

ATENDIMENTO NA BIBLIOTECA ESCOLAR

CEI 11/2016

| | |
|----------------------|---|
| Objetivos | <ul style="list-style-type: none"> - Aplicar técnicas de comunicação eficaz em situação de acolhimento do utilizador; - Reconhecer as exigências e responsabilidades associadas à sua atividade profissional; - Identificar necessidades dos utilizadores; - Reconhecer as suas próprias competências e funções no atendimento ao utilizador; - Conhecer técnicas específicas que aperfeiçoem um saber trabalhar mais eficaz |
| Destinatários | Assistentes operacionais a desempenhar funções nas Bibliotecas escolares da RAA |

Programa

Atendimento ao Público numa Biblioteca Escolar

- Características essenciais do profissional
- Aspetos comunicacionais verbais e não verbais
- Escuta ativa
- Resolução / encaminhamento da situação
- Resistência à mudança
- Despedida
- Regras do atendimento presencial

Comunicação

- Tipos de público
- Atitudes comunicacionais
- Feedback na comunicação
- Competências sociais e pessoais através da inteligência emocional

Gestão de Conflitos

- Os processos de negociação
- Autoconsciência e autocontrolo como domínios da inteligência emocional
- Livro de reclamações

Perfil do Profissional de Biblioteca

- Disponibilidade, pro-atividade
- Capacidade comunicativa
- Catalogação e classificação documental
- Capacidade organizativa
- Regulamento interno da biblioteca
- Resolução de problemas

Ambiente e Serviços oferecidos

- Espaço físico
- Computadores com acesso à internet
- Organização
- Serviços, atividades e pessoal

Rede Regional de Bibliotecas Escolares

- Biblioteca inclusiva / Necessidades Educativas Especiais
- Plano Nacional/Regional de Leitura
- Carta de Compromisso
- Direitos dos utilizadores
- Ficha de controlo

Ética e Deontologia Profissionais

- Carta Ética da Função Pública

| | | |
|----------------|------------------|--|
| Local | PONTA DELGADA | Formador: José Carlos Mendes |
| Data | 04 A 08 DE JULHO | |
| Duração | 30 HORAS | Horário 09:00h – 12:00h e 14:00h – 17:00h |