



Foto: emilijae a Pixabay

## **Pautes bàsiques d'atenció a l'usuari en els museus locals·2a edició**

Curs videoformació i presencial

28/02 i 1/03 (en línia) i 5/03 (presencial) de 2024.

Durada total: 8 h

**Públic destinatari** | Personal que desenvolupa tasques d'atenció al públic en la Xarxa de Museus Locals

**Docents** | **Laia Cortès** Llicenciada en Pedagogia per la URL, Formació en Practitioner PNL per l'Institut Gestalt i en Coaching executiu per l'Escola Europea de Coaching. Certificació en DISC per DISCSPAIN. Formació en Neurolideratge per I3-UB.

| **Andrea Granell Querol** Consultora de projectes culturals. Doctora en Psicologia per la URL. Docent en el Màster en Gestió del Patrimoni Cultural i Museologia de la UB de l'assignatura "Museus i Accessibilitat". Membre del grup de recerca DIDPATRI i de la Xarxa AccessCat.

### **Objectius**

- Practicar pautes de comunicació efectiva en un context de servei públic.
- Prendre consciència i reconèixer les necessitats específiques de les persones amb discapacitat
- Conèixer eines i recursos per atendre persones amb discapacitat en els museus
- Entendre com funciona el cervell en relació a la gestió de les emocions amb l'usuari.
- Conèixer les especificitats del telèfon: La importància de la veu i els silencis.
- Practicar l'assertivitat com a eina clau d'atenció a l'usuari.
- Identificar els moments de la veritat d'un servei d'atenció i preveure possibles conflictes o tensions.
- Saber gestionar situacions difícils de comunicació amb l'usuari.

## **Metodologia**

El mètode actiu d'aprenentatge posa en el centre els participants de manera, que a través de diferents dinàmiques, podran interioritzar tots els aspectes treballats.

Al final del curs, es facilitarà el material complementari necessari per seguir aprofundint.

### **SESSIÓ 1. 21/02 | Durada 2 h (12,00 -14,00 h) | En línia**

A càrrec de Laia Cortés

- Presentació dels curss.
- Check in. Principals necessitats i demandes.
- Com funciona el cervell en relació a les emocions?
- Especificitats de l'atenció presencial i telefònica.
- Habilitats clau per l'atenció a les persones: empatia, assertivitat i escolta activa.
- Què m'emporto?

### **SESSIÓ 2. 23/02 | Durada 2 h (12,00 -14,00 h) | En línia**

A càrrec d'Andrea Granell Querol

- Marc conceptual: persones amb discapacitat vs. persones amb diversitat funcional. Atenció a la diversitat (motriu, visual, auditiva, intel·lectual).
- Com comunicar-nos amb els diferents col·lectius? Llenguatge inclusiu.

### **SESSIÓ 3. 26/02 | Durada 4 h (10,00 -14,00 h) | Presencial (Aula 1 Pati Manning, CERC, c. Montalegre, 7, Barcelona)**

A càrrec de Laia Cortés

- Bases de la comunicació interpersonal
- El poder de la pregunta. Per detectar necessitats i saber dirigir la conversa.
- Especificitats del llenguatge verbal, no verbal i paraverbal.
- Gestió eficaç de situacions difícils de comunicació.
- Pràctica sobre les barreres de la comunicació: estereotips i prejudicis.
- Pràctica sobre la pregunta efectiva.
- Rol play (simulació de situacions reals d'atenció telefònica i presencial) sobre la fórmula DESC de comunicació assertiva.
- Què m'emporto?