



## 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

## **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.
- 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



## PLA DOCENT

---

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 lloc de treball.

## **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