

GESTIONAR ELS PREJUDICIS I LES ETIQUETES EN L'ATENCIÓ AL PÚBLIC



OBJECTIUS

Conèixer com funciona l'adjudicació d'estereotips i prejudicis a les persones i en concret envers el ciutadà

Adonar-nos de com compartim aquests estereotips i de com es transmeten i es perpetuen aquests imaginaris que es creen sobre la tipologia i el comportament dels ciutadans

Aprendre a qüestionar-nos els prejudicis i estereotips que afecten la nostra capacitat de realitzar un tracte professional i ètic al ciutadà

Practicar habilitats comunicatives i relacionals que faciliten la dissolució dels prejudicis i de les etiquetes socialment amb les que convivim

PROGRAMA

- 1. Definició de conceptes**
Prejudicis, estereotips, etiquetes, creences racionals i irracionals. Per què sorgeixen els prejudicis?
- 2. Descobrint els prejudicis i etiquetes del meu entorn professional respecte al ciutadà que atenem**
- 3. Com es consoliden els prejudicis, al creació de les "creences veritables"; i del rumors**
Elements de comprensió
- 4. Creences racional i creences irracionals sobre el comportament de la ciutadania quant l'atenem**
- 5. Elements comunicatius eficients per la dissolució dels prejudicis i etiquetes**
- 6. Resolució de situacions reals**