



PLA DOCENT

Treballant des de la diversitat en l'atenció al públic

Presentació

La formació té com a objectiu oferir eines teòriques i pràctiques que permetin tractar la diversitat que conviu al territori des d'una perspectiva interseccional.

Es proposa reflexionar, a través de dinàmiques participatives, sobre la manera en què els prejudicis, els estereotips i els privilegis es relacionen amb desigualtats estructurals i generen diferents formes de discriminació en persones i col·lectius concrets de les quals podem ser partícips sense adonar-nos-en o sense voler-ho.

La metodologia combina la part teòrica amb espais de debat i l'aportació d'eines i recursos per aplicar en l'àmbit laboral i comunitari.

Col·lectiu destinatari

Consulteu els itineraris formatius a qui va adreçada al Banc d'Accions Formatives(BAF):

- [BAF dels Ens Locals](#)
- [BAF de la Diputació de Barcelona](#)

Modalitat

Taller

Canal

Presencial

Nombre d'assistents per edició

Mínim	Òptim	Màxim
10	12	15

Temporalització

Durada total:

9 hores

Distribució horaria:

Hores presencials: 9



PLA DOCENT

Hores de videoformació: 0

Hores de treball virtual: 0

Programació setmanal orientativa:

3 setmanes

Calendari setmanal:

Setmana 1: Sessió 1 (3h)

Setmana 2: Sessió 2 (3h)

Setmana 3: Sessió 3 (3h)

Logística

Aula Física

Ordinador participant Programari

Aula que permeti treballar en grup, amb la possibilitat de moure taules i cadires.

Aula Virtual

Aula Plantilla FORMADIBA:

Estat de l'aula:

Observacions:

Consums i preus

Consums Específics

Costos addicionals

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 relació amb la discriminació.



PLA DOCENT

- Comprendre vivencialment l'impacte que les desigualtats estructurals generen en la vida de la persones en base a les seves diferències de gènere, origen, orientació sexual, edat, etc.
- Conèixer la interseccionalitat com a perspectiva per a realitzar intervencions integrals des de l'administració pública.
- Adquirir eines que permetin aplicar estratègies antidiscriminatòries en l'atenció a la ciutadania.

Continguts

- Què és la diversitat? El tractament de la diversitat en el territori al llarg de la història. Diversitat i privilegis.
- 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.
- Introducció a la perspectiva interseccional i anàlisi de situacions concretes que poden donar-se en l'atenció a la ciutadania.
- Eines per a intervencions professionals antidiscriminatòries en l'atenció a la ciutadania.

Materials formatius de consulta

Materials de referència per l'acció formativa

[Treballant des de la diversitat en l'atenció al públic](#)

L'administració pública té la responsabilitat de reconèixer la diversitat existent, brindar una adequada atenció al públic que accedeix als seus serveis i prevenir les diferents formes de discriminació que es produeixen. En aquest document trobarem les bases per reflexionar sobre la diversitat en les nostres societats, reconèixer la manera en què ens relacionem amb desigualtats estructurals i algunes eines que permetin aplicar estratègies antidiscriminatòries en l'atenció al públic.

Col·lecció 'Síntesis de formació' de la Direcció de Serveis de Formació. Edició 2022

Materials formatius complementaris:

Orientacions metodològiques per al participant

Les sessions seran participatives, introduiran alguns conceptes teòrics i donaran diversos exemples de com aplicar-los. També impulsaran la reflexió individual i en grup buscant la implicació i la participació de l'usuari i intentant aplicar allò après a situacions concretes del



PLA DOCENT

Lloc de treball.

Orientacions metodològiques per al docent

Les sessions han d'afavorir l'aprenentatge i la reflexió, individual i en grup, sobre els conceptes bàsics de la diversitat, buscant la implicació i la participació de l'usuari i intentant aplicar els conceptes teòrics a situacions concretes del lloc de treball.

Per assolir la certificació, caldrà que els participants hagin tingut una actitud activa.

Consulta el document de suport:

[Punts bàsics per les persones docents per deixar preparada l'aula virtual](#)

Orientacions per a l'avaluació

Nivell d'avaluació

Nivell 1 Valoració de les actituds i la participació

Nivell 2 Superació d'activitats a partir d'uns criteris establerts

Nivell 3 Demostració de l'aplicabilitat al lloc de treball

Sistema d'avaluació

- Assistència
- Prova
- Producte

Certificació

Per assolir la qualificació d'APTE, els requeriments són:

- Haver assistit al 100% de les sessions convocades.

- Assistència
- Aprofitament