

Accesibilidad e inclusión & igualdad y prevención del acoso (6h)

Objetivos

- a. Adquirir un conocimiento básico sobre la discapacidad, la evolución histórica en los modelos, los distintos tipos y las barreras a las que se enfrentan, para poder promover la inclusión desde la atención a las personas.
- b. Entender qué es la accesibilidad universal: tipos y objetivo.
- c. Conocer los aspectos clave y normativa de aplicación en la atención a personas con discapacidad
- d. Poder definir la cadena de accesibilidad en cada servicio: la importancia de la experiencia cliente con discapacidad.
- e. Desarrollar habilidades de comunicación inclusiva para garantizar la comunicación y comprensión de la información.
- f. Conocer los distintos recursos para poder adaptar los entornos y la atención, a través de la accesibilidad universal, a todas las personas.
- g. Sensibilizar sobre el acoso para aprender una correcta detección y abordaje del posible acoso.
- h. Diferenciar qué conductas o situaciones se consideran acoso, así como sus diferentes tipos.
- i. Conocer cómo actuar si se produjera un caso en la organización.
- j. Conocer el contexto actual en el marco de la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, y el porqué de la igualdad de oportunidades en las empresas.
- k. Conocer qué es un Plan de Igualdad y sensibilizar sobre la importancia de la gestión de la igualdad en los entornos profesionales.

Duración: 6 horas online con una duración de 1 mes en plataforma

Contenidos

CONTENIDOS

Atención al público con enfoque en la accesibilidad universal y la inclusión	<ol style="list-style-type: none">1. Evolución histórica: modelos y tipos de discapacidad2. Contexto y normativa actual3. La accesibilidad universal: cuestión de derechos.4. La adaptación de los servicios de atención al cliente a través de la accesibilidad universal
Sensibilización en Igualdad de Género	<ol style="list-style-type: none">1. Introducción2. Igualdad de género3. Igualdad en la empresa4. La Ley de igualdad
Prevención e intervención frente al acoso sexual y por razón de sexo	<ol style="list-style-type: none">1. Introducción2. ¿Qué es el acoso?3. Conceptos básicos sobre prevención del acoso4. Tipos de acoso5. Consecuencias e implicaciones de las conductas de acoso6. Procedimientos para la prevención del acoso7. Normativa contra el acoso8. Protocolo de prevención e intervención frente al acoso9. Referencias legales en materia de prevención