



Avant de dire non, demandez le pourquoi

Lorsque nous demandons à quelqu'un son opinion ou des suggestions, mais que nous n'en tenons pas compte, il peut avoir l'impression que son opinion n'a jamais vraiment compté pour nous. Par contre, ce pourrait être le chaos si nous acceptons systématiquement toutes les demandes qu'on nous présente. Il y a une façon de répondre aux besoins d'autrui sans dire non. Il faut comprendre que les demandes et les comportements sont en fait une tentative de répondre à un besoin. Certains besoins sont universels :

- Sécurité
- Sentiment d'appartenance
- Acceptation
- Reconnaissance
- Autonomie

La difficulté réside dans le fait que la satisfaction de ces besoins varie d'une personne à l'autre. Par exemple, une personne ayant un grand besoin d'autonomie pourrait vous demander de lui indiquer les résultats que vous visez et de la laisser décider de la façon de les atteindre. Une telle latitude pourrait susciter un sentiment d'insécurité chez une personne qui préfère que vous lui donniez des instructions très précises, étape par étape, sur la façon d'accomplir chacune de ses tâches. Ces deux personnes répondraient à des besoins, mais elles le feraient de manières différentes.

Au lieu de dire non...

Si une personne vous demande le bureau de coin doté d'une fenêtre, plutôt que de vous contenter de lui dire qu'il est destiné à une personne ayant un statut plus élevé que le sien, demandez-lui pourquoi elle veut le bureau en question. Peut-être vous répondra-t-elle qu'elle a des troubles affectifs saisonniers et qu'elle a besoin d'un minimum de lumière pour les gérer. En ayant évité de lui dire non, vous êtes en mesure de trouver une autre façon de répondre à son besoin. Vous pouvez, par exemple, lui acheter un petit système d'éclairage en spectre continu qui aura l'effet désiré : préserver sa santé et sa productivité.

Prenons un autre exemple. Une personne vous demande de la muter à un autre service. Si c'est impossible (ou même si c'est possible), vous pourriez lui demander quelles améliorations devraient être apportées au sein du service pour lequel elle travaille en ce moment. Ici encore, en vous faisant indiquer le besoin sous-jacent au lieu de réagir à la demande ou de vous contenter de dire non, vous serez en mesure de chercher des solutions. Nous mentionnons souvent qu'il n'est pas judicieux de muter des personnes d'un service à un autre pour tenter de « résoudre » un problème. Si le problème tient à la stratégie d'adaptation de l'intéressé, il refera probablement surface après une brève période rose dans le nouveau service. Si le problème est lié à la façon dont le service fonctionne ou dont les collègues interagissent, il se reproduira très probablement auprès du remplaçant de l'intéressé. Dans les deux cas, le problème ne sera pas « résolu », mais simplement reporté ou déplacé.

Donc, ne dites pas systématiquement non, demandez le pourquoi et cherchez des solutions de rechange pour répondre aux besoins définis.