación.

Consultora en procesos de transformación personal y profesional para líderes y ejecutivos de empresa.

Titulación

Una vez finalizado el curso el alumno recibirá el diploma que acreditará el haber superado de forma satisfactoria todas las pruebas propuestas en el mismo.

