

# REFUSER POLIMENT

*On a souvent peur de perdre la confiance de ses collaborateurs ou de décevoir en disant « non ». Mais refuser de rendre un service ou d'exécuter une mission, ce n'est pas forcément de la paresse ! Au contraire, ça peut être bénéfique : cela vous permet de mettre en avant vos priorités, de montrer que vous êtes responsable et organisé, et d'éviter de vous lancer dans des projets auxquels vous ne croyez pas, épargnant à tout le monde du temps et de l'énergie.*

Puis quel est l'intérêt de dire « oui » pour ensuite éprouver de la culpabilité ou de la rancune, effectuer votre tâche à contrecœur, augmenter votre stress et votre charge de travail, et dévaloriser votre travail ? Accepter trop rapidement ou pour de mauvaises raisons peut être plus destructeur que de refuser.



## LES BONNES RAISONS DE DIRE « NON » :

- ★ Vous vous protégez et restez crédible, vous évitez de devenir celui ou celle « à qui on peut tout demander »
- ★ Vous vous affirmez : refuser, c'est aussi l'occasion de justifier ses choix, ses priorités et de mieux définir vos missions.
- ★ Vous faites preuve de professionnalisme et de maturité, en disant « non »

à ce qui vous est demandé, et non pas à la personne qui vous le demande

- ★ Vous prouvez votre autorité et votre sens managérial, en montrant que vous osez vous exprimer et savez vous organiser

*La citation : « Refuser en donnant des raisons, ce n'est pas refuser » Alain*



## UN « NON » : TROIS LETTRES ET CINQ ÉTAPES

- 1 Écoutez attentivement la demande, en prenant le temps de la réflexion, sans céder à la pression. Le but n'est pas de répondre le plus vite possible... et souvent, l'urgence est en partie un prétexte pour vous influencer.

2 Reformulez la demande avec votre interlocuteur ( « si j'ai bien compris, tu veux que je... » ) afin de la circonscrire et d'en mesurer les implications.

3 Décidez si vous souhaitez (et pouvez) dire non à la demande, en totalité ou en partie.

4 Gardez une attitude polie et ferme : regard droit, voix assurée, phrases claires qui ne se finissent pas sur des points de suspension et n'abusent pas du conditionnel.

5 Proposez une solution de rechange, ou cherchez avec votre interlocuteur une autre solution à son problème.

*La citation : « Il ne faut point refuser pour refuser, mais pour faire valoir ce qu'on accorde » Rousseau, Émile ou de l'Éducation*



## TRAVAILLEZ VOTRE ASSERTIVITÉ !

Dire « non » plus souvent doit permettre de vous affirmer, à la maison ou au travail, comme quelqu'un d'organisé et de responsable, capable d'exprimer ses besoins, de prendre en compte ceux des autres et de faire preuve d'autorité. Cela doit aussi vous permettre de prendre plus de temps pour vous, afin d'être capable d'assumer toutes vos tâches -ce qui vaut mieux qu'un « oui » à un travail bâclé.



## DÉFINISSEZ VOS PRIORITÉS

Faites la part de ce qui est important, et de ce qui est juste urgent ! Les missions urgentes au travail ne devraient pas toujours prendre le pas sur le temps passé en famille ou pour vous.

Identifiez les pensées qui vous poussent à dire « oui » quand vous n'en avez pas envie.

★ **La culpabilité** : « il/elle va être embêté(e) si je ne fais pas ça, il/elle va m'en vouloir »

★ **Le besoin de se sentir indispensable** : « personne ne le fait aussi bien que moi, ils ont besoin de moi »

★ **La peur, la timidité** : « que va-t-il se passer si je dis non ? »

★ **La faiblesse** : « Bon, pour cette fois... »

...Identifiez vos réflexes de pensée et trouvez l'antidote : vous avez le droit de refuser ce qu'on vous demande, et souvent un « non » clair, qui permet de chercher une autre solution, sera plus bénéfique qu'un « oui » à contre-cœur.

## DÉFI

*La prochaine fois qu'un démarcheur téléphonique vous appelle, ne raccrochez pas ! Tâchez de refuser poliment son offre, en cherchant une solution à son problème, mais sans vous justifier.*