

## Atención a Usuarios en Bibliotecas Inclusivas Erabiltzaileen Arreta Liburutegi Inklusiboetan



ASOCIACIÓN VASCA DE PROFESIONALES  
DE ARCHIVOS, BIBLIOTECAS Y CENTROS DE DOCUMENTACIÓN  
ARTXIBATEGI, LIBURUTEGI ETA DOKUMENTAZIO  
ZENTROETAKO PROFESIOALEN EUSKAL ELKARTEA

### Irakaslea / Profesor: Fundación EDE

#### Helburuak:

- Kalteberatasun egoeran dauden pertsonak artatzeko trebetasunak eskuratzea.
- Aniztasunari arreta egiteko gakoak eskaintzea: Arreta Ereduak
- Gatazka egoerei aurre egiteko jarraibideak ematea

#### Objetivos:

- Dotar de habilidades para la atención a las personas usuarias en situación de exclusión social o vulnerabilidad
- Facilitar claves para la atención desde la diversidad: modelos de atención
- - Proporcionar pautas para abordar situaciones de conflicto

#### Iraupena/Duración

13 ordu/horas

#### Tokia / Lugar:

KMK kulturunea

Urdaneta, 9  
20005 Donostia\_San  
Sebastian

#### Egunak/Días:

Apirilak 29-30 de abril

#### Ordutegia/Horario:

Apirilak 29  
09:00-14:00  
15:30-18:30  
Apirilak 30  
09:00-14:00

#### Izen ematea/ Inscripciones

[www.aldee.org](http://www.aldee.org)

#### Matrikula:

Bazkideak: 120 €  
Bazk. langabeak: 60 €  
Ez bazkideak: 180 €

#### Kontaktua:

Loyola, 14-3. 8. bulegoa  
20005 Donostia  
[www.aldee.org](http://www.aldee.org)  
[aldee@aldee.org](mailto:aldee@aldee.org)  
Tel/fax 943 462 024

### EGITARAUA

- Gizarte zerbitzuen sistemarenganako oinarritzko hurbiltzea: Funtzionamendua eta zerbitzu bibliotekarioekiko lotunea
- Erabiltzaileen tipologia / kasuak eta berauen ezaugarriak
- Sarbide-zailtasunak eta erabilpen normalizaturako oztopoak Liburutegietan
- Aniztasun Kulturalaren kudeaketa ereduak
- Kulturarteko komunikazioa
- Gatazkak eta aurre egiteko estiloak
- Teknikak eta estrategiak gatazken kudeaketarako

Metodologia aktibo eta esperientziala erabiliko da, kasuen lanketa du ardatz eta parte hartzaileen arteko talde

### PROGRAMA

- Acercamiento básico al sistema de servicios sociales: funcionamiento y conexión con servicios bibliotecarios
- Tipología de usuarios/casos y sus características
- Dificultades de acceso y uso normalizado de las bibliotecas y equipamientos sociales
- Modelos de Gestión de la diversidad cultural
- Comunicación intercultural
- Conflictos y estilos de afrontamiento
- Técnicas y estrategias para su abordaje
- Habilidades de comunicación para manejar situaciones de conflicto

La metodología empleada es activa y experiencial, y está centrada en el trabajo de casos y la generación de dinámicas grupales.