

La diversidad en la atención al público: prejuicios y etiquetas

Objetivos

- **Reflexionar sobre la diversidad** existente en nuestras sociedades y reconocer la manera en que operan los estereotipos, los prejuicios y los privilegios en la producción de discriminación.
- **Adquirir herramientas** que permitan aplicar estrategias antidiscriminatorias en la atención al público.
- **Conocer cómo funciona** la adjudicación de estereotipos y prejuicios a las personas y, en concreto, hacia el ciudadano.



Programa

1. ¿Qué es la diversidad? El tratamiento de la diversidad en el territorio a lo largo de la historia. Diversidad y privilegios.

2. Los rumores, estereotipos y prejuicios y su relación con la reproducción de desigualdades estructurales. Su impacto a nivel social y en la vida de personas y colectivos concretos.

3. Introducción a la perspectiva interseccional y análisis de situaciones concretas que pueden ocurrir en la atención al público.

4. Herramientas para intervenciones profesionales antidiscriminatorias en la atención al público

Descubriendo los prejuicios y etiquetas de mi entorno profesional respecto al ciudadano que atendemos
Creencias racionales y creencias irracionales sobre el comportamiento de la ciudadanía cuando la atendemos
Elementos comunicativos eficientes para la disolución de los prejuicios y etiquetas

5. Resolución de situaciones reales



Duración: **15 horas**