

# Assertivitat aplicada a l'Atenció a la Ciutadania

## 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 cooperadora 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



Durada: **10 hores**