Hábilon elearning

CONTENIDO

FEEDBACK EN EQUIPOS TRANSVERSALES

CÓDIGO	AUTOR	DURACIÓN ESTIMADA	NIVEL DE FORMACIÓN
03B21C05	Isabel Aranda	9 h	Medio

Dirigido a

Profesionales, coordinadores de proyecto y responsables funcionales que colaboren con otras áreas sin autoridad jerárquica directa y necesiten mantener conversaciones de feedback productivas en entornos transversales.

Descripción

Con este contenido de curso profesional el alumnado aprenderá a preparar y mantener conversaciones de feedback en equipos transversales. Se priorizarán la claridad del objetivo y de los hechos, la escucha y la formulación de preguntas, la gestión de desacuerdos y reacciones defensivas y la concreción de acuerdos que permitan coordinar responsabilidades y dar continuidad al trabajo compartido.

COMPETENCIAS

1. Identificar el feedback profesional en conversaciones laborales para diferenciarlo de opiniones, críticas, juicios y mensajes improvisados poco claros en equipos de trabajo.
2. Preparar conversaciones difíciles con objetivos, hechos, impacto y contexto profesional para aumentar claridad, foco, seguridad y utilidad antes de intervenir en el trabajo.
3. Utilizar escucha activa, preguntas y reformulación durante conversaciones difíciles para comprender posiciones, reducir malentendidos y sostener un diálogo profesional productivo.
4. Gestionar reacciones defensivas, silencios, desacuerdos o tensión emocional para mantener conversaciones profesionales orientadas a hechos, respeto, acuerdos y aprendizaje profesional.
5. Cerrar conversaciones difíciles con acuerdos, responsables, plazos y seguimiento para facilitar trazabilidad, responsabilidad, aprendizaje y mejora continua en entornos laborales.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN (Objetivos)

1. Diferenciar feedback, opinión, crítica y juicio personal mediante ejemplos frecuentes de conversaciones laborales con impacto en equipos profesionales. Identificar situaciones profesionales donde el feedback aporta claridad, aprendizaje, mejora de resultados o corrección de comportamientos observables en el trabajo.
2. Definir el objetivo profesional de una conversación difícil antes de iniciarla, considerando relación, contexto, riesgo y resultado esperado. Separar hechos observables, interpretaciones e impacto profesional para evitar

mensajes ambiguos, acusatorios o basados en suposiciones personales previas. Seleccionar momento, canal y enfoque conversacional según la situación, la urgencia, el riesgo y la relación profesional existente.

3. Aplicar preguntas abiertas y de concreción para ampliar información relevante durante conversaciones laborales de feedback o mejora profesional. Utilizar reformulación y validación para comprobar comprensión, reducir tensión emocional y evitar malentendidos durante el diálogo profesional posterior.
4. Reconocer reacciones defensivas habituales y analizar su impacto en la continuidad, claridad y utilidad de la conversación profesional. Aplicar respuestas profesionales ante desacuerdo, bloqueo, contraataque o tensión emocional sin abandonar el objetivo de la conversación difícil.
5. Formular acuerdos concretos que incluyan acción comprometida, responsable, plazo, resultado esperado y evidencias de cumplimiento posterior verificable final. Definir mecanismos de seguimiento proporcionados al tipo de conversación, nivel de riesgo y compromiso profesional acordado con la persona.

CONTENIDOS

Unidad 1. Feedback profesional en conversaciones laborales

1. Concepto de feedback profesional laboral
   1.1 Diferencias entre feedback y opinión
   1.2 Diferencias entre crítica y juicio
2. Usos habituales del feedback laboral
3. Tipos principales de feedback profesional
   3.1 Feedback de reconocimiento profesional
   3.2 Feedback de mejora conductual
   3.3 Feedback correctivo ante desviaciones
4. Errores frecuentes al dar feedback

Unidad 2. Preparación de conversaciones difíciles

1. Preparación previa de la conversación
2. Definición del objetivo profesional
   2.1 Resultado esperado de la conversación
   2.2 Límite y alcance conversacional
3. Separación de hechos e interpretaciones
4. Análisis del impacto profesional
5. Elección adecuada de momento y canal
   5.1 Conversación presencial con la persona
   5.2 Conversación remota o híbrida
   5.3 Comunicación escrita previa de contexto
6. Riesgos de improvisar conversaciones difíciles

Unidad 3. Escucha y preguntas en conversaciones difíciles

1. Escucha en conversaciones laborales tensas
2. Preguntas útiles para comprender mejor
   2.1 Preguntas abiertas de exploración
   2.2 Preguntas de concreción operativa
   2.3 Preguntas orientadas a alternativas
3. Reformulación y validación de comprensión
4. Señales habituales de mala escucha

Unidad 4. Gestión de reacciones difíciles
1. Reacciones habituales ante feedback difícil
2. Defensividad y respuestas de justificación
   2.1 Respuestas evasivas ante el mensaje
   2.2 Contraataques durante la conversación
3. Silencios y bloqueo conversacional
4. Desacuerdo profesional durante el diálogo
5. Recuperación del foco conversacional

Unidad 5. Cierre, acuerdos y seguimiento
1. Cierre profesional de la conversación
2. Acuerdos claros y verificables
   2.1 Acción comprometida por la persona
   2.2 Responsable del compromiso acordado
   2.3 Plazo de revisión definido
3. Seguimiento y trazabilidad del acuerdo
4. Conversaciones de continuidad y revisión
5. Aprendizajes posteriores a la conversación