COMO DAR Y RECIBIR FEEDBACK.

SKU: 0742_R

Horas 15

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.
- Cómo y cuándo dar un feedback constructivo, su planificación y preparación y recomendaciones concretas para el mismo.
- Ver una serie de ejercicios prácticos para entrenar cómo dar feedback.
  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

CONTENIDO

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