

Sobre el curso

Este curso entrega herramientas prácticas para fortalecer la comunicación y el desarrollo profesional a través del feedback continuo. Mediante cápsulas, podcasts y ejercicios interactivos, aprenderás a reconocer los fundamentos del feedback, distinguir juicios de observaciones, aplicar modelos estructurados y manejar emociones durante conversaciones difíciles. Además, diseñarás estrategias y microprácticas para fomentar la seguridad psicológica y una cultura de retroalimentación en tu equipo. Diseñado para líderes, supervisores y profesionales de cualquier área, promueve una comunicación más efectiva, colaborativa y orientada al crecimiento en el entorno laboral.

Detalles

-  Cod. Sence 1238086192
-  114 horas
-  Nivel 2
-  627.000

Que aprenderás

Aprenderás a identificar los principios del feedback continuo y su impacto en la comunicación laboral. Aplicarás modelos como SBI, DESC y GROW para entregar retroalimentación objetiva y respetuosa, desarrollando estrategias asertivas y empáticas. Finalmente, podrás aplicar estrategias que fortalezcan una cultura organizacional basada en la confianza y el aprendizaje continuo.

Contenido del curso

1 - La pausa que transforma

- La retroalimentación como práctica continua y no como evento formal
- Impacto del feedback en compromiso, productividad y reducción de rotación
- Confianza y seguridad en las conversaciones diarias
- El modelo Start-Stop-Continue como herramienta práctica
- Creación de hábitos y rituales sencillos para dar y recibir feedback

2 - Hechos, no juicios

- Diferencia entre observación objetiva e interpretación subjetiva
- Cómo estructurar feedback con el modelo SBI (situación, comportamiento, impacto)
- Importancia del timing en las conversaciones
- Estrategias para manejar emociones y generar apertura al feedback
- Prácticas interactivas para dar retroalimentación basada en hechos

3 - El arte de decir lo incómodo con respeto

- Razones por las que evitamos conversaciones difíciles y sus consecuencias
- Bases neurocientíficas de la defensividad y el estrés en retroalimentación
- Uso del modelo DESC para estructurar mensajes claros y respetuosos
- Aplicación de la técnica C.R.I.T.E.R.I.O. en contextos de alta presión
- Ejercicios prácticos para abordar situaciones críticas con asertividad

4 - No basta con hablar

- Diferencia entre conversar y generar cambios sostenibles
- Acompañamiento al cambio a través del modelo GROW
- Microcompromisos como estrategia para modificar hábitos de forma progresiva
- El rol del líder-coach en el desarrollo del equipo
- Transformación de metas en objetivos SMART para facilitar el seguimiento
- Herramientas prácticas de bitácora y matriz de seguimiento

5 - El feedback va y viene

- Estrategias para recibir feedback sin defensividad
- Tipos de desacuerdo: factual, de interpretación y de relevancia
- Técnicas de escucha activa y manejo emocional frente al feedback
- Identificación de defensas del ego (racionalización, minimización, contraofensiva)
- Creación de un plan personal para pedir y recibir retroalimentación de manera efectiva

6 - Del hábito a la cultura

- Diseño de micro-prácticas y rituales para construir una cultura de feedback
- Seguridad psicológica como base del aprendizaje y la innovación
- Ejemplos de rituales organizacionales (check-in de energía, reconocimientos, tres minutos de mejora)
- Amenazas a la sostenibilidad de la cultura de feedback y estrategias para mitigarlas
- Plan de acción en fases para implementar feedback continuo en la organización