

## Donar una resposta negativa: un tràngol

Un dificultat que sovint han d'afrontar els empleats públics consisteix a comunicar notícies negatives: una subvenció que ha estat denegada, un recurs que ha estat desestimat, una condemna judicial, els resultats d'una inspecció en la qual s'han detectat deficiències greus, la denegació d'un permís de residència, l'absència a la llista de persones a qui han concedit un habitatge protegit, que han aprovat una oposició, etc. I encara és més complicat quan ho hem de fer amb un company/a: un dia de permís, un canvi temporal de destinació, l'adscripció a un lloc de treball, etc.

Són situacions difícils per a la persona que tenim al davant però també ho són per nosaltres. D'una banda, perquè no sabem com reaccionarà: desempar, crits, ira, plors, desesperació... i, per tant, hem de mantenir-nos alerta. D'una altra banda, perquè és possible que la compreguem empàticament, ens posem al seu lloc. Sigui com sigui, la feina consisteix a comunicar-li una notícia desagradable. Saps que la manera com ho afrontis tindrà una notable incidència en el desenllaç. Recordes companys amb qui has treballat que tenen una especial habilitat per afrontar aquestes situacions; ara, t'agradaria ser com ells.

Grouxo Marx deia que el que té de bo fer 40 anys és que aprens a dir que no sense sentir-te culpable però no és només una qüestió d'edat o d'experiència. Saps que hi ha algunes qüestions a tenir en compte quan et trobes davant situacions d'aquesta mena. Recordem-ne algunes:

a.- Tingues clara quina és la teva responsabilitat: ets qui ha pres la decisió?, representes l'organisme o la comissió que l'ha presa? o potser ets únicament la persona encarregada de comunicar-la. Fes-ho saber o recorda-ho al teu interlocutor.

b.- Exposa d'una manera clara, directa i transparent els criteris que s'han tingut en compte, les circumstàncies que hi concorren, les raons objectives en les quals se sosté.

c.- Sigues suau i, alhora, ferm. Un error que a vegades es comet en aquestes situacions consisteix a ser excessivament "tu", a apuntar "possibilitats remotes"... Si fem això l'altra persona insistirà, mirarà de pressionar-nos, de fer-nos xantatge emocional per aconseguir el seu objectiu.

d.- Posa atenció a la comunicació no verbal. A vegades allò que diem amb el to de la veu o amb els gestos no acompanya el missatge verbal. Una actitud resolutiva i segura són la millor comunicació.

e.- "M'agradaria dir-li que... però...". Demuestra comprensió de la situació o els interessos de l'altra persona.

f.- No diguis "Ho sento", "Em sap greu". No hi ha res del que t'hagis de penedir o sentir culpable. No té cap sentit demanar perdó.

Joan Teixidó Saballs

Coneixedor del comportament humà a les organitzacions educatives i socials  
<http://www.joanteixido.org>