

ATENCIÓN AL PÚBLICO. DESARROLLO DE LA COMUNICACIÓN RELACIONAL

KODEA

INFORMAZIO OROKORRA

DATAK	Otsailak 13, 14 eta 15	TOKIA/ IKASGELA	Bilbo. IVAPeko egoitza (Errekalde zumarkalea, 18)
IRAUPENA	15 ordu	ORDUTEGIA	09:00-14:00
MATRIKULA EPEA	Urtarrilak 19	ONIRITZI EPEA	--
IKASLE KOPURUA	12 pertsona	HARTZAILEAK	Herritarren arretan diharduten tokiko langileak
HAUTATZE IRIZPIDEAK	--	LEHENTASUNA	Altua
IRAKASLEA	Bzero Marketing	MATERIALA	Ikastaroari dagokion materiala eskuragarri egongo da
DISEINUA	EUDEL-ALDUNDIAK-IVAP	AZPIEGITURA	Bozgorailuak, ordenagailu eramangarria, proiektagailua, papelografoa.

ZER LORTU NAHI DA

HELBURU OROKORRAK	Ikaslea tresna eta jardunbide egokiez hornitzea, pertsonen arteko komunikazioan sortu daitezkeen interakzio korapilatsuak eraginkortasunez garatzeko, kontuan izanik, horretarako, herritarrekiko arretan erabiltzen diren bide desberdinak.
IKASLEEN HELBURUAK	<ul style="list-style-type: none"> Pertsonen arteko komunikazio eraginkor batean dauden oinarrizko ezagueriak identifikatzea. Egoera desberdinetan, hots, aurrez aurrekoa, defentsarako, uko egitean... behar den informazio lortzeko gaitasunak garatzea. Administrazio publikoan, langileen arteko komunikazioa eraginkorragoa izateko gaitasunak garatu eta indartzea. Norberaren eta beste pertsonen emozioak identifikatu eta ezagutzea, kontzienteki edo ez kontzienteki ematen diren seinaleak interpretatuz.
GAITASUNAK	Prestakuntza ekintza amaitzean ikaslea gai izango da: <ul style="list-style-type: none"> Ahozko eta idatzizko komunikazio eraginkorragoa lortzeko estrategia desberdinak aplikatzeko. Egoera bereziei erantzun egokia emateko. Nor bera hobetzeko jarraibide pertsonalak ezartzeko.

PROGRAMA ETA EBALUAKETA

METODOLOGIA	Saioetan zehar talde-lanak egingo dira, rol-playingak bertaratuen artean, eta, horretaz aparte, formula desberdinak probatuko dira jarduera berriak barneratzeko. Lan egiteko modu horiek denak, alde batetik, irakasleak prestaturiko suposizioetan oinarrituko dira, eta, bestetik, kasu errealak landuko dira, beti ere, saioetan landuriko gidetan oinarrituak.
PROGRAMA	1. ATALA: KOMUNIKAZIOAREN ARRAKASTARAKO PRESTATZEA <ul style="list-style-type: none"> A. <u>Hasiera: Lanaren atalik zailena</u> <ul style="list-style-type: none"> ➢ Sinkronizazioaren garapena: Hastapen erlazionalak ➢ Pertsona desberdinak: aurreiritzirik gabe estereotipatzera jolasten ➢ Aukerak erabiltzen: komunikazioaren asmoak B. <u>Estrategia: Bilatu eta... Ulertutako zaituzten norbait izango zara</u>

PRESTAKUNTZA ARLOA:	GIZA BALIABIDEAK/ ANTOLAKETA
MODALITATEA:	AURREZ AURRE
HIZKUNTZA:	GAZTELANIA

ATENCIÓN AL PÚBLICO. DESARROLLO DE LA COMUNICACIÓN RELACIONAL

- Ostraren eta arraiaren alegia: ostrak irekitzeko, histekoa
- Errealitatea objetiboki eta modu aktiboan begiratzeko ahalmena
- Benetako beharren baiezkotzeko ekintzak
- Ebaluaketa aurretiko ulermena eta erantzuna
- Itzulerako informazioa: partekatze prozesua
- Galderen kalitateak erantzunen baliozkotasuna zehazten du
- Aurkitzen ditugun oztoporik ohikoenak
- Kontzentrazio eraginkorra: Nola lortu?

C. Komunikazio prozesuan ematen diren aroak histen

- Azken emaitzara eramaten gaituzten tresnak: irteera estiloak.
- Onartzen dugunean hartzen dugun posizio edo baiezkotze jarrera.

2. ATALA: KOMUNIKAZIOA ERLAZIONALAREN GARAPENA

A. Telefonoa komunikazio bide bezala

- Deiak hartzea
 - Deiak hartzerakoan arrakasta izateko gakoak
 - Prozedura jarraitzeko pausoak: herritarrek sentituriko eraginkortasuna
 - Harreratik galdeketara
 - Praktikan jartzen: deien tipologia
- Deiak egiten
 - Deiak egiterakoan arrakasta izateko gakoak
 - Argudioen prestaketa eta erabilera
 - Praktikan jartzen: Deien tipologia

B. Nola egin eskaerak eta nola uko egin: formulazio hirukoitza

C. Nola parte hartu komunikazio egoera gatazkatuetan

- Nola erantzun besteek aurkezturiko eragozpenei

D. Lan-arloko idatzizko komunikazioa: posta elektronikoa, goranzkoa, beheranzkoa, horizontala, erradiala, etab.

E. Erabateko arrakasta:

- Irudikatze sortzailea

3. ATALA: AUTOEBALUAKETA PLANA, NORBERA BERE BURUA HOBETZEKO GAKOAK EZARTZEN

EBALUAKETA

- **Ebaluaketaren helburua:** Ikastaroaren helburu orokor eta zehatzak bete edo lortu direla bermatzea.
- **Ebaluaketa:** Ikastaroa eman duen irakasleak burutuko du eta gelan egin diren ariketak eta rol-playngak kontuan izango ditu.
- Ebaluaketa gainditu ahal izateko 3 puntu baino gehiago atera beharko dira 6 gaitusun hauetariko gutxienez 4tan:
 - Dinamiketan azalduko enpatia maila
 - Gelan azalduko ahozko jarioa
 - Feedbackaren erabilera eta egindako galdera motak
 - Dinamiketan agerian jarritako portaera

IKASTAROAREN BALORAZIOA

- Irakasleen gogobetetze inkesta
- Irakaslearen balorazioa inkesta

ZIURTAGIRIA DIGITALA: APROBETXAMENDUA

Bete beharreko baldintzak:

- %80ko bertaratzea
- Aprobetxamendu proba gainditzea

Ikastaroa itxi bezain pronto **ziurtagiri digitala** eskuragarri izango duzu. Ziurtagiria eskuratu ahal izateko Prestakuntza Zerbitzuko Argibideak atalera jo: Administrazio Orokorra edo Toki Administrazioa arloetan.

PREZIOA

145€ (AGINDUA, 2014ko abenduaren 11koa, Herri Administrazio eta Justiziako sailburuarena, Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundeak ematen dituen jardueraren eta zerbitzuen prezio publikoen zenbatekoa ezartzen duena).