

Service, Soutien et Succès

Revue internationale pour les professionnels de soutien direct

Le Pouvoir Du «Non»

Par: Carol Landaverde

C'est un mot si simple et si facile à prononcer. Alors, pourquoi est-il quelquefois le plus difficile à dire? Examinez le pouvoir que vous avez en disant le mot 'NON'. Il peut vous éviter cette soirée Tupperware où vous ne voulez vraiment pas aller. Il peut empêcher les gens de profiter de vous ou de votre temps si précieux. Il peut vous épargner de l'argent.

Maintenant, pensez à nos membres (terme utilisé pour les personnes que nous servons). Selon leurs antécédents, ils ont pu être dans des situations où dire «NON» n'était pas permis ou respecté, mais je suis certaine qu'ils l'ont entendu à maintes reprises pendant leur journée. J'ai passé mes premières années dans ce domaine à vivre dans plusieurs différents types de milieux de soutien, où un membre qui disait «Non» n'était pas accepté et n'était certainement pas respecté. 'Non' est un mot qui évoque des sentiments négatifs simplement à l'entendre et, si c'est le premier mot de la phrase, nous n'entendrons rien d'autre. Nous nous trouvons dans une nouvelle ère où un membre qui dit «NON» est un membre qui dit «NON». Nous devons valoriser et respecter toutes les demandes faites par nos membres et considérer chaque demande comme nous aimerions que nos demandes soient considérées avant de prendre une décision.

Nous, comme personnel, devons être conscients du pouvoir du «NON», ainsi que de l'impact qu'il peut avoir sur les autres. Nous devons savoir comment dire aux autres qu'ils ne peuvent pas, pour quelque raison que ce soit, faire ou avoir quelque chose, et nous, nous-mêmes, ne sommes pas toujours à l'aise de dire «Non» de façon appropriée. Le dire à des membres peut, parfois, assurer leur sécurité physique mais peut aussi contribuer à leur sécurité émotionnelle.

Je comprends que nous, en tant que personnel de soutien, puissions éprouver des difficultés à dire «non» en notre propre nom, dans nos vies personnelles et professionnelles. Je vous encouragerais à utiliser les suggestions dans cet article pour acquérir plus d'assurance à dire «Non» à vos supérieurs, collègues, familles et amis pour vous-mêmes. Lorsque vous aurez atteint un certain degré de confiance, vous trouverez que vous pouvez être plus à l'aise à dire et à modéliser ce comportement plus efficacement avec les membres.



Hands | Mains

TheFamilyHelpNetwork.ca
LeReseaudaideauxfamilles.ca



Nous devons examiner la raison pour laquelle nous disons «NON» aux membres. Est-ce parce qu'ils ne peuvent vraiment pas avoir ou faire quelque chose ou est-ce parce que nous croyons ou sentons qu'ils ne devraient pas? Nous devons considérer la demande de chaque personne, en laissant nos opinions et nos attitudes à la maison, et ensuite nous pouvons décider quelles demandes sont sécuritaires. Nous devons prendre le temps de penser : «Si je demandais ceci, à quelle réponse pourrais-je m'attendre?» ou «Si je demandais ceci, qu'est-ce que je voudrais que l'autre personne considère avant de prendre une décision?»

Trop souvent nous nous comportons comme des parents et non comme du personnel de soutien quand nous considérons nos membres. Nous devons nous rappeler qu'ils sont des adultes qui prennent des décisions d'adulte et, comme plusieurs d'entre nous, ne font pas toujours les meilleurs choix. Nous devons éduquer nos membres pour nous assurer qu'ils ont les connaissances nécessaires pour prendre des décisions futures mais nous ne devons pas les forcer à prendre la 'bonne' décision. La sécurité est un facteur, mais seulement à ce moment-là devrions-nous envisager la nécessité de dire «Non».

Par ailleurs, nous et nos membres devons également apprendre que 'non' fait partie de la vie et considérer les nombreux 'nons' auxquels nous avons survécu. Nous avons tous été confrontés à de nombreux 'nons' lors d'une demande que nous avons faite. En fin de compte, était-ce si terrible? Avez-vous survécu? Nous méritons de savoir pourquoi on nous dit non. Cela contribue à donner un sens à la raison pour laquelle les personnes ne peuvent pas répondre à notre demande lorsque nous la leur présentons.

J'ai pris le temps d'assembler quelques principes de base, pour ainsi dire, pour vous aider à apprendre à dire 'non' plus efficacement. En retour, vous pouvez respecter les demandes d'une autre personne de refuser certaines choses, ainsi qu'apprendre à refuser certaines activités non préférées plus facilement vous-mêmes.

SE PRÉPARER À DIRE «NON»

1. Apprendre des autres. Certaines personnes parviennent si facilement à dire «Non» que vous ne le remarquez même pas. Surveillez la manière dont différentes personnes le disent et apprenez d'elles.
2. Parlez, parlez, parlez. Choisissez certaines réponses 'non' dans cet article et pratiquez-vous à les dire à haute voix (jusqu'à ce que vous soyez plus sûr de vous). Pratiquez avec un magnétophone ou devant un miroir.
3. Apprenez à écouter et à accepter un 'non' comme réponse. Notez combien de fois on vous dit «Non» chaque jour à des demandes que vous faites et réalisez que ce n'est pas bien grave. Ce serait peut-être bon de vous en rappeler quand vous vous préparez à dire «Non» à quelqu'un.
4. Soyez cohérent dans vos réponses et, autant que possible, faites front commun avec vos collègues ou parents dans vos rapports avec les familles ou les enfants.
5. Ayez un ensemble standard de conséquences pour les comportements.
6. N'ayez pas peur de vous répéter.
7. Attendez-vous à de la coopération de la part de la personne à qui vous dites «Non», et non pas à des problèmes avant qu'ils ne se produisent.
8. Servez de modèle et ne soyez pas la personne «Faites ce que je dis, mais pas ce que je fais».

Examinez comment les façons de dire «Non» peuvent vous rendre la vie meilleure.

NOTIONS FONDAMENTALES

Gagner du temps:

- J'ai besoin de vérifier mon horaire; je vous contacterai.
- Il faut que j'y pense; je vous le ferai savoir.
- Il faut que j'examine mon état financier/mes finances/mon argent.

La politique:

- Désolé, j'ai comme politique de ne pas prêter d'argent à mes collègues/ma famille/mes amis.
- Désolé, je ne peux pas venir; j'ai comme politique de passer du temps en famille le vendredi une fois par mois.
- J'ai comme politique de ne pas sortir (m'engager amoureuxment) avec des collègues.

Avoir une politique rend le refus plus général, ce qui veut dire que vous ne faites pas une certaine chose pour qui que ce soit, non pas uniquement pour la personne qui vous le demande.

Raisons honnêtes:

- Aujourd'hui a été une journée difficile et j'ai simplement besoin de rentrer chez moi.
- J'aimerais vraiment sortir avec toi mais je ne serais pas d'agréable compagnie.
- J'ai besoin d'un temps d'arrêt; j'ai été tellement occupé(e).

Excuses pour sauver la face:

L'honnêteté n'est pas toujours la meilleure stratégie. Si vous refusez une sortie avec quelqu'un que vous n'aimez vraiment pas ou avec qui vous n'avez rien en commun, utilisez une excuse qui permet de sauver la face telle que:

- J'ai des plans avec quelqu'un d'autre/je sors avec quelqu'un d'autre.
- Je ne veux sortir avec personne dans le moment.
- Je ne cherche pas ça dans le moment.

Maintenant, examinons comment ces stratégies associées à une simple gentillesse peuvent s'appliquer dans une gamme de situations différentes dans lesquelles vous pouvez vous retrouver au quotidien:

Deuxième rendez-vous:

- J'ai eu du plaisir à être avec toi, mais la situation ne me rend pas à l'aise.
- Je ne pense pas que nous devrions nous revoir.
- Ceci ne fonctionne pas pour moi.

Dire «NON» à des emprunts/demandes d'argent:

- Désolé, ce n'est pas un temps propice pour moi de prêter de l'argent.
- Je ne me sentirais pas à l'aise de te prêter de l'argent en ce moment parce que mon budget est extrêmement serré.
- J'ai comme politique de ne pas prêter d'argent à des collègue/la famille/des amis.

Dire «NON» à l'impolitesse:

- Je ne peux pas discuter ceci avec vous si vous élevez la voix/adoptez ce ton. Prenons une pause, et parlons-en quand nous pourrions nous parler poliment.
- Je peux tolérer la critique, mais je ne vous laisserai pas m'insulter/je n'accepterai pas les abus. Il n'y a aucune raison de parler de cette façon. Si vous avez un problème, discutons-en de manière professionnelle/poliment.

- J'essaie vraiment de travailler avec vous mais, si vous ne pouvez pas laisser vos émotions de côté, nous ne pourrions rien accomplir.

Dire «NON» au comportement sexuel/inapproprié:

- Ce genre de discours n'est pas approprié dans un bureau/dans un milieu de travail. C'est vulgaire et ça me rend mal à l'aise.
- Ceci ressemble à du harcèlement.
- Dois-je aller au Service des ressources humaines et déposer une plainte officielle?

Prévention:

- Évitez la situation où vous serez appelé(e) ou poussé(e) à vous faire demander quelque chose ou à faire quelque chose.

La prévention n'offre pas le contrôle de toutes les situations, mais elle peut être utile jusqu'à ce que vous trouviez un meilleur moyen de gérer la situation.

J'ai des plans:

Donnez-vous le droit de planifier des choses pour vous-même. Si vous le devez, inscrivez-les à votre calendrier. Traitez-les comme des dates importantes parce qu'elles le sont.

Et, pour ces personnes très curieuses qui vous font sentir que vous devez avoir une raison pour leur refuser quelque chose que rien d'autre ne semble pouvoir remplacer, essayez de dire :«C'est personnel.» Toute personne respectueuse devrait vous croire sur parole. Rappelez-vous que nous n'avons pas besoin d'avoir une 'bonne'raison pour refuser quelqu'un, notre raison devrait être suffisante. Non veut dire non.

DIRE «NON» EN MILIEU DE TRAVAIL

Il est important d'avoir ou de créer un climat positif dans lequel vous pourrez dire «Non» de manière efficace, alors connaissez votre image ou votre réputation. Être perçu comme un plaignard avec une faible éthique professionnelle pourrait jouer contre vous. Les personnes qui sont perçues comme étant dévouées et positives trouveront plus facile de dire «Non», alors partez du bon pied. Quand vous refusez une tâche/des heures supplémentaires, vos supérieurs savent que vous leur donnerez le meilleur de vous-même la prochaine fois.

Dire «NON» à un(e) collègue:

J'aimerais pouvoir aider mais...

- En raison de mon autre travail/mes échéanciers, je n'ai pas le temps présentement.
- Je dois faire mon propre travail en premier.
- Je dois partir à temps aujourd'hui.

Dire «NON» à des heures supplémentaire:

Je ne peux pas faire d'heures supplémentaires ce soir/ cette fin de semaine parce que...

- J'ai d'autres obligations.
- Ma soirée/mon temps/ma fin de semaine est déjà réservée.
- J'ai des projets familiaux.

Quand cela sort du cadre de vos responsabilités de travail:

- Angela connaît Santé et Sécurité, c'est sa spécialité.
- Bien que j'aie déjà rédigé une brochure dans le passé, c'est vraiment la responsabilité du Service des droits d'auteur.
- Cela appartient vraiment à l'expertise des Services cliniques.

Ce sont seulement quelques exemples sur la façon de dire « Non » dans les situations que vous trouvez difficiles. Continuez de pratiquer à dire «NON» et rappelez-vous que votre temps est important, comme l'est celui des autres personnes. Souvenez-vous de ce qui est important pour vous et, en disant «NON», vous pouvez éviter les situations qui menacent de prendre toute votre journée ou qui ne sont simplement pas très agréables pour vous.

Les personnes dans nos vies, y compris nos membres, peuvent supporter le refus et le désappointement d'une façon beaucoup plus constructive. Si elles ne le font pas, c'est le temps pour vous, en tant que personnel de soutien, de les aider à surmonter leur sentiment de déception, frustration, colère ou n'importe quelle émotion qu'ils ressentent et d'encourager leurs compétences en communication et en négociation. Quand on dit 'NON' à quelqu'un, laissez cette personne apprendre la manière de négocier une solution de rechange ou, du moins, la compétence de parler de quand ou comment elle peut obtenir ce qu'elle essaie réellement d'obtenir. «Non» peut être la réponse aujourd'hui ou maintenant mais, à la suite d'une négociation, elle peut trouver qu'elle peut l'obtenir plus tard dans la journée ou une autre fois. Elle peut pouvoir l'obtenir, mais d'une façon différente de celle qu'elle avait envisagée au départ.

Je tiens à ce que vous preniez un moment pour revoir toutes les suggestions qui ont été données et noter qu'aucune des réponses ne contient le mot 'non'. Je ne propose pas d'éviter complètement de dire le mot mais de considérer toutes les autres façons dont vous pouvez vous servir pour refuser quelqu'un ou quelque chose en utilisant d'autres mots qui vous sont disponibles.

Réfléchissez: approchez-vous une situation de refus avec les membres de la même façon que vous le faites avec vos amis, votre famille, vos collègues? Est-ce que vous veillez à agir avec bonté et gentillesse quand vous choisissez votre approche? Est-ce que vous pensez à l'effet que votre approche/réponse aura sur eux et à la manière dont ils vont gérer la situation?

Il est important de penser à votre approche avec les membres. La triste réalité est qu'il y a des moments où il faudra peut-être dire 'non' en raison de facteurs qui échappent à notre contrôle – effectifs, transport, finances – et non parce que la demande est déraisonnable. Alors voici quelques suggestions:

Dire «NON» à une activité/sortie:

- Désolé, mais nous ne pouvons pas faire cette activité/sortie parce que... (une raison vraiment valable).
- Nous ne pouvons pas faire cette activité aujourd'hui, mais asseyons-nous et voyons quand on pourra la faire.
- Ça semble être une bonne idée. Essayons de voir comment on peut planifier cela/ce que cela demande/quel serait un bon temps pour le faire.

D'autres fois, il peut déjà y avoir des règles et des attentes convenus. Il est important de se rappeler d'offrir à enseigner aux personnes comment intervenir lorsqu'elles ne sont pas d'accord avec une règle; les compétences liées à la défense de nos droits sont importantes pour nous tous!

Dire «NON» à des limites/règles déjà établies:

- La règle est là pour que tout le monde puisse se sentir en sécurité.
- Cela semble être très important pour toi. Parlons à quelqu'un (qui a l'autorité de prendre des décisions) au sujet de la règle et fais-lui savoir ce que tu ressens. Mais aujourd'hui, il faut suivre la règle.
- C'est une attente pour tous ceux et celles qui assistent/participent.

Comme mentionné ci-dessus, avoir des «règles/limites» générales fait que la personne ne se sent pas marginalisée quand elle se voit refuser quelque chose puisque le refus s'applique à tous ceux et celles qui font la demande.

Dans de telles circonstances, nous devons trouver l'équilibre entre ce que nous croyons correct et l'individualité du membre. Nous, si souvent, pensons que l'apparence/les choix du membre reflètent directement sur nous en tant que personnel de soutien. Un simple avertissement aux autres qui soutiennent le membre leur fait savoir ce qui se passe et aide également le membre à affirmer sa personnalité. En fin de compte, une réponse 'non' d'un membre à tout choix discutable ou douteux est simplement ça – un 'non.' Nous faisons tous des mauvais choix – même avec la connaissance.

Lorsque vous vous trouvez devant une situation ou vous devez déterminer si un membre peut vraiment faire ou ne pas faire quelque chose, il vous faut être un auditeur honnête et sincère. Vous devez prendre toutes les situations/demandes sérieusement puisque vous n'en attendriez pas moins pour vous-même. Soyez préparé à prendre du temps pour discuter sérieusement de la situation et travaillez avec le membre pour en arriver à certaines conclusions ou aux étapes suivantes. Personne ne voudrait entendre simplement 'non' et en rester là. Cela engendre du ressentiment, de la colère, de la frustration et divers autres sentiments plutôt désagréables. Cela ne favorise certainement pas une bonne estime de soi ou l'autonomie.

Ne portez pas un jugement et ne déterminez pas la valeur des demandes des membres puisqu'ils vous ont déjà fait savoir que la demande est importante pour eux simplement par le fait de demander. S'ils veulent un Schtroumpf en peluche, une commode avec un miroir en forme de coeur ou une promenade en limousine, alors c'est ce qu'ils veulent vraiment.

De même, si vous êtes en position d'autorité ou que vous supervisez d'autres personnes, n'oubliez pas que la demande, la question ou l'idée de chaque personne est importante à ses yeux. Si j'avais reçu cinq sous chaque fois qu'une personne dans un des groupes que j'anime m'a dit : «J'ai une question stupide» ou «Je m'excuse d'énoncer une évidence», je serais riche. Si quelqu'un a besoin de poser la question ou de soulever une idée, alors cette personne a besoin d'entendre le renseignement, aussi simple ou évidente que la réponse ou la suggestion puisse vous paraître. Cela me rend triste que ces personnes sentent le besoin de justifier le fait qu'elles s'expriment.

Veuillez vous rappeler le pouvoir des demandes de quelqu'un ainsi que du pouvoir que votre réponse peut avoir sur la réussite ou l'échec des rêves, des visions et des souhaits d'une personne. Développez en ces personnes le sentiment qu'elles sont appréciées, comme tout le monde devrait l'être.

Dire «NON» chaque jour, avec confiance et assurance peut faire une énorme différence dans la façon dont vous vous sentez envers vous-même ainsi que dans la façon dont vous vous présentez aux autres. Cela vous donne le pouvoir de contrôler vos choix dans tous les aspects de votre vie, de la capacité de vous abstenir d'acheter des produits non désirés de la part de vendeurs rusés à la capacité de déterminer votre propre agenda.

Arrêtons de souffrir en silence et reprenons notre pouvoir. Arrêtons de faire taire nos membres et encourageons-les à s'exprimer et à gagner le pouvoir qu'ils ont perdu ou qu'ils n'ont jamais eu.

L'inspiration et les excellentes idées pour cet article et un livre remarquable à consulter: Breitman, P. and Hatch, C. (2000). *How to Say No without Feeling Guilty: And Say Yes to More Time, More Joy and What Matters Most to You*. New York: Broadway Books.

Au sujet de l'auteure:

Carol travaille chez Vita Community Living Services/Mens Sana Families for Mental Health. Elle a occupé de nombreux postes pendant ses 29 ans chez Vita et elle détient actuellement le poste de facilitatrice de Work Wise/Learning You.

Réponses aux FAQ au sujet du bulletin d'information

- 1) Ce bulletin est destiné à être distribué à grande échelle; vous n'avez pas besoin de permission pour le transférer. Vous avez cependant besoin de permission pour le publier dans un bulletin d'information ou un magazine.
- 2) Vous pouvez vous abonner en faisant parvenir un courriel à anethcott@handstfhn.ca
- 3) Nous acceptons les soumissions. Envoyez les idées d'articles à anethcott@handstfhn.ca.
- 4) Nous apprécions la rétroaction sur tout article qui apparaît ici.