ATENCIÓN INCLUSIVA Y ESPECIALIZADA EN SERVICIOS CULTURALES Y DOCUMENTALES

ACTIVIDAD ELEGIBLE

ACCIÓN FORMATIVA N.º	41
ÁREA FORMATIVA	Cultura
FECHAS	1 de marzo al 21 de marzo de 2027
MODALIDAD	Semipresencial
EDICIONES	1
PARTICIPANTES POR EDICIÓN	50
TOTAL DE PARTICIPANTES	50
Nº DE HORAS POR EDICIÓN	30
TOTAL DE HORAS	30

OBJETIVOS

- Mejorar la calidad y homogeneidad de la atención presencial y telefónica en bibliotecas, agencias de lectura, archivos y centros de documentación, reforzando las competencias para atender a usuarios diversos, personas con necesidades específicas e investigadores, y gestionar adecuadamente situaciones emocionalmente complejas.

CONTENIDOS

- Criterios comunes de atención presencial y telefónica en servicios culturales y documentales.
- Atención especializada a usuarios, lectores, investigadores y personas que consultan fondos documentales.
- Accesibilidad universal, comunicación clara y ajustes razonables para personas con discapacidad o necesidades específicas.
- Atención inclusiva y adaptación de la información y de los canales de comunicación.
- Gestión de emociones y situaciones difíciles en la atención al público.
- Escucha activa, comunicación asertiva, resolución de conflictos y desescalada de situaciones tensas.
- Casos prácticos adaptados a bibliotecas, agencias de lectura, archivos y centros de documentación.

PERFIL DEL DESTINATARIO

- Personal público de la Administración Local de la provincia de Badajoz, preferentemente bibliotecarios/as, responsables de bibliotecas y agencias de lectura.

DIPUTACIÓN DE BADAJOZ

ÍNDICE | ACTIVIDADES ELEGIBLES | ACTIVIDADES NO ELEGIBLES