

**COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN LA ADMÓN. PÚBLICA****MÓDULO 4: CRÍTICAS Y RECONOCIMIENTOS****Objetivos**

Al finalizar la formación a través de las distintas unidades, el usuario será capaz de:

- ◆ Valorar la importancia del feedback o retroalimentación, desarrollando actitudes favorables a su emisión y recepción.
- ◆ Identificar los pasos y elementos clave en el proceso de gestión de las críticas y reconocimientos
- ◆ Las herramientas y técnicas más útiles en cada paso y circunstancia
- ◆ Evaluar la ejecución del feedback

Duración

10 horas (formación online + material complementario)

Plazo

El alumno dispondrá de un plazo máximo de 6 semanas para la realización del curso.

Diploma

Al finalizar el curso, el alumno obtendrá un Diploma acreditativo de CONDUCTA FORMACIÓN de la realización del curso.

Observaciones

El curso dará comienzo cuando el alumno formalice la matrícula.

Contenidos

- ◆ Preparación del feedback
 - ü Análisis de la situación
 - ü Fuentes de información
 - ü Objetivos del feedback
 - ü Etapas en el proceso de dar feedback



COMUNICACIÓN INTERPERSONAL EN LA ADMÓN. PÚBLICA

MÓDULO 4: CRÍTICAS Y RECONOCIMIENTOS

Contenidos (cont.)

- ◆ **Administración del feedback**
 - ü Convocatoria y apertura
 - ü Descripción de los hechos
 - ü Escucha activa
 - ü Propuesta de alternativas
 - ü Acuerdos y agradecimientos
- ◆ **Solicitar y recibir feedback**
 - ü Pautas para recibir feedback
 - ü Solicitar cambios en la forma
 - ü Pautas para solicitar feedback
- ◆ **Beneficios del feedback**
 - ü La evaluación de 360°
 - ü La ventana de Johari