

ASSERTIVITAT APLICADA A L'ATENCIÓ AL CIUTADÀ



OBJECTIUS

Discriminar entre l'assertió, l'agressió i la passivitat en l'atenció a la ciutadania

Afirmar-se, sense agressió o passivitat, enfront de la conducta poc cooperativa o raonable dels ciutadans

Gestionar situacions complexes i conflictives amb comunicació assertiva

PROGRAMA

1. Definició d'assertivitat
Creences, estats interns i trets de les comunicacions passives, agressives i assertives
2. Aprendre a dir que no, acceptar i fer crítiques, fer lloances i demanar favors
3. Desenvolupar pactes viables, augmentar la comunicació amb estratègies cooperatives
4. Resolució de comunicacions conflictives en l'atenció al públic de manera assertiva
5. Aplicació de l'assertivitat en l'atenció al ciutadà
6. Conclusions i resolució de casos pràctics utilitzant el conjunt de les eines treballades