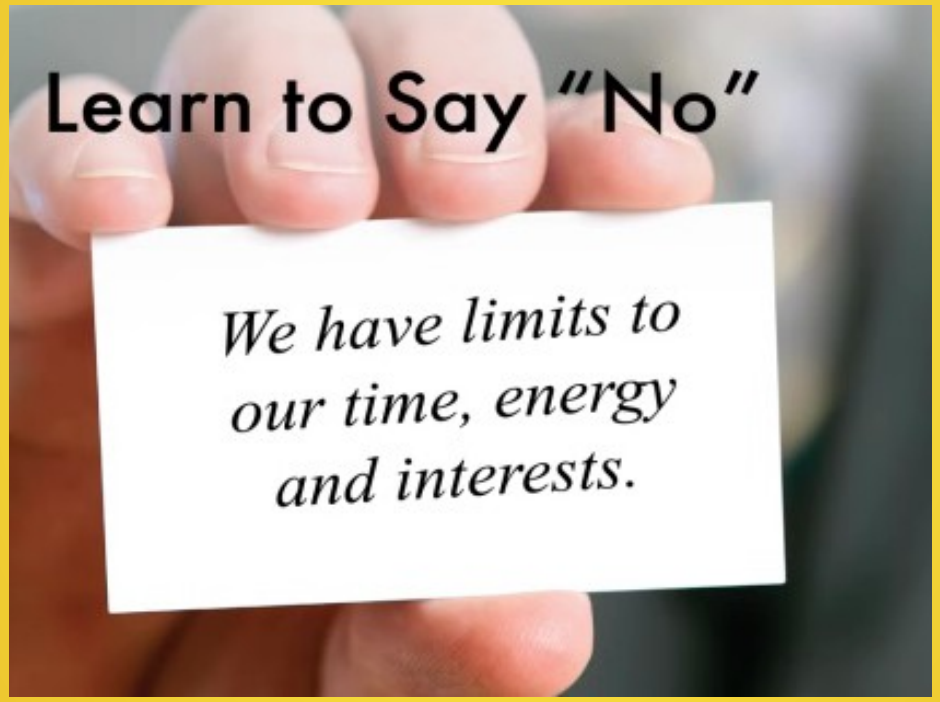

Learn to Say "No"
We have limits to our time, energy and interests.

Contexte de travail

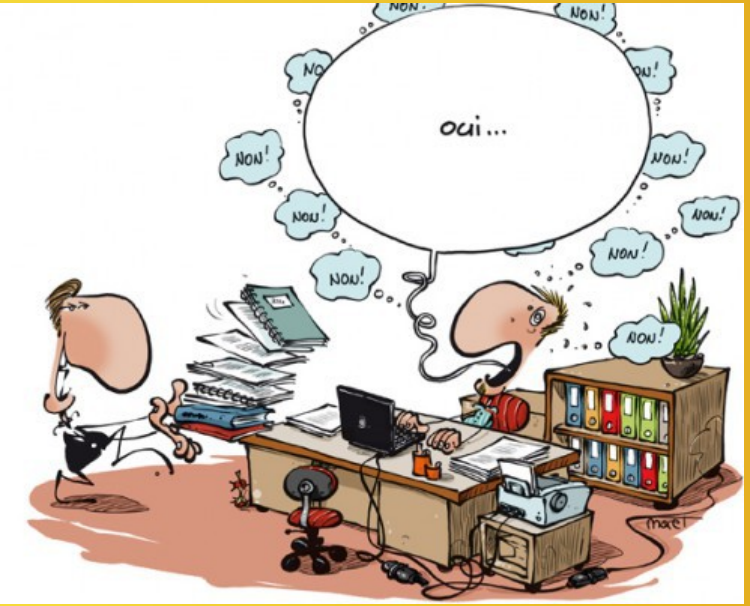
- Le systémes et les machines
  - Contrôlables (au moins en apparence)
  - Rebootables réinstallables

Contexte de travail

- Le systémes et les machines
  - Contrôlables (au moins en apparence)
  - Rebootables réinstallables
- Les utilisateurs
  - Souvent difficilement contrôlables
  - Tout est urgent
  - Réflechissent peu
  - Pas rebootables

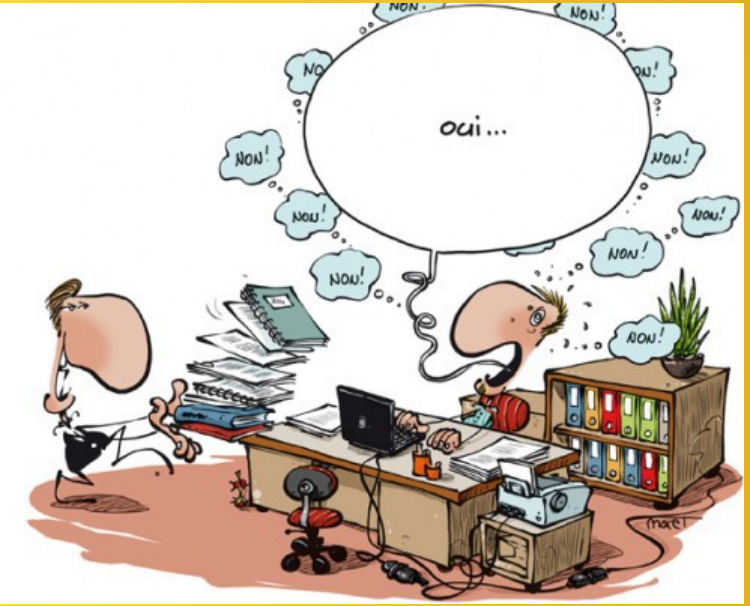
Dire immédiatement OUI

- Facilité (lacheté)
- Culpabilité
- Peur de décevoir
- Impression d'utilité

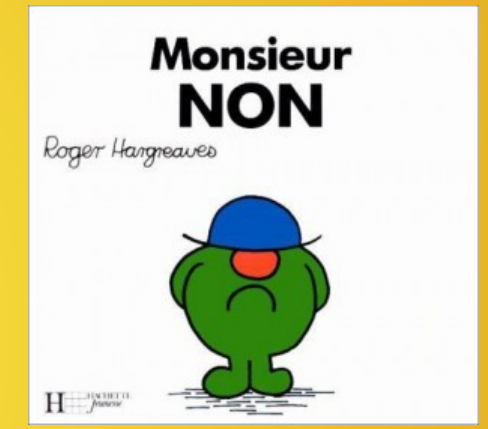


Dire immédiatement OUI

- Facilité (lacheté)
- Culpabilité
- Peur de décevoir
- Impression d'utilité
- Pièges
  - Manque de temps de réflexion
  - Utilisateur mécontent en cas de délai
  - Comment dire non la prochaine fois



Dire NON ou plutot ne pas dire OUI



- Penser à modérer son NON
- Montre qu'on a aussi du travail
- Temps de réflexion
  - Utilisateur il va essayer de se débrouiller
  - On va commencer à chercher la solution
- S'affirmer : Il ne suffit pas de claquer des doigts
- Utilisateur content : on commence par non et aprés oui

Les outils

- Gestion de tickets
- RTFM
- Panneau sur la porte de votre bureau

Conclusion

- Si vous n'avez jamais essayé, vous serez étonnés par les résultats.
- Évitez quand même un NON frontal
- Changez votre “OUI” automatique par un “je termine ce que je suis en train de faire et je m'occupe de toi“
- Ça montreras que vous aussi avez des tâches importantes

Merci de votre attention