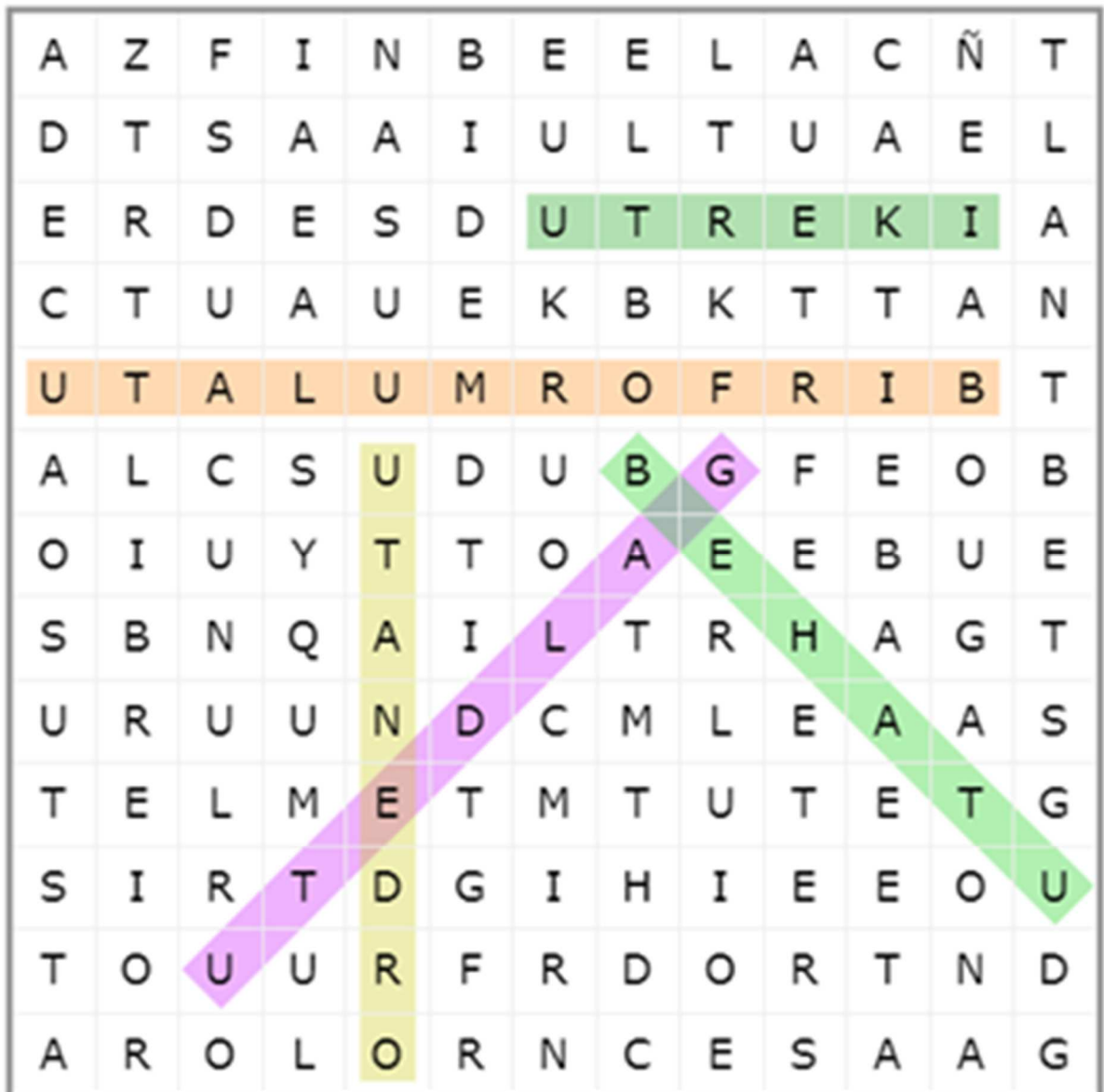


## A.1. Idatzi hitzezko eta hitzik gabeko komunikazioaren arteko aldeak:

<b>HITZETZKO KOMUNIKAZIOA</b> 	<b>HITZIK GABEKO KOMUNIKAZIOA</b> 
<ul style="list-style-type: none"><li>- Mezuaren edukia transmititzeko ibilgailua da.</li><li>- Ahozkoa edo idatzizkoa izan daiteke.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Hitzek, ahotsaren tonuak eta gorputzaren mugimenduak esku hartzen dute.</li><li>- Garrantzitsuenak dira.</li></ul>

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



## Orain, bete hutsuneak aurkitutako hitzak erabiliz:

Aktiboki entzuteko:



- **Ikertu**: Hau da, interesa erakutsi edo **galdetu**
- **Behatu**: hartu xehetasunak, adi egon.
- Informazioa **ordenatu**.
- **Birformulatu**: berretsi entzun duzuna.

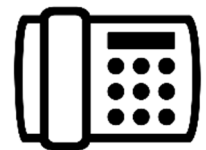
**A.3. Irudika ezazu Donostiako udaletxean lanean ari zarela, eta telefono-deiak egin behar dituzula paketeak iritsi direla jakinarazteko.**

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

### **Deitu aurretik**

- Prestatu ondo esan nahi duzuna.

### **Deiaren hasieran**



- Agurtu eta aurkeztu esan zure izena eta lantokia.
- Azaldu zertarako deitu duzun.

### Deian zehar:

- Gaia modu argi eta profesionalean azaldu.
- **Entzute aktiboko** teknikak aplikatu.
- **Giro atsegina** sortu.
- Zehaztu adostutakoa; behar izanez gero **errepikatu** zure burua ziurtatzeko.
- Behar izanez gero **idatzi garrantzitsuena**.



### Deiaren amaieran

- **Esan agur behar bezala.**



#### **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. Ahotsa
2. Jarrera
3. Hizketa
4. Isiltasuna

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

