

MÓDULO 4: COACHING

Retroalimentación y estímulo - Fomentar el progreso y celebrar los logros.

METAS Y OBJETIVOS DE APRENDIZAJE DE LA ACTIVIDAD:

Objetivo nº 1

Proporcionar comentarios constructivos a los clientes:

- Los participantes entenderán cómo ofrecer un feedback claro, específico y constructivo que aborde los retos del cliente y facilite la mejora.
- Los participantes practicarán cómo dar un feedback práctico que promueva el aprendizaje y el crecimiento, manteniendo la motivación y la confianza del cliente.

Objetivo nº 2

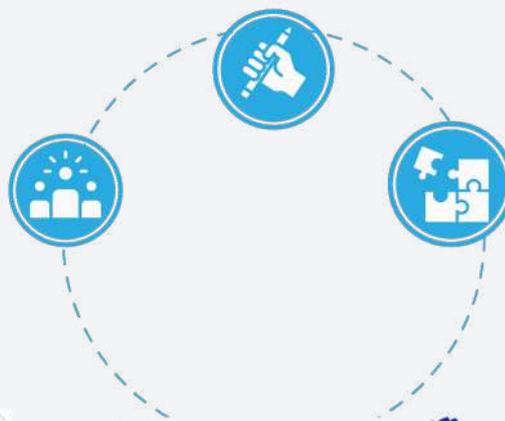
Mejorar las habilidades para fomentar el progreso y celebrar los logros

- Los participantes comprenderán cómo reconocer y celebrar eficazmente los logros de los clientes, reforzando la motivación y los comportamientos positivos.
- Los participantes desarrollarán las siguientes habilidades:
- Reconocer y celebrar los hitos para mejorar el compromiso del cliente.
- Mantener un entorno positivo que fomente el esfuerzo continuado.
- Implementar rituales significativos para celebrar el éxito.

Objetivo nº 3

Equilibrar la retroalimentación, los elogios y el estímulo y abordar los retos con eficacia.

- Los participantes aprenderán a equilibrar eficazmente la retroalimentación constructiva con el elogio y el estímulo, fomentando un ambiente de apoyo que empodera a los clientes.
- Los participantes desarrollarán habilidades para poner en práctica la retroalimentación, el elogio y el estímulo para navegar desafíos, promover la capacidad de recuperación del cliente, y mejorar el progreso general. Este enfoque también hará hincapié en la importancia de celebrar los logros del cliente para reforzar la motivación y los comportamientos positivos.



MÓDULO 4: COACHING

Retroalimentación y estímulo - Fomentar el progreso y celebrar los logros.



DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD Y MATERIALES

Descripción de la actividad



1. Grupo destinatario - educadores de adultos, mentores del cambio
2. Tiempo - 2 horas

1. Vídeos: escenarios reales que demuestran la eficacia de la retroalimentación y celebran los logros de los clientes,
2. Pizarra: para captar los puntos clave.
3. Hojas de actividades prácticas: notas adhesivas, hojas de trabajo para la reflexión y la aplicación.
4. Herramientas de dibujo: para actividades de role-playing.

Material



METODOLOGÍA UTILIZADA PARA ESTA ACTIVIDAD



Aprendizaje colaborativo: Los participantes se reúnen en pequeños grupos para representar situaciones con clientes, practicando la emisión de comentarios constructivos que aborden los retos de los clientes. Este enfoque fomenta el aprendizaje colaborativo y el diálogo sobre estrategias eficaces de feedback.



Técnicas de lluvia de ideas
Tras la representación de papeles, los participantes participarán en una sesión de lluvia de ideas centrada en estrategias para reconocer y celebrar eficazmente los logros de los clientes. Los participantes utilizarán notas adhesivas para anotar y compartir ideas innovadoras sobre rituales de reconocimiento, asegurándose de que las celebraciones sean significativas y se adapten a las preferencias de cada cliente.



Ejercicios de juego de rol: Los participantes simularán situaciones de la vida real en las que proporcionarán retroalimentación y estímulo. Este enfoque práctico les permite practicar sus habilidades en un entorno seguro, aumentando su confianza y su capacidad para equilibrar la retroalimentación, el elogio y el estímulo.



Práctica reflexiva: Los participantes reflexionarán sobre sus enfoques para dar retroalimentación y mantener comportamientos positivos después de completar los ejercicios. Esto fortalecerá su capacidad para equilibrar la retroalimentación, el elogio y el estímulo.



MÓDULO 4: COACHING

Retroalimentación y estímulo - Fomentar el progreso y celebrar los logros.

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

1. Introducción: El educador presenta el tema principal y los objetivos, haciendo hincapié en la importancia de proporcionar comentarios constructivos, elogios y ánimos para mejorar el crecimiento y la motivación de los clientes. Los participantes aprenderán a equilibrar eficazmente estos elementos, fomentando un entorno de apoyo que empodere a los clientes. El educador explica las principales definiciones de:

- Opinión constructiva: Feedback que es específico, procesable y centrado en la mejora, cuyo objetivo es ayudar al receptor a comprender cómo mejorar su rendimiento. Elogio: Reconocimiento positivo de los esfuerzos de un cliente, destacando sus puntos fuertes y sus logros para reforzar su motivación. Estímulo: Declaraciones o acciones de apoyo destinadas a inspirar confianza y motivar a los clientes para que superen los retos.

2. Debate guiado El educador dirige un debate sobre los puntos clave, incluidos:

- A) El papel del feedback en el desarrollo del cliente.
- B) La evolución de las prácticas de feedback en el coaching moderno.
- C) Técnicas para afrontar los retos a la hora de proporcionar feedback.

Preguntas para el debate:

- ¿Cuáles son los elementos clave de una retroalimentación eficaz?
- ¿Cómo puede adaptarse el feedback constructivo a cada cliente?
- ¿De qué manera los elogios pueden aumentar la motivación y la autoestima de un cliente?
- ¿Cómo influyen las diferencias culturales en las prácticas de retroalimentación?
- ¿Qué estrategias pueden utilizarse para alentar a los clientes que se resisten a la retroalimentación?

Desafíos de la retroalimentación: Obstáculos que pueden surgir al brindar retroalimentación, como la resistencia de los clientes o la dificultad para articular las críticas de manera eficaz.

3. Aprendizaje colaborativo: Los participantes se reúnen en pequeños grupos para representar situaciones de clientes, practicando cómo ofrecer una retroalimentación constructiva que aborde los retos del cliente. Este enfoque fomenta el aprendizaje colaborativo y el diálogo sobre estrategias eficaces de feedback. Se pide a los participantes que discutan sus experiencias y percepciones de la actividad de representación de roles.

MÓDULO 4: COACHING

Retroalimentación y estímulo - Fomentar el progreso y celebrar los logros.

4. Ejercicios de juego de rol

Los participantes simularán situaciones de la vida real en las que proporcionarán retroalimentación y estímulo. Este enfoque práctico les permite practicar sus habilidades en un entorno seguro, aumentando su confianza y su capacidad para equilibrar la retroalimentación, el elogio y el estímulo. El educador proporcionará escenarios específicos para que los participantes actúen, asegurándose de que cubren varias situaciones que pueden encontrar en el coaching.

5. Técnicas de lluvia de ideas

Tras la escenificación, los participantes participarán en una sesión de lluvia de ideas centrada en estrategias para reconocer y celebrar eficazmente los logros de los clientes. Utilizarán notas adhesivas para anotar y compartir ideas innovadoras sobre rituales de reconocimiento, garantizando que las celebraciones sean significativas y se adapten a las preferencias de cada cliente.

Rituales de reconocimiento: Actividades o prácticas estructuradas diseñadas para celebrar los hitos y logros de los clientes, reforzando su progreso y motivando el esfuerzo continuado.

6. Práctica reflexiva

Los participantes reflexionarán sobre sus enfoques a la hora de ofrecer feedback y mantener comportamientos positivos tras completar los ejercicios. Esta reflexión reforzará su capacidad para encontrar un equilibrio entre la retroalimentación, el elogio y el estímulo. Los educadores guiarán a los participantes en la evaluación de cómo pueden mejorar sus métodos de entrega de feedback y mantener una atmósfera positiva de coaching.

7. Reflexión y aplicación

Los participantes debatirán sobre cómo aplicar estas técnicas de feedback en su práctica de coaching, evaluando sus puntos fuertes e identificando áreas de mejora para ofrecer un feedback eficaz.

Explorarán los pasos que pueden dar para asegurarse de que proporcionan feedback constructivo, elogios y aliento para reforzar el progreso del cliente y celebrar los logros.