

**ECHO
CAST**

EUROPEAN CULTURAL
HERITAGE ORGANIZATIONS
CUSTOMER AWARENESS
STAFF TRAINING

Materiały szkoleniowe EHOCAST

Narzędzie wspierające rozwój
kompetencji społecznych pracowników
i budowanie standardów obsługi klienta
w instytucjach kultury

Materiały szkoleniowe ECHOCAST jako narzędzie rozwoju kompetencji

Standardy obsługi klienta w instytucjach kultury i ich budowanie

Muzea i inne instytucje kultury są w dzisiejszym świecie częścią przemysłu – kulturalnego, turystycznego, edukacyjnego, rozrywkowego, sektora GLAM (z angielskiego: galerie, biblioteki, archiwa, muzea)... – można by wymieniać nazwy jeszcze długo i wedle różnorodnych podziałów.

To sytuacja, w której panuje konkurencja o klienta. Klienta, który w swoim wolnym czasie chce zazwyczaj przeżyć coś miłego lub ciekawego.

Dlatego tak istotna jest jakość obsługi – wysoka lub nawet przekraczająca oczekiwania klientów. Wysokie standardy kontaktów ze zwiedzającymi pozwalają wyróżnić się wśród konkurencji i uzyskiwać w ten sposób wizerunkową i biznesową przewagę.

Kluczem do wysokiej jakości obsługi jest właściwa ocena potrzeb klienta, w której pomagają nie tylko kosztowne i czasochłonne badania rynkowe czy ekspertyzy, ale także umiejętności komunikacyjne pracowników, takie jak choćby: bieżąca obserwacja odwiedzających, uważne ich słuchanie, właściwe zadawanie pytań, zachęcanie klientów do wyrażania opinii.

Standardy jakości i konsekwencja są kluczowe dla sukcesu. To od pracujących zgodnie bądź niezgodnie z nimi ludzi zależy tak wiele. Nic więc dziwnego, że współcześnie coraz częściej – także w instytucjach kultury, nie tylko w biznesie – myśli się w kierunku strategicznego zarządzania zasobami ludzkimi, osiągania celów organizacji za pośrednictwem pracowników.

Ludzie są zasobami firmy, a co jest zasobami ludzi? Kompetencje, w tym umiejętności społeczne. To one pozwalają prawidłowo wykonywać zadania na danym stanowisku pracy.

Kompetencje społeczne i obywatelskie

Kompetencje osobiste, społeczne i międzykulturowe obejmują zachowania niezbędne do skutecznego i konstruktywnego uczestnictwa w życiu prywatnym i zawodowym, szczególnie w społeczeństwach charakteryzujących się coraz większą różnorodnością. Dotyczy to także rozwiązywania konfliktów w razie potrzeby. Podstawowe umiejętności w zakresie tych kompetencji to zdolność do: konstruktywnego porozumiewania się w różnych środowiskach, wykazywania się tolerancją, wyrażania i rozumienia różnych punktów widzenia, negocjowania połączonego ze zdolnością tworzenia klimatu zaufania, a także do empatii. Zakres ten obejmuje również zdolność do radzenia sobie ze stresem i frustracją oraz do wyrażania ich w konstruktywny sposób, jak również dokonywanie rozróżnienia sfery osobistej i zawodowej.

Kompetencja – właściwość, zakres uprawnień, pełnomocnictw instytucji albo osoby do realizowania określonego działania; połączenie wiedzy, umiejętności oraz postaw. Słowo „kompetencja” pochodzi od łacińskiego „competentia” – odpowiedniość, zgodność – i „competere” – schodzić się, zgadzać się, nadawać się, współzawodniczyć (z kimś).

Warto dodać, że kompetencje społeczne i obywatelskie są wymieniane wśród kompetencji kluczowych w najważniejszych dokumentach na temat edukacji i strategii społecznych Unii Europejskiej i Rzeczypospolitej (np. Polska 2030). Według nich nabywanie i ciągłe rozwijanie wszystkich kluczowych

kompetencji jest podstawą do sprawnego funkcjonowania we współczesnym świecie. Jednak zdobywanie umiejętności społecznych jest zazwyczaj trudniejsze w środowiskach defaworyzowanych. Nawet szkoła mimo celów wychowawczych i edukacyjnych zapisanych w podstawie programowej niekoniecznie pozwala na rozwinięcie się uczniom w tej sferze. Wielu zachowań społecznych ludzie uczą się dopiero w środowisku pracy. Stworzenie pracownikom warunków do rozwijania kompetencji społecznych jest korzystne zarówno dla instytucji, jak i dla nich samych. Zwłaszcza jeśli ich codzienne obowiązki polegają na kontaktach z innymi ludźmi.

Kompetencje społeczne, czyli co?

Różne wyjaśnienia słownikowe i koncepcje naprowadzają na wyróżnienie trzech aspektów kompetencji społecznych:

- aspekt poznawczy: posiadana wiedza, rozumienie sytuacji społecznych, znajomość skryptów i reguł interakcji międzyludzkich oraz umiejętność planowania zachowań społecznych,
- aspekt motywacyjny i emocjonalny: postawa, gotowość do angażowania się w sytuacje społeczne (w tym empatia),
- umiejętności zastosowania znanych schematów we własnym działaniu, wykorzystywanie umiejętności społecznych.

Michael Argyle, psycholog społeczny, profesor Uniwersytetu Oksfordzkiego, wyróżnił takie elementy kompetencji społecznych jak:

- empatia oraz umiejętność podejmowania ról istotnych z punktu widzenia współpracy i układania harmonijnych relacji z innymi,
- nagradzanie, czyli umiejętność udzielania wzmocnień społecznym innym ludziom, i reguła wzajemności, czyli odzwierciedlania i motywowania,
- asertywność, czyli umiejętność obrony własnych praw i granic bez okazywania agresji,

- rozumienie kontekstu społecznego i zachowań, w tym umiejętność rozwiązywania konfliktów (przyjmowanie i analizowanie innego punktu widzenia niż własny),
- komunikacja werbalna i niewerbalna,
- umiejętność korzystnej autoprezentacji.

Kompetencje społeczne można, a nawet trzeba ćwiczyć przez całe życie.

Skuteczny trening kompetencji społecznych

Na najskuteczniejszy trening umiejętności społecznych składają się:

- 1. Wypróbowywanie nowych reakcji i zachowań:** osoba nabywająca nowe zachowanie bądź reakcję powinna mieć szansę na samodzielne przećwiczenie ich w praktyce, symulację.
- 2. Dostęp do informacji zwrotnej:** nie wystarczy samo przedstawienie zachowania społecznego bądź przebiegu jakiejś sytuacji. Jeśli osoba poddawana treningowi uczestniczy w symulacji, powinna otrzymać informację zwrotną od obserwatora – trenera – oraz uczestnika interakcji na temat swojego działania, by móc je przeanalizować i dokonać ewentualnej korekty.
- 3. Czas na refleksyjne zrozumienie:** potrzebne jest stworzenie możliwości obserwowania reakcji i zachowania przez osobę uczestniczącą w treningu (np. analiza nagrań). Udział w szkoleniu, symulacje zachowań i reakcji, które są dla tej osoby nowe, powinny stać się bodźcem do przemyśleń i analizy, by miały szansę zostać włączone do repertuaru jej zachowań.
- 4. Zaangażowanie trenera:** obecność kogoś w charakterze trenera, mentora, kto na bieżąco pomaga w dostarczaniu informacji zwrotnych na temat nowych zachowań i reakcji, w ich korekcie, a następnie internalizacji.

Kompetencje społeczne można rozpoznawać za pomocą różnych technik, np. samoopisu, obserwacji, symulacji. Jeśli takiemu rozpoznaniu poza oceną towarzyszy informacja zwrotna dla uczestników, nabiera ono wymiaru treningowego. Żeby dana technika spełniała warunki rozwijające dla uczestnika, ten powinien daną grę, symulację:

- zrozumieć (poznać cel),
- opanować behawioralnie (móc się z nią oswoić i ją przeciwżyć),
- móc otrzymać i omówić informację zwrotną na temat jej wykonania,
- zinternalizować, włączyć do swojego stałego repertuaru zachowań.

Na takim właśnie rozumowaniu opierają się szkolenia i materiały ECHOCAST. Na początku każdego spotkania jasno określony jest temat i cel. Dzięki wymianie doświadczeń między pracownikami możliwe jest zaobserwowanie przez nich samych oraz trenera, jakie scenariusze sytuacyjne wykorzystują na co dzień, jakie są ich przekonania, wiedza, zachowania. Na bieżąco jest to odnoszone do standardów wyznaczonych przez instytucję – konfrontowane z wytycznymi i obowiązującymi procedurami. Omawiane i wzmacniane są pozytywne zachowania, pracownicy otrzymują też konkretną wiedzę i mogą od razu przeciwżyć ją pod okiem trenera. Uczestnicy uzyskują też informację zwrotną i potwierdzenie – od siebie samych, innych szkolonych i samego trenera.

Co to jest ECHOCAST?

ECHOCAST (European Cultural Heritage Organizations Customer Awareness Staff Training) to program i materiały szkoleniowe wypracowane w wyniku międzynarodowego projektu, w którym uczestniczyły instytucje kultury i ośrodki uniwersyteckie z różnych krajów europejskich.

Muzeum Pałacu Króla Jana III w Wilanowie aktualizuje, modyfikuje i rozwija owe materiały od 2014 roku za zgodą polskich partnerów projektu: Muzeum Zamkowego w Malborku i Międzynarodowego Centrum Kultury w Krakowie, oraz Schloss Schönbrunn Kultur- und Betriebsgesellschaft m.b.H., do którego należy nazwa ECHOCAST, zastrzeżona jako Community Trade Mark.

ECHOCAST W LICZBACH:

40+ osób – tyłu jest
certyfikowanych trenerów
ECHOCAST w Polsce

2014 – wtedy Muzeum Pałacu
Króla Jana III w Wilanowie zdecydowało się
na nowo opracować polską wersję językową
materiałów i zaktualizować je

2015 – w tym roku powstał
Program ECHOCAST Polska w celu
aktualizacji materiałów i zapewnienia
wysokiej jakości szkoleń dzięki zarówno
systematycznym pracom nad materiałami
i szkoleniu trenerów, jak i certyfikacji

150+ instytucji
w Polsce ma swoich
trenerów i/ lub szkoli
swoich pracowników

5 dostępnych modułów szkoleniowych:
„Doskonała obsługa klienta instytucji kultury”,
„Różne potrzeby zwiedzających”,
„Rozwiązywanie trudnych sytuacji”,
„Angażując publiczność”,
„Współpraca – klucz do rozwoju instytucji
kultury”. Kolejne są w opracowaniu.

1 moduł
w przygotowaniu
„Bezpieczeństwo”

2011 – w tym
roku na szerszą skalę
zaczęto poznawać
materiały ECHOCAST
w Polsce

1600 pracowników
instytucji kultury
otrzymało certyfikat
ukończenia szkolenia
ECHOCAST

87% uczestników szkoleń
ECHOCAST oceniło je jako bardzo
przydatne w codziennej pracy

Jakie kompetencje można rozwijać podczas szkoleń?

Wszystkie szkolenia ECHOCAST pozwalają rozwijać kompetencje społeczne uczestników, choć poruszają poszczególne zagadnienia w różnym stopniu.

W programie wszystkich modułów znajdują się ćwiczenia dotyczące komunikacji i poszerzania rozumienia społecznego kontekstu zachowań.

„Różne potrzeby zwiedzających” pozwalają najbardziej na tle innych modułów pracować nad empatią; „Rozwiązywanie trudnych sytuacji” zaś nad asertywnością, choć „Doskonała obsługa klienta instytucji kultury” wprowadza ten temat i pozwala w pewnym stopniu przećwiczyć asertywne zachowania. „Angażując publiczność” daje narzędzia do rozwijania kompetencji edukacyjnych, przewodnickich i kuratorskich, a „Współpraca” pozwala na pracę z zespołem nad rozwojem tytułowej kompetencji.

Zakres tematyczny poszczególnych modułów omówiony jest dokładniej na dalszych stronach.

W razie wątpliwości prosimy o kontakt, koordynatorzy programu ECHOCAST Polska chętnie pomogą w dobraniu odpowiedniego modułu i doradzą w kwestiach organizacyjnych.

● **empatia**

● **asertywność**

● **rozumienie kontekstu
społecznego i zachowań**

● **komunikacja werbalna
i niewerbalna**

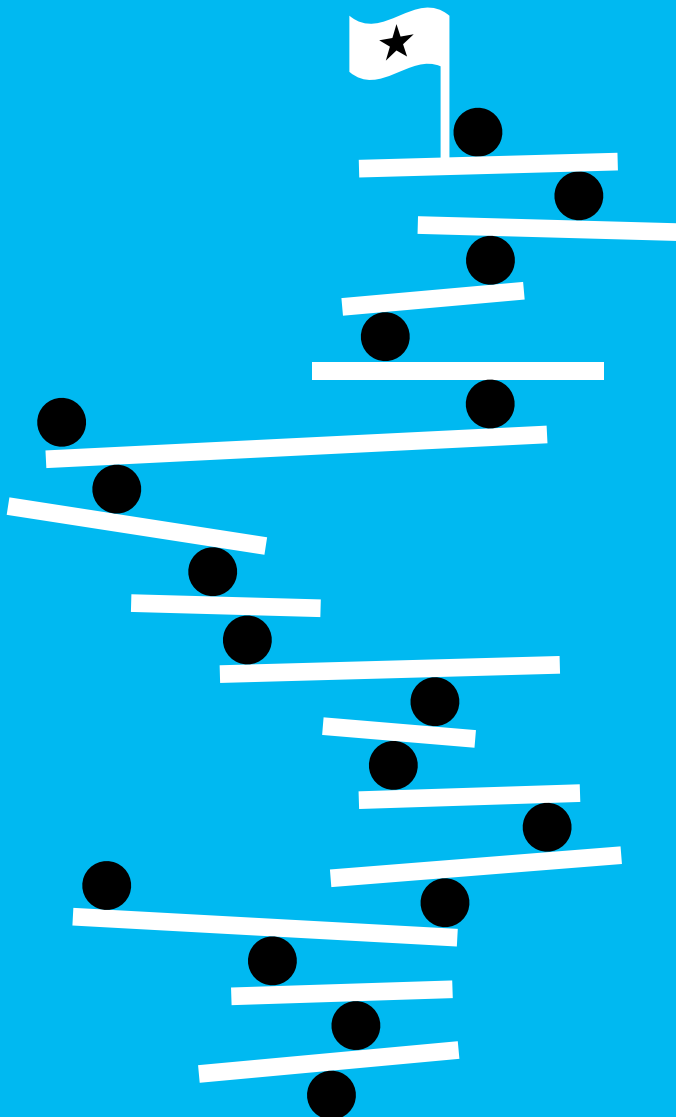
● **autoprezentacja**

● **współpraca**

● **wspieranie edukacji**

● **innych osób**

Jak zamówić szkolenie?



Rodzaje szkoleń

Szkolenia trenerskie

Muzeum Pałacu Króla Jana III w Wilanowie prowadzi szkolenia trenerskie, które odbywają się w siedzibie tej instytucji raz, dwa razy do roku i poprzedzone są procesem rekrutacji.

Zazwyczaj dobrymi kandydatami na trenerów ECHOCAST są ci pracownicy instytucji kultury, którzy odpowiadają za koordynację pracy i szkolenie osób w zakresie profesjonalnych bezpośrednich kontaktów ze zwiedzającymi, takich jak np.: edukatorzy, wolontariusze, przewodnicy, kuratorzy, personel dozorujący, wartownicy, kasjerzy.

Szkolenie to zapewnia przede wszystkim profesjonalne wsparcie osobom, które same szkolą lub będą szkolić pracowników muzeów i innych instytucji kultury na co dzień pracujących z publicznością. Kurs podzielony jest na dwie części: teoretyczną i praktyczną. W pierwszej części uczestnicy poznają zaktualizowane materiały szkoleniowe, omawiane są zagadnienia związane z jakością obsługi gościa muzealnego, jego potrzebami, oczekiwaniami i odpowiedzią na nie ze strony instytucji kultury. Drugi moduł ma charakter praktyczny. Uczestnicy warsztatów zapoznają się z metodologią oraz narzędziami niezbędnymi do efektywnej pracy trenera ECHOCAST. Mają możliwość, by przećwiczyć swoje umiejętności pod superwizją. Zdanie egzaminu końcowego upoważnia do otrzymania certyfikatu i oznacza przystąpienie do programu ECHOCAST Polska w roli trenera.

Podsumowując: dzięki temu szkoleniu można zdobyć i przećwiczyć umiejętności trenerskie, poznać zaktualizowane materiały szkoleniowe ECHOCAST i uzyskać certyfikat trenerski. To także okazja do znalezienia się w gronie osób, które mają te same wyzwania, co służy wymianie doświadczeń, inspiracji i wzajemnemu uczeniu się.

Szkolenia pracowników

Szkolenia pracowników prowadzone są przez certyfikowanych trenerów programu ECHOCAST Polska, których lista wraz z danymi kontaktowymi udostępniana jest przez Muzeum Pałacu Króla Jana III w Wilanowie na stronie www.muzeumwilanow.pl. Muzeum nie pośredniczy w organizacji szkoleń pracowników, a udziela informacji o osobach z aktualnymi certyfikatami. Szkolenia odbywają się zgodnie ze standardami ECHOCAST według zaktualizowanych, zmodyfikowanych i dostosowanych do warunków polskich instytucji kultury materiałów.

Dostępne są następujące moduły szkoleniowe: „Doskonała obsługa klienta instytucji kultury”, „Różne potrzeby zwiedzających”, „Rozwiązywanie trudnych sytuacji”, „Angażując publiczność”, „Współpraca – klucz do rozwoju instytucji kultury”, które pomagają rozwijać i wzmacniać kompetencje społeczne pracowników. W przygotowaniu jest również szkolenie dotyczące bezpieczeństwa. Omówienie zakresu poszczególnych modułów znajduje się w dalszej części broszury oraz na stronie www.wilanow-palac.pl.

Zazwyczaj proces szkolenia pracowników powinien zacząć się od modułu „Doskonała obsługa klienta instytucji kultury”. Pozostałe materiały służą rozwijaniu już przeciwiczonych kompetencji i zaplanowane są jako dalsze etapy procesu pracy z zespołem i kształtowania standardów jakości obsługi.

Właśnie w takim, szerszym kontekście – wypracowywania i utrzymywania optymalnych dla danej instytucji rozwiązań pracy z publicznością – warto planować szkolenia pracowników i współpracowników. W dobraniu konkretnych modułów szkoleniowych ECHOCAST do oczekiwań zamawiającego i specyfiki danej instytucji mogą pomóc koordynatorzy programu.

Jak zamówić szkolenie pracowników

1. Czego oczekujesz?

To kluczowe pytanie do osób podejmujących decyzję o szkoleniu (np. dyrekcji, kierowników, liderów zespołów).

Zastanów się, jakie są potrzeby i oczekiwania:

- instytucji,
- personelu na co dzień kontaktującego się z publicznością,
- Twoje jako osoby zarządzającej zespołem.

W refleksji mogą pomóc takie pytania:

- jakie standardy obowiązują w instytucji,
- jaka jest opinia zwiedzających,
- jakie są problemy, o których informują pracownicy,
- co Ty uważasz za wyzwanie,
- co warto wzmocnić, a co zmienić.

Jeżeli wśród Twoich oczekiwań jest gruntowna zmiana, pamiętaj, że samo wysłanie pracowników na szkolenie bez przemyślenia celu i kontekstu oraz wprowadzenia innych działań najprawdopodobniej niewiele zmieni. Szkolenia to tylko i aż narzędzie kształtowania kompetencji społecznych i stałej pracy z personelem.

2. Ustal warunki

Wybierz trenera z listy dostępnej na: <https://www.wilanow-palac.pl>.

Skontaktuj się z wybraną osobą i ustal z nią szczegóły i warunki współpracy. To z nią porozumiesz się co do terminu, wyboru konkretnego modułu lub modułów szkoleniowych, wynagrodzenia, druku materiałów szkoleniowych, podziału obowiązków organizacyjnych itp.

3. Zgłoś egzamin

Miesiąc przed planowanym szkoleniem skontaktuj się z biurem ECHOCAST Polska, by potwierdzić egzamin i ustalić szczegóły opłaty. Aktualne ceny, zgodne z Regulaminem programu ECHOCAST Polska, są zawsze dostępne na stronie [www Muzeum Pałacu Króla Jana III w Wilanowie](http://www.muzeum-palacu-króla-jana-iii-w-wilanowie.pl).

4. Zadbaj o organizację

Grupa szkoleniowa powinna liczyć ok. 12 osób, nie więcej niż 16 – wtedy będą mogły przejść procesy grupowe, a uczestnicy skorzystają ze spotkania. Przerwa obiadowa w ciągu dnia to szansa na integrację pracowników i wzmocnienie ich poczucia przynależności do instytucji – dlatego, jeśli to możliwe, zapewnij im poczęstunek, np. ciepły posiłek, albo stwórz warunki do tego, by mogli przerwę spędzić razem.

5. Utrzymaj standardy

Po szkoleniu, zdaniu egzaminu i uzyskaniu certyfikatu pracownicy są zazwyczaj zmotywowani do pracy na najwyższym poziomie. Warto pamiętać o tym, by podtrzymywać ten entuzjazm i wzmacniać ich kompetencje – to po prostu doskonała szansa na dobrą pracę zespołu, kontakty z publicznością na najwyższym poziomie i w rezultacie doskonały wizerunek instytucji spełniającej najwyższe standardy.

6. Pytaj w razie potrzeby

Koordynatorzy programu ECHOCAST Polska chętnie pomogą w dobraniu odpowiedniego modułu i doradzą w kwestiach organizacyjnych.

KONTAKT:

Muzeum Pałacu Króla Jana III w Wilanowie

echocast@muzeum-wilanow.pl

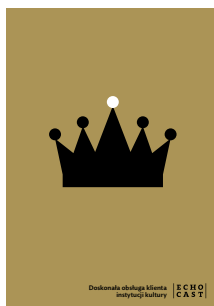
www.wilanow-palac.pl/o_muzeum/projekty_krajowe/echocast

Materiały szkoleniowe ECHOCAST

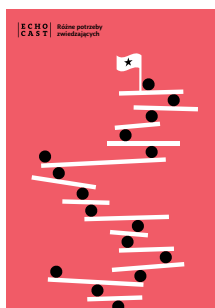
Poniżej przedstawiamy wszystkie opracowane do tej pory moduły szkoleniowe – ich zakres i planowane efekty.

Materiały można wykorzystać jako narzędzie do stałego procesu wzmacniania kompetencji pracowników i uwzględnić je w programie szkoleń pracowniczych. Na początek polecamy realizację dwudniowego modułu „Doskonała obsługa klienta instytucji kultury”, ewentualnie uzupełnionego o jednodniowe szkolenie „Różne potrzeby zwiedzających”.

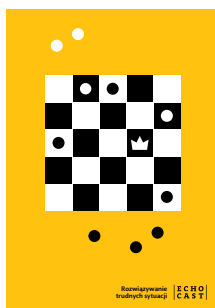
„Rozwiązywanie trudnych sytuacji” polecane jest jako dalsze w kolejności jako specjalistyczne, rozwijające umiejętności reagowania w sytuacjach trudnych. „Angażując publiczność” to materiały do pracy z osobami tworzącymi i realizującymi różne zajęcia edukacyjne, oprowadzania, programy dla publiczności. Z kolei „Współpraca – klucz do rozwoju instytucji kultury” to moduł sprzyjający budowania kultury współpracy w relacjach zawodowych. Każde szkolenie kończy się testem z wiedzy nabytej podczas spotkania.



„Doskonała obsługa klienta instytucji kultury” – szkolenie podkreśla rolę personelu pierwszego kontaktu i znaczenie wysokiej jakości obsługi, rozwija postawy sprzyjające współpracy z odwiedzającymi zgodne z procedurami obowiązującymi w instytucjach dziedzictwa, wzmacnia postawy odpowiadające na potrzeby i oczekiwania zwiedzających i wprowadza ćwiczenia skutecznej komunikacji.



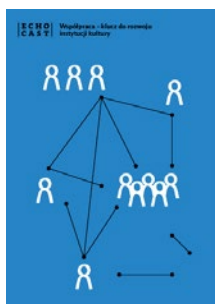
„Różne potrzeby zwiedzających” – szkolenie rozwija wiedzę o potrzebach różnych grup zwiedzających i możliwościach odpowiadania na ich oczekiwania (np. seniorów, gości z niepełnosprawnościami, osób z różnych kręgów kulturowych).



„Rozwiązywanie trudnych sytuacji” – szkolenie specjalistyczne, oparte na analizie konfliktów, pozwala rozpoznawać ich mechanizmy, rozwija umiejętności reagowania w sytuacjach trudnych, umożliwia ćwiczenie zachowań skutecznych i adekwatnych w danej sytuacji.



„Angażując publiczność” – szkolenie specjalistyczne, wyposażające uczestników w wiedzę i umiejętności dotyczące tworzenia i realizacji różnych rodzajów zajęć edukacyjnych oraz oprowadzania wycieczek po muzeach i interpretacji dziedzictwa.



„Współpraca – klucz do rozwoju instytucji kultury” – szkolenie ma na celu wyposażić uczestników w wiedzę i umiejętności dotyczące budowania kultury współpracy w relacjach zawodowych.

Doskonała obsługa klienta instytucji kultury

🕒 Czas szkolenia: dwa dni po ok. 8 godzin + 1 godz. na egzamin

Cele szkolenia


- Uświadomienie znaczenia wysokiej jakości obsługi jako czynnika mającego wpływ na postrzeganie instytucji.
- Zmotywowanie uczestników szkolenia do tego, aby zapewniali klientom możliwie doskonałą obsługę.
- Zachęcenie słuchaczy do korzystania z informacji zwrotnej od klientów.
- Stworzenie w zespole podstaw do otwartej, dynamicznej współpracy między sobą oraz z klientem.
- Uświadomienie sobie przez uczestników swoich indywidualnych postaw i barier utrudniających współpracę oraz kształtowanie postaw sprzyjających współpracy z klientem.

Zawartość merytoryczna

- Zapewnianie klientowi satysfakcji poprzez najwyższą jakość obsługi.
- Zasada trzech „P”, czyli od czego zależy opinia klienta.
- Oferta instytucji kultury jako produkt rynkowy.
- Najwięcej zależy od ludzi.
- Oczekiwania klientów instytucji kultury.
- Tworzenie standardów obsługi odpowiadających oczekiwaniom klientów.
- Ocena zadowolenia klientów w instytucjach kultury.
- Moja rola w budowaniu najwyższej jakości.
- Słuchanie.
- Zadawanie pytań klientowi.
- Powitanie klienta i minirozmowy na dobry początek.
- Przywitanie klienta w jego własnym języku.
- Przekazywanie informacji klientom.
- Przekraczanie oczekiwań klienta.
- Trasa zwiedzającego nasz obiekt.
- Wizyta w instytucji kultury.

- Sposoby uzyskiwania informacji zwrotnej od klienta.
- Nasza rola w przyjmowaniu skarg i zażaleń.
- Wartość skarg i zażaleń.
- Przyjmowanie skarg i zażaleń.
- Klient zdenerwowany – co należy i czego nie należy robić?
- Klient, który nas obraża.
- Klient postępujący niezgodnie z zasadami obowiązującymi w instytucji.
- Kiedy klient popełnił błąd.
- Kiedy pracownik popełnił błąd.

Różne potrzeby zwiedzających

 **Czas szkolenia:** jeden dzień, ok. 7 godzin + 1 godz. na egzamin

Cele szkolenia

- Podnoszenie kompetencji uczestników w zakresie kontaktu i pomocy gościom instytucji kultury z uwzględnieniem ich różnorodnych potrzeb.
- Wyróżnianie grup zwiedzających i określanie ich potrzeb: osoby z niepełnosprawnościami, seniorzy, dzieci i młodzieży, osoby z innych krajów i kręgów kulturowych, znane osobistości i dziennikarze.
- Doświadczenie przez uczestników ograniczeń, jakie napotykają w muzeum różne grupy zwiedzających.
- Wypracowanie sposobów i umiejętności profesjonalnego kontaktu i pomocy zwiedzającym z różnymi potrzebami.

Zawartość merytoryczna

- O różnych potrzebach gości muzeum i różnych modelach zwiedzania – wstęp.
- Słów kilka o przepisach regulujących sytuację prawną gości zwiedzających muzeum, w szczególności osób z niepełnosprawnościami.
- Charakterystyka gości z niepełnosprawnościami i propozycje rozwiązań dostępnościowych.
- Charakterystyka pozostałych grup i propozycje rozwiązań zalecane dla komfortowego zwiedzania i profesjonalnej obsługi.

Rozwiązywanie trudnych sytuacji

🕒 **Czas szkolenia:** dwa dni po ok. 9 godzin + 1 godz. na egzamin

Cele szkolenia

- Zrozumienie przez uczestników mechanizmów konfliktów.
- Odróżnianie zachowań asertywnych od agresywnych i uległych.
- Poznanie przez uczestników ich intuicyjnych sposobów zachowania w sytuacjach konfliktowych.
- Ćwiczenie dobierania adekwatnego i skutecznego stylu rozwiązania konfliktu w zależności od sytuacji.
- Poznanie podstawowych zasad wyrażania próśb i oczekiwań, a także złości.
- Zdobywanie przez uczestników podstawowej wiedzy na temat stresu w pracy.

Zawartość merytoryczna

- Trudna sytuacja czy trudny klient?
- Skąd wiemy, jak się na co dzień zachowywać?
- Komunikacja z klientami w trudnych sytuacjach.
- Konflikt w relacji z klientem.
- Asertywność w trudnych relacjach z klientami.
- Radzenie sobie ze stresem w pracy.
- Sześć kroków do przejęcia kontroli nad sobą i sytuacją.

Angażując publiczność

 **Czas szkolenia:** 3 dni

Cele szkolenia

- Wyposażenie uczestników w wiedzę i umiejętności dotyczące tworzenia i realizacji różnych rodzajów zajęć edukacyjnych oraz oprowadzania.
- wycieczek po muzeach i interpretacji dziedzictwa.

Zawartość merytoryczna

Moduł szkoleniowy powstał dzięki współpracy ośmiu instytucji kultury:


- Europejskie Centrum Solidarności,
- Międzynarodowe Centrum Kultury w Krakowie,
- Muzeum Józefa Piłsudskiego w Sulejówku,
- Muzeum Narodowe w Krakowie,
- Muzeum Narodowe w Warszawie,
- Muzeum Pałacu Króla Jana III w Wilanowie,
- Muzeum w Tomaszowie Mazowieckim im. Antoniego hr. Ostrowskiego.

Nad jego zawartością pracowały muzealniczki, edukatorki z muzeów narodowych, współprowadzonych instytucji kultury oraz muzeów samorządowych o zróżnicowanym profilu zbiorów.

Zakres szkolenia:

- Charakterystyka muzeum: cele i rodzaje muzeów, poznanie wizji i misji instytucji, edukacyjna rola muzeów.
- Edukacja muzealna: charakterystyka i cele edukacji muzealnej, teorie wiedzy i uczenia się w praktyce muzealnej, metody pracy z publicznością w różnym wieku.
- Komunikacja: narzędzia skutecznej komunikacji, warsztat dobrego prelegenta.
- Praca z grupą i jej opiekunem.
- Rozwiązywanie trudnych sytuacji i radzenie sobie ze stresem.
- Budowanie opowieści.

Współpraca – klucz do rozwoju instytucji kultury

 **Czas szkolenia:** jeden dzień, ok. 9 godzin + 1 godz. na egzamin

Cele szkolenia

Wyposażenie uczestników w wiedzę i umiejętności dotyczące budowania kultury współpracy w relacjach zawodowych.

Zawartość merytoryczna

- Współzależność jako podstawowa przesłanka do współpracy.
- Prawo relacji społecznych Deutscha.
- Cechy kultury opartej na współpracy i rywalizacji.
- Od czego zależy jakość współpracy.
- Trzy aspekty kompetencji – wiedza, postawy i umiejętności

Opracowano w Muzeum Pałacu Króla Jana III w Wilanowie

Tekst i redakcja:

Jagoda Kruszewska

Współpraca:

Katarzyna Liwak-Rybak

Projekt graficzny i skład:

Maciej Bączkowski, Wojciech Staniewski / STUDIO 2x2

© Copyright 2021 by Muzeum Pałacu Króla Jana III w Wilanowie, Warszawa



MUZEUM PAŁACU
Króla Jana III
W WILANOWIE



DG Edukacja i Kultura
Program „Uczenie się przez całe życie”
Leonardo da Vinci

Materiały ECHOCAST są rezultatem projektu prowadzonego w ramach programu Unii Europejskiej LEONARDO. Muzeum Pałacu Króla Jana III w Wilanowie zaktualizowało i zmodyfikowało materiały za zgodą polskich partnerów projektu i właściciela marki ECHOCAST.

www.wilanow-palac.pl

Dofinansowano ze środków Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego



Ministerstwo
Kultury
i Dziedzictwa
Narodowego

KONTAKT:

Muzeum Pałacu Króla Jana III w Wilanowie

echocast@muzeum-wilanow.pl

www.wilanow-palac.pl/o_muzeum/projekty_krajowe/echocast