

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
			ESKATZEKO AZKEN EGUNA	OE	ESKATZEKO AZKEN EGUNA	(ez dakar matrikula-kosturik)
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 aldetaren eta aldetak 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-bete 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

Esperientzien bidezko ikaskuntzan oinarritutako metodologia jarriko dugu praktikan. Esperientzien bidezko ikaskuntzaren oinarria norberaren esperientzia da; hortik habiatu eta, gero, ikasitakoa lanpostura eramatea.

Ikastaroan zehar ziklo hau beteko da: esperimentatu, aztertu/behatu, ondorioak atera eta lanpostura eraman/orokortu. Horretarako, hainbat jardura diseinatu dira, eta jardura horietan parte-hartzaileek haien eskura jarri zaizkien hainbat baliabide teknologiko eta didaktiko erabili beharko dituzte.

### PROGRAMA

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

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**. Jardura 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.

### IKASTAROAREN BALORAZIOA

Ikasleen gogobetetze-inkesta eta Irakaslearen balorazio-inkesta.  
Posta elektronikoaren bidez, inkestaren lotura jasoko duzu, bete dezazun.

### ZIURTAGIRIA

**Aprobetxamendu-egiaztagiria** lortzeko bete beharreko baldintzak:

- Gutxienez, 13 jardura eginak eta entregatuak izatea
- Gutxienez, ebaluatzeko moduko 5 jardura gainditzea

**Ziurtagiria digitala** da, eta ikastaroa itxi ondoren eskuratu daiteke. Zure egiaztagiria lortzeko, Prestakuntza Zerbitzuko FAQ atalean kontsultatu: Administrazio Orokorra edo Toki Administrazioa arloetan.

### PREZIOA

**107€**  
AGINDUA, 2014ko abenduaren 11koa, Herri Administrazio eta Justiziako sailburuarena, Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundeak ematen dituen jardura eta zerbitzuen prezio publikoen zenbatekoa ezartzen duena. (Abenduaren 30eko EHAA, 248. zk.)

### LAGUNTZA

Laguntza teknikoa behar izanez gero:

- Deitu CAUko telefono zenbakira (945016) **440**
- Asteleheneetik ostiralera, 08:00etatik 20:00etara

Aministrazio-gaiekin lotutako kontsultak egiteko: [prestakuntza@ivap.eus](mailto:prestakuntza@ivap.eus)

AREA FORMATIVA:	Recursos Humanos
MODALIDAD:	Online
IDIOMA:	Castellano

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

CÓDIGO

2017-24-21-5

### INFORMACIÓN GENERAL

<b>DURACIÓN</b>	15 horas	<b>ACCESO CURSO</b>	<a href="http://autoprestakuntza.euskadi.eus">http://autoprestakuntza.euskadi.eus</a>			
<b>DIRIGIDO A</b>	Personas empleadas en las diferentes Administraciones Públicas de Comunidad Autónoma de Euskadi.					
<b>REQUISITOS</b>	<p>-Una cuenta de correo electrónico única por alumno/a.</p> <p>-Para personas de la Administración General: Cuenta de correo electrónico con posibilidad de envío y recepción de correos desde/hacia servidores de correo ajenos a la red corporativa. No serán válidas, aquellas que sólo puedan enviar y recibir mensajes dentro de la red corporativa.</p>					
<b>REQUISITOS TÉCNICOS</b>	<p>SOFTWARE:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Windows XP o superior</li> <li>• Navegador: Internet Explorer 8, Mozilla Firefox 14.0.1 ó versiones superiores, Chrome actualizado</li> <li>• Resolución de pantalla: 1024 x 768 (recomendado)</li> <li>• Adobe Flash Player 10 ó superior</li> <li>• Acrobat reader 8 ó superior (recomendado)</li> <li>• Conexión a Internet y acceso a Youtube</li> </ul> <p>HARDWARE:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PC Pentium III o superior</li> <li>• Tarjeta de sonido</li> <li>• Auriculares o altavoces independientes</li> </ul>					
<b>TUTORÍAS</b>	<p>Las tareas del tutor/a durante el curso serán las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Enviar un mensaje de bienvenida dirigido al alumnado en la plataforma.</li> <li>➤ Atender consultas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• referidas al CONTENIDO del curso mediante el foro de la plataforma</li> <li>• dar respuesta en 24 horas</li> </ul> </li> <li>➤ Seguimiento y evaluación del proceso de aprendizaje</li> </ul>					
<b>MES</b>	<b>INICIO</b>	<b>FIN</b>	<b>ADMINISTRACIÓN GENERAL</b>		<b>OTRAS ADMINISTRACIONES</b>	<b>AVISO BAJAS</b> (no conlleva coste de matrícula)
			<b>ÚLTIMO DÍA DE SOLICITUD</b>	<b>VºBº</b>	<b>ÚLTIMO DÍA DE SOLICITUD</b>	
NOVIEMBRE	6 noviembre	24 noviembre	29 septiembre	Del 2 al 6 de octubre	6 de octubre	Hasta el 3 de noviembre

### QUÉ SE PRETENDE CONSEGUIR

<b>OBJETIVOS GENERALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Reflexionar sobre el cambio individual y las dificultades y oportunidades que el cambio en sí va a ofrecernos, de cara al desarrollo de nuestro bienestar emocional.</li> <li>➤ Analizar los recursos personales, las habilidades y las variables internas del proceso de Atención a la Ciudadanía que influyen en el estrés laboral.</li> <li>➤ Conocer las amenazas y oportunidades propias del puesto y distinguir las habilidades sociales necesarias para su desarrollo desde una estrategia de afrontamiento efectiva.</li> <li>➤ Trabajar las técnicas y habilidades para asumir de forma plena la función de Atención a la Ciudadanía.</li> <li>➤ Identificar las estrategias para atender y fidelizar a la ciudadanía desde la perspectiva de la Inteligencia Emocional.</li> <li>➤ Establecer los atributos y las habilidades características de las personas muy resistentes y definir un plan de acción para su desarrollo.</li> </ul>
----------------------------	---

AREA FORMATIVA:	Recursos Humanos
MODALIDAD:	Online
IDIOMA:	Castellano

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

### COMPETENCIAS

Al finalizar la acción formativa el alumno/a será capaz de:

- Identificar las dificultades y oportunidades de su propio cambio individual.
- Conocer el proceso de Atención a la ciudadanía desde la perspectiva del estrés laboral.
- Establecer las habilidades sociales necesarias para afrontar de forma efectiva la atención a la ciudadanía.
- Aplicar las técnicas y habilidades requeridas para el proceso de Atención a la Ciudadanía.
- Definir estrategias de atención y fidelización a la ciudadanía desde la perspectiva de la Inteligencia Emocional.
- Desarrollar su propia resiliencia.

### PROGRAMA Y EVALUACIÓN

#### METODOLOGÍA

Pondremos en práctica la metodología basada en el aprendizaje por experiencias. El aprendizaje por experiencias se basa en el aprendizaje a partir de la propia experimentación por parte de la persona y su posterior transferencia al puesto de trabajo. El ciclo que se seguirá a lo largo del curso será el siguiente: experimentar, analizar/observar, concluir y transferir al puesto/generalizar. Para ello, se han diseñado una serie de actividades en las que las personas participantes tendrán que hacer uso de los distintos recursos tecnológicos y didácticos puestos a su disposición.

#### PROGRAMA

1. Análisis de la oportunidad del cambio.
2. La conciencia de mi mismo y mis pretextos para actuar.
3. Mi autonomía emocional ante las exigencias del puesto y habilidades de afrontamiento.
4. Gestión de las Relaciones y aplicación de las Habilidades Sociales al puesto.
5. Amenazas y oportunidades del colectivo de Atención a la ciudadanía y desarrollo de la Conciencia Social.
6. Solución de problemas/conflictos con habilidad: autocontrol, disfrutar aprendiendo: flexibilidad e iniciativa y el desarrollo de las expectativas positivas: optimismo.

#### EVALUACIÓN

El **Objetivo** de la evaluación será garantizar el cumplimiento de los objetivos del curso. La evaluación del curso consta de **17 ejercicios prácticos** de los que 9 son **evaluables** (4, 5, 6, 8, 10, 11, 12, 14 y 15). Algunas actividades hay que realizarlas online y otras en el pc para adjuntarlas después a la plataforma virtual, desde donde el tutor/a las corregirá y le devolverá un feedback del trabajo. Así mismo, irá marcando los plazos recomendados para el estudio de contenidos y la realización de actividades.

#### VALORACIÓN CURSO

Encuesta de satisfacción del alumnado y Encuesta de valoración del profesorado. A través del correo electrónico recibirá el enlace de la encuesta para su cumplimentación.

#### CERTIFICADO

Requisitos a cumplir para lograr el **Certificado de aprovechamiento**:

- Realización y entrega de, al menos 13 actividades
- Superación de, al menos, 5 ejercicios evaluables

El certificado **será digital** y estará a su disposición una vez cerrado el curso. Para acceder a su certificado deberá consultar el apartado FAQ del Servicio de Prestakuntza: Administración General o Administración Local.

#### PRECIO

**107 €**  
ORDEN de 11 de diciembre de 2014, del Consejero de Administración Pública y Justicia, por la que se fija la cuantía de los precios públicos de las actividades y servicios que presta el Instituto Vasco de Administración Pública. (BOPV nº 248, de 30 de diciembre)

#### AYUDA

En caso de necesitar **asistencia técnica**:

- póngase en contacto con el CAU en el (945016) 440
- de lunes a viernes de 08:00 a 20:00

Para consultas relacionadas con **temas administrativos**: [prestakuntza@ivap.eus](mailto:prestakuntza@ivap.eus)