JUSTIZIA-ADMINISTRAZIOKO LANGILEENTZAKO 2017ko ONLINE PRESTAKUNTZA-PROGRAMA.
(Lehen lauhilekoa)
(1)

LAN-ARLOKO JURISDIKZIOA

Modalitatea: *Online*

Datak: AUTOMATRIKULA: argitaratu zenetik 2017ko irailaren 29ra arte.
BAJEN JAKINARAZPENAK: urriaren 2ra arte
IKASTAROA: urriaren 2tik (16:00etatik) urriaren 31a (08:00 ordu)

Iraupena: 20 ordu
Plazak: 200
Hartzaileak: Justiziako karrerako eta bitarteko funtzionarioak.

Egitaraua:

- Lan-arloko jurisdikzioa. Alderdi orokorrak.
- Adierazpen-fasea
- Errekurtsoak.
- Gauzatzea

Auto-matrikula: Norberaren datuak (NAN-zk., izena eta abizenak) eta **kanpoko posta elektronikoko** helbide bat jaso, eta e-mailen bidez bidali behar dira helbide honetara: justiziagela@aju.ej-gv.es
Ez badago e-mailez bidaltzerik, datuok faxez bidal daitezke zenbaki honetara: :945 01 91 52 (datu pertsonalak eta kanpoko posta elektronikoko helbide bat)

Ikastaroa: 20 orduko ikastaroa. Bukatu eta handik astebetera, azterketa egin beharko da, online.
Ez du lan-poltsetarako balio.

Ziurtagiriak:
Justizia Administrazioko Zuzendaritzak bidaliko du ziurtagiria epaitegira, behin ikastaroa amaitu eta gero.

Ikastaroa uztea:
Matrikulatuta badaude ere ikastaroa egin ezin duten ikasleek horren berri eman behar dute urriaren 2a baino lehen, matrikula ezeztatu ahal izateko JAZek kostu gehiagorik izan gabe.
Ikastaroa data horren ondoren utziz gero, urtebeteko epean egiten den edozer prestakuntza-eskera ezeztatu egingo da.

(2)

ADIMEN EMOZIONALA
HERRITARRENGANAKO ARRETARI BURUZKO PROZEDURAREN HURBILTZE PRAKTIKOA

Modalitatea: *Online*

Datak: AUTOMATRIKULA: argitaratu denetik 2017ko urriaren 6ra arte.
BAJEN JAKINARAZPENAK: azaroaren 3ra arte
IKASTAROA: azroaren 3tik, azaroaren 24ra

Iraupena: 15 ordu
Plazak: 50
Hartzaileak: Justiziako karrerako eta bitarteko funtzionarioak.

Helburu orokorra:

Prestakuntza-ekintza honekin helburu hauek lortu nahi dira:

- Banakako aldaketaren eta aldaketak berak ekarriko 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 ezagutzea eta lanpostuan eraginkortasunez jarduteko estrategia erabiltzeko behar diren gizrte-trebetasnak bereiztea.
- Herritarrenganako arreta emateko zeregina bete-betean gureganatzeko teknikak eta trebetasunak lantzea.
- Herritarrei arreta eskaintzeko eta haiei leial bihurteko estrategiak identifikatea adimen emozionalaren ikuspegitik.
- Erresistentzia handiko pertsonen atributu eta trebetasun bereizgarriak ezartzea eta horiek garatzeko plan bat definitzea.

Gaitasunak:

Prestakuntza-ekintza amaitzean, ikaslea gauza izango da:

- Norberaren aldaketak dakartzan zailtasunak eta aukerak identifikatzeko.
- Herritarrenganako arretaren prozesua laneko estresaren ikuspegitik ezagutzeko.
- Herritarrenganako arreta-lana eraginkortasunez egiteko behar diren gizarte-trebetasunak ezartzeko.
- Herritarrei arreta eskaintzeko eta haiei leial bihurtzeko estrategiak definitzeko adimen emozionalaren ikuspegitik.
- Norberaren erresistentzia garatzeko

Programa:

1. Aldaketak dakarren aukeraren analisia.
2. Norberaren buruaz jabetzea eta norberak jarduteko dituen aitzakiak.

3. Norberaren autonomía emozionala lanpostuaren eskakizunen aurrean, eta aurre egiteko trebetasunak.
4. Harremanen kudeaketa eta gizarte-trebetasunak lanpostuan aplikatzea.
5. Herritarrenganako arretaren kolektiboak dituen mehatxua eta aukerak, eta konzientzia sozialaren garapena.
6. Arazoak/gatazkak trebeziaz konpontzea: autokontrola: ikasten gozatzea: malgutasuna eta ekimena, eta itxaropen positiboak garatzea: baikortasuna.

Automatrikula:.

Norberaren datuak (NAN-zk., izena eta abizenak) eta **kanpoko posta elektronikoko** helbide bat jaso, eta e-mailen bidez bidali behar dira helbide honetara: justiziagela@aju.ej-gv.es
Ez badago e-mailez bidaltzerik, datuok faxez bidal daitezke zenbaki honetara: :945 01 91 52 (datu pertsonalak eta kanpoko posta elektronikoko helbide bat)

Ebaluazioa:

Ikastaroaren helburuak betetzen direla bermatzea izango da ebaluazioaren helburua.
Ikastaroaren ebaluaketak, **17 ariketa praktiko** ditu eta horietatik 9 (4, 5, 6, 8, 10, 11, 12, 14 eta 15) **ebaluatzeko modukoak**. Jarduera batzuk online eginbehar dira, eta beste 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 gomendatuko epeak markatuko ditu.

Ziurtagiriak:

Aprobetxamendu-egiztagiria lortzeko bete beharreko baldintzak:

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

Justizia Administrazioko Zuzendaritzak bidaliko du ziurtagiria epaitegira, behin ikastaroa amaitu eta gero

Ikastaroa uztea:

Matrikulatuta badaude ere ikastaroa egin ezin duten ikasleek horren berri eman behar dute azaroaren 3a baino lehen, matrikula ezeztatu ahal izateko JAZek kostu gehiagorik izan gabe.

Ikastaroa data horren ondoren utziz gero, urtebeteko epean egiten den edozer prestakuntza-eskera ezeztatu egingo da.

PACIFIC. Lidergoa eta Ekipoen kudeaketaren Serious Game

Modalitatea: *Online*
Datak: AUTOMATRIKULA: argitaratu zenetik 2017ko azaroaren 3ra arte.
BAJEN JAKINARAZPENAK: azaroaren 13ra arte
IKASTAROA: azaroaren 13tik (16:00etatik) azaroaren 30era (08:00 ordu)

Iraupena: 10 ordu
Plazak: 50
Hartzaileak: Justiziako karrerako, bitarteko funtzionarioak eta lan kontratupeko langileak(aktiboan dagoen langileria)

Helburuak:

- **Eskuliburua ezagutzea**, urratsez urrats, errendimendu handiko ekipoak kudeatzeko.
- **Teknikak garatzea** ekipoen eraginkortasuna eta efizientzia areagotzeko.
- **Praktikatzea eta aldi berean ikastea** itxurazko eguneroko egoeretan
- **Komunikazioa sustatzea** zereginen eskuordetzea hobetzeko, *coaching* egiteko, motibatzeko eta errendimendua ebaluatzeko.
- Langilearen **konfiantza** eta segurtasuna **handitzea** pertsonen lider eta kudeatzaile gisa dituen trebetasunei dagokienez.
- **Baliabideak eta aholkuak ikastea** talde baten barruan gatazkak konpontzeko.

Programa:

1. I. MODULUA: Barrutik kanpora
   1.1. Nire burua ezagutzea eta nire izaerak taldeari nola eragiten dion aztertzea.
   1.2. Nigan arazoaren zer kausa dauden aztertzea.
   1.3. Nola hobetu pentsatzea, eredugarri izatea eta *feedback*a erabiltzea etengabe hobetzeko tresna modura.

2. II. MODULUA: Eman iezaiozu zentzua taldeari
   2.1. Taldearen xedea eta ikuspegia ezartzea.
   2.2. Taldeko lanerako arauak, printzipioak eta balioak finkatzea.
   2.3. Epe labur eta luzerako helburuak planifikatzea. Taldekoak zein banakoak.
   2.4. Taldeko pertsonen eginkizunak eta ardurak ezartzea.

3. III. MODULUA: Egin taldea
   3.1. Taldeko kideen elkarren ezagutza sakona bultzatzea.
   3.2. Pertsonen eta taldearen indarguneak eta ahuleziak aztertzea.
   3.3. Konfiantza- eta elkarren mendekotasun-giroa sortzea. Taldeko lana sustatzea.
   3.4. *Team building* erabiltzea taldeko espiritua eta haren errendimendua hobetzeko.

4. IV. MODULUA: Motibatu
   4.1. Pertsona bakoitzaren beharrak eta motibazioak antzeman eta ulertzea.
   4.2. Motibaziozko faktoreak ulertu eta erabiltzea.
   4.3. Bitarteko eta tresnak erabiltzea taldearen eta horren kideen motibazioa handitzeko.
   4.4. Komunikazioa erabiltzea motibaziorako tresna modura.
   4.5. Emaitzak aitortu eta saritzea.

5. V. MODULUA: Garatu
   5.1. Taldeko pertsonen komunikazio-ahalmena hobetzea. Pertsonen arteko komunikazioa.
   5.2. Arazoak konpontzea eta erabakiak hartzea.
   5.3. Gatazkak azkar eta eraginkortasunez konpontzea.
   5.4. Eguneroko lanaren eraginkortasuna eta efikazia hobetzea. Denbora kudeatzea.

6. VI. MODULUA: Indartu
   6.1. Eskuordetze eraginkorraren mekanismoak ulertzea.
   6.2. Eskuordetzea erabiltzea.
   6.3. *Feedback* positiboa eta negatiboa eman eta jasotzea.
   6.4. Komunikazioa errendimenduaren katalizatzaile gisa.
   6.5. *Coachinga*.
   6.6. Errendimendua ebaluatzea.

Automatrikula:.

Norberaren datuak (NAN-zk., izena eta abizenak) eta **kanpoko posta elektronikoko** helbide bat jaso, eta e-mailen bidez bidali behar dira helbide honetara: justiziagela@aju.ej-gv.es
Ez badago e-mailez bidaltzerik, datuok faxez bidal daitezke zenbaki honetara: :945 01 91 52 (datu pertsonalak eta kanpoko posta elektronikoko helbide bat)

Betekizunak:

Ikastaroa ondo egin ahal izateko ezinbestekoa da **posta elektronikoko helbide bat, epaitegikoa ez dena,** jartzea.

Ziurtagiriak:

Justizia Administrazioko Zuzendaritzak bidaliko du ziurtagiria epaitegira, behin ikastaroa amaitu eta gero.

Ikastaroa uztea:

Matrikulatuta badaude ere ikastaroa egin ezin duten ikasleek horren berri eman behar dute azaroaren 21a baino lehen, matrikula ezeztatu ahal izateko JAZek kostu gehiagorik izan gabe.
Ikastaroa data horren ondoren utziz gero, urtebeteko epean egiten den edozer prestakuntza-eskera ezeztatu egingo da.

Poltsetarako ez da baliozkoa.

2100

Modalitatea: *Online*
Datak: AUTOMATRIKULA: argitaratu zenetik 2017ko azaroaren 24ra arte.
BAJEN JAKINARAZPENAK: abenduaren 1era arte
IKASTAROA: abenduaren 1etik abenduaren 18ra

Iraupena: 10 ordu
Plazak: 50
Hartzaileak: Justiziako karrerako eta bitarteko funtzionarioak.

Programa:

1. I modulua: Ni naiz bezeroa
   1.1. Bezeroa ulertzeko gakoak
   1.2. Proaktibo izatea funtsezkoa da
2. II modulua: Atsegina izan nerekin
   2.1. Bezeroari arreta behar bezala eman ez zaion kasu batzuk
   2.2. Enpatia sortu eta konfiantza lortzeko estrategiak
3. III modulua: Entzun niri
   3.1. Bezeroari entzuten ikasi
   3.2. Entzun eta aditzeko teknikak
4. IV modulua: Ez iezadazu esan “EZ”
   4.1. Bezeroarekiko moldatu, eta konponbideak proposatu
   4.2. Komunikazio-gaitasunak landu
5. V modulua: Nik uste baino gehiago eman
   5.1. Bezeroari ondo kasu egin, arazoa konpondu eta laguntzeko gakoak
   5.2. Bikaintasunera jotzea funtsezkoa da
6. VI modulua: Haserretzen naizenean…
   6.1. Sestra ondo nola bideratu
   6.2. Lasai egon eta segurtasuna emateko teknikak
7. VII modulua: Ezagutu zure produktua
   7.1. Business Acumen: negoziorako sena
   7.2. Zure produktuetan iaio izateko gakoak
8. VIII modulua: Baikorra izan
   8.1. Ezkortasuna alboratu eta presiopean ondo nola jokatu
   8.2. Jarrera positiboa izateko 9 arau

Automatrikula:.

Norberaren datuak (NAN-zk., izena eta abizenak) eta **kanpoko posta elektronikoko** helbide bat jaso, eta e-mailen bidez bidali behar dira helbide honetara: justiziagela@aju.ej-gv.es
Ez badago e-mailez bidaltzerik, datuok faxez bidal daitezke zenbaki honetara: :945 01 91 52 (datu pertsonalak eta kanpoko posta elektronikoko helbide bat)

Betekizunak:

Ikastaroa ondo egin ahal izateko ezinbestekoa da **posta elektronikoko helbide bat, epaitegikoa ez dena,** jartzea.

Ziurtagiriak:

Justizia Administrazioko Zuzendaritzak bidaliko du ziurtagiria epaitegira, behin ikastaroa amaitu eta gero.

Ikastaroa uztea:

Matrikulatuta badaude ere ikastaroa egin ezin duten ikasleek horren berri eman behar dute abenduaren 1a baino lehen, matrikula ezeztatu ahal izateko JAZek kostu gehiagorik izan gabe.
Ikastaroa data horren ondoren utziz gero, urtebeteko epean egiten den edozer prestakuntza-eskera ezeztatu egingo da.

Poltsetarako ez da baliozkoa.