

APPRENDRE À DIRE NON SANS CULPABILISER

POURQUOI EST-IL SI DIFFICILE DE DIRE NON ?

- Peur de décevoir ou de passer pour une personne désagréable.
- Sentiment d'obligation ou d'engagement.
- Crainte des conflits ou des tensions.
- Volonté de prouver sa valeur en acceptant tout.

1

DIRE NON, C'EST AUSSI DIRE OUI À AUTRE CHOSE

2

- À son bien-être et son équilibre.
- À ses vraies priorités.
- À une relation plus saine avec les autres.

LES CLÉS POUR UN NON ASSUMÉ ET RESPECTUEUX

- Clarifier ses **priorités** : "Accepter cette demande me rapproche-t-il de mes objectifs ?"
- Exprimer son refus avec **fermeté** et bienveillance : Un "non" clair est plus efficace qu'un "peut-être" ambigu.
- Proposer une **alternative** quand c'est possible : Dire non à la demande, mais proposer une solution adaptée.
- Garder une posture neutre et **confiante** : Un non hésitant incite l'autre à insister.

3

4 FAÇONS DE DIRE "NON"



Non direct → "Je ne peux pas accepter cela."

- À utiliser lorsque la réponse est claire et sans appel.
- Convient aux demandes non négociables ou hors de ton champ d'action.

 Exemples :

 "Peux-tu t'occuper de ce dossier en plus de tes tâches ?"

 "Je ne peux pas prendre en charge ce dossier."

Non alternatif → "Je ne peux pas, mais je peux proposer autre chose."

- Utile pour montrer ta bonne volonté sans te surcharger.
- Offre une solution sans te sacrifier.

 Exemples :

 "Peux-tu animer la réunion à ma place ?"

 "Je ne peux pas, mais je peux t'aider à faire l'ordre du jour."

Non différé → "Pas maintenant, revenons-y plus tard."

- Permet de temporiser et d'évaluer la demande.
- Utile si tu veux gérer tes priorités avant de répondre.

 Exemples :

 "Peux-tu m'aider immédiatement sur ce projet ?"

 "Je suis concentré sur une tâche, on en reparle après midi ?"

Non question → "Pourquoi cette demande ?"

- Clarifier la demande et d'évaluer sa pertinence.
- Peut révéler que la demande n'est pas aussi urgente qu'annoncé.

 Exemples :

 "Peux-tu prendre en charge cette nouvelle mission ?"

 "Quelles sont les attentes et les délais exacts ?"

Challenge : dire NON au moins 1fois/jour cette semaine

1 Note chaque situation où tu aurais normalement dit "oui" par automatisme.

2 Identifie la meilleure stratégie parmi les 4 types de "non".

3 Expérimente et ajuste ton approche.

L'ÉCOUTE ACTIVE

4 piliers

Mieux comprendre pour mieux répondre

MONTREZ QU'ON ÉCOUTE VRAIMENT



- ✓ Regard, posture ouverte, acquiescement.
 - ✓ Ne pas interrompre, laisser s'exprimer.
 - ✓ Reformuler pour valider la compréhension :
- 💬 "Si je comprends bien, ..."

POSER DES QUESTIONS OUVERTES

- 🎯 Stimule la réflexion et la clarté.
- 💬 "Comment vois-tu la situation ?"
- 💬 "Quelles sont les conséquences pour toi ?"



OBSERVER LE NON-VERBAL



- 👁️ Ton de voix, silences, expressions du visage.
 - 💡 Un "ça va" hésitant peut cacher un souci → Demander avec bienveillance :
- 💬 "Tu sembles préoccupé(e), veux-tu en parler ?"

REFORMULER ET VALIDER LA COMPRÉHENSION

- ✓ Reformulation simple : "Tu veux dire que..."
- ✓ Reformulation interrogative : "Quand tu dis..., tu veux dire... ?"
- ✓ Reformulation synthétique : "Donc, si je résume..."





LA MÉTHODE RASA POUR ÉCOUTER ACTIVEMENT

Receive → Accueillir avec attention (regard, posture ouverte).

Appreciate → Montrer qu'on écoute (hochements de tête, "je vois").

Summarize → Reformuler pour valider la compréhension.

Ask → Poser des questions ouvertes pour approfondir.

Exercice : En réunion, applique RASA sur une intervention et résume en une phrase ce que la personne a dit.

LA REFORMULATION AVANCÉE

✓ **Reformulation miroir** : Répéter avec d'autres mots.

💬 "Tu dis que ce projet est complexe et long. Ce qui t'inquiète, c'est surtout le délai ?"

✓ **Reformulation avec validation** : "Si je comprends bien, ton besoin principal est d'avoir plus de clarté sur les priorités ?"

Exercice : Lors du prochain échange, essaie une reformulation à voix haute et demande à ton interlocuteur si c'est bien ce qu'il voulait dire.

LE SILENCE ACTIF

✓ Écouter et noter mentalement trois points clés avant de répondre.

✓ Laisser un temps de silence après la fin de la phrase de l'interlocuteur.

✓ Ne pas répondre immédiatement, prendre 2 secondes avant de parler.

Exercice : Lors du prochain échange, pratique une pause de 2 secondes avant de répondre.

Challenge de la semaine : Écoute sans interrompre !

Lors de ton prochain échange, pratique le silence actif :

✓ Laisse l'autre finir avant de répondre.

✓ Note mentalement les points clés avant de parler.

✓ Reformule une fois avant de donner ton avis.

LA DÉLÉGATION

5 étapes

1

IDENTIFIER LE DÉLÉGATAIRE

- Quel objectif
- Qui est le mieux placé et pourquoi
- Comment je vais l'accompagner

PROPOSER LA DÉLÉGATION

- J'explique le contexte et pourquoi c'est intéressant que ça soit lui.
- Je lui demande si il accepte

2

3

STRUCTURER LA DÉLÉGATION

- Objectifs de la mission
- Comment ça va se passer
- Le planning de déploiement

FOURNIR DES RESSOURCES

- Quels supports matériels pour guider pendant la mission
- Qui peut aider et apporter du support

4

5

DÉBRIEFER SUR LA MISSION

- Faire un bilan de fin de délégation
- Prendre le ressenti de la personne
- Donner de la perspective sur la suite

CRITÈRES DE SUCCÈS



CHECK LIST DE PRÉPARATION

Méthode QQQCP :

- Quoi ? Définir la tâche.
- Qui ? Identifier la personne responsable.
- Où ? Préciser le contexte.
- Quand ? Fixer une échéance.
- Comment ? Indiquer les ressources et la marche à suivre.
- Pourquoi ? Expliquer l'objectif et l'impact attendu.

PROPOSER LA DÉLÉGATION

- J'explique le pourquoi de la délégation et je précise la durée
Le contexte c'est ...
- J'explique mon choix du délégataire
J'ai pensé à toi parce que ...
- Je définis les objectifs de la mission
La mission c'est... et les objectifs sont...
- Je l'invite à imaginer des solutions à des situations critiques
Imagine qu'il arrive cela, que fais-tu ..?
- Je précise les personnes ressources
Tu peux aussi compter sur.... Si

CHALLENGE :

Identifier un sujet qui ferait sens à déléguer, sans gros enjeux, et proposer la délégation