






# Savoir dire NON !

## sans générer de ressentiment

Quelque fois, un collaborateur peut avoir une demande (un départ plus tôt, ou une arrivée tardive, un report de délai pour un dossier, une demande de congés, etc, etc...) : savoir dire NON, c'est admettre que nous ne pouvons pas tout faire, tout accepter, qu'en tant que manager nous ne pouvons pas faire plaisir à tout le monde et que nous avons des objectifs à atteindre avec l'équipe et des comptes à rendre...

Cette formation vous permettra de trouver du sens à dire « non », de sortir de la culpabilité et de connaître des outils pour pouvoir dire « non » de façon appropriée, et aussi et surtout savoir faire comprendre et accepter la décision...

### OBJECTIFS

-  Trouver du « sens » à dire « non ».
-  Apprendre à dire « non » c'est apprendre à négocier : à quoi je dis « oui » ; à quoi je dis « non ».
-  Savoir dire « non » de façon congruente

### PROGRAMME

#### Les freins

Les freins personnels : Se mettre l'autre à dos ; Crainte de devoir se justifier ;  
Les freins liés à la vie de l'entreprise : Culture maison ;  
Prise de décisions dans l'urgence ; etc.

#### Les enjeux et les risques encourus

Ne pas pouvoir conduire de façon satisfaisante ses propres priorités.  
A force de dire Oui : ne pas pouvoir tenir ses engagements  
et perdre l'estime et la confiance des autres.  
Créer une injustice dans le traitement des autres : une décision doit être juste et répliquable  
si un autre membre de l'équipe dépose la même requête...

#### Pourquoi apprendre à dire non ?

Savoir dire non est une étape de développement dans le sens de l'autonomie :  
c'est une preuve d'assurance  
Savoir dire non c'est s'affirmer dans ses rôles : c'est un acte indispensable de communication et de valorisation de sa fonction.  
Savoir dire non, c'est négocier au quotidien : défendre ses besoins, sa logique et la restituer dans le cadre de sa mission ; c'est aussi prendre en compte les intérêts et les contraintes de son interlocuteur, mais dans un cadre de fonctionnement général et non individuel...

#### Etapes à suivre

Questionner la personne sur le contexte de la demande : Degré d'importance ? Degré d'urgence ?  
Vérifier si répondre rentre dans vos missions.  
Garder votre objectif à l'esprit.

#### Comment dire « non » ?

Dire non à la demande et pas à la personne ;  
Donner une explication : une décision non argumentée peut être contre-productive... Il faut donc être très précis sur le contexte, les faits... qui ont amené la décision.  
Evoquer son incompétence et orienter vers une personne plus compétente ;  
Demander du temps pour y penser ;  
Proposer un compromis ;  
Etc...

#### Ne pas générer de ressentiment

Les différents points vus précédemment permettront de clarifier et justifier le refus à la demande.  
Tant que la décision de refus n'est pas 'personnelle' mais qu'elle est justifiée, claire, juste (juste dans le sens de 'justice' : car il ne faut pas dire oui à quelqu'un et non à un autre...) et que vous êtes lisible pour toute l'équipe, alors votre refus sera compris.  
Si le manager est juste dans ses décisions, s'il traite les autres avec dignité et respect, cela entraîne une confiance en lui.  
Il faut aussi recueillir les sentiments sur une décision et les prendre en considération pour corriger, si nécessaire, sa décision. C'est tout à votre honneur !

### DUREE

2 jours

### PUBLIC

Manager de proximité,  
Responsable d'équipe,  
etc...

### Pré REQUIS

Aucun

### EVALUATION

Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire.  
Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions.

### PEDAGOGIE

Les techniques et outils utilisés sont issus essentiellement de la PNL.  
Echanges entre professionnels.  
Utilisation de diverses méthodes de dynamique de groupe

### INTERVENANTS

Selon le thème de la formation, CQFD sélectionne un pédagogue possédant une expérience significative, une maîtrise opérationnelle et un profil particulier :  
sophrologue, psychologue, neuropsychologue, ergonomiste, ergothérapeute, senior manager, chef de cuisine, gouvernante, journaliste, animateur, ex-policier, etc...

### TARIFS

Inter-entreprises à Paris  
Intra-muros en France entière  
cliquez ici pour consulter sur notre site internet le calendrier et les tarifs

### Vidéo de présentation

