Inteligencia emocional en unidades de información: una experiencia formativa desde la AAB

Antonio Tomás Bustamante Rodríguez
Presidente de la AAB. Universidad de Málaga, Biblioteca de Humanidades

Ana Real Duro
Tesorera de la AAB. Diputación Provincial de Jaén. Instituto de Estudios Giennenses)

La inteligencia emocional es una herramienta cada día más útil en el desarrollo diario de nuestras vidas, y en el trabajo bibliotecario es fundamental saber utilizarla. Este trabajo presenta el desarrollo de un proyecto llevado a cabo por la Asociación Andaluza de Bibliotecarios al diseñar, organizar y desarrollar las I Jornadas Técnicas de Bibliotecas. Aquí se muestran todos los pasos dados en el desarrollo y ejecución del proyecto con el consecuente éxito en su desarrollo tanto en el ámbito organizativo como en el ámbito profesional.

Palabras clave: inteligencia emocional, bibliotecas, I Jornadas Técnicas de Bibliotecas, Asociación Andaluza de Bibliotecarios

EMOTIONAL INTELLIGENCE IN THE INFORMATION UNITS: A FORMATIVE EXPERIENCE FROM THE AAB (ANDALUSIAN ASSOTIATION OF LIBRARIANS)

Emotional intelligence is a tool more a more useful every day in the development of our lives, and for a librarian it is essential to know how to use it. This paper presents the evolution of a project carried out by the Andalusian Association of Librarians when they designed, organized and developed the I Technical Conference of Libraries. Here, the reader will see all the stages of the development and implementation of the project and the resulting success in the organizational and professional field.

Key words: emotional intelligence, libraries, I Technical Conference of Libraries, Andalusian Association of Librarians

GÉNESIS DEL PROYECTO

La Asociación Andaluza de Bibliotecarios (AAB) llevaba tiempo detectando situaciones de diversa índole en nuestro colectivo bibliotecario.

Nos surgían diversas y variadas cuestiones en las relaciones humanas dentro de la biblioteca tanto en el trato con los usuarios como en el trato con los compañeros.

¿Por qué surge la cuestión?

– Indefensión ante los usuarios agresivos.
– Indefensión ante compañeros no agradables.
– Superiores que no valoran el trabajo a pie de mostrador (sobre todo en los ayuntamientos, concejalías de cultura).
– Necesidad del colectivo para responder ante situaciones complicadas, y que merman el ánimo del bibliotecario.
– En muchas profesiones este tema se había tratado hace años, y nuestros sector debía abarcarlo igualmente.
– Las grandes empresas vienen tratando esta cuestión en su colectivo profesional.
– Buscar un revulsivo hacía el colectivo para que mejore su situación laboral y personal y poder enfrentarse a su trabajo diario con otra actitud.

El bibliotecario tiene muchas funciones, atiende al público, hace préstamos y devoluciones de libros, ordena, investiga, asesora a otras bibliotecas, referencia, cataloga, digitaliza, etc. Establece relaciones con gente y emociones. A veces el bibliotecario, ha ejercido más de oyente de problemas de los usuarios que de otra cosa, o ha tenido que tratar con gente muy variada y esto ha podido quemar un poco las relaciones.

El desgaste emocional que puede pasar una persona que trabaja cara al público escuchando quejas, exigencias, un no reconocimiento, etc., puede dar lugar a varias cuestiones, puede agotarse o no gestionar bien todo lo que le sucede. Debemos sabernos medir hasta dónde podemos ofrecer de nosotros mismos y hasta dónde no estamos siendo nosotros mismos.

La riqueza personal, la empatía, la asertividad son herramientas o actitudes que las personas que trabajan al público tienen que tener muy claras y usarlas. Si no, podemos quemarnos y evita las nuevas situaciones.

Partiendo de la realidad de que el personal de la biblioteca es el mayor activo que esta posee y analizando todo lo anteriormente dicho la AAB se plantea analizar el tema con mayor profundidad y poder ofrecer los resultados a la comunidad profesional en general. De esta manera y con las premisas mencionadas, la AAB da un paso adelante y se plantea organizar una actividad que pueda llegar al mayor número posible de compañeros que forman nuestro colectivo profesional. De esta manera nacen las I Jornadas Técnicas de Bibliotecas dedicadas al tema: "Inteligencia emocional en bibliotecas".

Pero antes vamos a tomar como punto de partida que justifique nuestro trabajo, algunas cuestiones teóricas que nos permitirán afrontar el proyecto con seguridad plena en su aplicación para el desarrollo de la inteligencia emocional en nuestro trabajo.

INTELIGENCIA EMOCIONAL

¿Qué es la inteligencia emocional?

Es una forma de interactuar con el mundo, que tiene en cuenta las emociones, los sentimientos y algunas habilidades como la autoconciencia, la motivación, el control de sus impulsos, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, y otras más, indispensables para una buena y creativa adaptación e interacción social.

Es una destreza que nos permite conocer y manejar nuestros propios sentimientos, interpretar y enfrentar los sentimientos de los demás, sentirse satisfechos y ser eficaces en la vida a la vez que crear hábitos mentales que favorezcan nuestra propia productividad.

Los objetivos generales de la educación emocional pueden resumirse en los siguientes términos:

– Adquirir un mejor conocimiento de las propias emociones.
– Identificar las emociones de los demás.
– Desarrollar la habilidad de controlar las propias emociones.
– Prevenir los efectos perjudiciales de las emociones negativas.
– Desarrollar la habilidad para generar emociones positivas.
– Desarrollar una mayor competencia emocional.
– Desarrollar la habilidad de automotivarse.
– Adoptar una actitud positiva ante la vida.
– Aprender a fluir.

De estos objetivos generales se pueden derivar otros objetivos más específicos, en función del contexto de intervención y sobre todo en el contexto laboral. Algunos ejemplos son:

– Desarrollar la capacidad para controlar el estrés, la ansiedad y los estados depresivos.
– Tomar conciencia de los factores que inducen al bienestar subjetivo.
– Potenciar la capacidad para ser feliz.
– Desarrollar el sentido del humor.
– Desarrollar la capacidad para diferir recompensas inmediatas en favor de otras de mayor nivel pero a largo plazo.
– Desarrollar la resistencia a la frustración.

Desarrollar la Inteligencia Emocional en el trabajo nos permite obtener una seria de ventajas como:

– Favorecer el equilibrio emocional en la intimidad y el trabajo.
– Alinear nuestros recursos anímicos para el entusiasmo y la motivación.
– Descubrir el poder de guía de nuestras emociones en su vínculo con nuestros deseos y metas vitales.
– Aprender a utilizar las emociones saludables como guía para la acción adaptativa y la resolución de problemas.
– Fomentar relaciones armoniosas.
– Aumentar las habilidades sociales.
– Mejorar las habilidades de empatía.
– Aprender a reconocer e interrumpir patrones improductivos de respuesta emocional.
– Potenciar el rendimiento laboral.
– Generar defensas para la reacción positiva a la tensión y al stress.

Tener recursos para manejar emociones nos va a ayudar a:

– Estar preparados para afrontar situaciones problema con más eficacia.
– Mejorar la autoimagen, el sentimiento de seguridad y satisfacción personal.
– Mejorar las expectativas de eficacia y los resultados positivos.
– Reducir el riesgo de trastornos psicosomáticos y problemas interpersonales.

Para entender mejor los conceptos a los que se refiere la inteligencia emocional en el trabajo, haremos referencia al marco competencial de la inteligencia emocional, definido por Goleman en Working with emotional intelligence (1999):

Competencias personales

Autoconciencia:

– Conciencia emocional: Reconocer las emociones propias y sus efectos.
– Autoevaluación emocional: Saber las fortalezas y limitaciones propias
– Autoconfianza: Un fuerte sentido de la propia valía y las capacidades.

Autorregulación:

– Autocontrol: Mantener el control en situaciones críticas.
– Confiabilidad: Mantener los principios de honestidad e integridad.
– Adaptabilidad: Flexibilidad para asumir el cambio.
– Innovación: Sentirse cómodos con las nuevas ideas y enfoques

Motivación:

– Orientación al logro: esforzarse por conseguir nuestro estándar de excelencia.
– Compromiso: Alinearse con los objetivos de un grupo u organización.
– Iniciativa: Capacidad de actuar con premura y anticipación.
– Optimismo: Persistencia en perseguir nuestros objetivos pese a las dificultades y obstáculos.

Competencias sociales

Empatía:

– Comprender a los demás: Capacidad de comprender los sentimientos y puntos de vista de los demás, prestando el interés necesario.
– Desarrollando a los demás: Ser sensibles a las necesidades de desarrollo de los demás y potenciar sus capacidades.
– Orientación al servicio: Anticiparse, reconocer y satisfacer las necesidades de los clientes.
– Gestión de la diversidad: Fomentar las oportunidades que ofrece la diversidad cultural, étnica, y diferentes tipos de personas.
– Conciencia política: Ser capaces de leer las tendencias de poder y emocionales entre los miembros de un grupo.

Habilidades sociales:

– Influencia: Utilizar tácticas efectivas para ganar el consenso y persuadir a otros.
– Comunicación: Escuchar abiertamente y ser capaces de lanzar mensajes convincentes.
– Gestión del conflicto: La capacidad de aceptar, sostener y resolver conflictos.
– Liderazgo: Inspirar y guiar a otros.
– Construir lazos: Ser capaces de generar relaciones de confianza con otras personas o grupos.
– Colaboración y cooperación: Trabajar con otros para conseguir un objetivo común.
– Habilidades de trabajo en equipo: Crear y aprovechar las sinergias en la persecución de objetivos colectivos.
– Como ves, la inteligencia emocional en el trabajo no es sólo un término, detrás de ella hay un amplio mapa competencial.

Objetivos del proyecto

El desarrollo del proyecto de realizar las I Jornadas Técnicas de Bibliotecas dedicadas al tema: "Inteligencia emocional en bibliotecas", nos hizo plantearnos una serie de objetivos que trascendían lo meramente temático del tema, para conseguir como objetivo general llegar al mayor número de compañeros de profesión posibles.

Así nos planteamos objetivos estratégicos y objetivos operativos. Los objetivos estratégicos se referían a las cuestiones generales de carácter temático que creíamos que deberían de estar recogidos dentro del proyecto. Los objetivos operativos eran aquellos que nos permitieran el desarrollo del proyecto para convertirlo en una realidad tangible.

Como objetivos estratégicos nos planteamos entre otros:

- Hacer un análisis teórico de las aplicaciones de la inteligencia emocional en nuestro trabajo diario
- Mostrar la importancia de la inteligencia emocional en el desarrollo de los servicios bibliotecarios
- Demostrar cómo se deben desarrollar los perfiles profesionales de nuestra profesión en el ámbito de la inteligencia emocional
- Concebir cuales son las características básicas a conocer de la inteligencia emocional en relación a nuestros servicios, usuarios y relaciones con los compañeros de trabajo
- Conocer las competencias personales y sociales derivadas de la inteligencia emocional
- Poder estar preparados para afrontar situaciones problema con más eficacia, mejorar la autoimagen, el sentimiento de seguridad y satisfacción personal y a su vez mejorar las expectativas de eficacia y los resultados positivos.
- Conseguir del conocimiento de la inteligencia emocional y su aplicación en nuestros trabajos, un punto a favor para acercarnos a la excelencia de los servicios prestados y la calidad ofrecida.

En cuanto a los objetivos operativos, consideramos fundamentales para poner el proyecto en marcha:

- Establecer alianzas con la Dirección General de Industrias Culturales y del Libro de Andalucía, para poder establecer la formación adecuada a todo el personal de las bibliotecas de Andalucía.
- Conseguir a través del patrocinio de la Dirección General de Industrias Culturales y del Libro de Andalucía, que supusiera el coste 0 para todos los alumnos de la actividad formativa que desarrollara a tal efecto.
- Buscar la fórmula formativa que permitiera que la actividad diese una mínima certificación valida en conjunto curricular de los asistentes.
- Establecer una doble modalidad de participación (presencial y semipresencial) que diera la oportunidad de que aquel que quisiera pudiera conseguir una certificación adecuada al número de horas trabajado.
- Establecer los destinatarios:
  - Personal técnico bibliotecario que presta sus servicios en cualquiera de las bibliotecas integrantes del Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación.
  - Personal de empresas, cooperativas o profesionales que prestan sus servicios en relación con el mundo bibliotecario.
  - Personal técnico bibliotecario en situación de desempleo, estudiantes y personas interesadas en general.

– Diseñar un programa formativo atractivo que consiguiera atraer la atención de los profesionales del sector en Andalucía.
– Diseñar la campaña de difusión, sobre todos a través de las redes sociales y los contactos del directorio de bibliotecas y bibliotecarios que posee la AAB, que permitiera poder llegar al máximo de interesados.
– Establecer una certificación adecuada a la modalidad realizada en la acción formativa, con una doble certificación tanto por la Dirección General de Industrias Culturales y del Libro, como por la Asociación Andaluza de Bibliotecarios.
– Establecer la logística de desarrollo de las actividades presenciales, desdoblando en dos la sesión presencial de tal manera que ésta fuese lo más asequible a los bibliotecarios de Andalucía occidental y oriental.
– Desarrollar la parte virtual a través de la plataforma Moodle de la AAB, organizando los contenidos y prácticas de la versión semipresencial.

Metodología seguida

Desde la AAB teníamos claro que queríamos y para que queríamos realizar este proyecto. La inteligencia emocional es una herramienta fundamental para el desarrollo de nuestra vida profesional y personal.

Por lo tanto establecimos un proyecto de realización que se dividió en las siguientes fases:

1) Estudio teóricos de la inteligencia emocional y su aplicación en el ámbito profesional de la biblioteca. Para tal fin estuvimos consultando bibliografía recopilada a tal efecto para afianzar nuestro convencimiento de la utilidad del proyecto, para los profesionales del mundo de las bibliotecas.

2) Diseñar la actividad más adecuada a realizar. Para tal fin, optamos por el desarrollo de una actividad formativa que nos permitiera llegar a la mayor parte de los profesionales de nuestra comunidad autónoma.

3) Buscar alianzas para el desarrollo de la actividad. Algo importante para que los recursos necesarios no recayeran en coste para la AAB ni en coste para los posibles alumnos que asistieran a la actividad formativa. Para tal fin establecimos contacto con la Dirección General de Industrias Culturales y del Libro.

4) Establecimiento de un convenio de cooperación entre instituciones. Se establece un convenio de colaboración entre la Dirección General de Industrias Culturales y del Libro y la AAB, a través del cual se establecen los puntos y acuerdos de colaboración entre ambas instituciones.

5) Selección del tipo de actividad formativa a diseñar. La modalidad más oportuna era la de realizar una sesión presencial formativa que se complementaría con una sesión virtual (opcional) para complementar y que permitiera otorgar así una certificación de 20 horas a los que realizan las dos versiones.

6) Diseño de un programa atractivo. Se tuvo que buscar un programa que fuera ameno, entretenido a la vez que formativo. Para ello se estuvo buscando durante un tiempo entre los posibles profesionales del sector y que además de sus conocimientos en inteligencia emocional, también conocieran las bibliotecas y estuvieran de alguna manera relacionados con nuestro sector profesional.

7) Selección de ponentes. La selección fue ardua ya que el casar conocimientos en inteligencia emocional con profesionales del sector bibliotecario era muy escaso, pero al final conseguimos tres buenos ponentes que tocaron el mismo tema desde visiones distintas.

8) Establecimientos de fechas y lugares de celebración. Se buscó primero realizar dos ediciones para poder facilitar la asistencia a la mayoría de los profesionales de Andalucía. Por tanto establecimos dos sedes para la celebración de la sesión presencial, una en Sevilla para los profesionales de Andalucía occidental, y otra en Málaga para los profesionales de Andalucía oriental. A posteriori se buscó una fecha cercana para establecer la sesión virtual común para todos los que habían optado por realizarla.

9) Modalidades de participación. Como bien se ha dicho fueron dos, modalidad presencial y semipresencial, siendo complementarias una de otra para la obtención de 20 horas o solo 8 horas para la sesión presencial.

10) Inscripciones.
   A) Enviando un correo electrónico dirigido a la Asociación Andaluza de Bibliotecarios (aab@aab.es) indicando: Nombre y apellidos, DNI, Correo electrónico, Dirección postal completa, Teléfono, Centro de trabajo (opcional), Modalidad: presencial/semi-presencial, Asociado de la AAB: si/no. Sede (Sevilla/Málaga).
   B) Rellenando el formulario de inscripción que se encuentra en la página web: http://www.aab.es/jornadas/i-jornadas-t%C3%A9cnicas-de-bibliotecas/inscripci%C3%B3n/

11) Normas y plazos.
   A- Modalidad presencial: Será obligatoria la asistencia al 100% de la actividad. Se emitirá un certificado de asistencia por las 7 horas. La asistencia se controlará a través de control de firma a la entrada y salida de cada sesión. La certificación se dará al final de la Jornada, una vez acabado el programa de actividades.
   B- Modalidad semi-presencial: Será obligatoria la asistencia al 100% de la actividad presencial. La asistencia presencial se controlará a través de control de firma a la entrada y salida de cada sesión. Se completará el número de horas, hasta 20, con el acceso a la plataforma Moodle de la AAB para la realización de varios módulos temáticos relacionados con el contenido de

las Jornadas a propuesta de los docentes. La realización de las actividades propuestas será un requisito mínimo para la obtención de la certificación con las 20 horas de aprovechamiento. Para el acceso a la plataforma virtual, la AAB se pondrá en contacto con los inscritos en esta modalidad para darles las claves y ruta de acceso pertinentes. La actividad semi-presencial en la plataforma virtual estará abierta para su realización desde el 27 de octubre al 17 de noviembre de 2014.

12) Destinatarios. Estas Jornadas están destinadas a: personal técnico bibliotecario que presta sus servicios en cualquiera de las bibliotecas integrantes del Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación, personal de empresas, cooperativas o profesionales que prestan sus servicios en relación con el mundo bibliotecario, personal técnico bibliotecario en situación de desempleo, estudiantes y personas interesadas en general.

13) Cartelería, folletos y difusión. Se establece un acuerdo con la Dirección General de Industrias Culturales y del Libro en que desde sus dependencias se nos facilitaría la cartelería y diseño de los distintos folletos que utilizarían para la difusión. Por lo que respecta a la difusión, se utilizan todos los medios de los que dispone, haciendo una campaña que consigue llegar a poner en marcha a la gente y conseguir las altas cotas de asistencia que tuvimos.

14) Difusión a través de las redes sociales. la AAB pone en funcionamiento una amplia difusión a través de los medios telemáticos y redes sociales de las que dispone la AAB: web, blog, facebook, twitter, listas mails de bibliotecas y profesionales de Andalucía.

15) Desarrollo modalidad virtual. Para la realización de esta modalidad se trabaja con la plataforma propia de Moodle de la AAB. En ella se cargan los contenidos en varios módulos para complementar y ampliar lo desarrollado en la sesión presencial

16) Encuestas. Se pasaron a final del curso en las dos modalidades realizadas siendo los resultados todos muy por encima del 8 sobre 10.

17) Certificación. Se establece una doble certificación, una para los asistentes a la modalidad presencial y otra para los asistentes a las dos modalidades, con sus correspondientes horas en cada caso. La certificación se realizó por parte de las dos instituciones organizadoras: Dirección general de Industrias Culturales y del Libro y al Asociación Andaluza de Bibliotecarios.

18) Conclusiones y difusión de resultados. Los resultados de la Jornadas Técnicas y sus conclusiones fueron ampliamente difundidos por diversos medios, principalmente en el Blog y en nuestro Boletín.

ALIANZAS PARA SU REALIZACIÓN

Para la AAB era fundamental contar con alianzas para desarrollar este proyecto. Sabíamos que el coste que conllevaba la organización de este evento era importante, pero además queríamos que se pudiera llegar al mayor número posible de profesionales del sector, por lo que debía de establecerse en la medida de las posibilidades la gratuidad de la acción formativa.

De esta manera establecimos contacto con la Dirección General de Industrias Culturales y del Libro, le planteamos el proyecto y ellos vieron la posibilidad de incluir la actividad en su agenda formativa para el año 2014 dirigida al personal de bibliotecas de Andalucía. De esta manera nacen las I Jornadas Técnicas de Bibliotecas. La Dirección General de Industrias Creativas y del Libro junto con la Asociación Andaluza de Bibliotecarios organizan estas Jornadas con una clara intención de continuidad y sobre todo con el afán de llegar al mayor número de profesionales de nuestro sector para darles aquella formación complementaria que demandan en sus puestos de trabajo. Para esta primera edición, se escogió un tema que creemos esencial si queremos dar unos servicios de calidad y excelencia acordes con los nuevos tiempos: “Inteligencia emocional en bibliotecas”.

Para la AAB son fundamentales las alianzas en nuestro sector profesional ya que nos permiten aliarnos y unir fuerzas a favor de la profesión y de los servicios ofrecidos en nuestras bibliotecas. De hecho en el Plan Estratégico d ela AAB para

2015-2018, unos de sus valores fundamentales es la Cooperación, como principio que nos permite participar y fomentar a la cooperación profesional e institucional con otras organizaciones. Por ello una de las líneas estratégicas es la línea V: AAB-COOPERACIÓN, cuyo objetivo claramente responde a impulsar la integración de la Asociación en el entorno socio-cultural y político, facilitando las relaciones con otras instituciones, tanto administrativas, políticas, de investigación como asociativas, y dirigir y coordinar la comunicación externa, así como potenciar la imagen corporativa de la Asociación.

Así empezamos a trabajar desarrollando el proyecto estableciendo todos los pasos a seguir, anteriormente descritos, de tal manera que la conjunción de esfuerzos lleva a conseguir una actividad formativa al menor coste posible para los asistentes y también un gran ahorro en costes para ambas entidades organizativas.

La AAB estableció un presupuesto para desarrollar el proyecto, que fue aprobado por la Dirección general de Industrias Culturales y del Libro, y por el cual se establecieron todos los costes derivados de la organización que fueron asumidos por ésta y desarrollados, coordinados y ejecutados por la AAB.

Concepto del presupuesto de las IJTB
Gestión de inscripciones (un mínimo de 150 en cada sede)
Documentación asistentes
Certificados (emisión y envío)
Gestión y administración de la actividad en la plataforma Moodle
Honorarios docentes, evaluación actividades participantes
Desplazamientos docentes y administración
Manutención docentes y administración
Alojamiento docentes
Honorarios docente presencial

El éxito de la actividad es un hecho tácito y palpable que nos permite decir que se reunió a una gran parte del colectivo profesional de las bibliotecas, en unas jornadas con una gran implicación por parte de los asistentes y alto grado de satisfacción demostrado en las encuestas.

Esta manera de trabajar permite sacar lo mejor de ambas instituciones a favor de la actividad realizada, permite unir fuerzas y ahorrar económicamente hablando recursos económicos. La implicación fue total ya que se buscaron sedes propias de la Dirección General, que permitían ahorrar una gran cantidad de dinero en el alquiler de espacios, se trabajó en los diseños de carteles y folletos con los departamentos correspondientes lo que también fue un gran ahorro en el diseño. Por su parte la

AAB fue la que pago con cargo a la subvención del proyecto, todos los trabajos derivados de gestión de las inscripciones, pago de los ponentes, impresión de cartelería y folletos y diseño, desarrollo y mantenimiento del curso virtual en la plataforma Moodle de la AAB.

ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO

El desarrollo de la actividad casi queda explicado en las fases desarrolladas en la metodología seguida

Una cuestión principal fue el buscar y contactar con los ponentes para diseñar tanto la parte presencial como la parte virtual de la acción formativa.

Fue una tarea ardua buscar a tres ponentes que tuvieran un doble perfil de bibliotecarios y conocedor de la inteligencia emocional. Al fin establecimos contacto con tres magníficos profesionales a los que les explicamos el proyecto y captaron nuestro interés en seguida, además habían trabajado el tema desde diferentes puntos de vista por lo que fue estupenda la elección.

María Isabel Borda Crespo, Universidad de Málaga, Vicedecana de Relaciones Internacionales y Cultura. Su relación con el mundo de la lectura y de las animaciones además de su perfil como docente universitaria en el mundo de la psicología, nos llevó a su elección para que se encargara de la ponencia "Competencia emocional en la biblioteca del nuevo milenio". Una visión general del concepto desde un prisma teórico y su relación con nuestra profesión. [Texto íntegro: http://www.aab.es/publicaciones/boletín-aab/boletín-106/].

Ana María Jiménez Rodríguez. Psicóloga infantil y de adultos en terapia Gestalt y con experiencia en gestión de la biblioteca municipal de Quéntar, Granada. Para Ana fue el taller-experiencial "Un psicólogo en la biblioteca: el bibliotecario". Una actividad muy dinámica con participación de los asistentes y casos prácticos. [Texto íntegro: http://www.aab.es/publicaciones/boletín-aab/boletín-106/].

Jesús López Lucas. Universidad de Salamanca. Documentalista CRAI. Su desarrollo profesional al frente de un CRAI y sus estudios realizados eran fundamentales para que nos contará su experiencia "Bibliotecas con Inteligencia Emocional: Espacios con futuro". Un riguroso análisis de los comportamientos de los usuarios que se acercan a un mostrador de la biblioteca y la actitud para enfrentarse a ellos con inteligencia emocional. También analiza los distintos perfiles de los profesionales que trabajamos en biblioteca siempre desde la visión de la inteligencia emocional. [Texto íntegro: http://www.aab.es/publicaciones/boletín-aab/boletín-106/].

El desarrollo de los contenidos de la modalidad presencial nos llevó a establecer un programa muy rico, variado y desde diversos puntos de vista. Todo ello se complementó con una mesa redonda entre los tres ponentes que consiguió la activa participación de los asistentes.

La complicidad fue tal que incluso se llegaron a escenificar casos reales que les habían ocurrido a los asistentes y se dieron las pautas de cómo resolverlos con inteligencia emocional. Fue un momento álgido del día en donde todos participaron y dieron distintos puntos de vista a problemas que podemos resolver con inteligencia emocional en el día a día.

Realmente se vivieron momentos de verdadera inteligencia emocional entre los asistentes y ellos fue una de las cuestiones más desatacadas entre las opiniones recabadas entre los asistentes.

El programa resultante de la sesión presencial fue:

Sesión mañana

De 09:00 a 09:30 h.: Acreditación.

De 09:30 a 10:00 h.: Inauguración.

De 10:00 a 11:30 h.: *Ponencia:* "Competencia emocional en la biblioteca del nuevo milenio". María Isabel Borda Crespo, Universidad de Málaga, Vicedecana de Relaciones Internacionales y Cultura.

De 11:30 a 13:00 h.: *Taller-experiencial:* "Un psicólogo en la biblioteca: el bibliotecario". Ana María Jiménez Rodríguez. Psicóloga infantil y de adultos en terapia Gestalt y con experiencia en gestión de la biblioteca municipal de Quéntar, Granada.

De 13:00 a 14:30 h.: *Experiencia:* "Bibliotecas con Inteligencia Emocional: Espacios con futuro". Jesús López Lucas. Universidad de Salamanca. Documentalista CRAI.

Sesión tarde

De 16:30 a 18:00 h.: *Tertulia:* "Aplicaciones y beneficios del uso de la inteligencia emocional en bibliotecas". Intervienen: María Isabel Borda Crespo, Ana María Jiménez Rodríguez y Jesús López Lucas.

De 18:00 a 18:15 h.: *Presentación:* "XVIII Jornadas Bibliotecarias de Andalucía".

De 18:15 a 18:30 h.: Clausura.

De 18:30 a 18:45 h.: Entrega de certificados (sólo para los asistentes inscritos en la modalidad presencial).

En cuanto al desarrollo de los contenidos digitales para la modalidad virtual fue un fiel reflejo de la sesión presencial pero ahondando en los contenidos. En la plataforma propia de Moodle de la AAB (http://aabmoodle.es/) se establecieron cinco bloques. Un primer bloque con las cuestiones generales del curso y del uso de Moodle. Y tres bloques con los contenidos divididos por cada uno de los ponentes, donde se le invitaba al alumno a leer ciertos documentos y visionar algunos videos que le permitieran superar una prueba tipo test con 10 preguntas de respuestas alternativas y que le permitía la opción de pasar al siguiente módulo. Todo se complementaba con el modulo final con la encuesta, que para nosotros era fundamental para recoger las opiniones y el sentir de la actividad realizada.

El programa quedó de la siguiente manera:

Bienvenida y normas del curso

– Bienvenida Presidente AAB Página.
– Foro de bienvenida.
– Derechos de autor de los materiales de esta página.
– Si no estás familiarizado con Moodle, puedes consultar esta guía URL.
– Foro para plantear dudas o comentarios.
– Fechas de realización de las actividades Página.
– Objetivos Página.
– Metodología y evaluación Página.

BLOQUE II: "Un psicólogo en la biblioteca: el bibliotecario". Ana María Jiménez Rodríguez.

– Texto de la ponencia "Un psicólogo en la biblioteca: el bibliotecarios" Archivo.
– Presentación "Un psicólogo en la biblioteca: el bibliotecario" Archivo.
– Lecturas recomendadas Carpeta.

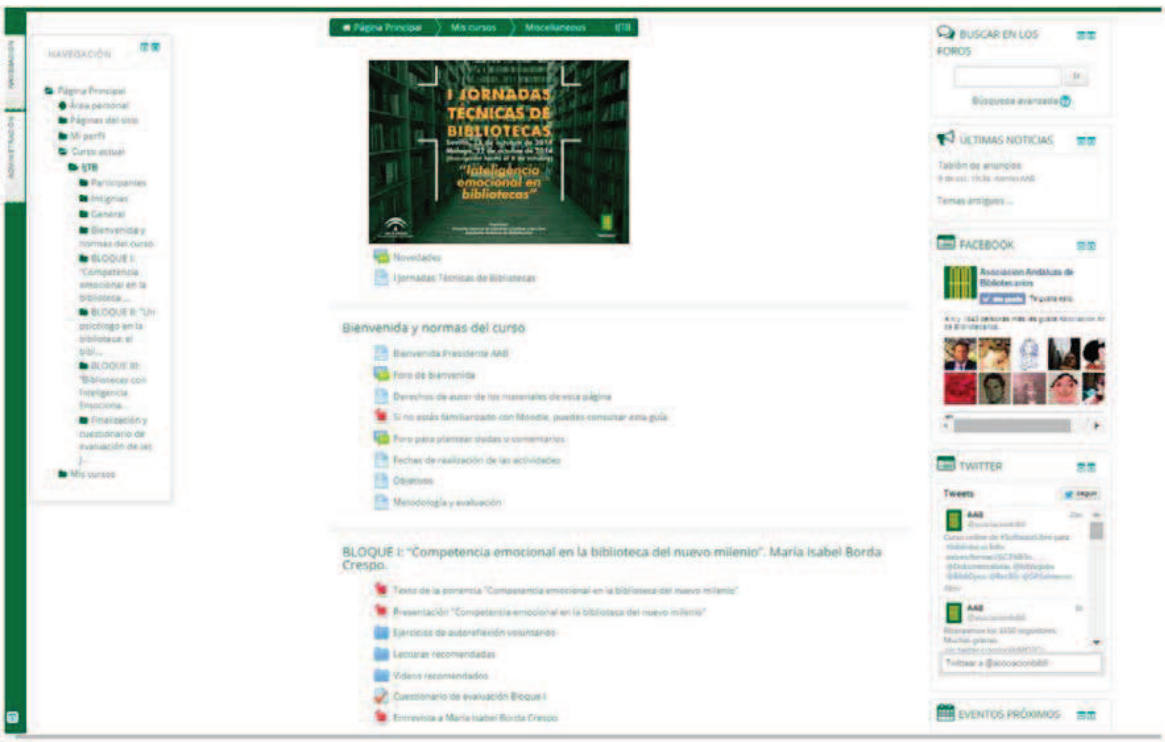
– Videos recomendados Carpeta.
– Cuestionario de evaluación Bloque II.
– Entrevista a Ana María Jiménez Rodríguez Archivo.

BLOQUE III: "Bibliotecas con Inteligencia Emocional: Espacios con futuro". Jesús López Lucas.

– Texto de la ponencia "Bibliotecas con Inteligencia Emocional: Espacios con futuro" Archivo.
– Presentación "Bibliotecas con Inteligencia Emocional: Espacios con fututo" Archivo.
– Lecturas recomendadas Carpeta.
– Cuestionario de evaluación Bloque III.
– Entrevista a Jesús López Lucas Archivo.

Finalización y cuestionario de evaluación de las Jornadas.

– Cuestionario de evaluación de la parte virtual de las I Jornadas Técnicas de Bibliotecas



DIFUSIÓN DE LA ACTIVIDAD FORMATIVA

La difusión de la acción formativa fue donde se trabajó con mayor intensidad desde la AAB. Considerábamos que esta actividad debía de llegar a la mayor cantidad posible de profesionales de Andalucía, por eso el esfuerzo fue que esta fuera a coste cero para los asistentes. Así establecimos una estrategia de difusión previa a las Jornadas y otra estrategia de difusión posterior a las Jornadas.

Estrategias de difusión previa a las Jornadas: estas estrategias eran fundamentales para poder conseguir entre otras cuestiones:

– Darse a conocer a la comunidad profesional.
– Mostrar lo interesante de la actividad para nuestro desarrollo profesional diario.
– Poner en valor la actividad a través de la difusión de artº y noticias relacionadas con la inteligencia profesional en nuestro sector.
– Dar a conocer la gratuidad de la actividad para que asistiera el mayor número de profesionales.
– Dar a conocer a los ponentes a través de entrevistas publicadas en el blog de la AAB.
– Crear cierta incertidumbre por el tema y la actividad a realizar para intentar la mayor afluencia posible.

Estrategias de difusión posterior a las Jornadas: una vez acabada la actividad también es importante la difusión de resultados, conclusiones, imágenes, presentaciones y videos generados durante las I Jornadas Técnicas de Bibliotecas (IJTB).

Así pues estos son los enlaces de la difusión posterior:

– Resultados y conclusiones: http://www.aab.es/publicaciones/boletín-aab/boletín-106/ Al final del Boletín hay un apartado dedicado en exclusiva a la difusión de las IJTB en el que se recoge una extensa crónica de éstas, artº publicados al respecto, entrevistas a los ponentes y resultados, análisis y comparación de las encuestas.
– Imágenes: en nuestras web había un apartado exclusivo con las mejores imágenes de las IJTB tanto en la edición de Sevilla como en la de Málaga: http://www.aab.es/jornadas/i-jornadas-técnicas-de-bibliotecas/imagenes/
– Presentaciones: la utilizadas por los ponentes en sus intervenciones dentro de las IJTB: http://www.aab.es/jornadas/i-jornadas-técnicas-de-bibliotecas/presentaciones/
– Videos: también y con la misma filosofía que con las imágenes y en parte una cuestión fundamental para la AAB y es que la AAB la formamos todos, por eso le damos mucha importancia a las imágenes ya que a los compañeros les gusta verse que han participado en las actividades que desde la AAB hacemos.

Por esta razón también hay un vídeo de las IJTB: https://www.youtube.com/watch?v=_yDSFS_lThM. Pero no solamente está el vídeo general, sino también los videos de los ponentes que se hicieron durante las IJTB:

– Isabel Bordá Crespo: https://www.youtube.com/watch?v=oH3JpDD83RA
– Ana María Jiménez Rodríguez: https://www.youtube.com/watch?v=-bTm3IRXS84w
– Jesús López Lucas: https://www.youtube.com/watch?v=sESncW4XT1M
– David Luque Peso, Director General de Industrias Culturales y del Libro: https://www.youtube.com/watch?v=E9o4nSjUMGw

Herramientas utilizadas para la difusión: algo fundamental y sobre todo porque nos permite poder llegar de manera fácil y rápida a todos los profesionales de nuestro sector que eran los alumnos potenciales de esta actividad formativa. Para ello

utilizamos una amplia diversidad de medios que sin coste alguno nos permitían estar cerca de los profesionales. Algunos de ellos son:

Web de la AAB: creamos un apartado específico en nuestra web corporativa con todo lo que necesitaban saber al respecto de la IJTB.

Blog de la AAB: otra herramienta indispensable para la difusión y que nos permitió a parte de difundir las IJTB, crear cierta corriente de opinión sobre las cuestiones que se iban a tratar. Así se creó una sección de entrevista en el blog, donde a los ponentes se les pasaba una batería de preguntas, que nos fueron contestando y publicando de forma secuencial:

1. Inteligencia emocional en bibliotecas, ¿qué te sugiere esta frase?
2. ¿Cree que los bibliotecarios están preparados para responder a las nuevas demandas de los usuarios, fruto de la situación actual del país?, ¿Será nuestra respuesta positiva hacia los usuarios?

3. ¿Qué beneficios traerá la inteligencia emocional a los bibliotecarios?, ¿Lo podremos aplicar en nuestra labor diaria?
4. Al pensar en los bibliotecarios, ¿Cómo ve su labor en el tejido social de las poblaciones?
5. ¿Espera una participación activa en las Jornadas?
6. ¿Qué expectativas tiene frente a la celebración de las Jornadas Técnicas de Bibliotecas, centradas en la temática de la inteligencia emocional?

Aparte también el blog nos sirvió para darle difusión a los resultados, conclusiones, crónicas y fotos y videos de las IJTB.

Redes sociales como Facebook y Twitter: fueron fundamentales para difundir todas IJTB tanto a priori, durante como después de ellas. Se intentó crear eventos en Facebook e incluso utilizar un hastag #IJTB para poder tener mayor repercusión.

Youtube: nos permitió colgar todos los videos que se hicieron durante las IJTB. Un total de 4 videos se incluyeron en el canal de youtube de la AAB, un video general con imágenes de las jornadas y 4 específicos con las entrevistas de los ponentes y del Director General de Industrias Culturales y del libro.

– Isabel Bordá Crespo: https://www.youtube.com/watch?v=oH3JpDD83RA
– Ana María Jiménez Rodríguez: https://www.youtube.com/watch?v=bTm-3IRXS84w
– Jesús López Lucas: https://www.youtube.com/watch?v=sESncW4XT1M
– David Luque Peso, Director General de Industrias Culturales y del Libro: https://www.youtube.com/watch?v=E9o4nSjUMGw
– Vídeo de las IJTB: https://www.youtube.com/watch?v=_yDSFS_lThM

CERTIFICACIÓN FINAL

La certificación fue algo importante para nosotros, esta se realizó por parte de las dos instituciones organizadoras: Dirección general de Industrias Culturales y del Libro y al Asociación Andaluza de Bibliotecarios. Se crearon dos tipos de certificados, dependiendo de su participación presencial o semipresencial. A todos los participantes que solo y exclusivamente participaron en la parte presencial se les entregó un certificado de su participación en las siete horas lectivas. En cambio, para los que decidieron ampliar su formación con la parte virtual se les entregó, tras superar el cuestionario de evaluación de manera satisfactoria, un certificado de 20 horas de aprovechamiento. De esta manera aquel alumno que se involucró más en la realización de las dos modalidades, complementarias entre sí, se le da la oportunidad de tener una certificación con el mínimo de horas que la Administración Pública pide para considerar los cursos en convocatoria o concursos de traslados públicos.

(Véase modelo de certificados: anexo V).

RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

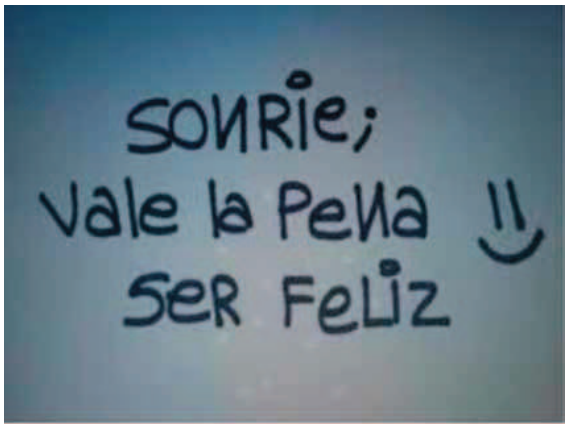
Los resultados de las encuestas en la jornada presencial arrojaron de forma generalizada un resultado favorable en todos los sentidos, siendo más valoradas en Málaga que en Sevilla. En cuanto a la parte virtual las Jornadas también han sido muy bien valoradas. A tener en cuenta son las observaciones realizadas en las encuestas para futuras ocasiones. Las encuestas reflejan el sentir de los asistentes, y por donde debemos caminar para seguir formando a los profesionales del sector.

Estas encuestas nos facilitan unos datos fundamentales para obtener el sentir de los alumnos que nos permiten mejorar los aspectos que son necesario cambiar en futuras ocasiones y que temáticas les resultarían interesantes para desarrollar futuras acciones formativas desde la AAB.

(Véase modelo de encuesta: anexo IV).

CONCLUSIONES

Como conclusiones nos gustaría establecer una doble reflexión, por un lado vamos a ver qué conclusiones sacamos de la organización de estas IJTB y por otro lado desde el prisma profesional qué conclusiones obtenemos del tema y desarrollo de la actividad.



– *Desde el punto de vista organizativo* podemos decir que han sido unas Jornadas con una temática novedosa, claramente exitosas en su desarrollo, y con una alta capacidad de convocatoria del sector profesional como así fue. Los profesionales han valorado que tratemos este novedoso aspecto de la profesión, y que cada vez se encuentra más implantado no solo en los profesionales de nuestro sector, sino en los demás ámbitos de la vida. Las alianzas y colaboración entre la administración autonómica y la AAB han sido clave para una buena preparación y un desarrollo exitoso. Esta colaboración entre los gestores de las políticas bibliotecarias y los expertos es fundamental para la defensa de la profesión, tanto en lo económico como en lo formativo.
– *Desde el punto de vista profesional*, está claro que lo novedoso del tema nos ha hecho ver algunas cuestiones muy importantes de la inteligencia emocional para nuestra profesión. Nos gustaría destacar a modo de conclusiones:
  – Se ha dado la posibilidad de aprender a responder de la mejor manera posible ante situaciones inesperadas.
  – La inteligencia emocional ante todo, nos puede ayudar a disfrutar de la labor de las bibliotecas y de las personas que las gestionan en entidades locales.
  – Permite dar un dinamismo positivo con los compañeros de profesión.
  – Nos enseña a sacar lo mejor de cada uno en pro de la atención al usuario y del propio bienestar del bibliotecario.
  – Nos ha enseñado a saber apreciar y manejar las percepciones y emociones de nuestros usuarios.
  – Nos ha permitido identificar y apreciar las principales competencias emocionales que podemos utilizar en nuestro trabajo diario.

– También hemos aprendido técnicas básicas para trabajar con la autorregulación, motivación, empatía, efectividad, escucha activa, paciencia y asertividad.
– La inteligencia emocional no solo nos ha ayudado en lo profesional sino que también nos ayuda en lo personal a la hora de mejorar nuestras relaciones con nuestro entorno y con nosotros mismos.

En definitiva y como conclusión final, las iniciativas de este tipo nos demuestran lo importante que es el trabajo colaborativo, las alianzas y la cooperación entre instituciones para buscar el beneficio de la profesión. Nunca se nos puede olvidar que las bibliotecas como organización, forman a la gente en habilidades que van desde la escucha y el liderazgo hasta la elaboración de un equipo y el modo de abordar el cambio. La inteligencia emocional es una herramienta imprescindible en estos nuevos tiempos, estamos empezando a comprender y a aceptar que el éxito depende de más factores que la mera capacidad intelectual o la destreza técnica y que, para poder sobrevivir, y ciertamente poder prosperar en el cada vez más turbulento e incierto mercado laboral se requiere otro tipo de habilidades que tiene que ver con las cualidades internas de flexibilidad, iniciativa, optimismo, motivación y adaptabilidad. Además de estas cualidades, la inteligencia emocional nos enseña cómo debemos utilizar y manejar otras cualidades que tienen que ver con la eficacia grupal e interpersonal, es decir la capacidad de trabajar en equipo y la habilidad para negociar las disputas y con la eficacia dentro de la misma organización, su predisposición a participar activamente y su potencial de liderazgo.

BIBLIOGRAFÍA:

Los programas de desarrollo de la inteligencia emocional, Mara Cuadrado Gamarra: http://www.waece.org/biblioteca/pdfs/d071.pdf

Concepto de inteligencia emocional: http://www.rosario.org.mx/biblioteca/inteligencia%20emocional.htm

Competencia emocional en el trabajo: http://www.cesarpiqueras.com/inteligencia-emocional-en-el-trabajo-competencias/

I Jornadas Técnicas de Bibliotecas: http://www.aab.es/jornadas/i-jornadas-t%C3%A9cnicas-de-bibliotecas/

ANEXO I

Presentación I Jornadas Técnicas de Bibliotecas

I JORNADAS TÉCNICAS DE BIBLIOTECAS "INTELIGENCIA EMOCIONAL EN BIBLIOTECAS"

Comenzamos las que esperamos sean un elemento de formación continua para los profesionales de las bibliotecas y la gestión de la información en nuestra comunidad autónoma de Andalucía: I Jornadas Técnicas de Bibliotecas. La Dirección General de Industrias Creativas y del Libro junto con la Asociación Andaluza de Bibliotecarios organizan estas Jornadas con una clara intención de continuidad y sobre todo con el afán de llegar al mayor número de profesionales de nuestro sector para darles aquella formación complementaria que demandan en sus puestos de trabajo.

Para esta primera edición, hemos escogido un tema que creemos esencial si queremos dar unos servicios de calidad y excelencia acordes con los nuevos tiempos: "Inteligencia emocional en bibliotecas".

Los que trabajamos día a día en una biblioteca, sabemos por propia experiencia, que el bibliotecario es alguien que no sólo atiende, hace préstamos y devoluciones de libros. Es una persona que dota de un valor humano la biblioteca. Dirige una orquesta de gente y emociones.

¡Cuántas veces el bibliotecario ha tenido que hacer de psicólogo!: escucha, empatiza, interviene y asesora a la persona que entra por la puerta de su biblioteca.

Tampoco hay que olvidar el desgaste que puede sufrir una persona que trabaja cara al público. Quejas, exigencias, falta de reconocimiento, etc... ¿Puede uno

agotarse o no gestionar bien todo lo que le sucede?. ¿Sabemos medir hasta dónde podemos ofrecer de nosotros mismos, y hasta dónde no sin dejar de serlo?. ¿Estamos suficientemente capacitados para manejar, entender, seleccionar y trabajar nuestras emociones y las de los demás con eficiencia y generando resultados positivos?. ¿Sabemos utilizar las herramientas de la inteligencia emocional como la empatía, asertividad, escucha activa, paciencia, transmisión de confianza, etc.?. ¿Qué aplicaciones o beneficios pueden traernos el buen uso de la inteligencia emocional a las bibliotecas?.

A éstas y otras muchas preguntas, que a buen seguro surgirán, nos gustaría darles respuestas en nuestras I Jornadas Técnicas de Bibliotecas.

Te esperamos para compartir contigo un tema que creemos de gran interés para nuestro sector profesional y conseguir con estas Jornadas una capacitación que nos lleve a alcanzar resultados positivos para nuestras bibliotecas.

Lugares de celebración

– Sevilla: 15 de octubre. Consejería de Fomento y Vivienda. Antiguo Convento de Santa María de los Reyes. C/ Santiago, 33. De 9:30 a 14:30 y de 16:30 a 18:45 horas.
– Málaga: 22 de octubre. Instituto Andaluz del Deporte. Avd/ Santa Rosa de Lima, 5. De 9:30 a 14:30 y de 16:30 a 18:45 horas.

Modalidades de participación

Modalidad presencial: Será obligatoria la asistencia al 100% de la actividad. Se emitirá un certificado de asistencia por las 7 horas. La asistencia se controlará a través de control de firma a la entrada y salida de cada sesión. La certificación se dará al final de la Jornada, una vez acabado el programa de actividades.

Modalidad semi-presencial: Será obligatoria la asistencia al 100% de la actividad presencial. La asistencia presencial se controlará a través de control de firma a la entrada y salida de cada sesión. Se completará el número de horas, hasta 20, con el acceso a la plataforma Moodle de la AAB para la realización de varios módulos temáticos relacionados con el contenido de las Jornadas a propuesta de los docentes. La realización de las actividades propuestas será un requisito mínimo para la obtención de la certificación con las 20 horas de aprovechamiento. Para el acceso a la plataforma virtual, la AAB se pondrá en contacto con los inscritos en esta modalidad para darles las claves y ruta de acceso pertinentes. La actividad semi-presencial en la plataforma virtual estará abierta para su realización desde el 27 de octubre al 17 de noviembre de 2014.

Inscripción

La solicitud de inscripción (*) se realizará a través de dos fórmas:

1) Enviando un correo electrónico dirigido a la Asociación Andaluza de Bibliotecarios (aab@aab.es) indicando:
   – Nombre y apellidos.
   – DNI.
   – Correo electrónico.
   – Dirección postal completa.
   – Teléfono.
   – Centro de trabajo (opcional).
   – Modalidad: presencial/semi-presencial.
   – Asociado de la AAB: si/no.
   – Sede (Sevilla/Málaga):

2) Rellenando el formulario de inscripción que se encuentra en la página web: http://www.aab.es/jornadas/i-jornadas-t%C3%A9cnicas-de-bibliotecas/inscripci%C3%B3n/

Las inscripciones en la modalidad semi-presencial tienen preferencia en el cupo de participantes. Dado que el aforo es limitado, una vez cubiertas las plazas, quedará cerrado el plazo de inscripción, que será informado mediante nota informativa en la web de la AAB. En caso de enviar la solicitud y estar ya el cupo cerrado, la AAB se pondrá en contacto con el interesado para comunicarle que su solicitud queda en lista de espera.

Precios de matrícula

Modalidad presencial: Gratuito (certificación de sólo 7 horas de asistencia).

Modalidad semi-presencial: 10 euros (certificación de 20 horas de aprovechamiento).

Los asociados de la AAB tendrán una cuota reducida de sólo 5 euros. El abono del precio de inscripción en esta modalidad se deberá realizar en la cuenta ES34 2103 0147 32 0030000915. El abono de la matrícula es condición indispensable para que la inscripción sea efectiva en esta modalidad.

Importante

Ya que la actividad en la modalidad presencial es totalmente gratuita, y para garantizar un uso más eficiente de los recursos públicos empleados en su realización, el envío de la solicitud de inscripción conlleva el compromiso de asistencia al curso. En caso de no poder asistir a la actividad una vez admitido, deberá comunicarlo a la

organización con al menos siete días de antelación, para que esa plaza sea cubierta con otra persona interesada. De no cumplirse este requisito, perderá la prioridad en la asistencia a las futuras actividades organizadas por la Dirección General de Industrias Creativas y del Libro o por la Asociación Andaluza de Bibliotecarios.

La certificación en ambas modalidades de participación se realizará tanto por la Asociación Andaluza de Bibliotecarios como por la Dirección General de Industrias Creativas y del Libro.

Plazos de inscripción

El plazo de envío de solicitudes de inscripción finaliza el 8 de octubre a las 14:00 horas.

Si las solicitudes han superado el número de plazas del curso, se enviará un correo electrónico a aquellas personas que han pasado a la reserva.

Destinatarios

Estas Jornadas están destinadas a:

– Personal técnico bibliotecario que presta sus servicios en cualquiera de las bibliotecas integrantes del Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación.
– Personal de empresas, cooperativas o profesionales que prestan sus servicios en relación con el mundo bibliotecario.
– Personal técnico bibliotecario en situación de desempleo, estudiantes y personas interesadas en general.

Organizan

– Dirección General de Industrias Creativas y del Libro.
– Asociación Andaluza de Bibliotecarios.

Programa de la actividad

Sesión mañana

De 09:00 a 09:30 h.: Acreditación.

De 09:30 a 10:00 h.: Inauguración.

De 10:00 a 11:30 h.: *Ponencia:* "Competencia emocional en la biblioteca del nuevo milenio". María Isabel Borda Crespo, Universidad de Málaga, Vicedecana de Relaciones Internacionales y Cultura.

De 11:30 a 13:00 h.: *Taller-experiencial:* "Un psicólogo en la biblioteca: el bibliotecario". Ana María Jiménez Rodríguez. Psicóloga infantil y de adultos en terapia Gestalt y con experiencia en gestión de la biblioteca municipal de Quéntar, Granada.

De 13:00 a 14:30 h.: *Experiencia:* "Bibliotecas con Inteligencia Emocional: Espacios con futuro". Jesús López Lucas. Universidad de Salamanca. Documentalista CRAI.

Pausa.

Sesión tarde

De 16:30 a 18:00 h.: *Tertulia:* "Aplicaciones y beneficios del uso de la inteligencia emocional en bibliotecas". Intervienen: María Isabel Borda Crespo, Ana María Jiménez Rodríguez y Jesús López Lucas.

De 18:00 a 18:15 h.: *Presentación:* "XVIII Jornadas Bibliotecarias de Andalucía".

De 18:15 a 18:30 h.: Clausura.

De 18:30 a 18:45 h.: Entrega de certificados (sólo para los asistentes inscritos en la modalidad presencial).

(*) De acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de carácter personal, se le informa que los datos de carácter personal proporcionados serán incluidos en un fichero, titularidad de la ASOCIACIÓN ANDALUZA DE BIBLIOTECARIOS, debidamente registrada en la Agencia Española de Protección de Datos y que tiene por finalidad el tratamiento administrativo de los asociados.

Podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiéndose a esta Asociación sita en la Calle Ollerías, 45-47; 3º D, de Málaga.

Así mismo, le comunicamos que sus datos serán tratados con la confidencialidad exigida en la normativa en materia de protección de datos y con las medidas de seguridad exigidas en la misma.

Mediante este documento se cumple con el deber de información legal exigidos en la normativa de protección de datos.

ANEXO II

Folleto I Jornadas Técnicas de Bibliotecas

I JORNADAS TÉCNICAS DE BIBLIOTECAS

Sevilla, 15 de octubre de 2014
Málaga, 22 de octubre de 2014

"Inteligencia emocional en bibliotecas"

Organizan:
Dirección General de Industrias Creativas y del Libro
Asociación Andaluza de Bibliotecarios

JUNTA DE ANDALUCIA
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE

ASOCIACIÓN ANDALUZA
DE BIBLIOTECARIOS

I JORNADAS TÉCNICAS DE BIBLIOTECAS

"Inteligencia emocional en bibliotecas"

Comenzamos las que esperamos sean un elemento de formación continua para los profesionales de las bibliotecas y la gestión de la información en nuestra comunidad autónoma de Andalucía: I Jornadas Técnicas de Bibliotecas. La Dirección General de Industrias Creativas y del Libro junto con la Asociación Andaluza de Bibliotecarios organizan estas Jornadas con una clara intención de continuidad y sobre todo con el afán de llegar al mayor número de profesionales de nuestro sector para darles aquella formación complementaria que demandan en sus puestos de trabajo.

Para esta primera edición, hemos escogido un tema que creemos esencial si queremos dar unos servicios de calidad y excelencia acordes con los nuevos tiempos: "Inteligencia emocional en bibliotecas".

Los que trabajamos día a día en una biblioteca, sabemos por propia experiencia, que el bibliotecario es alguien que no sólo atiende, hace préstamos y devoluciones de libros. Es una persona que dota de un valor humano la biblioteca. Dirige una orquesta de gente y emociones.

¡Cuántas veces el bibliotecario ha tenido que hacer de psicólogo!: escucha, empatiza, interviene y asesora a la persona que entra por la puerta de su biblioteca.

Tampoco hay que olvidar el desgaste que sufre una persona que trabaja cara al público. Quejas, exigencias, falta de reconocimiento, etc... ¿Puede uno agotarse o no gestionar bien todo lo que le sucede?. ¿Sabemos medir hasta dónde podemos ofrecer de nosotros mismos, y hasta dónde no sin dejar de serlo?. ¿Estamos suficientemente capacitados para manejar, entender, seleccionar y trabajar nuestras emociones y las de los demás con eficiencia y generando resultados positivos?. ¿Sabemos utilizar las herramientas de la inteligencia emocional como la empatía, asertividad, escucha activa, paciencia, transmisión de confianza, etc.?. ¿Qué aplicaciones o beneficios pueden traernos el buen uso de la inteligencia emocional a las bibliotecas?

A éstas y otras muchas preguntas, que a buen seguro surgirán, nos gustaría darles respuestas en nuestras I Jornadas Técnicas de Bibliotecas.

Te esperamos para compartir contigo un tema que creemos de gran interés para nuestro sector profesional y conseguir con estas Jornadas una capacitación que nos lleve a alcanzar resultados positivos para nuestras bibliotecas.

Lugares de celebración

- Sevilla: 15 de octubre. Consejería de Fomento y Vivienda. Antiguo Convento de Santa María de los Reyes. C/ Santiago, 33. De 9:30 a 14:30 y de 16:30 a 18:45 horas.
- Málaga: 22 de octubre. Instituto Andaluz del Deporte. Avd/ Santa Rosa de Lima, 5. De 9:30 a 14:30 y de 16:30 a 18:45 horas.

Modalidades de participación

Modalidad presencial: Será obligatoria la asistencia al 100% de la actividad. Se emitirá un certificado de asistencia por las 7 horas. La asistencia se controlará a través de control de firma a la entrada y salida de cada sesión. La certificación se dará al final de la Jornada, una vez acabado el programa de actividades.

Modalidad semi-presencial: Será obligatoria la asistencia al 100% de la actividad presencial. La asistencia presencial se controlará a través de control de firma a la entrada y salida de cada sesión. Se completará el número de horas, hasta 20, con el acceso a la plataforma Moodle de la AAB para la realización de varios módulos temáticos relacionados con el contenido de las Jornadas a propuesta de los docentes. La realización de las actividades propuestas será un requisito mínimo para la obtención de la certificación con las 20 horas de aprovechamiento. Para el acceso a la plataforma virtual, la AAB se pondrá en contacto con los inscritos en esta modalidad para darles las claves y ruta de acceso pertinentes. La actividad semi-presencial en la plataforma virtual estará abierta para su realización desde el 27 de octubre al 17 de noviembre de 2014.

Inscripción

La solicitud de inscripción (*) se realizará a través de dos formas:

1. Enviando un correo electrónico dirigido a la Asociación Andaluza de Bibliotecarios (aab@aab.es) indicando:
   - Nombre y apellidos.
   - DNI.
   - Correo electrónico.
   - Dirección postal completa.
   - Teléfono.
   - Centro de trabajo (opcional).
   - Modalidad: presencial/semi-presencial.
   - Asociado de la AAB: si/no.
   - Sede (Sevilla/Málaga).

2. Rellenando el formulario de inscripción que se encuentra en la página web: http://www.aab.es/jornadas/i-jornadas-t%C3%A9cnicas-de-bibliotecas/inscripci%C3%B3n/

Las inscripciones en la modalidad semi-presencial tienen preferencia en el cupo de participantes. Dado que el aforo es limitado, una vez cubiertas las plazas, quedará cerrado el plazo de inscripción, que será informado mediante nota informativa en la web de la AAB. En caso de enviar la solicitud y estar ya el cupo cerrado, la AAB se pondrá en contacto con el interesado para comunicarle que su solicitud queda en lista de espera.

Precio de matrícula

Modalidad presencial: Gratuito (certificación de sólo 7 horas de asistencia).
Modalidad semi-presencial: 10 € (certificación de 20 horas de aprovechamiento).

Los asociados de la AAB tendrán una cuota reducida de sólo 5 €. El abono del precio de inscripción en esta modalidad se deberá realizar en la cuenta ES34 2103 0147 32 0030000915. El abono de la matrícula es condición indispensable para que la inscripción sea efectiva en esta modalidad.

Importante

Ya que la actividad en la modalidad presencial es totalmente gratuita, y para garantizar un uso más eficiente de los recursos públicos empleados en su realización, el envío de la solicitud de inscripción conlleva el compromiso de asistencia al curso. En caso de no poder asistir a la actividad una vez admitido, deberá comunicarlo a la organización con al menos siete días de antelación, para que esa plaza sea cubierta con otra persona interesada. De no cumplirse este requisito, perderá la prioridad en la asistencia a las futuras actividades organizadas por la Dirección General de Industrias Creativas y del Libro o por la Asociación Andaluza de Bibliotecarios.

La certificación en ambas modalidades de participación se realizará tanto por la Asociación Andaluza de Bibliotecarios como por la Dirección General de Industrias Creativas y del Libro.

Plazos de inscripción

El plazo de envío de solicitudes de inscripción finaliza el 8 de octubre a las 14:00 horas.

Si las solicitudes han superado el número de plazas del curso, se enviará un correo electrónico a aquellas personas que han pasado a la reserva.

Destinatarios

Estas Jornadas están destinadas a:

- Personal técnico bibliotecario que presta sus servicios en cualquiera de las bibliotecas integrantes del Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación.
- Personal de empresas, cooperativas o profesionales que prestan sus servicios en relación con el mundo bibliotecario.
- Personal técnico bibliotecario en situación de desempleo, estudiantes y personas interesadas en general.

Organizan

Dirección General de Industrias Creativas y del Libro. Asociación Andaluza de Bibliotecarios.

Programa de la actividad

SESIÓN DE MAÑANA

- De 9:00 a 9:30 h.: Acreditación.
- De 9:30 a 10:00 h.: Inauguración.
- De 10:00 a 11:30 h.: *Ponencia* "Competencia emocional en la biblioteca del nuevo milenio". María Isabel Borda Crespo, Universidad de Málaga, Vicedecana de Relaciones Internacionales y Cultura.
- De 11:30 a 13:00 h.: *Taller-experiencial* "Un psicólogo en la biblioteca: el bibliotecario". Ana María Jiménez Rodríguez. Psicóloga infantil y de adultos en terapia Gestalt y con experiencia en gestión de la biblioteca municipal de Quéntar, Granada.
- De 13:00 a 14:30 h.: *Experiencia* "Bibliotecas con Inteligencia Emocional: Espacios con futuro". Jesús López Lucas. Universidad de Salamanca. Documentalista CRAI.

  Pausa

SESIÓN DE TARDE

- De 16:30 a 18:00 h.: *Tertulia* "Aplicaciones y beneficios del uso de la inteligencia emocional en bibliotecas". Intervienen: María Isabel Borda Crespo, Ana María Jiménez Rodríguez y Jesús López Lucas.
- De 18:00 a 18:15 h.: Presentación "XVIII Jornadas Bibliotecarias de Andalucía".
- De 18:15 a 18:30 h.: Clausura.
- De 18:30 a 18:45 h.: Entrega de certificados (sólo para los asistentes inscritos en la modalidad presencial).

(*) De acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de carácter personal, se le informa que los datos de carácter personal proporcionados serán incluidos en un fichero, titularidad de la ASOCIACIÓN ANDALUZA DE BIBLIOTECARIOS, debidamente registrada en la Agencia Española de Protección de Datos y que tiene por finalidad el tratamiento administrativo de los asociados.

Podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiéndose a esta Asociación sita en la Calle Ollerías, 45-47; 3º D, de Málaga.

Así mismo, le comunicamos que sus datos serán tratados con la confidencialidad exigida en la normativa en materia de protección de datos y con las medidas de seguridad exigidas en la misma.

Mediante este documento se cumple con el deber de información legal exigidos en la normativa de protección de datos.

Andalucía
CULTURA
BIBLIOTECAS

ANEXO III

Nota para los asistentes a la modalidad semipresencial

Nota para los asistentes en la modalidad semi-presencial.

Fechas de realización del curso virtual.

Inicio: 27 de octubre de 2014. Fin: 15 de diciembre de 2014.

El curso virtual tiene una duración de 13 horas lectivas que se unirán a las 7 horas de la sesión presencial y que darán al alumno la posibilidad de optar a conseguir un título de 20 horas de aprovechamiento.

El curso se desarrollará a distancia, más concretamente en un entorno de formación virtual a través de Internet, en la plataforma Moodle de la AAB, por lo que el alumno ha de tener acceso a la red Internet para su realización y cuenta de correo electrónico.

Para el acceso a la plataforma virtual, la AAB se pondrá en contacto con los inscritos en esta modalidad para darles las claves y ruta de acceso pertinentes.

Objetivos

De forma concreta, se pretenden conseguir los siguientes objetivos específicos:

- Profundizar en el conocimiento de las herramientas de la inteligencia emocional.
- Aplicación de los conocimientos en el ámbito personal y profesional.
- Conocer el uso y manejo de las herramientas de inteligencia emocional.
- Aplicaciones o beneficios pueden traernos el buen uso de la inteligencia emocional a las bibliotecas.

Programa

El curso consta de tres módulos, dentro de los cuales se pueden encontrar las presentaciones de la sesión presencial, lecturas recomendadas, videos relacionados con la temática del módulo y cuestionarios a contestar obligatoriamente. Los módulos son:

1. Competencia emocional en la biblioteca del nuevo milenio.
2. Un psicólogo en la biblioteca: el bibliotecario.
3. Bibliotecas con Inteligencia Emocional: Espacios con futuro.

Metodología y Evaluación

La realización de las actividades propuestas será un requisito mínimo para la obtención de la certificación con las 20 horas de aprovechamiento.

El curso se compone de tres módulos, en los que se profundizará en lo expuesto en la temática de la sesión presencial. Para superar cada módulo será necesario realizar y superar un cuestionario tipo test de respuestas alternativas, Para la realización de este tipo test se darán varías oportunidades para su realización.

Con posterioridad, y una vez comprobada la realización de las actividades propuestas se procederá a la emisión de los certificados, que serán remitidos por correo postal a la dirección indicada en el momento de la inscripción a las Jornadas, a partir de enero de 2015.

ANEXO IV

Encuesta

I JORNADAS TÉCNICAS DE BIBLIOTECAS

Tu opinión es realmente importante para que las Jornadas Técnicas de Bibliotecas sean cada vez más las Jornadas que tú necesitas. Por favor, responde a las cuestiones marcando la casilla correspondiente. Para las relativas a la valoración anota una puntuación desde 1 para la nota más baja hasta 10 para la más alta. El cuestionario puedes entregarlo en la mesa de información o enviarlo a la sede de la AAB. Gracias por tu colaboración.

Centro de trabajo

Biblioteca pública municipal: ☐ Otra biblioteca pública: ☐ Biblioteca escolar: ☐

Biblioteca universitaria: ☐ Biblioteca especializada: ☐ Profesor de Documentación: ☐

Alumno/a Documentación: ☐ Otro (indica cuál): ☐

Provincia de residencia

Almería ☐ Cádiz ☐ Córdoba ☐ Granada ☐ Huelva ☐ Jaén ☐

Málaga ☐ Sevilla ☐

Valoración de la información previa

Antelación con la que se ha difundido:
Contenido informativo:

Valoración general de los contenidos

Estructura temática:

Distribución de tiempos:

Contenidos del programa científico:

Valoración detallada de contenidos

	Interés del tema	Desarrollo
Ponencia: "Competencia emocional en la biblioteca del nuevo milenio". María Isabel Borda Crespo.		
Taller-experiencial: "Un psicólogo en la biblioteca: el bibliotecario". Ana María Jiménez Rodríguez.		
Experiencia: "Bibliotecas con Inteligencia Emocional: Espacios con futuro". Jesús López Lucas.		
Tertulia: "Aplicaciones y beneficios del uso de la inteligencia emocional en bibliotecas". María Isabel Borda Crespo, Ana María Jiménez Rodríguez y Jesús López Lucas.		

Valoración de infraestructuras y equipamiento:

Valoración general de la organización:

¿Qué es lo que más te ha gustado de estas jornadas?

¿Qué es lo que menos te ha gustados de estas jornadas?

¿Qué opinas que no debería faltar en futuras jornadas?

Observaciones:

ANEXO V

Certificados

JUNTA DE ANDALUCIA
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE

ASOCIACIÓN ANDALUZA DE BIBLIOTECARIOS

I JORNADAS TÉCNICAS DE BIBLIOTECAS

DIPLOMA ACREDITATIVO

a

D./Dª. NOMBRE Y APELLIDOS

por su asistencia a las I JORNADAS TÉCNICAS DE BIBLIOTECAS, celebradas en Sevilla el día 15 de octubre de 2014, con una duración de 7 horas lectivas.

En Sevilla a 15 de octubre de 2014.

El Director General de Industrias Creativas y del Libro. — El Presidente de las Asociación Andaluza de Bibliotecarios.

D. David Luque Peso. — D. Antonio Tomás Bustamante Rodríguez.

JUNTA DE ANDALUCIA
CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE

ASOCIACIÓN ANDALUZA DE BIBLIOTECARIOS

I JORNADAS TÉCNICAS DE BIBLIOTECAS

DIPLOMA ACREDITATIVO

a

D./Dª. NOMBRE Y APELLIDOS

por su asistencia a las I JORNADAS TÉCNICAS DE BIBLIOTECAS, celebradas en Málaga el día 22 de octubre de 2014, mas la participación en la actividad docente semipresencial con una duración de total de 20 horas de aprovechamiento.

En Málaga a 22 de octubre de 2014.

El Director General de Industrias Creativas y del Libro. — El Presidente de las Asociación Andaluza de Bibliotecarios.

D. David Luque Peso. — D. Antonio Tomás Bustamante Rodríguez.

DIGIBÍS

Software de gestión para Bibliotecas, Archivos y Museos

Digitalización enriquecida de fondo antiguo y patrimonial

¡Con estándares internacionales para un **mundo enlazado y abierto!**

ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification
Nº ES042816-1

DIGIBÍS. C/ Alenza, 4. Madrid. Tel.: 914 32 08 88. E-mail: digibis@digibis.com

www.digibis.com

AENOR Producto Certificado Proyecto I+D+i