

Cómo decir no al ciudadano y proponer pactos

Objetivos

- **Discriminar** entre afirmar y negar con respeto y ser agresivo o pasivo.
- **Herramientas** para dar informaciones en positivo cuando la respuesta que se debe dar es negativa.
- **Cómo realizar la gestión emocional** del NO que tendrá que asimilar el ciudadano.
- **Saber generar pactos** viables con el ciudadano ante respuestas negativas de la Administración.



Programa

1. Las bases de afirmar y negar

Creencias, estados internos y rasgos de las comunicaciones

2. Aprender a decir “no” con dialéctica positiva:

Las 6 características clave

3. Criterios de profesionalidad cuando se debe decir NO a la demanda del ciudadano

Qué se espera del profesional que atiende al público:
a nivel ético, a nivel relacional y a nivel operativo

4. Cómo acompañamos la tolerancia a la frustración

La comunicación verbal, paraverbal y argumentativa que acompaña la tolerancia a la frustración

5. La curva de la hostilidad

Fases y cómo intervenir en cada fase

6. Estructuras y recursos básicos para desarrollar pactos viables ante situaciones de respuestas negativas de la Administración

Cómo diseñar un pacto, los objetivos y los intereses comunes y las vías de la Administración para conseguirlo



Duración: 12 horas