



FORMACIÓN CERTIFICADA EN:

COMO DAR Y RECIBIR FEEDBACK



➤ **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 360°

➤ 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.

➤ **HERRAMIENTAS Y METODOLOGÍA**

- **EL CAMPUS VIRTUAL DE FORMACIÓN** constituye el SOPORTE TÉCNICO en el que se fundamenta el proceso formativo del alumnado en modalidad online. Los/as alumnos/as dispondrán en el mismo de los contenidos y tendrán acceso, además, a los servicios y espacios donde se desarrollará el proceso formativo y de evaluación del alumnado
- El/la participante encontrará diferentes elementos que le permitirán organizar su trabajo, acceder a los recursos didácticos, comunicarse con el/la tutor/a o sus compañeros/as, consultar los temas pendientes del curso y conectarse a Redes Sociales.
- Los/as alumnos/as dispondrán en el CENTRO DE FORMACIÓN ONLINE, de los siguientes **elementos y recursos didácticos**:
 - **CONTENIDO INTERACTIVO**: contenidos interactivos específicos con ilustraciones, imágenes, animaciones, elementos interactivos, además de ejercicios y test autoevaluables que le indican el grado de conocimientos alcanzado.
 - **MANUAL DIDÁCTICO**: desarrollo teórico de los temas que integran el curso.
 - **EJERCICIOS, ACTIVIDADES Y CASOS PRÁCTICOS** propuestos.
 - **PRESENTACIONES** en PowerPoint que se utilizarán como apoyo al contenido de la acción formativa, para fijar y/o aclarar conceptos.
 - **VÍDEOS DEL PROFESORADO**: en las que a través de formato vídeo y apoyado por presentaciones, imágenes, texto o aplicaciones, el/la tutor/a-formador/a transmitirá a el/la alumno/a de forma clara, práctica y amena, información sobre la acción formativa o la temática específica del curso.
 - **VÍDEOS DE APOYO** de Youtube seleccionados por el/la tutor/a-formador/a como material adicional. También se podrán emplear como elemento de partida para abrir debates sobre temas relacionados con la acción formativa.
 - **TEST DE EVALUACIÓN**: a través de los cuales se evaluará la adquisición de los conocimientos por parte de los/as participantes. Estas pruebas se realizarán en el propio Campus de forma telemática y se mostrará el resultado obtenido en el momento de su realización.
 - **BIBLIOTECA con GLOSARIO DE TÉRMINOS Y REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y DE PÁGINAS WEB** sobre el contenido del curso que permite a los/as participantes profundizar en los contenidos de la materia, enlazar con portales temáticos, fomentar el interés en ésta y motivar a éstos/as en el trabajo autónomo.
 - **La METODOLOGÍA ONLINE** propuesta se ajusta a las características y necesidades de cada alumno/a, combinando las metodologías de **enseñanza programada** y de **trabajo autónomo** del alumnado con el **asesoramiento de un/a formador/a especializado** y mediante el uso de las nuevas tecnologías de la información y



comunicación, creando un entorno de aprendizaje activo, próximo y colaborativo en el **Campus Virtual**.

- **ENSEÑANZA PROGRAMADA:** persigue transmitir los conocimientos al alumnado sin la intervención directa de el/la formador/a, a través de la organización y estructuración de los contenidos de forma secuencial. La realización periódica de ejercicios y pruebas de autoevaluación permiten afianzar lo aprendido y corregir los posibles errores en el aprendizaje.
- **TRABAJO AUTÓNOMO:** sistema de trabajo donde el/la alumno/a asume la responsabilidad de su proceso de aprendizaje, adaptándolo a su ritmo de trabajo y a sus propias necesidades, lo que exige una mayor implicación por su parte.
- La planificación de la formación será inscrita en un **CALENDARIO** que determinará los momentos en que tutor y alumnos deben realizar cada una de las actividades formativas programadas, conforme a los objetivos propuestos en cada momento del curso, quedando programados.
- Las acciones formativas están diseñadas para propiciar el fomento de las habilidades, conocimientos y experiencias relevantes para el desarrollo profesional dentro del ámbito de la temática del curso.
- Desde el primer momento el alumno dispondrá de información sobre cómo realizar su curso. Para ello, uno de los elementos claves para la planificación del estudio de manera autónoma por parte del alumno es la **Agenda**. En ella se indica de manera orientativa el periodo de tiempo del curso recomendado para afrontar los diferentes recursos didácticos disponibles en cada caso. El alumno tendrá acceso a ella desde el inicio del curso para que pueda organizar su estudio. En la agenda se incluyen los eventos más relevantes relacionados con los recursos didácticos puestos a disposición del alumno.
- El material didáctico objeto fundamental del proceso de enseñanza, será puesto a disposición del alumno en el Campus de manera ordenada y en los formatos más idóneos para ajustarlos a las especificaciones del curso. El alumno debe trabajarlos de manera autónoma dedicando un tiempo que dependerá de las necesidades individualizadas del alumno. Las actividades y casos prácticos buscan consolidar el proceso formativo de los alumnos poniendo en práctica lo aprendido sobre las disciplinas del programa cursado.
- Además de la Agenda, el alumno contará con el apoyo del **tutor** que será el encargado de resolver las dudas que puedan surgir durante el proceso de enseñanza. El seguimiento del alumno proporcionará un feedback constante, siendo consciente de sus progresos de aprendizaje en cada momento

FORMACIÓN CON CERTIFICACIÓN OFICIAL CERTIUNI

Certiuni, la plataforma de referencia en España para la **certificación oficial**, que ofrece a universidades e instituciones públicas y privadas sistemas de acreditación en las **competencias más demandadas en el ámbito laboral y académico a nivel nacional e internacional**.

La **Fundación CertiUni** fue fundada en 2014 por la **Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE)**, y ofrece servicios de certificación a universidades, instituciones públicas y privadas, empresas y centros formativos de España. La creación del sistema de certificación CertiUni surgió de la necesidad de usar un sistema de certificación común para la evaluación de competencias.



El Sistema de Evaluación obligatorio para conseguir la Acreditación implica:

- Visualización de al menos el 90% del contenido interactivo del curso. Firmar en todas las páginas
- Pruebas parciales: Aprobar el examen parcial de cada Unidad, lo que supone alcanzar al menos un 50% de aciertos.
- Pruebas finales: Aprobar las pruebas finales, lo que supone alcanzar al menos un 50% de aciertos.