

---

## Dar una respuesta negativa: un problema

---

Joan Teixidó Saballs  
GROC

Una dificultad que a menudo deben afrontar los empleados públicos consiste en comunicar noticias negativas: una subvención que ha sido denegada, un recurso que ha sido desestimado, una condena judicial, los resultados de una inspección dónde se han detectado deficiencias graves, la denegación de un permiso de residencia, la ausencia en la lista de personas a quien han concedido una vivienda protegida, que no han aprobado una oposición, etc. Todavía es más complicado cuando lo tenemos que hacer con un compañero/a: un día de permiso, un cambio temporal de destinación, la adscripción en un lugar de trabajo, etc.

Son situaciones difíciles para la persona que tenemos delante pero también lo son para nosotros. Por un lado, no sabemos como reaccionará: desamparo, chillidos, ira, llantos, desesperación,... y, por lo tanto, tenemos que mantenernos alerta. Por otro lado, es posible que le comprendamos y nos pongamos en su lugar. Sea como sea, el trabajo consiste en comunicarle una noticia desagradable. Sabes que la forma como lo afrontes tendrá una notable incidencia en el desenlace. Recuerdas compañeros con quien has trabajado que tienen una especial habilidad para afrontar estas situaciones: ahora, te gustaría ser como ellos.

Grouxo Marx decía que lo que tiene de bueno hacer 40 años es que aprendes a decir que no sin sentirte culpable pero no es solo una cuestión de edad o de experiencia. Existen algunas cuestiones a tener en cuenta cuando te encuentras delante de situaciones de este tipo. Veámos algunas:

- a.- Ten clara cual es tu responsabilidad: ¿eres tú quien ha tomado la decisión? ¿representas al organismo o la comisión que la ha tomado? o tal vez sólo eres la persona encargada de comunicarla. Comunícalo a tu interlocutor y tenlo muy presente tu mismo.
- b.- Expon de forma clara, directa y transparente los criterios que se han tenido en cuenta, las circunstancias que concurren, las razones objetivas en la cuales uno se sostiene la negativa.
- c.- Se suave y, a la vez, firme. Un error que a veces se comete en estas situaciones consiste en ser excesivamente “suave”, en apuntar “posibilidades remotas”... Si lo hacemos, estamos invitando a la otra persona a insistir, a intentar presionarnos, a hacernos chantaje emocional para conseguir su objetivo.

d.- Pon atención a la comunicación no verbal. A veces lo que decimos con el tono de voz o con los gestos no acompaña al mensaje verbal. La actitud resolutiva y segura son un buen compañero de viaje.

e.- “Me gustaría decirte que... pero...”. Muestra comprensión por la situación o los intereses de la otra persona.

f.- No digas “lo siento”, “Me sabe mal”. No hay nada de lo que te tengas que disculparte o sentirte culpable. No tiene ningún sentido pedir perdón.

**Joan Teixidó Saballs**

Observador del comportamiento humano en las organizaciones educativas y sociales

<http://www.joanteixido.org>