

A.1. Idatzi hitzezko eta hitzik gabeko komunikazioaren arteko aldeak:

HITZETZKO KOMUNIKAZIOA



**HITZIK GABEKO
KOMUNIKAZIOA**



A.2. Letra zopa honetan, entzute aktiboarekin zerikusia duten hitzak aurkituko dituzu:

A	Z	F	I	N	B	E	E	L	A	C	Ñ	T
D	T	S	A	A	I	U	L	T	U	A	E	L
E	R	D	E	S	D	U	T	R	E	K	I	A
C	T	U	A	U	E	K	B	K	T	T	A	N
U	T	A	L	U	M	R	O	F	R	I	B	T
A	L	C	S	U	D	U	B	G	F	E	O	B
O	I	U	Y	T	T	O	A	E	E	B	U	E
S	B	N	Q	A	I	L	T	R	H	A	G	T
U	R	U	U	N	D	C	M	L	E	A	A	S
T	E	L	M	E	T	M	T	U	T	E	T	G
S	I	R	T	D	G	I	H	I	E	E	O	U
T	O	U	U	R	F	R	D	O	R	T	N	D
A	R	O	L	O	R	N	C	E	S	A	A	G

Orain, bete hutsuneak aurkitutako hitzak erabiliz:

Aktiboki entzuteko:



- _____: Hau da, interesa erakutsi edo g_____
- _____ : hartu xehetasunak, adi egon.
- Informazioa _____
- _____: berretsi entzun duzuna.

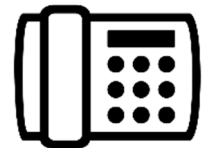
A.3. Irudika ezazu Donostiako udaletxean lanean ari zarela, eta telefono-deiak egin behar dituzula paketeak iritsi direla jakinarazteko.

**Zure erantzuna oso garrantzitsua izango da.
Nola egingo duzu?**

Deitu aurretik

- Prestatu ondo esan nahi duzuna.

Deiaren hasieran



- A _____ eta _____
esan zure izena eta lantokia.

- Azaldu _____

Deian zehar:

- Gaia modu argi eta profesionalean azaldu.



- _____ teknikak aplikatu.

- _____ sortu.

- zehaztu adostutakoa; behar izanez gero _____ zure burua ziurtatzeko.

- Behar izanez gero _____

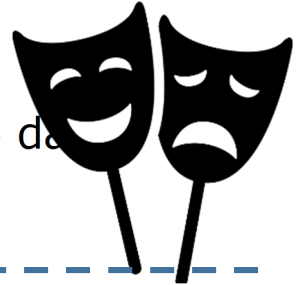
Deiaren amaieran



- _____

A.4. Aurreko adibidea kontuan hartuta, egin antzerki edo "role playing" txiki bat bikote batekin.

Pertsona bat deia egiten duen langilea izango da eta besteak deia jasoko du.



Telefono bidezko komunikazioan, zer 4 elementu hartu behar dira kontuan?

1. A _____
2. Jarrera
3. H _____
4. I _____

A.5. Bete gurutze-grama talde-lanean bikaintasuna eskuratzeko ezaugarriekin.

Bertikala

1. Askatasunez eta argi hitz egin eta entzutea.
2. Taldekide bakoitzak bere onena ematea.
4. Besteez fiatzea.

Horizontala

3. Modu antolatuan jardutea
5. Taldekideen trebetasunak elkartzea emaitza ona lortzeko.

