

COMUNICACIÓN EFECTIVA

NOIZ	NON	IZENA EMATEARI BURUZKO INFORMAZIOA
<i>Aurreko fasea (online): apirilaren 29tik maiatzaren 6ra</i> 1. aurrez aurreko eguna: maiatzaren 7 2. aurrez aurreko eguna: maiatzaren 8 2. aurrez aurreko eguna: maiatzaren 14 <i>Ebaluazio fasea: maiatzaren 15tik 29ra</i>	ARABAKO UNIBERTSITATE OSPITALEA.- Txagorritxuko Egoitza Irakaskuntza Gela	Apirilaren 21a

IRAUPENA	PARTE-HARTZAILE KOPURUA	ORDUTEGIA
15 ordu aurrez aurre + 5 ordu kanpoan	20	9:00etatik 14:00etara

NORI ZUZENDUA: *Osakidetzako langileak*

HELBURUAK:

Orokorra:

Osakidetzako langileen komunikazio eraginkorra ahalbidetzen duten konpetentziak, abileziak eta jarrerak hobetzea, pertsonen arteko erlazio egokiak lortzeko, gatazken agerpena galerazteko eta erakundeko emaitzetan eraginkortasun gehiago izateko.

Espezifikoak:

1. Komunikazio zehatz eta objektiboaren garrantzia ulertzea. Maneiatu behar diren egoerei buruzko aburuak eta balorazio subjektiboak galeraziko dira horretarako, sortutako emozioen gertaera ezberdintzeaz gain. Horrekin, ezarritako komunikazioa helburuek eta balioek, eta ez bihozkaidek, gidatuko dute.
2. Teknologia berriek komuniakzioaren esparruan duten inpaktuari buruz hausnartzea, eta beren arrisku eta aukerak identifikatzea.
3. Komunikazioaren patroi pertsonalak aztertzea, eta bere berehalako komunikazioara aplikatu daitezkeen hobekuntza eremuak eta sendotasun pertsonalak identifikatzea.
4. Langile/gaixo/erabiltzaile, langile/langile interakzioan dagoen komunikazioaren maneiu eraginkorrerako tresnen eta baliabideen maneian abileziak erakustea (galdera irekiak, zuzenduak, itxiak, ikerketazkoak, argigarriak, alderatzaileak...).
5. Pixkanaka enpatiarako gaitasuna handitzea, "enpatizatzea" (mintzakideak transmititu nahi duena ulertzea) eta "kidetzearen" (bestearen egoerarekin identifikatzea) artean ezberdinduz, pertsonaren egoera emozionala hartu eta era osasungarri batez kudeatzeko.
6. Informazio era ulergarri batez antolatzea eta itzultzea. Horretarako, mezua interakzio konkretuaren beharrera eta

oinarrizko helburuetara moldatuko da.

EDUKIA:

1. EGOKITZAPENA: egokitzapenerako dinamika. Aurkezpenak, hautemateak eta aurreikuspenak.
2. MARKUA-TESTUINGURUA ZEHAZTEA.
3. EDUKIAK:
 - 3.1 Oinarrizko jarrerak eta gaixoarekiko jarrera hartzea:
 - Gaixoaren onarpena
 - Errespetua eta erantzunkina
 - 3.2. Komunikazio prozesuaren osagaiak eta zaratak:
 - Hartzaile eta emailearen zaratak
 - CV eta CNV arteko koherentziak
 - Ingurunearen eragina. Langilearen rola gaixoaren rolaen aurka
 - 'Feedback'-a komunikazioaren elementu ezberdintzaile bezala, informazioaren aurrean
 - 3.3. Komunikazio estiloak:
 - Estilo proaktiboa erreaktiboaren aurka
 - 3.4. Oinarrizko abileziak:
 - Galdetzearen eta erantzuten jakitearen artea
 - Entzute aktiboa
 - Enpatia
 - Parafraseatzea eta argibideak "intuizioaren" aurrean
 - 'Feedback' eraginkorra (kritikak, laudorioak...) eta ahalduntzea
 - Asertibitateko beste tresnak
4. ITXIERARAKO SAIA:
 - Ekimen Plana
 - Itxierarako dinamika
 - Balorazioa

METODOLOGIA:

Azalpen teorikotan oinarritutako metodologia, parte-hartzea biziki sustatzeaz gain, parte-hartzaile bakoitzaren hausnarketa eta ekintzarako. Bertan, kasu praktikoak landuko dira eta horretarako bankako ariketa pertsonalizatuak eta taldeko dinamikak egingo dira.

ZIURTAGIRIA:

Ikastaroaren ziurtagiria eskuratzeko, aurrez aurreko gutxienezko parte-hartzea % 80koa izan beharko da. Parte-hartze hori sinaduren kontrolaren bidez egiaztatuko da, saio bakoitzaren bai sarreran bai irteeran. Gainera, aurrez aurrekoa ez den atalerako proposatzen diren ariketak derrigorrez egin behar dira. Finkatutako eta ikasle bakoitzak lortutako helburuen etengabeko ebaluazioa egingo da.

ZEIN HIZKUNTZATAN EMANGO DEN: GAZTELERA

IRAKASLEA: INSTITUTO ANTAE, S.L.

ANTOLATZAILEA: Prestakuntza Zerbitzu Korporatiboa

(PRESTAKUNTZA@OSAKIDETZA.NET)

KOORDINATZAILEA: Zerbitzu Erakundeko Etengabeko Prestakuntzako arduraduna

Prestakuntza Zerbitzu Korporatiboa / Giza Baliabideak Kudeatu, Antolatu eta Garatzeko Zuzendariordetza



**EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO**

OSASUN SAILA
DEPARTAMENTO DE SALUD