

“KOMUNIKAZIO TEKNIKAK ETA ERABILTZAILEEN ATENTZIOA”

DATA:	LEKUA
2005eko apirilaren 25, 26, 27 eta 28a	Donostia Ospitalea- Amara Eraikineko Areto Nagusia (4. Solairua)

ORDUTEGIA: 8:30 – 14:00

ORDUAK GUZTIRA 22 ordu

POSTUAK: 30

HELBURUAK:

- Erabiltzaileak atenditzeko orduan gure trebetasun sozialak hobetzeko zenbait teknika lantzea.
- Erabiltzaileekiko komunikazioaren osagaiak ezagutzea eta gure lanpostuetarako beharrezko asertibitatea izatea.
- Normalean bezeroak atenditzen dituen pertsona sentibilizatzeko prozesuarekin jarraitzea, erabiltzaileei ahalbidetzen diena atentzioan eta ematen zaion zerbitzuan kalitatea nabaritzea eta pertsona arteko komunikazioan portaera eraginkorrak hartzea.
- Erabiltzaileekiko harremanetan sor daitezkeen egoera gatazkatsuak modu eraginkorrean konpontzen ikastea

EDUKIA:

1.-KOMUNIKAZIOAREN GARRANTZIA

2.-KOMUNIKAZIO-ESTILOAK

- Oldarkorra.
- Inhibitua.
- Asertiboa.

3.-ZAILTASUNAK KOMUNIKAZIOAN

- Komunikazioa arrisku gisa.
- Deformazio-angeluak komunikazioan.
- Iragazkiak.
- Komunikazioa zailtzen duten jokaerak.

4.-KOMUNIKAZIO ONAREN ELEMENTUAK

- Entzute aktiboa.
- Enpatia.
- Hitzik gabeko lengoiaren elementuak.
- Komunikazioa errazten duten jokaerak.

5.-ERABILTZAILEENTZAKO ATENTZIO PERTSONALA

6.-GATAZKAK MANEIAITZEA

- Gatazkak ebazteko jarraibideak.
- Paziente psikiatrikoak hitzen bidez menderatzea.

7.-ZAINDU ZURE BURUA

- Erretze profesionalaren sindromea.
- Autozainketarako gomendioak.
- Balantza orekatzea.
- Talde-lana.
- Muskuluen erlaxazio sakoneko prozedura.



- METODOLOGIA:** Ikasleen ikaste esanahiduna lortu nahi da, lantzen ari diren gaietan ikasleen interesa eta motibazioa sortuz, horrela metodologia aktiboa eta parte-hartzailea lortzeko. Hori guztia ezagutzak eta trebetasunak barneratzea eraginkorragoa izan dadin eta horrela lortzen den hobekuntza profesionala osoa izateko.
- NORI ZUZENDUA:** Lanpostuaren ezaugarriak direla-eta normalean bezeroekin harremana duen pertsonala.
- IRAKASLEA:** **GIZARGI**
Gizarte Zerbitzuen Kudeaketa Elkarte.