

PRESTAKUNTZA PLAN KORPORATIBOA
PLAN DE FORMACIÓN CORPORATIVO

2014. URTEA
AÑO 2014

RELACIONES INTERPERSONALES Y TRABAJO EN EQUIPO

NOIZ EMANGO DEN FECHAS IMPARTICIÓN	NON LUGAR	INSKRIPZIORAKO INFORMAZIOA INFORMACIÓN INSCRIPCIÓN
2014ko abenduaren 17, 18 eta 19an	Gazalbide Osasun Zentroa (Txile kalea 9; Vitoria-Gasteiz)	10a abenduaren

IRAUPENA DURACIÓN	PARTE-HARTZAILEEN KOP. Nº ASISTENTES	ORDUTEGIA HORARIO
18 ordu	24	08:30-14:30

NORENTZAT / DIRIGIDO A: **Arabako zerbitzu-erakundeetako langile guztientzat.**

HELBURUAK / OBJETIVOS:

- Lanak ondo egiteko lan-giro egokia garatzea, komunikazio-sistemak hobetuz eta lanerako teknika praktiko eta erabilgarriak garatuz.
- Goi-jarduerako ekipoen ezaugarri nagusiak identifikatzea, jardunean.
- Komunikazioan eragiten duten elementuak eta oztopoak identifikatzea.
- Ekipo-lanean aritzeko behar diren hitzezko eta ez-hitzezko komunikazioaren osagai guztiak zehatz identifikatzea.
- Komunikazio-osagaiak, jarrera-tratamenduak... banan-banan aztertzea, simulazio jakin batzuk ikusiz.
- Egoera batzuetan trebatzea, ariketa errealean bitartez eta komunikazio-teknika jakin eta erabilgarriak landuz.
- Uneoro, ikas-prozesuaren erabilgarritasuna eta erraztasuna azken helburutzat hartuta lan egitea.
- Parte-hartzaileek buru, lankide edo bezeroekin dituzten interakzioak hobetzeko behar diren trebetasun sozial positiboen garapena ahalbidetzea.

EDUKIA / CONTENIDO:

1. ATALA: KOMUNIKAZIO-TEKNIKAK EKIPO-LANERAKO

- ✓ EKIPOA
 - Taldearen eta ekiporenen artean zer alde dagoen
 - Egoera zertan den eta zer nahi den
- ✓ ROLAK IDENTIFIKATZEA
 - Profesionala

- Pertsonala

2. ATALA: KOMUNIKAZIO-BALIABIDEAK

- ✓ FEEDBACK-A
 - Zer den eta zer ez den
 - Ekipoarentzako eta kideentzako onurak
 - Erabiltzeko zailtasunak
 - Duen balioa ebaluazio-baliabide gisa
- ✓ ENTZUTEKO TREBETASUNA
 - Entzute aktiboa *versus* entzute hautatzailea
 - Elementu eta ezaugarri nagusiak
 - Entzute aktiboaren arabera praktika
 - Ondorioak eta eraginak
- ✓ ENPATIA
 - Sentimenduei erreparatu
 - Enpatiaz jardun
 - Onurak eta zailtasunak

3. ATALA: JARRERAK

- ✓ KOMUNIKAZIO-OZTOPOTZAILEAK
- ✓ KOMUNIKAZIO-BIDERATZAILEAK

4. ATALA: GATAZKA-EGOERAK KONPONTZEA

- ✓ BENETAKO EGOERAK AZTERTZEA LAN-TALDEKA
- ✓ KONPONBIDE-MOTAK
 - Iheslaria
 - Irabazlea/galtzailea
 - Arazo-konpontzailea
 - Lankidea
- ✓ GATAZKA-EGOERAK KONPONTZEKO TEKNIKAK
 - Konponbiderako egin beharreko zazpi urratsak

5. ATALA: EMOZIOAK ETA HORIEN EGITEKOA KOMUNIKAZIOAN

- ✓ KOMUNIKAZIO-MAILAREN ARABERA GERTA DAITEZKEEN SENTIMENDUEN IDENTIFIKAZIOA.
 - Kutsatze emozionala
 - Profilaxi emozionala

6. ATALA: BILERETARAKO TEKNIKAK ETA EKIPOEN DINAMIZAZIOA

- ✓ BILEREN MANEIOA:
 - ETAPAK:
 - Prestatu
 - Hasi
 - Garatu
 - Amaitu
 - ARRISKUAK
- ✓ EKIPOEN DINAMIZAZIOA:
 - Teknika eta baliabide erabilgarri eta errazak.

7. ATALA: EKIPOAREN KONPROMISOAK

- ✓ **BAKAR-LANAREN PRESTAKETA:**
- Egin beharreko segimendua aztertzea.

METODOLOGIA:

Ikastaroa batez ere praktikoa izango da, eta parte-hartzaileei aukera emango die, ikastaroan bertan, beren lan egiteko estrategia eta metodoak aldatzen hasteko.

Azaldutako edukietan ageri denez, parte-hartzaileen benetako lana kontuan hartuta lan egingo da uneoro, bai eta haien ardurak eta kokapena ere.

ZIURTAPENA / CERTIFICACIÓN:

Ikastaroaren ziurtagiria lortu ahal izateko, gutxieneko bertaratze presentzialak % 80 izan behar du. Asistentzia egiaztatzeko, bertaratutakoek orri batean sinatu beharko dute saioaren hasieran eta amaieran.

Horrez gain, jasotako prestakuntzaren eraginkortasuna ebaluatze aldera, parte-hartzaileek kasu praktiko bana landu beharko dute, ikasitako ezagutza eta trebetasunak aplikatuz. Irakasleak dagokion feedback-a bidaliko dio parte-hartzaile bakoitzari.

ZEIN HIZKUNTZATAN EMANGO DEN / LENGUA DE IMPARTICIÓN: GAZTELANIA

IRAKASLEAK / DOCENTES: **OLARTE Desarrollo personas S.L.**

ANTOLATZAILEA / ORGANIZADO POR

Prestakuntza Zerbitzu Korporatiboa / Servicio Corporativo de Formación
(**PRESTAKUNTZA@OSAKIDETZA.NET**)

KOORDINAZIOA: Zerbitzu-erakundeko Etengabeko Prestakuntzako arduraduna

COORDINACIÓN: Responsable de Formación Continuada de la Organización de Servicios

Prestakuntza Zerbitzu Korporatiboa / Giza Baliabideak Kudeatu, Antolatu eta Garatzeko Zuzendariordetza
Servicio Corporativo de Formación / Subdirección de Gestión, Organización y Desarrollo de RRHH