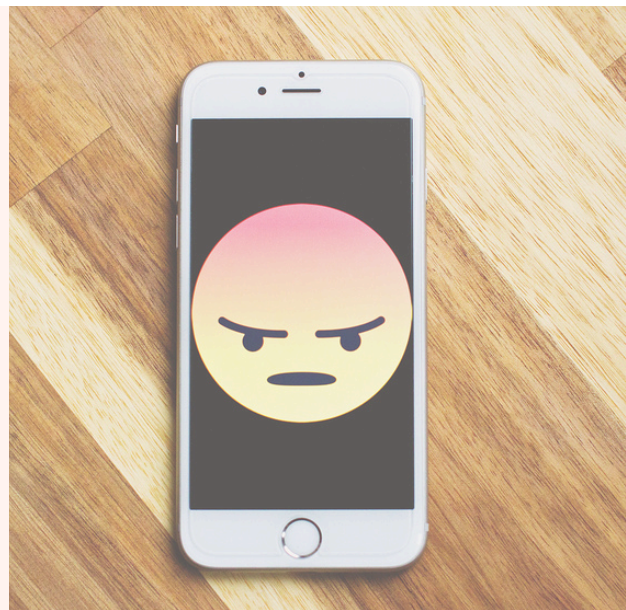


Y cuando la ciudadanía llega enfadada, ¿qué hacemos?

Objetivos

- **Conocer estrategias** para prevenir posibles situaciones complejas en la atención a la ciudadanía.
- **Adquirir recursos** para la gestión de situaciones difíciles en la relación interpersonal.
- **Aprender a realizar** negociaciones colaborativas con el ciudadano o ciudadana para alcanzar los acuerdos necesarios que permitan optimizar la resolución y la percepción subjetiva del trato recibido.



Programa

1. Primer paso: la escucha activa

Errores habituales en la escucha activa

2. Proceso general para tratar las quejas y reclamaciones

Fases, dinámicas y actuaciones

3. Gestión de la curva de la hostilidad

Fases, cuándo intervenir y cómo

4. Negociación colaborativa con la ciudadanía

Objetivo, características y recursos para actuar

5. Resolución de casos reales

Tipología de situaciones y estrategias de actuación

6. Conclusiones y aprendizajes del curso



Duración: **10 horas**