

Aurkibidea

1. KOMUNIKAZIOA

1.1. Komunikazioa	8
1.2. Komunikazioa lan-arloan	8
1.3. Komunikazio-prozesua	9
1.3.1. Komunikazio-prozesuaren elementuak	9
1.3.2. Komunikazio-prozesuaren urratsak	9
1.4. Lan-arloko komunikazio motak	10
1.4.1. Behetik gorako eta goitik beherako komunikazioa, eta komunikazio horizontala	10
1.4.2. Hitzezko eta ez-hitzezko komunikazioa	11
1.4.3. Komunikazio formala eta ez-formala	12
1.5. Jarduerak	12

2. KOMUNIKATZEKO ZAILTASUNAK ETA OZTOPOAK

2.1. Komunikatzeko zailtasunak eta oztopoak	16
2.1.1. Oztopo semantikoak	16
2.1.2. Oztopo fisikoak	16
2.1.3. Oztopo pertsonalak edo psikologikoak	16
2.1.4. Mezuaren norabidearen araberako oztopoak	16
2.2. Komunikatzeko oztopoak gainditzeko teknikak	17
2.3. Komunikazio-estiloak	18
2.4. Komunikazioa jokabide-sortzaile	19
2.5. Informazio-sistema berriak	19
2.6. Jarduerak	19

3. IDATZIZKO ETA AHOZKO KOMUNIKAZIOA

3.1. Idatzizko komunikazioa	24
3.2. Ahozko komunikazioa	29
3.2.1. Ahozko komunikazioaren ezaugarriak	29
3.2.2. Ahozko mezua nola antolatu	29
3.3. Antolatutako elkarrizketak eta debateak	30
3.4. Lan-elkarrizketak	30
3.5. Jarduerak	31

4. GATAZKA

4.1. Gatazka	.34
4.2. Gatazkaren zergatiak	.34
4.3. Lan-gatazken motak	.35
4.4. Gatazkak konpontzeko prozesuaren faseak	.36
4.5. Faktore erabakitzaileak	.37
4.6. Irtenbide baketsua lortzeko baliabideak	.38
4.7. Jarduerak	.38

5. NEGOZIAZIOA

5.1. Negoziazioa	.44
5.2. Negoziazioaren baldintzak	.44
5.3. Negoziazioaren elementuak	.44
5.4. Negoziazio motak	.45
5.5. Negoziazio-estiloak	.46
5.6. Negoziazio-prozesua	.46
5.7. Jarduerak	.50

6. ERABAKIAK HARTZEA

6.1. Erabakiak hartzea	.54
6.1.1. Zer da erabakia?	.54
6.1.2. Zergatik hartzen dira erabakiak?	.54
6.2. Erabaki motak	.54
6.2.1. Le Moigne-ren teoria klasikoaren arabera	.56
6.3. Erabakiak hartzearekin zerikusia duten faktoreak	.56
6.3.1. Kanpoko faktoreak	.56
6.3.2. Barneko faktoreak	.57
6.3.3. Sormena	.58
6.4. Erabakiak hartzeko prozesuaren faseak	.58
6.5. Jarduerak	.61

7. AGINTEA ETA LIDERGOA

7.1. Agintaria. Ezaugarriak eta funtzioak	.66
7.2. Maila ertaineko agintaria enpresan	.67
7.3. Aginte-estiloak	.68
7.4. Agintea eta/edo lidergoa	.70
7.5. Liderrak izan behar dituen ezaugarriak	.71
7.6. Lidergoari buruzko teoriak	.72
7.6.1. Lidergoaren azterketa tradizionala: Nortasun-ezaugarriak	.72
7.6.2. Portaerazko ikuspegiak	.73
7.6.3. Egoeran edo kontingentzian oinarritzen diren ereduak	.74
7.7. Jarduerak	.76

8. LAN MOTIBAZIOA

8.1. Zer da lan-motibazioa?	80
8.2. Motibazio-prozesua	80
8.3. Motibazioari buruzko teoriak	81
8.3.1. Edukien teoria	81
8.3.2. Prozesuen teoria	83
8.4. Frustrazioa	84
8.4.1. Frustrazioaren zergatiak eta ondorioak	84
8.5. Lan-giroa	85
8.5.1. Lan-giroak enpresaren produktibitatean duen eragina	86
8.6. Motibatze teknikak	86
8.7. Lan-motibazioa ebaluatzeko tresnak	87
8.8. Jarduerak	88

9. LAN TALDEAK

9.1. Giza harremanak enpresan	92
9.1.1. Barne-faktoreak edo pertsonalak	92
9.1.2. Kanpo-faktoreak	92
9.2. Taldeak	93
9.2.1. Talde motak	94
9.3. Lan-taldeak	94
9.4. Lan-talde batek garatu behar dituen etapak	95
9.5. Partaide bakoitzak lan-taldean betetzen duen rola edo eginkizuna	96
9.6. Taldeen funtzionamenduan eragina duten faktoreak	97
9.7. Talde-lanaren abantailak eta eragozpenak	98
9.8. Talde-animazioko teknikak	98
9.8.1. Adituen partaidetza eskatzen duten teknikak	98
9.8.2. Parte-hartzea bultzatzeko teknikak	99
9.8.3. Analisia egiteko eta erabakiak hartzeko teknikak	99
9.9. Jarduerak	100

10. BILERAK

10.1. Zer dira bilerak?	104
10.2. Bilera motak	105
10.3. Parte-hartzaileen zereginak	105
10.3.1. Moderatzailea	105
10.3.2. Idazkaria	106
10.3.3. Gainerako parte-hartzaileak	106
10.4. Bileraren antolaketa	106
10.4.1. Bilera prestatu	107
10.4.2. Bilera garatu	107
10.4.3. Bilera ebaluatu	108
10.5. Bileretan ohikoak diren arazoak	109
10.6. Jarduerak	110