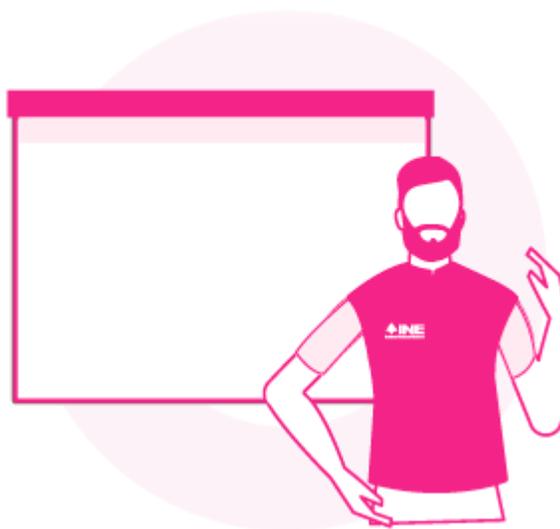




CURSO DE CAPACITACIÓN VIRTUAL PARA LAS Y LOS CAPACITADORES- ASISTENTES ELECTORALES

MANEJO Y SUPERACIÓN DE OBJECIONES



ÍNDICE

ÍNDICE	1
PRESENTACIÓN	2
CARACTERÍSTICAS DEL CURSO	2
TEMARIO	2
PRINCIPALES RETOS DE LAS Y LOS CAE	3
PRESENTACIÓN	3
GUION PARA CÁPSULA EN VIDEO	3
EJERCICIO DE LA LECCIÓN 1.	4
PRIMERA MISIÓN. NOTIFICACIÓN	5
PRESENTACIÓN	5
GUION PARA CÁPSULA EN VIDEO	5
EJERCICIO DE LA LECCIÓN 2.	9
SEGUNDA MISIÓN. CAPACITACIÓN	10
PRESENTACIÓN	10
GUION PARA CÁPSULA EN VIDEO	10
EJERCICIO DE LA LECCIÓN 3.	13
TERCERA MISIÓN. COMPROMISO Y ACEPTACIÓN DE LAS PERSONAS DESIGNADAS FMDC	14
PRESENTACIÓN	14
GUION PARA CÁPSULA EN VIDEO	14
EJERCICIO DE LA LECCIÓN 4.	16
CUARTA MISIÓN. REAFIRMACIÓN DEL COMPROMISO Y ASISTENCIA A LA JORNADA ELECTORAL DE LAS PERSONAS DESIGNADAS	17
PRESENTACIÓN	17
GUION PARA CÁPSULA EN VIDEO	17
EJERCICIO DE LA LECCIÓN 5.	19
EJERCICIO DE EVALUACIÓN FINAL	19

PRESENTACIÓN

Como parte del eje transversal *Estrategia Digital 3D* de la Estrategia de Capacitación y Asistencia Electoral 2019-2020, el Instituto Nacional Electoral (INE), a través de la Dirección Ejecutiva de Capacitación Electoral y Educación Cívica (DECEyEC), pone a disposición de las y los supervisores electorales, así como de las y los capacitadores asistentes-electorales (CAE) el curso de capacitación virtual *Manejo y superación de objeciones*, el cual busca reforzar el aprendizaje presencial de estas importantes figuras, quienes representan el primer contacto entre la ciudadanía y el INE.

A través de estas lecciones en plataforma digital las y los CAE podrán consultar en todo momento y desde cualquier lugar su contenido, con lo cual se busca fortalecer su preparación para realizar sus actividades en campo y sensibilizar a las y los ciudadanos que habrán de fungir como integrantes de las Mesas Directivas de Casilla.

CARACTERÍSTICAS DEL CURSO

Objetivo específico: Brindar herramientas a las y los SE y CAE para la comunicación asertiva con la ciudadanía, con la finalidad de incrementar en ella la disposición a participar como funcionarios y funcionarias de casilla.

TEMARIO

LECCIÓN 1. PRINCIPALES RETOS DE LAS Y LOS CAE

LECCIÓN 2. PRIMERA MISIÓN. NOTIFICACIÓN

LECCIÓN 3. SEGUNDA MISIÓN. CAPACITACIÓN

LECCIÓN 4. TERCERA MISIÓN. COMPROMISO Y ACEPTACIÓN DE LAS PERSONAS DESIGNADAS FMDC

LECCIÓN 5. CUARTA MISIÓN. REAFIRMACIÓN DEL COMPROMISO Y ASISTENCIA A LA JORNADA ELECTORAL DE LAS PERSONAS DESIGNADAS

PRINCIPALES RETOS DE LAS Y LOS CAE

PRESENTACIÓN

En esta primera lección se brinda un panorama general del curso de capacitación virtual *Manejo y superación de objeciones* y se muestra la clasificación de las metas a conseguir en cada una de las etapas.

GUION PARA CÁPSULA EN VIDEO

Recibe una cordial bienvenida al curso *Manejo y superación de objeciones* del INE. Para iniciar queremos invitarte a reflexionar sobre uno de los componentes más importantes del proceso electoral: la participación voluntaria de miles de ciudadanos y ciudadanas en la elección.

Para lograr tan importante participación es necesario tu compromiso y esfuerzo para que la ciudadanía, elegida mediante sorteo, decida colaborar como funcionario o funcionaria de casilla.

Una de las grandes metas que tienes como CAE es lograr que las personas que integrarán las mesas directivas de casilla se comprometan a asumir el cargo asignado.

Recuerda, en México las elecciones las hacen las y los ciudadanos y tú, como CAE, tienes la gran responsabilidad de darles la motivación e incentivos para que acepten participar. Tu tarea es muy relevante para asegurar el éxito de este proceso electoral.

Para ejecutarla con éxito deberás superar muchas objeciones, retos y obstáculos. Este curso te ayudará a desarrollar estrategias para superar las objeciones que te presenten las y los ciudadanos y te dará las herramientas necesarias para que tengas éxito para alcanzar tu objetivo.

Es importante que cuentes con la preparación adecuada, ya que te encontrarás con personas que te darán muchas respuestas diferentes.

Como un primer paso te proponemos dividir en pequeñas misiones tu gran objetivo a lograr: que las y los ciudadanos que integrarán las mesas directivas de casilla se comprometan a asumir su cargo. Estas misiones te permitirán concentrar tu energía y atención en acciones precisas para lograr tu cometido.

Considera que no necesariamente tienes que hacer una visita por misión, podrías, por ejemplo, lograr las primeras dos misiones desde que acudes por primera vez a un domicilio, o bien, tener que visitar dos o tres veces a la o el ciudadano tan sólo para lograr tu primera misión.

Tus misiones serán:

- 1.- Notificación.
- 2.- Capacitación.

3.- Compromiso y aceptación de las personas designadas como funcionarias de mesas directivas de casilla.

4.- Reafirmación del compromiso y asistencia a la Jornada Electoral de las personas designadas.

En el curso nos enfocaremos en ayudarte a superar las objeciones que la ciudadanía te da. Para ello, te brindaremos ejemplos de situaciones comunes y estrategias para manejarlas de forma eficaz, ayudándote a identificar e implementar formas de comunicación asertiva con las personas.

El curso consta de una secuencia de cápsulas en video con ejercicios de evaluación dentro de cada lección. Aprovecha al máximo tu curso, ya que facilitará tu labor y te ayudará a mejorar significativamente tu tasa de éxito.

EJERCICIO DE LA LECCIÓN 1.

Preguntas de opción múltiple

Instrucciones: Lee la pregunta y marca la respuesta correcta.

1. Es uno de los componentes más importantes del Proceso Electoral:

a) Ir al domicilio de todas las y los ciudadanos.

b) La participación voluntaria de miles de ciudadanos y ciudadanas en la elección.

c) Hacer verificaciones.

2. Una de las grandes metas que tienes como CAE es:

a) Revisar que la ciudadanía sorteada aparezca en la Lista Nominal.

b) Lograr que las personas que integrarán las mesas directivas de casilla se comprometan a asumir el cargo asignado.

c) Visitar a todas las y los ciudadanos que viven en tu ARE.

3. Es una gran responsabilidad que tienes como CAE:

a) Brindar a las y los ciudadanos la motivación e incentivos para que acepten participar.

b) Apoyar en el conteo y clasificación de los votos que se sacaron de las urnas.

c) Revisar la Credencial para Votar de las y los funcionarios de casilla al visitarlos.

4. Las misiones que conforman este curso son:

a) Visita, Notificación, Capacitación, Nombramiento y asistencia a simulacros.

b) Recorrer tu ARE, ir a los domicilios de las y los ciudadanos sorteados y capacitar a quienes acepten participar.

c) Notificación, capacitación, compromiso y aceptación por parte de las personas designadas, y reafirmación del compromiso y asistencia a la jornada electoral.

PRIMERA MISIÓN. NOTIFICACIÓN

PRESENTACIÓN

En esta lección, se presentan escenarios probables al momento de la notificación a la ciudadanía sorteada, así como herramientas discursivas para sensibilizarles y convencerles de la importancia de participar como integrante de mesa directiva de casilla.

GUION PARA CÁPSULA EN VIDEO

En esta primera misión te diremos cómo superar las objeciones más comunes al notificar a la o el ciudadano y obtener su firma al entregar la carta-notificación. Para lograr esto, nos enfocaremos en ayudarte a afinar tus habilidades para generar confianza al iniciar la conversación.

Establece contacto: Es posible que en la primera visita no encuentres a la persona en su domicilio, que manifieste su rechazo a participar o que alguien más en el domicilio reciba la carta-notificación. Sin embargo, cuando establezcas contacto, es importante aprovechar la oportunidad para lograr tu primera misión: entregar la carta notificación y recabar la firma al recibirla.

Genera confianza: La primera vez que estés frente al ciudadano o ciudadana es un momento clave para generar confianza, para lo cual, te damos las siguientes recomendaciones:

- Debes utilizar un lenguaje respetuoso, que refleje la importancia de la institución y del proceso electoral que representas.
- Dirígete de una forma cordial.
- Haz contacto visual sin que resulte intimidante o invasivo.
- Puedes ofrecer un saludo con la mano en señal de respeto.
- Evita hablar de pie mientras la persona permanece sentada, pues parecerá que estás dando órdenes. Es mejor buscar una posición donde transmitas un clima de colaboración, por ejemplo, colocándote o sentándote a su lado o de frente.

Una vez que te presentes, puedes iniciar la conversación utilizando algún tema cotidiano. Considera que algunas personas se sentirán bien compartiendo un poco más de información sobre ellas, es decir, teniendo una charla previa para “romper el hielo” o amenizar la situación.

Por otro lado, puedes encontrar personas que prefieran entrar directamente al tema de la visita. Identificar en qué situación te encuentras será fundamental para seguir el desarrollo de la visita.

Al lograr el primer contacto es importante que generes un ambiente en el que no exista tensión, te ganes su confianza, su respeto y te enfoques en la persona que tienes enfrente.

Esto lo puedes hacer de la siguiente forma:

- Utilizando un lenguaje sencillo y muy claro.
- Transmitiendo profesionalismo y responsabilidad.
- Inspirando su participación a través de tu propio compromiso y entusiasmo.

Hay que tomar en cuenta que, al establecer comunicación, estás transmitiendo mensajes no sólo al hablar sino también con tus gestos y ademanes. Cuida que tu lenguaje no verbal te apoye en tu objetivo de ganarte la confianza y el respeto de la o el ciudadano con el que estás tratando. Adapta a la situación y canaliza la conversación.

Profundicemos un poco más en el lenguaje no verbal:

Lo primero que notarás de una persona es su postura, la cual te indicará qué tan tensa o relajada se siente al estar hablando contigo.

Un mensaje no verbal puede enfatizar, repetir o sustituir a un mensaje verbal, por ello hay que prestar mucha atención a:

- El tono de voz de la persona y también al que empleas tú.
Por ejemplo: levantar la voz de manera innecesaria, usar inflexiones que denoten sarcasmo o mofa, hablar con un volumen demasiado bajo, etcétera.
- La posición que guarda respecto de ti.
Por ejemplo: resguardarse detrás de la puerta o cruzar los brazos.
- Los gestos que utiliza.
Por ejemplo: fruncir el ceño, mirar hacia otra parte, mantener una sonrisa cordial.

Esto te permitirá definir los pasos siguientes para lograr tu misión.

¿Cómo iniciarías tu presentación con una persona que, aunque te ha abierto la puerta te dice que tiene prisa? Si intentas realizar una larga explicación seguramente no te escuchará y estarás lejos de lograr tu misión. En su lugar, ofrece alternativas para regresar en otro momento en el que sí tenga tiempo para escucharte y concreta una cita para la próxima visita.

Es importante ir ajustando tu estrategia sobre la marcha según la información verbal y no verbal que vayas percibiendo de la persona y para esto hay que ser muy receptivos: escucha con detenimiento, presta atención a los gestos y movimientos, la reacción que identifiques te permitirá saber cómo recibe lo que le estás diciendo. No la interrumpas mientras está hablando. Mantén en mente tu objetivo, no lo pierdas de vista, ni desvíes tu atención hacia otros temas.

En ninguna circunstancia muestres disgusto o impaciencia, mantente siempre en posición de apertura, paciencia y respeto.

En caso de que te ofendan o se dirijan a ti de manera inadecuada, evita una reacción negativa, mantén la calma y utiliza en todo momento un lenguaje respetuoso y profesional.

Nunca faltes al respeto, mantén tu tranquilidad y en una situación de este tipo enfócate a orientar la conversación hacia regresar en otra ocasión, cuando puedas abordar nuevamente a la persona en una situación libre de tensiones.

Es muy importante que tengas en cuenta que antes que todo está tu integridad física por lo que te pedimos que por ningún motivo te arriesgues a ti o a tus compañeros y compañeras. Si consideras

que está en peligro tu seguridad, avísalo de inmediato a tu supervisor para establecer la estrategia a seguir en esa ARE.

Las objeciones que encontrarás con mayor frecuencia son de tipo personal, de salud, laboral o escolar. Por ejemplo:

Personal: existe interés por participar, pero también inseguridad y temor a no entender lo que tiene que hacer en la casilla.

Salud: la persona seleccionada presenta alguna dolencia crónica o temporal y asegura que no es viable su participación.

Laboral: no cuenta con el permiso para ausentarse del trabajo el día de las elecciones.

Escolar: la persona asegura tener muchas responsabilidades y proyectos escolares, por lo que, asegura, no tiene tiempo para capacitarse y participar el día de las elecciones.

Revisa este ejemplo. Si un ciudadano o ciudadana utiliza la siguiente objeción:

- El día de la Jornada Electoral trabajo y no me dan permiso.

Tú puedes responder así:

- No se preocupe, el INE le puede proporcionar una carta dirigida a la empresa donde trabaja explicando que el día de la Jornada Electoral usted participará integrando la casilla, para que le den permiso; la empresa tiene la obligación de otorgarle ese día para el cumplimiento de sus obligaciones constitucionales.

Para más ejemplos como éste, consulta el capítulo 1 de la Guía Operativa para la y el CAE.

Mientras tanto, toma en cuenta las siguientes sugerencias:

- Negociar y persuadir frecuentemente toma tiempo, es importante que la persona no se sienta invadida o que perciba que tu insistencia es excesiva, pues podría bloquearse y rechazar definitivamente participar.
- Es normal si no logras tu misión en una sola visita. Como parte de tu estrategia debes ser paciente y saber que con algunas personas las cosas llevan más tiempo que con otras.
- Considera ir avanzando poco a poco con quienes requieran más tiempo y espacio para comprometerse.
- Aprende a identificar en el momento oportuno las razones válidas por las que una o un ciudadano no puede participar y agrádecele de cualquier forma que te haya escuchado.
- Debes prepararte para analizar la información y elegir una estrategia. Según el tipo de objeción es el tipo de respuesta que debes preparar. Mantén claro que tu misión ahora es entregar la notificación y establecer una relación de confianza con la ciudadanía.
- No pierdas tu enfoque. Practica hablar, escuchar y observar antes de llegar con la persona. No pierdas el control por ningún motivo.
- Siempre hay que buscar puntos y objetivos en común. Será una forma de afianzar la relación con la o el ciudadano y reconocer cómo responder a sus objeciones.
- Debes realizar una evaluación rápida del momento en el que te encuentras, estableciendo contacto, empleando estrategias de persuasión, capacitando y reafirmando el compromiso.
- Al final de cada interacción con la persona, realiza un resumen de los puntos que han acordado. Te ayudará a verificar que ambos entendieron de la misma forma el acuerdo y te permitirá identificar en qué punto del proceso te encuentras en cada caso.

- Confía en ti, tienes la preparación necesaria. Demostrar seguridad durante el proceso aumenta significativamente tus probabilidades de éxito.
- Sé persistente, enfócate en cumplir tus metas.

Es probable que para cumplir esta primera misión tengas que visitar varias veces el mismo domicilio, hasta que logres entregar la carta-notificación. Prepárate para regresar una y otra vez, recuerda que tu disposición y entusiasmo transmiten un mensaje a las personas sobre la importancia del proceso electoral y la seriedad de la institución que representas.

Sabemos que te tomas en serio tu trabajo y la responsabilidad que tienes asignada, por ello invita a la ciudadanía a hacer lo mismo. Es importante que tengas claro que cuando solicitas cumplir con un compromiso cívico, se genera de forma automática una expectativa de que tú como CAE también tienes un compromiso total con la causa y con la ciudadanía.

Una forma de mostrar nuestro compromiso es la persistencia, para que esté mejor enfocada es importante:

- Recordar siempre la meta; qué es lo que quieres lograr el día de hoy con esa persona en particular.
- Tener en cuenta que un rechazo hoy no significa un fracaso total, siempre podemos volver a intentarlo mañana.
- Buscar apoyo de tu supervisor o supervisora o de la o el VCEyEC cuando tengas dudas sobre cómo llevar a cabo algún proceso en específico.
- Reconocer el punto en el que nos encontramos; cuáles objetivos alcanzamos y cuáles aún faltan para alcanzar la meta.
- Tomar un descanso cuando necesitas recargar energía; es normal sentirse agotado en ocasiones. Cuando esto te suceda, tómate un momento para renovar tu energía, hidrátate y descansa un poco. No es conveniente que llegues visiblemente agotado ante la o el ciudadano, es mejor que te des un momento para reponerte y así estar en condición de brindar tu mejor actitud y esfuerzo en cada encuentro.

Es importante que la ciudadanía detecte un sólido compromiso de nuestra parte. Cuando las personas se dan cuenta que te adaptas, que regresas varias veces a su domicilio, que le das seguimiento, aumentas significativamente tus posibilidades de éxito. No lo olvides, su compromiso en buena parte será un reflejo de tu propio compromiso como CAE.

Completa tu primera misión: una vez que logres entregar la carta-notificación y recabar la firma, ¡felicidades!, habrás dado el primer gran paso.

Hemos finalizado la primera lección. Es momento de pasar a tu segunda misión y enfocarte en tu siguiente meta: ¡que la ciudadana o ciudadano reciba su capacitación!

EJERCICIO DE LA LECCIÓN 2.**Preguntas de opción múltiple**

Instrucciones: Lee la pregunta y marca la respuesta correcta.

1. La primera vez que estés frente al ciudadano o ciudadana es un momento clave para:

- a) Revisar los datos en su Credencial para Votar.
- b) Generar confianza y notificarlo.**
- c) Realizar una explicación larga sobre el INE.

2. Tu primera misión es:

- a) Generar confianza con la ciudadanía.
- b) Entregar la carta notificación.**
- c) Manejar y superar las objeciones.

3. Son los tipos de objeciones que hallarás con mayor frecuencia:

- a) Personal, salud, laboral, escolar.**
- b) Personal, sociológico, laboral, impedimento.
- c) Personal, salud, discapacidad, laboral.

4. Elemento que debes de cuidar al establecer contacto con las y los ciudadanos:

- a) Nombramiento.
- b) Apretón de manos.
- c) Lenguaje no verbal.**

5) Una de las herramientas que debes afinar para cumplir tus objetivos es:

- a) Un lenguaje claro y sencillo.**
- b) Disposición para impresionar a la ciudadanía.
- c) Familiarizarte con las objeciones.

SEGUNDA MISIÓN. CAPACITACIÓN

PRESENTACIÓN

En esta lección se resalta la importancia de la capacitación a las y los ciudadanos sorteados y cómo vencer algunas de las objeciones más comunes que las y los CAE podrían encontrar al momento de dar este paso.

GUION PARA CÁPSULA EN VIDEO

En esta segunda misión, te acompañaremos a superar las objeciones más comunes a la hora de capacitar a las y los ciudadanos. Lograr que acepten la capacitación es un paso de gran relevancia y en este momento lo más importante será concentrarnos en superar las objeciones con las que podrías encontrarte.

Recuerda todas las técnicas y habilidades que pusiste en práctica anteriormente, pues seguirán siendo útiles y tendrás que poner énfasis en algunas otras adicionales.

Comienza por acordar con la o el ciudadano un lugar y hora para su capacitación. Déjale bien claro que puede decidir el día y la hora, de esta forma podrás minimizar rechazos debido a que te adaptarás a sus horarios disponibles.

Por ejemplo, si alguien te dice que sólo tiene disponible los días sábados debido a que los demás días trabaja, proponle que la capacitación sea ese día en el horario de su elección. De esa forma podrás minimizar objeciones al respecto.

Debes mostrar disposición para acudir al domicilio en los horarios que te aseguren poder atenderte. Recuerda que no debes responder con negatividad ni exaltación a comentarios adversos, pesimistas, rechazos u objeciones de las y los ciudadanos.

Incluso antes de comenzar la capacitación debes escuchar y observar con atención. Esta es la clave para conocer un poco más de su personalidad y prever el tipo de objeciones que puede dar y por lo tanto anticipar tus respuestas. Permite que la o el ciudadano exponga sus razones y preguntas de forma íntegra antes de que contestes. Esto te permitirá:

- Plantear preguntas y comentarios que lo hagan reflexionar sobre la importancia y valor de su participación.
- Identificar el tipo de respuesta que puedes dar a su objeción.
- Trazar la ruta para llegar a un acuerdo, identificando tanto tu misión como los intereses de la persona.

Identificarte más con la posición de la o el ciudadano te permitirá tener un manejo más profesional y efectivo de tu trabajo. Desarrolla ideas creativas para atender las inquietudes y necesidades de la persona, puedes proponer una solución a cada objeción que se presente y lograr llegar a una conciliación con ella. Mostrar este tipo de apertura puede abrirte puertas que, si tratas de imponer sólo tus propuestas, no se abrirían. Analiza el siguiente ejemplo:

- Es que no me interesa la política porque a eso se dedican otras personas, yo no.

- Déjeme comentarle que ser funcionario o funcionaria de casilla no se trata de dedicarse a la política, sino de participar para generar confianza en el voto que sus vecinas y vecinos depositan en las urnas para elegir quien las y los represente. Esta es una de las principales oportunidades de participación ciudadana que ofrece nuestro país, sin la participación de las y los ciudadanos, las elecciones no se podrían llevar a cabo. Por ello necesitamos de personas como usted para fortalecer la democracia en México.

Como puedes observar en este ejemplo, el CAE da una respuesta positiva involucrando al ciudadano, haciéndole notar que puede participar en un proceso de enorme importancia cívica que es pieza fundamental de nuestra democracia.

Recordar a las personas sobre la importancia para nuestra sociedad de realizar la tarea a la que se les está invitando, puede ayudarte a posicionar su participación por encima de sus objeciones potenciales. Una técnica que te será de gran utilidad es pensar con antelación en respuestas a los tipos de objeciones más frecuentes.

Por ejemplo:

- Simplemente no me interesa participar.
- Ser funcionario o funcionaria de casilla es una forma de verificar que el voto de la comunidad y de nuestros vecinos se respete. Si nos involucramos en el proceso electoral podemos vigilar que todo sea transparente.
- Es que me han dicho que termina muy tarde, voy a perder mucho tiempo ahí.
- Es cierto que implica dedicar un día, pero es un día muy importante para nuestra sociedad, ya que lo que se decida en las urnas influirá la vida de muchas personas durante años por venir. Es un servicio que por lo general se brinda sólo una vez en la vida y yo me comprometo a darle una muy buena capacitación para que pueda desempeñar sus funciones adecuadamente y concluir con ellas en el tiempo necesario.

Otro ejemplo en el que se ve la experiencia de cada CAE con las personas sorteadas es el siguiente:

- Me interesa, pero mi horario laboral no me permite cumplir con los tiempos de capacitación porque solamente tengo los domingos libres.
- No se preocupe. Las capacitaciones pueden ser en el horario y día que usted elija. Solamente hay que agendar la cita y yo vengo a visitarla para que pueda capacitarse.
- Desconocía esto, pero el domingo es mi único día libre. También es que estoy muy cansada y es el día que me gusta estar con mi familia.
- Entiendo lo que me dice, pero vale la pena tomar en cuenta que este es un ejercicio de la mayor importancia para la democracia, para su Estado y su familia; es una gran oportunidad de dar un buen ejemplo y mostrar un compromiso con México. Al participar, estará usted dando un gran ejemplo de ciudadanía.
- Pero entonces ¿usted cree que pueda cumplir sin importar mi jornada laboral?
- Evidentemente usted es una persona muy responsable, por lo que veo también muy comprometida. Me encantaría acompañarla en este proceso. Sólo dígame en qué horario puedo visitarla y aquí estaré.
- Muy bien acepto. Lo espero el próximo domingo a las cuatro de la tarde.

No olvides que en ocasiones podrías encontrarte con razones válidas por el INE para no participar, por ejemplo, cuando la persona es imposible de localizar, impedimentos legales o normativos para su participación, por salud, por discapacidad o por compromisos laborales o sociales. Consulta en tu Guía el Listado de las razones por las que un ciudadano o ciudadana no participa para conocerlas a detalle.

Algunas recomendaciones que puedes aplicar son:

- Concreta una fecha para la capacitación.
- Debes enfocar tu energía en aquellas personas cuya participación sea viable.
- Emplea tus habilidades de persuasión para superar las objeciones que pudieran expresar.
- Enfatiza que su participación cuenta mucho para la elección y que sus características positivas como su nivel de estudios, su amabilidad, el respeto que le tienen sus vecinos o vecinas los hacen personas valiosas para desempeñarse como funcionarios o funcionarias de casilla.

Exaltar las características positivas que identificas en la persona permitirá que las y los ciudadanos se sientan más seguros de participar:

- Remarca la habilidad con la que aprende.
- La buena disposición que ha mostrado desde el inicio. Menciona cómo destaca por su compromiso ciudadano que podrá demostrar durante la jornada.

Si una o un ciudadano no quiere participar por causa de alguna discapacidad, menciona que el INE tiene un *Protocolo para la inclusión de Personas con Discapacidad como funcionarios y funcionarias de Mesa Directiva de Casilla*, según el cual, si así lo desea, una persona de su confianza podrá brindarle apoyo, lo que podría darle seguridad y motivación para aceptar participar.

Como CAE, toma en cuenta que seguramente visitarás a las y los ciudadanos varias veces, por lo tanto, cuida en todo momento mantener una relación respetuosa y positiva. Evita discusiones en todo momento y recuerda no responder nunca con negatividad. Mantener una actitud institucional y comprometida es vital para lograr tus metas.

Completa la misión número dos: capacita al ciudadano o ciudadana.

Reformular objeciones, trazar un mapa hacia el acuerdo y remarcar las características que hacen a la persona ideal para la función, te ayudarán a lograr la labor de capacitarla a la vez que continúas construyendo confianza en la relación. Debes tener claro que tu meta en esta fase particular es brindar la capacitación, no pierdas tu enfoque ni el avance que has logrado hasta hoy. Cada paso cuenta. Para lograr tu meta, utiliza las habilidades revisadas en esta cápsula y en las anteriores. Mucha suerte.

EJERCICIO DE LA LECCIÓN 3.**Preguntas de opción múltiple**

Instrucciones: Lee la pregunta y marca la respuesta correcta.

1. Términos que debes acordar desde el comienzo con la o el ciudadano:

a) Día y hora de su capacitación.

b) Razones por las que un ciudadano no participa.

c) Fecha del simulacro de la Jornada Electoral.

2. Actitud vital que como CAE debes mostrar para lograr tus metas:

a) Insistente y persuasiva.

b) Pragmática y distante.

c) Profesional y comprometida.

3. ¿Qué es la persuasión?:

a) La habilidad para imponer opiniones.

b) La capacidad de sensibilizar, influir y convencer para a alguien para que realice algo.

c) La capacidad de fijar una postura clara para obtener algo a cambio.

4) Para conocer más a la ciudadanía debes:

a) Señalar sus características positivas.

b) Capacitar al ciudadano o ciudadana.

c) Escuchar y observar con atención.

5) Para que las y los ciudadanos se sientan más seguros de participar debes:

a) Dar el domicilio de la Junta Distrital para que la visiten.

b) Pedir a otro CAE que acuda a capacitarlos en tu lugar.

c) Exaltar las características positivas que identificas en la persona.

TERCERA MISIÓN. COMPROMISO Y ACEPTACIÓN DE LAS PERSONAS DESIGNADAS FMDC

PRESENTACIÓN

Una vez que se ha entregado el Nombramiento a la o el ciudadano designado, la persona puede poner nuevas objeciones, por lo que resulta trascendental utilizar nuevos argumentos y prepararla para completar el total de funcionarias y funcionarios de casilla que requieres.

GUION PARA CÁPSULA EN VIDEO

Esta es tu tercera misión. Aquí te acompañaremos a superar las objeciones de las personas que ya fueron designadas funcionarias de casilla más comunes para participar. Recuerda todas las técnicas y habilidades que pusiste en práctica en las lecciones anteriores, seguirán siendo útiles y tendrás que poner énfasis en algunas otras adicionales.

Esta fase es diferente a las anteriores porque para este momento ya habrás desarrollado un cierto nivel de relación y confianza con las personas que has visitado. El reto ya no es que te abran la puerta, sino que acepten y se comprometan a cumplir el cargo para el cual fueron nombradas.

Para cumplir esta labor es importante que tengas claridad de lo que quieres lograr. Estudia muy bien la información que compartirás con la o el ciudadano. No asumas que sabes lo que la otra persona quiere decir. Escucha con atención.

Evita adelantarte a contestar algo cuando la persona aún no ha terminado su pregunta o argumentos. Deja claro que escuchas y que respondes lo que te preguntan. Muestra interés genuino por la situación individual de cada persona.

Escuchemos los siguientes diálogos:

Ejemplo 1

Objeción: ¿Sabe qué? Ya lo pensé bien y no tengo quién cuide a mis hijos ese día de las elecciones, mejor no participo.

Respuesta: No es tan grave, puede pedírselo a alguien, ¿qué tal a su mamá?

Ejemplo 2

Objeción: ¿Sabe qué? Ya lo pensé bien y no tengo quién cuide a mis hijos ese día de las elecciones, mejor no participo.

Respuesta: Por supuesto. No es para menos, aunque me gustaría comentarle que eso sucede frecuentemente, en experiencias pasadas un gran porcentaje de las personas que tienen este inconveniente han solicitado a su familia o a alguna amistad cercana que cuide a sus hijos.

¿Notaste la diferencia?

Apoyarte en criterios objetivos te dará mayor credibilidad y enviará el mensaje de que tu intención es acompañar a la ciudadana o ciudadano a resolver las problemáticas que expresa como objeciones de manera sensata tomando en cuenta sus intereses y no sólo tratando de lograr que cedan, este punto lo debes tener muy claro en todo momento.

Toma en cuenta que aceptar este compromiso es el paso más grande que la o el ciudadano ha tenido que dar hasta ahora en su proceso contigo. Es natural que en esta fase notes una mayor reticencia que en las anteriores y es posible que en ocasiones recibas respuestas o comentarios poco amables.

Como ya lo hemos mencionado, es posible que en ocasiones sientas un impulso por reaccionar de manera inmediata, basado en una emoción que no necesariamente es positiva: por ejemplo, si la persona se dirige a ti de manera poco respetuosa o muy brusca. Recuerda que si te sientes de esa manera deberás bloquear esa reacción. Haz preguntas que te permitan entender mejor lo que las y los ciudadanos te quieren comunicar.

Por ejemplo:

Objeción: Ya te dije que no quiero participar. Me parece algo muy complicado y tedioso.

Respuesta: La escucho, cuénteme, ¿qué es lo que le parece complicado de la capacitación?

Objeción: Es que para qué voy a algo que ni me van a pagar ni gano nada.

Respuesta: ¿Consideraría alguna otra ganancia que no fuera monetaria? por ejemplo, le diría que va a aprender cómo funcionan las elecciones en nuestro Estado.

De esta forma obtendrás información sobre lo que provoca la reacción y podrás brindar una respuesta bien dirigida hacia la raíz del problema, entre mejor abordes el origen del problema, menos complejo será ofrecer soluciones a la persona.

Recuerda elegir bien las palabras y mensajes que utilices en tu comunicación, pues estos te ayudarán a dirigir a las personas hacia las ideas que fomenten su participación.

Por ejemplo, algunas frases que pueden motivar a la participación son:

“Un gran número de personas estarán realizando un esfuerzo para contribuir al desarrollo de las elecciones. Su apoyo será parte importante de esta labor realizada por miles de ciudadanos y ciudadanas.”

“Puede considerar que, a través de su participación en la jornada electoral, estará invirtiendo su tiempo y esfuerzo en un proceso que traerá beneficios a toda la sociedad mexicana.”

“Con su esfuerzo, usted será un ejemplo para su familia, amistades y vecinos.”

Además, puedes utilizar diferentes formas para expresar tus ideas. Por ejemplo, si notas que la o el ciudadano aún no tiene claro algún concepto o acción que debe realizar, proporciónale datos precisos y refuerza tu discurso por razones que apoyen tu planteamiento central.

Tu disposición a aclarar, repetir o ahondar en la información hasta que la persona tenga claridad y sienta seguridad, también es una forma de mostrarle tu compromiso. Por el contrario, si se percibe tu aburrimiento, desinterés o poca disposición para repetir información, podrías contribuir inadvertidamente a desmotivarlo.

Es importante que mantengas una actitud positiva siempre que estés frente a las y los ciudadanos. Recuerda darte un momento para recuperar tu energía cuando sea necesario.

En este punto estarás muy cerca de lograr la meta, así que es un buen momento para valorar el camino que has recorrido; desde la relación que has establecido con las personas, hasta capacitarlas y visitarlas en múltiples ocasiones. No pierdas de vista tu misión: lograr que la o el ciudadano acepte y se comprometa a cumplir su cargo como funcionario o funcionaria de casilla. Debes tener paciencia, ser persistente y definir tus estrategias. No pierdas tu enfoque ni el avance que has logrado hasta el momento. Cada paso cuenta, utiliza las habilidades revisadas en esta cápsula y en las anteriores para apoyarte y lograr tus metas.

Mucha suerte.

EJERCICIO DE LA LECCIÓN 4.

Preguntas de opción múltiple

Instrucciones: Lee la pregunta y marca la respuesta correcta.

1. Esta acción te dará mayor credibilidad y enviará el mensaje de que tu intención es acompañar a la o el ciudadano a resolver sus objeciones:

- a) Apoyarte en criterios objetivos.
- b) Portar las prendas de identificación.
- c) Saludar de mano sin importar la edad de la o el ciudadano.

2. Es una manera de abordar el origen del problema y dar respuesta a las objeciones:

- a) Mostrar la ley y señalar que es una obligación ser FMDC.
- b) Ofrecer soluciones a la persona.
- c) Indicar que se da un apoyo económico para alimentos.

3) Son maneras de motivar la participación de la ciudadanía:

- a) Disposición para aclarar sus dudas y expresar que será un ejemplo para su familia y sus amistades.
- b) Repetir información, resaltar cualidades de otras personas, señalar el tiempo que has invertido.
- c) Manifestar tu apoyo, refutar sus argumentos, señalar lo negativo de su actitud.

4) Uno de los motivos más comunes para presentar objeciones después de la capacitación es:

- a) Pérdida de interés en el proceso electoral.
- b) Visitas frecuentes del CAE.
- c) Las responsabilidades al asumir el compromiso.

5) Son actitudes que pueden contribuir a desmotivar la participación:

- a) Responder rápidamente a todas las dudas.
- b) Mostrar aburrimiento, desinterés o poca disposición para repetir información.
- c) Tener paciencia y ser persistente.

CUARTA MISIÓN. REAFIRMACIÓN DEL COMPROMISO Y ASISTENCIA A LA JORNADA ELECTORAL DE LAS PERSONAS DESIGNADAS

PRESENTACIÓN

En este apartado se señala a las y los CAE la importancia de mantener un contacto con la ciudadanía capacitada a fin de evitar la ruptura de compromisos y se le invita a ensayar respuestas para las objeciones más comunes.

GUION PARA CÁPSULA EN VIDEO

¡Hola! Me da gusto que nos acompañes en esta lección.

Ahora es momento de dar el último paso y realizar tu cuarta y última misión que consiste en asegurarte de que las y los funcionarios designados reafirmen su compromiso y efectivamente asistan a desempeñarse como funcionarios o funcionarias de casilla el día de la jornada electoral. Comencemos.

No dejes de lado todo el esfuerzo realizado hasta este punto y continúa con el mismo compromiso con el que iniciaste. Si la o el ciudadano te reconoce como una persona motivada y comprometida, será más probable que lo contagies y no pierda el interés en participar o que logres persuadirlos si llegaran a surgir nuevas objeciones. Por el contrario, si tu desenvolvimiento proyecta una imagen de desinterés o falta de compromiso, entonces podría ser más difícil que mantenga su interés por participar.

En este punto es clave reconocer el nuevo reto que tienes frente a ti: mantener el sí de la o el ciudadano durante un periodo largo de tiempo: desde el día en que acepta su cargo como funcionario o funcionaria de casilla hasta el día de la jornada electoral.

Esta misión es diferente pues tiene características de mayor plazo. Un punto clave de esta misión será mantenerte cerca de la o el ciudadano.

Agenda visitas regulares durante este periodo. Mantén visitas cortas y cordiales. Puedes tener una conversación ligera. Tu objetivo es esencialmente asegurarte de que todo continúa bien y de que la persona se mantiene comprometida para desempeñarse como funcionaria de casilla durante la jornada electoral.

Es importante que, si detectas nuevas objeciones formándose durante este periodo, las atiendas a la brevedad, la o el ciudadano se debe sentir acompañado por ti. Debe saber que cuenta con tu apoyo y tu compromiso.

No olvides todas las respuestas a objeciones más comunes que hemos revisado hasta ahora, pues te seguirán siendo útiles durante el cumplimiento de esta misión. Recordarás que esas objeciones comúnmente son relacionadas a la familia, salud y motivos laborales o personales y que ensayar y practicar las respuestas a cada una, te ayudará a saber cómo responder.

Mantén un contacto frecuente con la o el ciudadano, no sólo a través de mensajes y llamadas, sino también con visitas a su domicilio con cierta regularidad, incluso un día antes de la elección. Considera que entre tu primera visita y el día de la elección pasarán semanas, incluso meses, por lo que es necesario que mantengas contacto después de que aceptó su nombramiento.

Motiva a las y los ciudadanos que aceptaron sus nombramientos a participar en los simulacros de la jornada electoral con el objetivo de practicar las actividades a realizar y resolver las dudas que puedan tener sobre las actividades a realizar en la casilla, además de contribuir a que tengan más confianza y seguridad respecto de su participación.

No des por hecho que tras aceptar su nombramiento las y los ciudadanos participarán en la elección. Las cosas pueden cambiar cuando pase el tiempo y es importante que estés muy pendiente de cualquier cambio que pudiera afectar la decisión de participar.

Tu presencia constante, acompañamiento y guía puede ser muy importante para ayudar a las personas a mantener su decisión de participar. Tanto tú como la o el ciudadano han invertido tiempo, trabajo y esfuerzo para llegar hasta este punto. Es importante hacer todo lo posible por mantener ese compromiso a pesar de nuevos cambios y objeciones que puedan surgir.

Utiliza todo lo que has aprendido en este curso para acompañar y apoyar a la o el ciudadano a mantener su compromiso.

Toma en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Revisa y escucha estas lecciones en video cuantas veces creas necesarias. Puedes revisar nuevamente todas las cápsulas o sólo aquellas que consideres contienen los temas que quieras fortalecer.
- Estudia la lista de objeciones más comunes que te presentamos en varias cápsulas a lo largo del curso. Es bueno saber improvisar, pero es todavía mejor tener la preparación para atender adecuadamente al menos las objeciones más comunes con las que se encuentran todas y todos los CAE. Hacer esto facilitará mucho tu trabajo.
- Ensaya con otras y otros compañeros CAE, con tus familiares y amistades, sobre cómo responder a las objeciones que hemos abordado en este curso y a otras que creas que se te pueden presentar.

Antes de terminar, te pedimos realizar la evaluación final del curso. Revisarla te ayudará a concluir esta etapa de tu preparación.

Felicidades, has concluido el curso. ¡Éxito en tu trabajo!

Tu labor es muy importante para México. Mantén siempre tu energía y tu entusiasmo de cara a la ciudadanía. Recuerda que cada detalle cuenta, el trabajo y esfuerzo que estás realizando, las objeciones que logres superar en el transcurso de tu labor tendrán un impacto positivo en nuestra sociedad. ¡Mucho éxito!

EJERCICIO DE LA LECCIÓN 5.**Preguntas de opción múltiple**

Instrucciones: Lee la pregunta y marca la respuesta correcta.

1. Tu cuarta misión es:

- a) Repasar toda la información brindada en los cursos de capacitación.
- b) Reafirmación del compromiso y asistencia a la Jornada Electoral de las personas designadas.**
- c) Asistencia de las personas designadas al simulacro de la Jornada Electoral.

2. Un punto clave de la estrategia para reafirmar el compromiso es:

- a) Mantenerse cerca de las y los ciudadanos.**
- b) Contar con una lista adicional de ciudadanos.
- c) Visitar diariamente al ciudadano o ciudadana.

3. Los simulacros de la Jornada Electoral permiten a las y los ciudadanos:

- a) Conocer a otras y otros CAE.
- b) Ubicar cuántos electores recibirán.
- c) Practicar las actividades a realizar.**

4. Motiva a la ciudadanía a mantener su compromiso:

- a) Visitas largas y frecuentes.
- b) Saber que cuenta con tu acompañamiento y guía.**
- c) Conversar acerca de temas cotidianos.

5. Es una actividad que apoya tu capacitación:

- a) Conocer el número de objeciones.
- b) Improvisar todo el tiempo.
- c) Practicar cómo responder a las objeciones.**

EJERCICIO DE EVALUACIÓN FINAL

Instrucciones: A continuación, encontrarás preguntas de opción múltiple de las lecciones de este curso que ya revisaste. Lee y elige la respuesta correcta.

1. El gran objetivo que tienes como CAE es:

- a) Lograr que las personas te abran las puertas de sus domicilios.
- b) Lograr que las y los ciudadanos que integrarán las mesas directivas de casilla se comprometan a asumir su cargo y asistan el día de la Jornada Electoral.**
- c) Capacitar a un gran número de ciudadanos y ciudadanas.

2. Durante el primer contacto con la ciudadanía es importante que:

- a) Describas detalladamente las funciones del INE y los OPL.
- b) Generes un ambiente cordial y te ganes su confianza y respeto.**
- c) Recabes toda la información posible acerca de la persona designada como FMDC.

3. El lenguaje no verbal es un factor importante en la comunicación e incluye:**a) Tono de voz, posición y gestos.**

- b) Proximidad física, contenido y claridad del mensaje.
- c) Gestualidad, mirada y lenguaje respetuoso.

4. En caso de que te ofendan o se dirijan a ti de manera inadecuada debes:**a) Hablar despacio y controlar la conversación.****b) Responder a los cuestionamientos de manera enérgica y convincente.****c) Evitar una reacción negativa, mantener la calma y utilizar un lenguaje institucional.****5. Para la capacitación es importante que:****a) La ciudadanía pueda decidir el día y la hora para su realización.****b) Recomendés día y hora para la capacitación.****c) Tomes en cuenta la comodidad en tus horarios.****6. Escuchar y observar con atención te facilita:****a) Identificarte con la persona, darle a conocer tus preocupaciones y temores.****b) Establecer amistad con las y los ciudadanos.****c) Prever el tipo de objeciones que la persona puede dar y por lo tanto anticipar tus respuestas.****7. Buscar puntos y objetivos en común con la ciudadanía permite:****a) Afianzar la relación con la o el ciudadano y reconocer cómo responder a sus objeciones.****b) Identificar si hay aspectos que no has comprendido bien.****c) Alargar la conversación.****8. Para minimizar rechazos debes:****a) Explicar claramente los momentos de los que se compone la Jornada Electoral.****b) Informar a la ciudadanía sobre las actividades que el INE realiza durante el proceso electoral.****c) Mostrar disposición para acudir al domicilio en los horarios que la ciudadana o ciudadano puedan atenderte.****9. Para reafirmar el compromiso con la ciudadanía sorteada para que se desempeñe como funcionaria de casilla debes:****a) Mostrarle desinterés o falta de compromiso.****b) Ser reconocida como una persona motivada y comprometida.****c) Brindarle los materiales de capacitación necesarios.****10. Es importante que mantengas contacto con la ciudadanía mediante:****a) Visitas y su domicilio y envío de comunicaciones.****b) Mensajes, llamadas y visitas frecuentes.****c) Recordatorio de acuerdos y llamadas.**