

Liderazgo Ético: Coaching y Orientación para el Desarrollo de Equipos

Liderazgo y desarrollo de equipos | Acompañar el crecimiento de otros mediante orientación y coaching básico. | para adultos en educación para el trabajo | 4 semanas

Descripción del Curso

Este curso está diseñado para adultos que buscan fortalecer sus capacidades de liderazgo ético y coaching básico en entornos laborales. A lo largo de cuatro semanas, los participantes aprenderán a orientar, acompañar y motivar a los integrantes de sus equipos de manera responsable y efectiva, promoviendo un ambiente de trabajo basado en valores y respeto.

El curso está dirigido a personas que desempeñan roles de liderazgo o supervisión en organizaciones, así como a quienes desean desarrollar habilidades para apoyar el crecimiento profesional de otros mediante técnicas básicas de coaching y retroalimentación constructiva.

Mediante un enfoque práctico y participativo, los estudiantes explorarán conceptos fundamentales del liderazgo ético, herramientas de comunicación asertiva, estrategias de coaching y métodos para brindar retroalimentación que impulse el desarrollo individual y colectivo. Al finalizar, estarán capacitados para aplicar estas habilidades en su entorno laboral, contribuyendo al logro de objetivos comunes y al bienestar del equipo.

Objetivos Generales

- Analizar los fundamentos del liderazgo ético y su importancia en el desarrollo de equipos.
- Demostrar habilidades básicas de coaching para acompañar a los integrantes del equipo en su crecimiento profesional.
- Aplicar técnicas de comunicación asertiva y retroalimentación efectiva en contextos laborales.
- Gestionar situaciones de conflicto desde una perspectiva ética y constructiva.

Competencias

- Aplicar principios éticos en la toma de decisiones y en la práctica del liderazgo dentro de equipos de trabajo.
- Utilizar técnicas básicas de coaching para orientar y acompañar el crecimiento profesional de los colaboradores.
- Comunicar de manera asertiva y efectiva para fomentar un ambiente de trabajo positivo y colaborativo.
- Brindar retroalimentación constructiva que motive el desarrollo y la mejora continua.
- Identificar y gestionar conflictos en el equipo mediante estrategias basadas en el respeto y la ética.

Requerimientos

- Conocimientos básicos de dinámicas de grupo y roles en equipos de trabajo.
- Habilidades elementales de comunicación interpersonal.
- Acceso a recursos digitales o impresos para la realización de actividades prácticas y seguimiento del curso.
- Disposición para la reflexión personal y el trabajo colaborativo.

Unidades del Curso

Unidad 1: Fundamentos del Liderazgo Ético

Objetivos de Aprendizaje

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de definir los conceptos clave del liderazgo ético y explicar su importancia en la gestión de equipos, usando ejemplos concretos de su entorno laboral.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de analizar casos prácticos que evidencien la aplicación de valores y principios éticos en la toma de decisiones dentro de un equipo de trabajo.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de identificar y evaluar los impactos positivos del liderazgo ético en el desempeño y desarrollo profesional de los integrantes del equipo.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de comparar diferentes modelos de liderazgo ético y seleccionar aquellos que favorezcan un ambiente laboral basado en la responsabilidad y el respeto mutuo.

Contenidos Temáticos

1. Introducción al Liderazgo Ético

- **Concepto de liderazgo ético:** Definición y características principales. Distinción entre liderazgo tradicional y liderazgo ético.
- **Importancia del liderazgo ético en la gestión de equipos:** Impacto en la motivación, confianza y cohesión del equipo. Ejemplos prácticos en entornos laborales comunes.

2. Valores y Principios en el Liderazgo Ético

- **Definición de valores y principios éticos:** Qué son, cómo se identifican y su relevancia en la toma de decisiones.
- **Valores fundamentales en el liderazgo:** Honestidad, respeto, responsabilidad, justicia y transparencia.
- **Aplicación práctica de valores en la gestión de equipos:** Casos reales y ejemplos de decisiones éticas en el trabajo.

3. Toma de Decisiones Éticas en Equipos de Trabajo

- **Proceso de toma de decisiones desde una perspectiva ética:** Identificación de dilemas éticos, análisis de alternativas y evaluación de consecuencias.

- **Herramientas para el análisis ético:** Matrices de decisiones, códigos de conducta y diálogo abierto.
- **Estudio de casos prácticos:** Análisis y debate de situaciones reales con dilemas éticos en equipos laborales.

4. Impactos del Liderazgo Ético en el Desempeño y Desarrollo del Equipo

- **Efectos positivos en el clima laboral:** Confianza, compromiso y comunicación efectiva.
- **Desarrollo profesional y personal:** Fomento de habilidades, crecimiento y bienestar de los integrantes.
- **Indicadores para evaluar el impacto del liderazgo ético:** Productividad, rotación, satisfacción y resolución de conflictos.

5. Modelos de Liderazgo Ético

- **Principales modelos de liderazgo ético:** Liderazgo transformacional, liderazgo servicial, liderazgo auténtico y liderazgo basado en valores.
- **Comparación de modelos:** Ventajas, desafíos y aplicación en diferentes contextos laborales.
- **Selección y adaptación de modelos para promover un ambiente laboral responsable y respetuoso:** Estrategias para implementar modelos éticos en equipos de trabajo.

Actividades

Actividad 1: Definición y Ejemplificación del Liderazgo Ético

Objetivo: Definir conceptos clave del liderazgo ético y explicar su importancia en la gestión de equipos usando ejemplos concretos.

Descripción:

- El docente presenta una breve explicación de liderazgo ético y su relevancia.
- Los estudiantes, en grupos pequeños, identifican ejemplos de liderazgo ético en su entorno laboral o personal.
- Cada grupo elabora una definición propia y comparte dos ejemplos concretos con el resto de la clase.

Organización: Grupos pequeños (3-4 personas)

Producto esperado: Definición grupal de liderazgo ético y lista de ejemplos prácticos.

Duración estimada: 60 minutos

Actividad 2: Análisis de Casos Prácticos de Dilemas Éticos

Objetivo: Analizar casos prácticos que evidencien la aplicación de valores y principios éticos en la toma de decisiones dentro de un equipo de trabajo.

Descripción:

- El docente presenta dos o tres casos con dilemas éticos en equipos de trabajo.
- Los estudiantes trabajan en parejas para identificar los valores en juego, posibles decisiones y consecuencias.
- Discusión grupal para comparar análisis y reflexionar sobre las mejores prácticas éticas.

Organización: Parejas para análisis, plenario para discusión

Producto esperado: Informe breve por pareja con análisis de valores, decisiones y conclusiones.

Duración estimada: 90 minutos

Actividad 3: Evaluación del Impacto del Liderazgo Ético en el Equipo

Objetivo: Identificar y evaluar los impactos positivos del liderazgo ético en el desempeño y desarrollo profesional de los integrantes del equipo.

Descripción:

- Los estudiantes, de forma individual, reflexionan sobre experiencias pasadas donde el liderazgo ético influyó en un equipo donde participaron.
- Elaboran un mapa mental o listado de impactos observados en el desempeño, clima laboral y desarrollo profesional.
- Compartir en grupos para discutir similitudes y diferencias en las experiencias.

Organización: Individual y grupos pequeños

Producto esperado: Mapa mental o listado escrito con impactos del liderazgo ético.

Duración estimada: 60 minutos

Actividad 4: Comparación y Selección de Modelos de Liderazgo Ético

Objetivo: Comparar diferentes modelos de liderazgo ético y seleccionar aquellos que favorezcan un ambiente laboral basado en la responsabilidad y el respeto mutuo.

Descripción:

- El docente explica brevemente los modelos de liderazgo ético propuestos.
- Los estudiantes, en grupos, analizan cada modelo y discuten cuál(es) se ajustan mejor a su contexto laboral.
- Preparan una presentación breve para argumentar su selección y sugerir estrategias de implementación.

Organización: Grupos pequeños

Producto esperado: Presentación grupal con análisis comparativo y propuesta de modelo(es) éticos aplicables.

Duración estimada: 90 minutos

Evaluación

Evaluación Diagnóstica

Qué se evalúa: Conocimientos previos sobre liderazgo y ética, percepción de la importancia del liderazgo ético en equipos.

Cómo se evalúa: Cuestionario corto de preguntas abiertas y cerradas sobre conceptos básicos y experiencias personales.

Instrumento sugerido: Formulario impreso o digital con 8-10 preguntas breves.

Evaluación Formativa

Qué se evalúa: Participación activa en actividades, capacidad de análisis y reflexión sobre casos prácticos y conceptos éticos.

Cómo se evalúa: Observación directa, revisión de informes y mapas mentales, retroalimentación en discusiones grupales.

Instrumento sugerido: Rúbrica de participación y análisis con criterios como claridad, profundidad, pertinencia y aplicación práctica.

Evaluación Sumativa

Qué se evalúa: Comprensión integral de los conceptos clave, análisis ético aplicado, evaluación del impacto y selección de modelos de liderazgo ético.

Cómo se evalúa: Examen escrito o proyecto final que incluya definición de conceptos, análisis de un caso real, reflexión sobre impactos y propuesta de modelo ético adaptado.

Instrumento sugerido: Examen estructurado con preguntas de desarrollo y análisis, o rúbrica para proyecto final con criterios de contenido, argumentación y aplicabilidad.

Unidad 2: Comunicación Asertiva y Escucha Activa

Objetivos de Aprendizaje

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de identificar los principios fundamentales de la comunicación asertiva en contextos laborales mediante análisis de casos prácticos.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de aplicar técnicas de escucha activa en simulaciones de conversación para mejorar la comprensión y el vínculo con los colaboradores.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de elaborar mensajes claros y respetuosos utilizando estrategias de comunicación asertiva en ejercicios escritos y orales.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de evaluar situaciones de comunicación laboral y proponer intervenciones asertivas que fomenten un ambiente ético y constructivo en el equipo.

Contenidos Temáticos

1. Fundamentos de la Comunicación Asertiva en el Ámbito Laboral

- **Definición y características de la comunicación asertiva:** Se explicará qué es la comunicación asertiva, sus principales características, y cómo se diferencia de la comunicación pasiva y agresiva.
- **Principios fundamentales:** Respeto mutuo, claridad, honestidad, responsabilidad y equilibrio en la expresión de ideas y emociones.
- **Importancia de la comunicación asertiva en el liderazgo y el trabajo en equipo:** Cómo la asertividad contribuye a la resolución de conflictos, mejora la colaboración y fortalece relaciones laborales.

- **Análisis de casos prácticos:** Ejemplos reales y simulados donde se evidencie la aplicación o falta de comunicación asertiva en el entorno laboral.

2. Técnicas y Estrategias de Escucha Activa

- **Concepto y elementos de la escucha activa:** Atención plena, comprensión, respuesta verbal y no verbal, y retroalimentación.
- **Barreras comunes para la escucha activa:** Distracciones, prejuicios, interrupciones, y falta de interés.
- **Técnicas prácticas:** Parafraseo, preguntas abiertas, reflejo de emociones, y feedback constructivo.
- **Simulaciones de conversaciones:** Prácticas guiadas para aplicar la escucha activa en situaciones laborales.

3. Elaboración de Mensajes Claros y Respetuosos

- **Estructura de mensajes asertivos:** Uso de mensajes en primera persona (yo), expresión clara de necesidades y emociones, y formulación de solicitudes respetuosas.
- **Lenguaje verbal y no verbal:** Coherencia entre palabras, tono de voz, gestos y postura.
- **Estrategias para la comunicación escrita efectiva:** Claridad, concisión, cortesía y adecuación al contexto laboral.
- **Ejercicios prácticos:** Redacción de correos, solicitudes y respuestas asertivas; exposiciones orales con lenguaje respetuoso y claro.

4. Evaluación y Propuesta de Intervenciones Asertivas en Situaciones Laborales

- **Identificación de situaciones conflictivas o problemáticas en la comunicación laboral:** Reconocimiento de mensajes pasivos, agresivos o ambiguos.
- **Análisis crítico de la comunicación en equipos:** Evaluación de casos para detectar oportunidades de mejora mediante la comunicación asertiva.
- **Diseño de intervenciones asertivas:** Propuestas concretas para mejorar la comunicación y fomentar un ambiente ético y constructivo.
- **Rol del líder como facilitador y modelo de comunicación asertiva:** Responsabilidades y buenas prácticas.

Actividades

Actividad 1: Análisis de Casos Prácticos sobre Comunicación Asertiva

Objetivo: Identificar los principios fundamentales de la comunicación asertiva en contextos laborales mediante análisis de casos prácticos.

Descripción:

- El docente presenta 3 casos breves que muestran diferentes estilos de comunicación (pasivo, agresivo, asertivo) en situaciones laborales.

- Los estudiantes, en grupos pequeños, leen los casos y analizan qué principios de la comunicación asertiva están presentes o ausentes.
- Cada grupo presenta sus conclusiones y discuten en plenaria cómo se podrían mejorar las situaciones descritas.

Organización: Grupos de 3-4 personas.

Producto esperado: Informe corto por grupo con análisis y recomendaciones.

Duración estimada: 60 minutos.

Actividad 2: Simulación de Conversaciones con Escucha Activa

Objetivo: Aplicar técnicas de escucha activa en simulaciones de conversación para mejorar la comprensión y el vínculo con los colaboradores.

Descripción:

- El docente explica y modela técnicas de escucha activa: parafraseo, preguntas abiertas y reflejo emocional.
- En parejas, un estudiante asume el rol de colaborador que expresa un problema laboral, y el otro practica la escucha activa.
- Luego cambian roles para asegurar práctica en ambos papeles.
- Al final, se realiza una reflexión grupal sobre las dificultades y aprendizajes en la escucha activa.

Organización: Parejas.

Producto esperado: Registro escrito individual sobre experiencias y autoevaluación de la escucha activa.

Duración estimada: 50 minutos.

Actividad 3: Elaboración y Presentación de Mensajes Asertivos

Objetivo: Elaborar mensajes claros y respetuosos utilizando estrategias de comunicación asertiva en ejercicios escritos y orales.

Descripción:

- Se asignan situaciones laborales comunes que requieren comunicación asertiva (por ejemplo, pedir cambios en horarios, dar retroalimentación, expresar desacuerdo).
- Los estudiantes redactan mensajes escritos asertivos usando la estructura aprendida.
- Luego, voluntarios presentan sus mensajes oralmente ante el grupo, recibiendo retroalimentación del docente y compañeros.

Organización: Individual, con presentaciones al grupo.

Producto esperado: Mensajes escritos y presentación oral.

Duración estimada: 70 minutos.

Actividad 4: Evaluación y Propuesta de Intervenciones en Casos de Comunicación Laboral

Objetivo: Evaluar situaciones de comunicación laboral y proponer intervenciones asertivas que fomenten un ambiente ético y constructivo en el equipo.

Descripción:

- Se presentan casos complejos donde la comunicación ha generado conflictos o malentendidos.
- En grupos, los estudiantes analizan la situación, identifican deficiencias comunicativas y diseñan intervenciones asertivas para mejorar el ambiente laboral.
- Se realiza una puesta en común con debate sobre las propuestas y su viabilidad.

Organización: Grupos de 4-5 personas.

Producto esperado: Propuesta escrita y exposición oral grupal.

Duración estimada: 90 minutos.

Evaluación

Evaluación Diagnóstica

Qué se evalúa: Conocimientos previos sobre comunicación asertiva y escucha activa, y percepción de su importancia en el trabajo.

Cómo se evalúa: Cuestionario breve con preguntas abiertas y de opción múltiple.

Instrumento sugerido: Cuestionario en papel o digital con 10 preguntas, aplicado al inicio de la unidad.

Evaluación Formativa

Qué se evalúa: Progreso en el análisis de casos, aplicación de técnicas de escucha activa, elaboración y presentación de mensajes asertivos, y capacidad para diseñar intervenciones.

Cómo se evalúa: Observación directa en actividades, revisión de productos escritos, retroalimentación entre pares y autoevaluación.

Instrumento sugerido: Rúbricas específicas para cada actividad que valoren claridad, respeto, aplicación de técnicas y creatividad en soluciones.

Evaluación Sumativa

Qué se evalúa: Dominio integral de los objetivos de la unidad: identificación, aplicación, elaboración y evaluación de comunicación asertiva y escucha activa.

Cómo se evalúa: Examen práctico donde el estudiante debe analizar un caso, practicar escucha activa en una simulación y elaborar un mensaje escrito asertivo, además de proponer una intervención comunicativa.

Instrumento sugerido: Prueba combinada con rúbrica detallada para evaluar análisis, desempeño oral y escrito, y propuestas de intervención.

Unidad 3: Introducción al Coaching Básico

Objetivos de Aprendizaje

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de identificar las técnicas fundamentales del coaching básico en escenarios laborales mediante la revisión de casos prácticos.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de aplicar técnicas básicas de coaching para guiar a los miembros del equipo en la definición de metas profesionales y personales, utilizando ejercicios de simulación.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de evaluar situaciones de coaching para determinar la mejor estrategia de acompañamiento, basándose en principios éticos y ejemplos reales.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de practicar habilidades de escucha activa y formulación de preguntas abiertas en actividades role-play que favorezcan el desarrollo del equipo.

Contenidos Temáticos

1. Fundamentos del Coaching Básico

- **Concepto y principios del coaching:** Definición de coaching, diferencias con otras metodologías (mentoría, terapia), y principios que rigen el coaching ético.
- **Rol del coach en el ámbito laboral:** Funciones, responsabilidades y límites del coach dentro de un equipo de trabajo.
- **Técnicas fundamentales del coaching básico:** Explicación de técnicas esenciales como la escucha activa, preguntas abiertas, establecimiento de rapport, feedback constructivo y establecimiento de metas SMART.

2. Identificación de Técnicas de Coaching en Escenarios Laborales

- **Análisis de casos prácticos:** Presentación y discusión de situaciones reales o simuladas donde se aplican técnicas de coaching en equipos de trabajo.
- **Reconocimiento de técnicas empleadas:** Identificación de cuándo y cómo se usan técnicas como preguntas abiertas, escucha activa, y establecimiento de objetivos.
- **Evaluación del impacto de las técnicas:** Reflexión sobre los resultados y beneficios de aplicar coaching en la gestión de equipos.

3. Aplicación Práctica de Técnicas Básicas de Coaching

- **Definición de metas profesionales y personales:** Cómo guiar a los miembros del equipo para establecer objetivos claros y alcanzables.
- **Ejercicios de simulación:** Prácticas guiadas para aplicar técnicas básicas de coaching en escenarios simulados, centrados en la definición y seguimiento de metas.
- **Uso de herramientas para el acompañamiento:** Introducción a herramientas sencillas para registrar avances y retroalimentar efectivamente.

4. Evaluación de Situaciones y Estrategias Éticas en Coaching

- **Principios éticos en coaching:** Confidencialidad, respeto, no juicio, y límites profesionales.

- **Análisis de ejemplos reales:** Estudio de casos donde se evidencian dilemas éticos y cómo abordarlos.
- **Determinación de estrategias de acompañamiento:** Cómo elegir la técnica o enfoque más adecuado según la situación y los principios éticos.

5. Desarrollo de Habilidades de Comunicación para el Coaching

- **Escucha activa:** Técnicas y prácticas para mejorar la atención, comprensión y retroalimentación en la comunicación.
- **Formulación de preguntas abiertas:** Cómo diseñar preguntas que fomenten la reflexión y el autodescubrimiento.
- **Role-play para el desarrollo de habilidades:** Actividades prácticas simuladas para practicar escucha activa y preguntas abiertas en contextos de coaching.

Actividades

Actividad 1: Análisis de Casos Prácticos de Coaching

Objetivo: Identificar las técnicas fundamentales del coaching básico en escenarios laborales mediante la revisión de casos prácticos.

Descripción paso a paso:

- Dividir a los estudiantes en grupos pequeños (3-4 personas).
- Proporcionar a cada grupo un caso práctico escrito que describa una situación de coaching en el trabajo.
- Los grupos deben leer el caso y discutir qué técnicas de coaching identifican (escucha activa, preguntas abiertas, establecimiento de metas, etc.).
- Cada grupo prepara una breve presentación explicando las técnicas encontradas y cómo influyen en el resultado.
- Se realiza una puesta en común con toda la clase para comparar análisis y aclarar dudas.

Organización: Grupos pequeños

Producto esperado: Presentación grupal con análisis de técnicas identificadas.

Duración estimada: 1 hora

Actividad 2: Simulación de Sesión de Coaching para Definición de Metas

Objetivo: Aplicar técnicas básicas de coaching para guiar a los miembros del equipo en la definición de metas profesionales y personales, utilizando ejercicios de simulación.

Descripción paso a paso:

- Formar parejas entre los estudiantes; uno hará el rol de coach y el otro de coachee.
- Proveer una ficha con un perfil breve que incluya retos o metas personales/profesionales para el coachee.
- El coach debe utilizar técnicas como preguntas abiertas, escucha activa y establecimiento de metas SMART para ayudar al coachee a definir metas claras.

- Luego de 15 minutos, intercambiar roles y repetir la dinámica.
- Al final, en plenaria, compartir experiencias y aprendizajes.

Organización: Parejas

Producto esperado: Registro de metas definidas y reflexión grupal sobre la aplicación de las técnicas.

Duración estimada: 1.5 horas

Actividad 3: Evaluación Ética de Situaciones de Coaching

Objetivo: Evaluar situaciones de coaching para determinar la mejor estrategia de acompañamiento, basándose en principios éticos y ejemplos reales.

Descripción paso a paso:

- Presentar a los estudiantes diferentes breves casos que planteen dilemas éticos en coaching.
- En grupos, discutir cómo abordaría cada situación, cuáles principios éticos se deben aplicar y qué estrategia de coaching sería la más adecuada.
- Cada grupo elabora un esquema o listado con sus conclusiones.
- Compartir en plenaria, con debate guiado por el docente para reforzar conceptos éticos.

Organización: Grupos pequeños

Producto esperado: Esquema grupal con análisis ético y propuesta de estrategia.

Duración estimada: 1 hora

Actividad 4: Role-Play para Practicar Escucha Activa y Preguntas Abiertas

Objetivo: Practicar habilidades de escucha activa y formulación de preguntas abiertas en actividades role-play que favorezcan el desarrollo del equipo.

Descripción paso a paso:

- El docente explica brevemente técnicas de escucha activa y tipos de preguntas abiertas.
- Los estudiantes se organizan en tríos, donde uno será coach, otro coachee y otro observador.
- Se asignan situaciones simuladas donde el coach debe acompañar al coachee en un tema laboral o personal.
- Durante la sesión de coaching (10 minutos), el coach practica escucha activa y preguntas abiertas mientras el observador toma notas.
- Rotar roles para que todos practiquen.
- Finalizar con retroalimentación entre los tríos y una reflexión grupal dirigida por el docente.

Organización: Grupos de tres

Producto esperado: Informe breve de observaciones y reflexión personal sobre el aprendizaje.

Duración estimada: 2 horas

Evaluación

Evaluación Diagnóstica

Qué se evalúa: Conocimientos previos sobre coaching, percepción de técnicas básicas y experiencia previa en acompañamiento o liderazgo.

Cómo se evalúa: Cuestionario corto con preguntas abiertas y de opción múltiple sobre conceptos básicos de coaching.

Instrumento sugerido: Test escrito o digital de 10 preguntas.

Evaluación Formativa

Qué se evalúa: Participación activa en actividades prácticas, aplicación adecuada de técnicas de coaching, capacidad para identificar técnicas en casos y reflexión ética.

Cómo se evalúa: Observación directa durante actividades, retroalimentación en plenaria, y revisión de productos como presentaciones y esquemas.

Instrumento sugerido: Lista de cotejo para docente y rúbrica para evaluar simulaciones y role-plays.

Evaluación Sumativa

Qué se evalúa: Capacidad para identificar, aplicar y evaluar técnicas básicas de coaching en contextos laborales, con énfasis en ética y comunicación efectiva.

Cómo se evalúa: Caso práctico integrador donde el estudiante debe analizar una situación de coaching, proponer una estrategia de acompañamiento ética y demostrar habilidades de escucha activa y preguntas abiertas en una simulación final.

Instrumento sugerido: Trabajo escrito y presentación oral evaluados con rúbrica detallada que incluya criterios de identificación, aplicación, evaluación ética y comunicación.

Unidad 4: Retroalimentación y Gestión de Conflictos

Objetivos de Aprendizaje

- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de identificar los principios de la retroalimentación constructiva y su impacto en el desarrollo del equipo mediante análisis de casos prácticos.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de aplicar técnicas de comunicación asertiva para brindar retroalimentación efectiva en situaciones simuladas de trabajo en equipo.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de analizar y evaluar diferentes tipos de conflictos laborales y sus causas desde una perspectiva ética, utilizando ejemplos reales o hipotéticos.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de diseñar estrategias éticas y orientadas a soluciones para la gestión de conflictos dentro del equipo, mediante ejercicios de role-playing o estudios de caso.
- Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de demostrar habilidades para mediar y facilitar la resolución de conflictos en grupos de trabajo, aplicando principios de liderazgo ético y coaching.

Contenidos Temáticos

1. Introducción a la Retroalimentación Constructiva

- Definición y propósito de la retroalimentación constructiva: Comprender qué es y por qué es vital para el desarrollo del equipo.
- Principios fundamentales de la retroalimentación: Respeto, claridad, oportunidad, especificidad y orientación al desarrollo.
- Impacto de la retroalimentación en el clima y desempeño del equipo: Relación entre retroalimentación efectiva y mejora continua.
- Análisis de casos prácticos: Estudio de situaciones reales o simuladas para identificar buenas y malas prácticas en retroalimentación.

2. Técnicas de Comunicación Asertiva para la Retroalimentación

- Concepto de comunicación asertiva: Expresión clara, honesta y respetuosa de ideas y sentimientos.
- Componentes de la comunicación asertiva: Lenguaje verbal, paraverbal y no verbal.
- Herramientas para brindar retroalimentación efectiva: Mensajes "yo", lenguaje positivo, escucha activa y manejo de emociones.
- Simulación de escenarios de trabajo en equipo: Práctica de técnicas para dar retroalimentación en contextos laborales.

3. Identificación y Análisis de Conflictos Laborales desde una Perspectiva Ética

- Tipos comunes de conflictos en equipos de trabajo: Interpersonales, organizacionales, por roles, valores o recursos.
- Causas frecuentes de conflictos laborales: Comunicación deficiente, diferencias de expectativas, estilos de trabajo, etc.
- Perspectiva ética en el análisis de conflictos: Respeto, justicia, empatía, y responsabilidad en la gestión del conflicto.
- Ejemplos reales o hipotéticos para análisis: Evaluación crítica de situaciones conflictivas y sus implicaciones éticas.

4. Estrategias Éticas y Orientadas a Soluciones para la Gestión de Conflictos

- Modelos y técnicas para la resolución de conflictos: Negociación, mediación, conciliación y diálogo constructivo.
- Diseño de estrategias basadas en principios éticos: Transparencia, imparcialidad, respeto mutuo y compromiso con soluciones sostenibles.
- Ejercicios prácticos de role-playing y estudios de caso: Aplicación de estrategias para resolver conflictos en escenarios simulados.

5. Mediación y Facilitación en la Resolución de Conflictos

- Rol del líder ético como mediador: Funciones, habilidades y actitudes necesarias.
- Principios de coaching aplicados a la mediación: Escucha activa, preguntas poderosas, empoderamiento y acompañamiento.

- Técnicas para facilitar la comunicación y el entendimiento entre partes en conflicto.
- Demostración y práctica de mediación en grupos: Talleres para desarrollar habilidades de facilitación y resolución.

Actividades

Actividad 1: Análisis de Casos Prácticos de Retroalimentación

Objetivo: Identificar los principios de la retroalimentación constructiva y su impacto en el desarrollo del equipo.

Descripción:

- Se presentan varios casos escritos que describen situaciones de retroalimentación en equipos de trabajo.
- En grupos pequeños, los participantes analizan cada caso para identificar si la retroalimentación es constructiva o no y por qué.
- Discusión grupal sobre el impacto de la retroalimentación observada en el desarrollo del equipo y posibles mejoras.

Organización: Grupos de 3 a 4 personas

Producto esperado: Informe breve con análisis y conclusiones sobre cada caso.

Duración estimada: 60 minutos

Actividad 2: Simulación de Retroalimentación con Técnicas de Comunicación Asertiva

Objetivo: Aplicar técnicas de comunicación asertiva para brindar retroalimentación efectiva en situaciones de trabajo en equipo.

Descripción:

- Se forman parejas o tríos donde un participante asume el rol de líder que debe dar retroalimentación, otro el rol de colaborador.
- Se asignan escenarios específicos con retos o problemas para retroalimentar.
- Cada líder practica la retroalimentación utilizando mensajes “yo”, lenguaje positivo y escucha activa.
- Se realiza retroalimentación entre pares sobre la efectividad y asertividad mostrada.

Organización: Parejas o tríos

Producto esperado: Registro de observaciones y autoevaluación de habilidades aplicadas.

Duración estimada: 90 minutos

Actividad 3: Diagnóstico y Análisis Ético de Conflictos Laborales

Objetivo: Analizar y evaluar diferentes tipos de conflictos laborales y sus causas desde una perspectiva ética.

Descripción:

- Se presentan ejemplos de conflictos laborales reales o hipotéticos con información contextual.
- En grupos, los participantes identifican el tipo de conflicto, causas principales y aspectos éticos involucrados.
- El grupo elabora un diagnóstico ético y propone recomendaciones para evitar o manejar el conflicto.

Organización: Grupos de 4 a 5 personas

Producto esperado: Diagnóstico escrito con análisis ético y propuestas de solución.

Duración estimada: 75 minutos

Actividad 4: Role-Playing de Gestión y Mediación de Conflictos

Objetivo: Diseñar y aplicar estrategias éticas para la gestión de conflictos y demostrar habilidades para mediar y facilitar la resolución.

Descripción:

- Se forman grupos de 5 participantes, asignando roles: mediador, partes en conflicto y observadores.
- Se entrega un caso de conflicto con contexto detallado.
- El grupo realiza una sesión de mediación guiada por el mediador, aplicando principios de liderazgo ético y coaching.
- Los observadores anotan aspectos positivos y áreas de mejora.
- Se realiza una sesión plenaria para compartir aprendizajes y recomendaciones.

Organización: Grupos de 5 personas

Producto esperado: Informe grupal que incluya la estrategia aplicada, resultados y reflexiones.

Duración estimada: 120 minutos

Evaluación

Evaluación Diagnóstica

Qué se evalúa: Conocimientos previos sobre retroalimentación, tipos de conflictos y habilidades comunicativas.

Cómo se evalúa: Cuestionario escrito con preguntas abiertas y de opción múltiple para identificar comprensión inicial.

Instrumento sugerido: Test diagnóstico breve (15-20 minutos) aplicado al inicio de la unidad.

Evaluación Formativa

Qué se evalúa: Participación activa en actividades, aplicación de técnicas de retroalimentación y análisis ético de conflictos.

Cómo se evalúa: Observación directa del docente durante actividades prácticas, revisión de informes de análisis y autoevaluaciones.

Instrumento sugerido: Rúbrica de desempeño para actividades grupales y simulaciones.

Evaluación Sumativa

Qué se evalúa: Capacidad para identificar principios de retroalimentación, aplicar comunicación asertiva, analizar conflictos y diseñar estrategias éticas de gestión y mediación.

Cómo se evalúa: Presentación final donde el estudiante debe resolver un caso complejo integrando todos los aprendizajes, mediante un informe escrito y exposición oral.

Instrumento sugerido: Rúbrica de evaluación que valore análisis crítico, aplicación práctica, argumentación ética y habilidades de comunicación.