

PRESTAKUNTZA ARLOA:	Giza baliabideak
MODALITATEA:	On-line
HIZKUNTZA:	Gaztelania

INTELIGENCIA EMOCIONAL: Acercamiento práctico en el proceso de atención a la ciudadanía

KODEA

2017-24-21-5

INFORMAZIO OROKORRA

IRAUPENA 15 ordu **IKASTARORA SARBIDEA** <http://autoprestakuntza.euskadi.eus>

HARTZAILEAK Euskal Autonomia Erkidegoko administrazio publikoetan lan egiten duten enplegatu publikoak

BALDINTZAK
-Helbide elektronikoa bakarria ikasle bakoitzeko
-Administrazio Orokorreko ikasleentzat: korporazio-saretik kanpodo posta-zerbitzarietatik eta zerbitzarietara mezuak bidaltzeko eta jasotzeko aukera ematen duen posta elektronikoko kontua izatea. Ez dute balioko mezuak korporazio-sarearen barruan bidali eta jasotzeko aukera besterik ematen ez dutenak.

ESKAKIZUN TEKNIKOAK
SOFTWAREA:

- Windows XP edo berriagoa
- Nabigatzaileak: Internet Explorer 8, Mozilla Firefox 14.0.1 edo berriagoa eta Chrome eguneratua
- Pantailaren bereizmena: 1024 x 768 (gomendatua)
- Adobe Flash Player 10 edo berriagoa
- Acrobat reader 8 edo berriagoa (gomendatua)
- Interneterako konexioa eta Youtube zerbitzuko atzipena zabalik

HARDWAREA:

- PC Pentium III edo berriagoa
- Soinu-txartela
- Entzungailuak edo bozgorailu independenteak

TUTORETZA
Tutorearen egitekoak:

- Ikasleei plataforman ongi-etorria emateko mezu bat bidaltzea.
- Kontsultei erantzutea:
 - ikastaroaren edukiari buruzkoak, plataformako foroaren bidez
 - 24 orduko epean erantzutea
- Ikaskuntzaren jarraipena eta ebaluazioa egitea.

HILA	HASIERA	AMAIERA	ADMINISTRAZIO OROKORRA		BESTE ADMINISTRAZIOAK	BAJEN JAKINARAZPENAK (ez dakar matrikula-kosturik)
			ESKATZEKO AZKEN EGUNA	OE	ESKATZEKO AZKEN EGUNA	
AZAROA	Azaroak 6	Azaroak 24	Irailak 29	Urriak 2tik 6ra	Urriak 6	Azaroaren 3a arte

ZER LORTU NAHI DA

HELBURU OROKORRAK
Prestakuntza-ekintza honekin helburu hauek lortu nahi dira:

- Banakako aldatetaren eta aldatetak berak akarriko dizkigun zailtasun eta aukeren inguruko hausnarketa egitea, gure ongizate emozionalaren garapenari begira
- Laneko estresean eragiten duten herritarrenganako arretaren prozesurako baliabide pertsonalak, trebetasunak eta barruko aldagaiak aztertzea
- Lanpostuak berekin dituen mehatxuak eta aukerak ezgutzeta eta lanpostuan eraginkortasunez jarduteko estrategia erabiltzeko behar diren gizarte-trebetasunak bereiztea
- Herritarrenganako arreta emateko zeregina bete-betean gureganatzeko teknikak eta trebetasunak lantzea
- Herritarrei arreta eskaintzeko eta haiei leial bihurtzeko estrategiak identifikatea adimen emozionalaren ikuspegitik
- Erresistentzia handiko pertsonen atributu eta trebetasun bereizgarriak ezartzea eta horiek garatzeko plan bat definitzea

PRESTAKUNTZA ARLOA:	Giza baliabideak
MODALITATEA:	On-line
HIZKUNTZA:	Gaztelania

INTELIGENCIA EMOCIONAL: Acercamiento práctico en el proceso de atención a la ciudadanía

Prestakuntza-ekintza amaitzean ikaslea gai izango da:

GAITASUNAK

- Norberaren aldaketak dakartzan zailtasunak eta aukerak identifikatzeko
- Herritarrenganako arretaren prozesua laneko estresaren ikuspegitik ezagutzeko
- Herritarrenganako arreta-lana eraginkortasunez egiteko behar diren gizarte-trebetasunak ezartzeko
- Herritarrenganako arretaren prozesuak behar dituen teknikak eta trebetasunak aplikatzeko
- Herritarrei arreta eskaintzeko eta haiei leial bihurtzeko estrategiak definitzeko adimen emozionalaren ikuspegitik
- Norberaren erresistentzia garatzeko

PROGRAMA ETA EBALUAKETA

METODOLOGÍA	<p>Esperientzien bidezko ikaskuntzan oinarritutako metodologia jarriko dugu praktikan. Esperientzien bidezko ikaskuntzaren oinarria norberaren esperientziazioa da; hortik habiatu eta, gero, ikasitakoa lanpostura eramatea.</p> <p>Ikastaroan zehar ziklo hau beteko da: esperimentatu, aztertu/behatu, ondorioak atera eta lanpostura eraman/orokortu. Horretarako, hainbat jarduera diseinatu dira, eta jarduera horietan parte-hartzaileek haien eskura jarri zaizkien hainbat baliabide teknologiko eta didaktiko erabili beharko dituzte.</p>
PROGRAMA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aldaketak dakarren aukeraren analisia 2. Norberaren buruaz jabetzea eta norberak jarduteko dituen aitzakiak 3. Norberaren autonomia emozionala lanpostuaren eskakizunen aurrean, eta aurre egiteko trebetasunak 4. Harremanen kudeaketa eta gizarte-trebetasunak lanpostuan aplikatzea 5. Herritarrenganako arretaren kolektiboak dituen mehatxu eta aukerak, eta kontzientzia sozialearen garapena 6. Arazoak/gatazkak trebeziaz konpontzea: autokontrola, ikasten gozatzea: malgutasuna eta ekimena, eta itxaropen positiboak garatzea: baikortasuna.
EBALUAZIOA	<p>Ikastaroaren helburuak betetzen direla bermatzea izango da ebaluazioaren helburua. Ikastaroaren ebaluaketak 17 ariketa praktikoa ditu, eta horietatik 9 (4, 5, 6, 8, 10, 11, 12, 14 eta 15) ebaluatzeko modukoak. Jarduera batzuk on-line egin behar dira eta beste batzuk ordenagailuan gero plataforma birtualean atxikitzeko, tutoreak zuzendu eta lanaren feedback-a bidali dezan. Halaber, edukiak ikasteko eta jarduerak egiteko gomendatutako epeak markatuko ditu.</p>
IKASTAROAREN BALORAZIOA	<p>Ikasleen gogobetetze-inkesta eta Irakaslearen balorazio-inkesta.</p> <p>Posta elektronikoen bidez, inkestaren lotura jasoko duzu, bete dezazun.</p>
ZIURTAGIRIA	<p>Aprobetxamendu-egiaztagiria lortzeko <u>bete beharreko baldintzak</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Gutxienez, 13 jarduera eginak eta entregatuak izatea ➤ Gutxienez, ebaluatzeko moduko 5 jarduera gainditzea <p>Ziurtagiria digitala da, eta ikastaroa itxi ondoren eskuratu daiteke. Zure egiaztagiria lortzeko, Prestakuntza Zerbitzuko FAQ atalean kontsultatu: Administrazio Orokorra edo Toki Administrazioa arloetan.</p>
PREZIOA	<p>107€</p> <p>AGINDUA, 2014ko abenduaren 11koa, Herri Administrazio eta Justiziako sailburuarena, Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundeak ematen dituen jarduera eta zerbitzuen prezio publikoen zenbatekoa ezartzen duena.(Abenduaren 30eko EHAA, 248. zk.)</p>
LAGUNTZA	<p><u>Laguntza teknikoa</u> behar izanez gero:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Deitu CAUko telefono zenbakira (945016) 440 ➤ Asteleheneetik ostiralera, 08:00etatik 20:00etara <p><u>Aministrazio-gaiekin</u> lotutako kontsultak egiteko: prestakuntza@ivap.eus</p>