

La diversitat en l'atenció al públic: prejudicis i etiquetes

Objectius

- **Reflexionar sobre la diversitat** existent en les nostres societats i reconèixer la manera en què operen els estereotips, els prejudicis i els privilegis en la producció de discriminació.
- **Adquirir eines** que permetin aplicar estratègies antidiscriminatòries en l'atenció al públic.
- **Conèixer com funciona** l'adjudicació d'estereotips i prejudicis a les persones i en concret envers el ciutadà.



Programa

1. Què és la diversitat? El tractament de la diversitat en el territori al llarg de la història. Diversitat i privilegis.

2. Els rumors, estereotips i prejudicis i la seva relació amb la reproducció de desigualtats estructurals. El seu impacte a nivell social i en la vida de persones i col·lectius concrets.

3. Introducció a la perspectiva interseccional i anàlisi de situacions concretes que poden ocórrer en l'atenció al públic.

4. Eines per a intervencions professionals antidiscriminatòries en l'atenció al públic.

Descobrint els prejudicis i etiquetes del meu entorn professional respecte al ciutadà que atenem

Creences racionals i creences irracionals sobre el comportament de la ciutadania quan l'atenem

Elements comunicatius eficients per la dissolució dels prejudicis i etiquetes

5. Resolució de situacions reals



Durada: 15 hores