

ATENCIÓN AL PÚBLICO. DESARROLLO DE LA COMUNICACIÓN RELACIONAL

KODEA

INFORMAZIO OROKORRA

DATAK	Urriak 1, 2 eta 3	IKASGELA/ TOKIA	Bilbo. IVAPeko egoitza (Errekalde zumarkalea, 18)
IRAUPENA	15 ordu	ORDUTEGIA	09:00-14:00
MATRIKULA EPEA	Irailak 12	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-FORUAK-IVAP	AZPIEGITURA	Bozgorailuak, ordenagailu eramangarria, proiektagailua, papelografoa

ZER LORTU NAHI DA

HELBURU OROKORRAK	Ahozko nahiz idatzizko komunikazioan ematen diren aspektu oinarrizkoenak ezagutarazi, hobetu eta dinamizatu, horretarako ditugun tresna desberdinez baliatuz, bai herritarren arretarekiko eta baita ere lankideekiko komunikazioan ere, eta guztia, eraginkortasuna handiagotzen lagunduko dizkiguten gaitasunak trebatzeko.
HELBURU ZEHATZAK	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pertsonen arteko komunikazio eraginkor batean ematen diren oinarrizko ezaugarriak identifikatu ▪ Administrazio Publikoan, langileen arteko komunikazioa eraginkorragoa izateko gaitasunak garatu eta indartu.
GAITASUNAK	Prestakuntza ekintza amaitzean ikaslea gai izango da: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ahozko eta idatzizko komunikazio eraginkorrago lortzeko ▪ Egoera berezietan erantzun egokia emateko ▪ Nor bera hobetzeko jarraibide pertsonalak ezartzeko

PROGRAMA ETA EBALUAKETA

METODOLOGIA	Saioetan zehar talde-lanak egingo dira, rol-playingak ere bai bertaratuen artean, eta 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: KOMUNIKAZIOAN ARRAKASTA IZATEKO PRESTAKETA <ol style="list-style-type: none"> Hasiera: Lanaren zatirik zailena <ul style="list-style-type: none"> ➢ Sinkronizazioaren garapena: Seinale erlazionala ➢ Pertsona desberdinak: estereotipatzera jolasten ➢ Aukerak erabiltzen: komunikazioaren asmoak ➢ Ostraren eta arrainaren alegia: ostrak irekitzekoa, histekoa Estrategia: Miatu eta...irabaziko duzu <ul style="list-style-type: none"> ➢ Bereganatzeko eta egokitzeko gaitasuna: Palo Altoko eskolan (Kalifornia) jaiotako teknika sofistikatu "ASKO ENTZUN ETA BEHIN ERE EZ NAHI IZAN BADA KIZULA"



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

ATENCIÓN AL PÚBLICO. DESARROLLO DE LA COMUNICACIÓN RELACIONAL

- Bueltan datorren informazioa: partekatzeko prozesua
- Galderen kalitateak, beraien erantzunaren balioa zehazten du
- Aurkitzen ditugun oztoporik ohikoenak.
 - Kontzentrazio eraginkorra: Nola lortu?
- C. Itxiera: Komunikazio prozesuan ematen diren aroak histen
 - Azken emaitzara eramaten gaituzten tresnak: irteera estiloak
 - Onartzen dugunean hartzen dugun posizioa edo baiaren jarrera.

2. ATALA: KOMUNIKAZIOA ERLAZIONALAREN GARAPENA

- A. Telefonoa komunikazio bide bezala
 - Deiak hartzea
 - Deiak hartzean arrakasta izateko gakoak
 - Prozedura jarraitzeko arauak: herritarrek sentituriko eraginkortasuna.
 - Harreratik galdeketara
 - Praktikan jartzen: Deien tipologia
 - Deiak egitea
 - Deiak egitean arrakasta izateko gakoak
 - Argudioen prestaketa eta erabilera
 - Praktikan jartzen: Deien tipologia
- B. Eskariak nola egin eta ukatu: formulazio hirukoitza
- C. Nola parte hartu komunikazio egoera gatazkatsuetan
 - Nola erantzun besteek aurkezturiko eragozpenei
- D. Lan-arloko idatzizko komunikazioa: posta elektronikoa, goranzkoa, beranzkoa, horizontala, erradiala, etab.
- E. Erabateko arrakasta:
 - Irudikatze sortzailea
 - Oso eraginkorrak diren pertsonen 7 ohiturak Coveyren esanetan

3. ATALA: AUTOEBALUAKETA PLANA, NORBERE BURUA HOBETZEKO GAKOAK EZARTZEN.

EBALUAKETA

- **Ebaluaketaren helburua:** Ikastaroaren helburu orokor eta zehatzak bete edo lortu direla bermatzea.
- **Ebaluaketak jaso beharko du:** Ikastaroan zehar egiten diren ariketa praktikoak ebaluatuko dira. Ebaluatzailea ikastaroa eman eta ariketa praktikoak dinamizatuko dituen pertsona izango da. Ebaluaketa egiteko garaian kontuan izango da taldekoen parte-hartzea ariketa desberdinak egiterakoan. Azken nota GAI/ EZ GAI bezala ageriko da.

IKASTAROAREN BALORAZIOA

- Ikasleen gogobetetze inkesta
- Irakaslearen balorazioa inkesta

Bete beharreko baldintzak:

ZIURTAGIRIA: APROBETXAMENDUA

- %80ko bertaratzea
- Aprobetxamendu proba gainditzea

PREZIOA

132€ Agindua, 2007ko uztailaren 18koa, Ogasun eta Herri Administrazioaren sailburuarena, Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundeko zerbitzuek betetzen dituzten jardueren prezio publikoak finkatzen dutena. (EHAA – 2007ko irailaren 5ekoa; 171zk.)