



Enviat per: Gemma i Ester.



Enviat per: Biel i Pol. Vilanova i la Geltrú.



Enviat per: Marisa i Marcos.



Enviat per: Carmen Garcia, Mataró.



Enviat per: CEIP Jacint Verdaguer. Barcelona.

Cada cop som més les persones que reciclem i ho volem ensenyar al món.
A tots, gràcies.



Comunicació

Aprendre a dir que no

Una bona part de les hores de la feina ens les passem comunicant-nos: amb un usuari, amb un company, amb el cap del servei, etc. Fer-ho no sempre és fàcil. Per això, encetem en aquest número una nova secció en què els consells de Joan Teixidó ens ajudaran a afrontar amb èxit situacions comunicatives diverses que es poden plantejar en el nostre lloc de treball. Comencem amb algunes idees per superar el tràngol de donar una resposta negativa.

Una 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 o companya: 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 a nosaltres. La manera com ho afronteu tindrà una notable incidència en el desenllaç.

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. Hi ha algunes qüestions que s'han de tenir en compte quan us trobeu davant situacions d'aquesta mena.

Joan Teixidó Saballs
Coneixedor
del comportament humà
a les organitzacions
educatives i socials
www.joanteixido.org



Recordem-ne algunes:

- a) Tingueu clara quina és la vostra responsabilitat: Sou qui ha pres la decisió? Representeu l'organisme o la comissió que l'ha presa? O només sou les persones encarregades de comunicar-la? Feu-ho saber al vostre interlocutor.
- b) Exposeu d'una manera clara i directa els criteris que s'han tingut en compte, les circumstàncies que hi concorren, les raons objectives en les quals se sosté.
- c) Sigueu suaus i, alhora, fermes. Un error que es comet en aquestes situacions és ser massa "tou" i apuntar "possibilitats remotes". Si feu això l'altra persona insistirà i intentarà pressionar-vos per aconseguir el seu objectiu.
- d) Poseu 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 és la millor comunicació.
- e) Demostreu comprensió de la situació o els interessos de l'altra persona.
- f) No digueu "ho sento", "em sap greu". No hi ha res del que us hagueu de penedir o sentir culpables.

