

# Com dir no al ciutadà i proposar pactes

## Objectius

- **Discriminar** entre afirmar i negar amb respecte i ser agressiu o passiu.
- **Eines** per donar informacions en positiu quan la resposta que s'ha de donar és negativa.
- **Com fer la gestió emocional** del NO que tindrà que assimilar el ciutadà.
- **Saber generar pactes viables** amb el ciutadà davant respostes negatives de l'administració.



## Programa

### 1. Les bases d'afirmar i negar

Creences, estats interns i trets de les comunicacions

### 2. Aprendre a dir que "no" amb dialèctica positiva:

Les 6 característiques claus

### 3. Criteris de professionalitat quan s'ha de dir NO a la demanda del ciutadà

Què s'espera del professional que atén al públic:  
a nivell ètic, a nivell relacional i a nivell operatiu

### 4. Com acompanyem a la tolerància a la frustració

La comunicació verbal, para-verbal i argumentativa que acompanyen a la tolerància a la frustració

### 5. La corba de l'hostilitat

Fases i com intervenir en cada fase

### 6. Estructures i recursos bàsics per desenvolupar pactes viables davant de situacions de respostes negatives de l'Administració

Com dissenyar un pacte, els objectius i els interessos comuns i els camins de l'Administració per aconseguir-ho



Durada: **10 hores**