

## MANEJO DE CONFLICTOS

| NOIZ                                                                                                                                                                                                                                                                                      | NON                                                                                                         | IZENA EMATEARI BURUZKO INFORMAZIOA |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| <p><i>Aurreko fasea (online): apirilaren 16tik 20ra</i></p> <p><b>1. aurrez aurreko eguna: apirilaren 21</b></p> <p><b>2. aurrez aurreko eguna: apirilaren 22</b></p> <p><b>2. aurrez aurreko eguna: apirilaren 23</b></p> <p><i>Ebaluazio fasea: apirilaren 23tik maiatzaren 8ra</i></p> | <p><b>GAZALBIDE OSASUN ZENTRUA</b><br/>(Prestakuntza Gela)</p> <p><b>Txile Kalea 9; VITORIA-GASTEIZ</b></p> | <p>Apirilaren 14a</p>              |

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

**NORI ZUZENDUA:** *Osakidetza langileak*

**HELBURUAK:**

Orokorra:

Osakidetza profesionalak trebatzea lanaren alorrean sortzen diren gatazkei aurre hartu, moldatu eta irtenbideak behar bezala eman ahal izateko, ezagutzaren bidez eta gatazken kudeaketari buruzko teknikei dagokienez estrategiak aplikatuz.

Espezifikoak:

1. Bereiztea gatazka-motak eta gatazka-mailak, gatazkak agertzeko arrazoiak eta ondorioak.
2. Jabetzea pertsona bakoitzak edo taldeak gatazkak sorrarazten dituen dinamiketan zein jarrera hartzen duen.
3. Autodiagnostikoa egitea hobeto ulertu ahal izateko horrelako egoerei aurre egiteko bakoitzak hartu ohi duen kudeatzeko modua.
4. Gatazkatsuak izan litezkeen egoerak behar bezala kudeatzea, estrategiak geureganatuz eta tresnak erabiliz gatazkei aurre egiteko (autorregulazio emozionala, indarkeria adierazten ez duen espresioa, entzute aktiboa...)
5. Gatazka era asertiboan bideratzea irtenbide eraginkoragoetara, barneko baliabideen bidez, desberdintasunak konpontzeko teknikak erabiliz (negoiazioa edo bitartekaritzak, egokia izanez gero).
6. Estrategia sortzaileak proposatzea, gatazkari irtenbide berriak bilatzeko.

**EDUKIA:**

1. EGOKITZAPENA: egokitzapenerako dinamika. Aurkezpenak, hautemateak eta aurreikuspenak.
2. MARKUA-TESTUINGURUA ZEHAZTEA.  
Eszenatokiak identifikatzea
  - Gatazkak eta agresibitatea
3. EDUKIAK:
  - Asertibitatea: enpatiarekin orekatuta, gatazkaren aurrean sinesmen eraginkorrak eta mugatzaileak
    - o Amore ematea/mugak
    - o Entzute aktiboa: gatazkarekiko babes positiboa eta horren ondorioak
    - o Komunikazio ez-bortitza: indarra babes gisa erabiltzea
  - Gatazkari aurre hartzea eta baita gatazkak norberaren ulertzeko eta irtenbidea emateko moduari ere.
  - Desberdintasunak konpontzeko estrategiak: Negoiazioa, bitartekaritza, pertsuasioa, eta abar. .
    - o Irabazi – irabazi/Amore eman- Amore eman/ Irabazi-amore eman.
  - Ardura eta konprometua
  - Nola erabili egoera gatazkatsuak.
  - Egoera gatazkatsuak era desegokian erabiltzearen kostua paertsonarentzat, taldearentzat eta pazientearentzat.
  - Sormena erabiltzea irtenbideak aurkitzeko.
4. ITXIERARAKO SAIA:
  - Ekimen plana
  - Amaierako dinamika

**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: MARIA OLARTE (OLARTE Desarrollo personas 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