

## >> Management

### >> L'AUTEUR

Frédery PEREZ

Formateur dans le cadre du  
Diplôme d'étude en management  
vétérinaire (ENVT)



## Savoir dire **non**

**Le vétérinaire chef d'entreprise doit savoir dire non, au bon moment et à la bonne personne, avec la bonne motivation. Il doit être à l'écoute de ses valeurs et ses principes, qui sont autant de oui en puissance. Savoir les communiquer évite les malentendus et illustre sa personnalité.**

Non est un mot très simple, parfois difficile à prononcer, que beaucoup de gens ne disent jamais, que tous les enfants prononcent dès leur apprentissage de la langue, bref, un mot qui gêne souvent l'adulte, parfois les relations sociales et humaines.

Dire non est parfois difficile. Parce que dans nos cultures judéo-chrétiennes, il est un refus de l'autre, une sorte de non à l'autre. Il existe un joli mot de Sénèque qui illustre bien la piste que nous devons poursuivre si nous souhaitons savoir dire non : « *Ce n'est pas parce que c'est difficile que nous n'osons pas, c'est parce que nous n'osons pas que c'est difficile* ». En effet, la plupart du temps, il s'agit plus d'un manque d'audace que d'autre chose.

Quels sont les freins qui nous empêchent de dire non lorsque cela s'impose ?

### Une entrée en conflit potentielle

**Premier élément :** souvent, le non est pris comme une sorte de feu vert à la bataille (une entrée en conflit potentielle) et chaque fois que nous sommes amenés à dire non, nous devrions regarder positivement la personne à qui il s'adresse. Ce n'est pas parce que nous disons non que nous n'apprécions pas la personne. L'idée n'est pas de se rendre désagréable à ses yeux. En définitive, il convient d'avoir à l'esprit cette formule : « *Oui à l'homme, non à sa demande* » par exemple. Donc, pour résumer ce premier point, il faut porter un regard positif sur la personne à qui l'on doit dire non.

### «Ce n'est pas parce que nous disons non que nous n'apprécions pas la personne.»

**Second point :** il faut le dire tout de suite, avoir pour cela une attitude directe (et non autoritaire) et ne surtout pas tourner autour du pot. L'avantage principal du fait d'aller à l'essentiel est que la personne comprend tout de suite et peut rester dans une dynamique après le non. Si on tourne autour du pot, on prend le risque de faire espérer, ce qui est finalement plus dangereux et moins respectueux dès lors que l'on sait pertinemment que la réponse sera négative.

### Expliquer le non

**Troisième principe :** donner une explication (brève et précise) après avoir dit non. Attention de ne pas faire le contraire, ce qui est très fréquent : on donne d'abord l'explication (on se justifie) pour faire deviner la réponse. Cette méthode illustre le manque de courage de la personne qui doit dire non. La justification est une bassesse, une manière de montrer nos propres limites.

**Quatrième point :** si on dit non, c'est qu'il y a un oui à donner après. Il est toujours constructif de demander un engagement malgré le non. Par exemple : « *Je ne vous donne pas votre week-*

*end avant les fêtes de fin d'année parce que j'ai besoin de vous particulièrement en cette période... ».*

### «S'il est plus facile de dire oui, ce n'est pas toujours la réponse pertinente en fonction de l'intérêt supérieur de l'entreprise.»

**Cinquième principe :** demander à la personne ce qu'elle compte faire malgré ce non. Le but est de la mettre dans une dynamique qui permet d'éviter autant que possible la gâchette de l'interlocuteur. Faire se focaliser sur l'avenir et l'action est le plus sûr moyen de ne pas se perdre dans des discours et autres justifications stériles.

### Mettre la personne en mouvement

**Dernier point :** mettre la personne en mouvement et l'aider à se fixer un objectif afin de l'accompagner, contrôler (positivement) son parcours afin de reconnaître ses efforts en la valorisant.

S'il est plus facile de dire oui, ce n'est pas toujours la réponse pertinente en fonction de l'intérêt supérieur de l'entreprise. Par ailleurs, le oui inadapté peut générer la fuite, la dispersion, le mal-être (regrets, culpabilité, ...).

Les bénéfices du non lorsqu'il s'impose et qu'il est respectueux de la dimension humaine de notre interlocuteur sont nombreux :

- concentration sur l'essentiel (intérêt supérieur, avenir, collectif, ...)
- engagement ;
- bien-être (attitude vraie, sincérité, ...).

Au total, savoir dire non, c'est savoir le dire au bon moment à la bonne personne avec la bonne motivation. Nous devons être à l'écoute de nos valeurs, nos principes, qui sont autant de oui en puissance mais qui nécessitent d'être à l'écoute de nos non. Enfin, savoir les communiquer évite les malentendus et illustre notre personnalité. ■

### >> Encore plus d'infos !

*Savoir dire non*, Marie Haddou, Flammarion.

*Savez-vous dire non ?* Ghislaine Trabacchi, Flammarion.

*Savoir et oser dire non*, Sara Famery, Editions d'Organisation.

*S'affirmer et oser dire non*, Cristel Petitcollin, Jouvence.

Formation : Un cycle de formation en développement personnel est organisé, du 20 mars au 12 septembre 2010, en week-end à Montpellier. Plus d'informations sur le site Internet : [www.e-coachingvideo.fr](http://www.e-coachingvideo.fr), rubrique Actus.

\*Frédery Perez est consultant en relations humaines, coach en développement personnel et conférencier en intelligence relationnelle et émotionnelle. Il a créé European training management en 1992, cabinet spécialisé dans la formation en vente et management. Il est l'auteur du livre *Petites phrases aux Editions Thebookedition*, en vente sur le site [www.e-coachingvideo.fr](http://www.e-coachingvideo.fr). Il est actif dans le secteur vétérinaire depuis plus de 10 ans. European training management, 125, avenue Amédée Bollée, 30900 Nîmes, tél. : 04.66.04.22.08, site Internet : [www.training-management.fr](http://www.training-management.fr), courriel : [info@training-management.fr](mailto:info@training-management.fr)