

# ASERTIVIDAD: COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LA PRÁCTICA

KODEA 2022-24-21-5 / 6

## INFORMAZIO OROKORRA

**IRAUPENA** 10 ordu **GEHIENEZKO KOPURUA** 25 lagun

<https://learninghub.cegos.com/>

**IKASTARORA KO SARBIDEA** Ikastaroa hasi baino bi egun lehenago, mezu elektronikoko bat jasoko duzu, erabiltzaile-izenarekin eta pasahitzarekin. Gogoratu ikastaroa hasten den egunera arte ez dela sarrera gaituko.

**HARTZAILEAK** Euskal Autonomia Erkidegoko administrazio publikoetako langileak, haien harreman profesionalean nor bere burua baieztatzea nahi dutenak komunikazio-portaera ez-eraginkorrek desaktibatuzko.

**ESKAKIZUNAK** Posta elektronikoko kontu bat, ikastarora joango den pertsona **modu unibokoan identifikatzeko**. Ez dugu onartuko postu bati esleitutako edo partekatutako posta-konturik. *Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorren (DBEO) 5.1 d) artikuluan xedatutakoaren arabera, datu pertsonalak zehatzak izango dira, eta, behar izanez gero, eguneratuak. Hori guztia zehaztasun-printzipioa betetzeko.*

**ESKAKIZUN TEKNIKOAK**  
SOFTWAREA:  

- Nabigatzaileak: Internet Explorer 11, Mozilla Firefox edo Chrome eguneratuak
- Pantailaren bereizmena: 1024 x 768 (gomendatua)
- Acrobat reader 8 edo berriagoa (gomendatua)
- Internetarako konexioa, eta Youtube zerbitzuko atzipena zabalik

 HARDWAREA:  

- RAM 4Gb memoria edo 8Gb (gomendatua)
- Soinu-txartela

**TUTORETZAK**  
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.

**HORNITZAILEA** **TEA-CEGOS**

| HILA                  | HASIERA       | AMAIERA        | ADMINISTRAZIO OROKORRA |                     | BESTE ADMINISTRAZIO BATZUK | BAJEN JAKINARAZPENAK<br>(matrikula kosturik ez dago) |
|-----------------------|---------------|----------------|------------------------|---------------------|----------------------------|--|
|                       |               |                | ESKATZEKO AZKEN EGUNA  | ONIRITZIA           | ESKATZEKO AZKEN EGUNA      |  |
| MAIATZA               | Maiatzaren 2a | Maiatzaren 13a | Apirilaren 1a          | Apirilaren 4tik 8ra | Apirilaren 8a              | Apirilaren 29ra arte                                 |
| AZAROA                | Azaroaren 2a  | Azaroaren 15a  | Irailaren 30a          | Urriaren 3tik 7ra   | Urriaren 7a                | Urriaren 31ra arte                                   |
| Virtual ClassTraining |               | DEIALDIA       | 1. VCT                 | 2. VCT              | 3. VCT                     | ORDUTEGIA  |
|                       |               | MAIATZA        | Maiatzaren 3a          | Maiatzaren 6a       | Maiatzaren 9a              | 09:30-11:30  |
|                       |               | AZAROA         | Azaroaren 4a           | Azaroaren 11        | Azaroaren 14a              |  |

## ASERTIVIDAD: COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LA PRÁCTICA

### HELBURUAK

**HELURU  
OROKORRA**

- Gure jokabidea besteen portaerara egokitzea, segurtasun handiagoz
- Eskerak modu positiboan egitea
- Kritika eraikitzailea egitea

**GAITASUNAK**

Prestakuntza-ekintza amaitzean, ikaslea gai izango da:

- Profil asertiboa identifikatzea testuinguru profesionalean
- Portaera pasibo, oldarkor eta manipulatzaileak antzematea
- Kritika konstruktiboak formulatzea
- Modu asertiboan ez esatea

### PROGRAMA ETA EBALUAZIOA

**METODOLOGIA**

Online ikasteko ibilbidea: 3 Virtual Class Training (2 orduko klase sinkronoak, bakoitza aditu batekin) eta 4 orduko norberaren lana plataforman, hainbat baliabide pedagogikoren laguntzarekin, hala nola irakurketak, bideoak, webcast, HTML5 moduluak, kasu praktikoak eta eztabaida-foroa.

**PROGRAMA**

1. GURE KOMUNIKAZIO-PROFILA LANBIDE-TESTUINGURUAN IDENTIFIKATZEA
2. KOMUNIKAZIOAN NAHASMENDUA ERAGITEN DUTEN PORTAERAK: HORIEI AURRE EGITEN IKASTEA
3. KRITIKA ERAIKITZAILEA EGITEA
4. EZETZ ASERTIBOKI ESATEN JAKITEA

**EBALUAZIOA**

Ebaluazioaren **helburua** da ikastaroaren helburu orokorrak eta espezifikoak bete direla bermatzea. Ikastaroaren ebaluazioan test itxurako galdetegi bat eta saio birtualetara bertaratzea izango ditu ardatz.

**IKASTAROAREN  
BALORAZIOA**

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

**ZIURTAGIRIA**

**Aprobetxamendu-ziurtagiria** eskuratzeko bete beharreko **bal dintzak**:

- Galdetegia gainditzea, gutxienez galderen %75 zuzen erantzutea
- Saio birtualetara bertaratzea, gutxienez %75

**Ziurtagiri digitala** eskuragarri egongo da posta elektronikoan jakinarazpena jasotakoan. Sartu "IVAPekiko izapideak", "Ziurtagiriak" atalean.

**PREZIOA**

**110€**

**LAGUNTZA**

**Laguntza teknikoa** behar izanez gero:

- Jarri harremanetan CAUekin, telefono-zenbaki honetan: (945016) **440**
- Astelehenetik ostiralera, 08:00etatik 20:00etara.

**Ikastaroan zehar** laguntza behar izanez gero:

- [soporte@elearning-cegos.es](mailto:soporte@elearning-cegos.es)

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

|                 |  |
|-----------------|--|
| AREA FORMATIVA: | Organización, recursos humanos y calidad de servicio |
| MODALIDAD:      | Online   |
| IDIOMA:         | Castellano   |

## ASERTIVIDAD: COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LA PRÁCTICA

CÓDIGO 2022-24-21-5/6

### INFORMACIÓN GENERAL

|                            |  |                    |             |
|----------------------------|--|--------------------|-------------|
| <b>DURACIÓN</b>            | 10 horas   | <b>CUPO MÁXIMO</b> | 25 personas |
| <b>ACCESO CURSO</b>        | <a href="https://learninghub.cegos.com/">https://learninghub.cegos.com/</a><br>Dos días antes del inicio del curso recibirás un correo electrónico con el nombre de usuario/a y la contraseña. Recuerda que el acceso no se habilitará hasta el primer día de inicio del curso.  |                    |             |
| <b>DIRIGIDO A</b>          | Personas empleadas en las diferentes Administraciones Públicas de Comunidad Autónoma de Euskadi, que quieran aprender a cómo afirmarse en el marco de sus relaciones profesionales para desactivar comportamientos comunicativos ineficaces  |                    |             |
| <b>REQUISITOS</b>          | Una cuenta de correo electrónico que identifique unívocamente a la persona asistente al curso. No admitiremos cuentas de correo compartidas o asignadas a un puesto.<br><i>Conforme a lo dispuesto en el artículo 5.1 apartado d) del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), los datos personales serán exactos y, si fuera necesario, actualizados. Todo ello en cumplimiento del principio de exactitud.</i>  |                    |             |
| <b>REQUISITOS TÉCNICOS</b> | SOFTWARE:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Navegador: Internet Explorer 11, Mozilla Firefox ó Chrome actualizados</li> <li>• Resolución de pantalla: 1024 x 768 (recomendado)</li> <li>• Acrobat reader 8 ó superior (recomendado)</li> <li>• Conexión a Internet y acceso a Youtube</li> </ul> HARDWARE:<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria RAM 4Gb o 8Gb (recomendado)</li> <li>• Tarjeta de sonido</li> </ul>                               |                    |             |
| <b>TUTORÍAS</b>            | Las tareas del tutor/a durante el curso serán las siguientes: <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> |                    |             |

| MES                          | INICIO      | FIN            | ADMINISTRACIÓN GENERAL  |                       | OTRAS ADMINISTRACIONES  | AVISO BAJAS<br>(no conlleva coste de matrícula) |
|------------------------------|-------------|----------------|-------------------------|-----------------------|-------------------------|---|
|                              |             |                | ÚLTIMO DÍA DE SOLICITUD | VºBº                  | ÚLTIMO DÍA DE SOLICITUD |   |
| MAYO                         | 2 mayo      | 13 mayo        | 1 de abril              | Del 4 al 8 de abril   | 8 de abril              | Hasta el 29 de abril                            |
| OVIEMBR                      | 2 noviembre | 15 noviembre   | 30 de septiembre        | Del 3 al 7 de octubre | 7 de octubre            | Hasta el 31 de octubre                          |
| <b>Virtual ClassTraining</b> |             | <b>EDICIÓN</b> | <b>1ª VCT</b>           | <b>2ª VCT</b>         | <b>3ª VCT</b>           | <b>HORARIO</b>                                  |
|                              | MAYO        | 3 de mayo      | 6 de mayo               | 9 de mayo             |                         | 09:30-11:30                                     |
|                              | NOVIEMBRE   | 4 de noviembre | 11 de noviembre         | 14 de noviembre       |                         |   |

### QUÉ SE PRETENDE CONSEGUIR

|                            |   |
|----------------------------|---|
| <b>OBJETIVOS GENERALES</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adecuar nuestro comportamiento al de los demás con una mayor seguridad</li> <li>• Formular peticiones de forma positiva</li> <li>• Hacer una crítica constructiva</li> </ul> |
|----------------------------|---|

## ASERTIVIDAD: COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LA PRÁCTICA

|                     |  |
|---------------------|--|
| <b>COMPETENCIAS</b> | Al finalizar la acción formativa el alumno/a será capaz de:    |
|                     | ➤ Identificar su perfil asertivo en el contexto profesional    |
|                     | ➤ Enfrentar comportamientos pasivos, agresivos y manipuladores |
|                     | ➤ Formular críticas constructivas                              |
|                     | ➤ Decir no de forma asertiva                                   |

### PROGRAMA Y EVALUACIÓN

|                         |  |
|-------------------------|--|
| <b>METODOLOGÍA</b>      | Itinerario de aprendizaje online que consta de 3 Virtual Class Training (clases síncronas de 2 horas de duración cada una con una persona experta) y 4 horas de trabajo en plataforma apoyado de diferentes recursos pedagógicos tales como lecturas, vídeos, webcast, módulos HTML5, casos prácticos y foro de debate.  |
| <b>PROGRAMA</b>         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. IDENTIFICAR NUESTRO PERFIL COMUNICATIVO EN EL CONTEXTO PROFESIONAL</li> <li>2. COMPORTAMIENTOS QUE PERTURBAN EN LA COMUNICACIÓN: APRENDER A ENFRENTARLOS</li> <li>3. FORMULAR UNA CRÍTICA CONSTRUCTIVA</li> <li>4. SABER DECIR NO DE FORMA ASERTIVA</li> </ol>   |
| <b>EVALUACIÓN</b>       | El <b>Objetivo</b> de la evaluación será garantizar el cumplimiento de los objetivos generales y específicos del curso. La evaluación del curso consta de un cuestionario tipo test y la asistencia a las clases virtuales.  |
| <b>VALORACIÓN CURSO</b> | 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.   |
| <b>CERTIFICADO</b>      | <p><u>Requisitos</u> a cumplir para lograr el <b>Certificado de aprovechamiento</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Superar el cuestionario, al menos con el 75% de las respuestas correctas</li> <li>➤ Asistencia obligatoria a las 3 Virtual clases, al menos, 75%</li> </ul> <p>El <b>certificado digital</b> estará a su disposición una vez que reciba la notificación en su correo electrónico. Acceda a "Trámites con el IVAP" apartado "Certificaciones".</p>  |
| <b>PRECIO</b>           | <b>110€</b>  |
| <b>AYUDA</b>            | <p>En caso de necesitar <b>asistencia técnica</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ póngase en contacto con el CAU en el (945016) 440</li> <li>➤ de lunes a viernes de 08:00 a 20:00</li> </ul> <p>En caso de necesitar ayuda sobre el <b>funcionamiento del curso</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <a href="mailto:soporte@elearning-cegos.es">soporte@elearning-cegos.es</a></li> </ul> <p>Para consultas relacionadas con <b>temas administrativos</b>: <a href="mailto:prestakuntza@ivap.eus">prestakuntza@ivap.eus</a></p> |