



XXIX

ENCUENTRO INTERNACIONAL

EL LIDERAZGO ÁGIL Y TRANSFORMADOR DE LA
▶ EDUCACIÓN CONTINUA
EN LOS NUEVOS ENTORNOS DE CAMBIO

EL PODER DEL FEEDBACK EN LA COMUNICACIÓN EFECTIVA Y LAS RELACIONES INTERPERSONALES

Facilitador: Katia Lavado



Temario

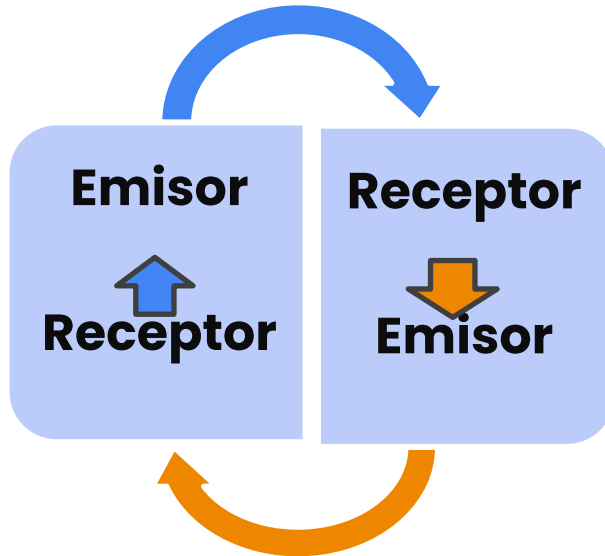
- ✓ **Feedback**
- ✓ **Ciclo de retroalimentación y dualidad**
- ✓ **Claves para el feedback efectivo**
- ✓ **Técnicas y herramientas para un feedback efectivo**
- ✓ **Práctica grupal**
- ✓ **Conclusiones**

FEEDBACK



FEEDBACK

Ciclo de Retroalimentación



Dualidad del Feedback

- ✓ **Procedencia: Interno / externo**
- ✓ **Intención: Positivo / Negativo**
- ✓ **Formalidad: Formal / Informal**
- ✓ **Forma de comunicar: Verbal / No verbal**

Claves para el Feedback efectivo



Técnica de SÁNDWICH



Técnica del Feedback WRAP

Contexto

Hechos
(observaciones)

Expresar
emociones

Explicar la
importancia

Plantear
sugerencias

Creado por: Jürgen Appelo



Ventana de JOHARI



Modelo GROW

Definir el objetivo que
debe alcanzar el
colaborador

Identificar las
opciones con el fin de
tomar decisiones.



Identificar la
casuística a hoy



Definir el plan de
acción.



Modelo GROW

G	¿Qué quiero?
R	¿Dónde estoy ahora?
O	¿Qué opciones tengo?
W	¿Qué haré para lograr el objetivo? ¿Cuán importante es para mí? ¿Cuán motivado(a) estoy de lograrlo?

Práctica en Grupos

- ✓ **Forme grupos de 5 o 6 personas.**
- ✓ **Desarrolle un caso que permita brindar feedback a una persona o equipo de trabajo.**
- ✓ **Puede utilizar la Ventana de Johari para consultar sobre: ¿Qué información ha sido revelada? ¿Qué información desea que sea pública? ¿Qué desea modificar?**
- ✓ **Utilice el modelo GROW para desarrollar un objetivo a lograr. Inicie con la pregunta: ¿Qué objetivo es el que consideras debes lograr a partir de lo conversado?**
- ✓ **Presente sus conclusiones.**



Conclusiones

- ✓ **El feedback es una práctica continua en todo aspecto de nuestra vida.**
- ✓ **El feedback es una habilidad de comunicación que todo líder debe practicar, la misma que puede ser entrenada y orientada a mejorar el desempeño de las personas.**
- ✓ **El poder del feedback radica en su impacto en el desempeño, en la mejora de las relaciones interpersonales y en el logro de los objetivos.**

Regla de Oro

“Trata a los demás como te gustaría ser tratado”.

Texto bíblico: Mt. 7,12

GRACIAS