

Grande compétence : Communiquer des idées et de l'information

- **B1** : Interagir avec les autres

Tâche 13

Utiliser les techniques de communication orale pour apprendre à dire «non».* (Niveau 2)

Durée approximative : 60 minutes, selon la capacité de votre groupe

*Adaptation d'une tâche du module *Facilité à communiquer*.

Note : Durant cette activité, les personnes apprenantes apprennent qu'il faut parfois dire «non», même si c'est très difficile. Elles prennent conscience de l'importance de savoir refuser poliment de faire quelque chose et aussi de toujours respecter leur volonté et leurs capacités. Le ton de la voix joue un rôle crucial dans cette activité : ce n'est pas ce que l'on dit qui importe le plus, mais la façon dont on le dit. L'activité s'inscrit dans le descripteur du rendement *Fait preuve d'une certaine habileté dans l'utilisation appropriée du ton*, sous la grande compétence *Communiquer des idées et de l'information (Interagir avec les autres)*.

Pistes d'animation suggérées

- Revoir les stratégies pour améliorer son sens de l'organisation, à l'Annexe 2, en s'attardant sur la stratégie 8, *Délègue quand c'est possible*. Souligner que parfois, lorsque le temps ou l'espace est limité, il est nécessaire de communiquer un refus, de dire «non» afin de pouvoir s'organiser.
- Discuter des questions suivantes :
 - *Comment le fait de dire «non» peut-il vous permettre de rester organisé?*
 - *Donne des exemples de situations où vous auriez dû dire «non».*
 - *Pourquoi est-il important de pouvoir refuser quelque chose ou dire «non» à quelqu'un?*
 - *Comment est-ce possible de dire «non» tout en respectant les autres?*
 - *Y a-t-il des moments où il est plus difficile de dire «non»?*

Il est parfois nécessaire de dire «non», et lorsque son estime de soi est moins forte, cela est plus difficile parce qu'on a peur de décevoir l'autre personne. Aussi, il arrive que l'on ait peur de l'autorité ou encore d'être jugé paresseux. Il est important de connaître et de respecter ses capacités et de savoir quand et comment refuser poliment de faire quelque chose. Il faut savoir maintenir des limites raisonnables pour soi-même et éviter d'aller à l'encontre de sa volonté, de ses capacités, de ses principes ou de ses valeurs.

- Inviter les personnes apprenantes à partager des trucs qu'elles ont déjà utilisés pour refuser de faire quelque chose et dire «non» à quelqu'un. Noter ces trucs au tableau.
- Présenter les *Stratégies pour apprendre à dire «non»*, à la page 1 de l'**Annexe 10**, ainsi que les bouts de phrases qui aident à formuler un refus. Comparer ces stratégies aux trucs personnels mentionnés par les personnes apprenantes.

- Les inviter à former des équipes de deux et à mettre en pratique les stratégies identifiées en jouant à des jeux de rôles. Leur demander de lire à tour de rôle les 5 scénarios présentés à la page 2 de l'Annexe. Une personne lit le premier scénario à voix haute et l'autre personne s'exerce à dire «non» de façon respectueuse en utilisant les bouts de phrases suggérés. Elles changent ensuite de rôle pour le deuxième scénario, et ainsi de suite. Leur demander de porter attention au ton de leur voix.
- Discuter des résultats en groupe, puis demander aux personnes apprenantes de choisir au moins une stratégie à mettre en pratique et de noter les grandes lignes de la discussion dans leur cahier de travail personnel.

Annexe 2

Stratégies pour améliorer son sens de l'organisation

Si l'organisation n'est pas une de tes forces, voici des stratégies qui t'aideront à mieux t'organiser.

1. **Planifie.** Prends le temps qu'il faut pour faire de la planification. Que ce soit utiliser un plan de travail, te servir d'outils de planification ou te fixer des buts et les diviser en objectifs réalisables, le résultat final compensera largement les minutes investies dans le processus de planification.
2. **Utilise des outils d'organisation.** Sers-toi d'outils tels des agendas, des calendriers, des listes, des bacs, des boîtes, etc. pour mieux planifier ton temps et organiser ton espace.
3. **Organise les tâches par ordre de priorité.** Détermine les tâches qui sont urgentes et prioritaires et accomplit-les en premier.
4. **Estime le temps** que prendra l'accomplissement des tâches. Prévois toujours un surplus de temps pour les problèmes de dernière minute qui pourraient survenir.
5. **Évite la procrastination.** Effectue les tâches le plus tôt possible. Sois conscient des distractions et des pertes de temps et tente de les éliminer.
6. **Réduis les tâches en petites bouchées.** Établis un échéancier et divise chaque tâche en petites bouchées pour lesquelles tu te fixes des délais.
7. **Fais une chose à la fois.** Concentre-toi sur une seule tâche pour y accorder toute ton attention. Termine une tâche avant d'en entreprendre une autre.
8. **Délègue quand c'est possible.** Apprends à dire «non» poliment, surtout quand tu es surchargé de travail.
9. **Fais-toi des notes et laisse-toi des rappels.** Pour t'assurer de ne rien oublier, fais des listes de choses à faire et laisse-toi des rappels.
10. **Organise ton lieu de travail, tes fichiers électroniques et ton chez-toi.** Un environnement ordonné facilite l'exécution des tâches puisqu'il réduit le temps nécessaire pour trouver l'information.

Annexe 10

Stratégies pour apprendre à dire «non»

Voici quelques stratégies qui t'aideront à dire «non» lorsque cela est nécessaire.

1. **Utilise l'écoute active pour t'assurer de bien comprendre la requête.** Demande des précisions si nécessaire.
2. **Prends du recul et donne-toi le temps d'évaluer la requête.** Visualise les conséquences; demande-toi si tu regretterais plus tard d'avoir accepté ou si cela irait à l'encontre de ta volonté. Tu dois toujours préserver ton intégrité.
3. **Rassemble les bons arguments.** Indique à la personne pourquoi tu dois dire «non». Dans certains cas, tu peux proposer d'autres solutions. Il n'est pas nécessaire de te justifier.
4. **Fais preuve de tact.** Communique calmement et respectueusement ton refus. Dans certains cas, il te faudra de la diplomatie, dans d'autres, de la sensibilité ou de l'empathie envers l'autre personne. Parfois, il faudra te montrer plus ferme dans ton refus.
5. **Sache quand dire «non».** Maintiens des limites raisonnables pour toi-même et rappelle-toi que tu ne dois pas agir contre ta volonté ou sans tenir compte de tes capacités, de tes principes ou de tes valeurs personnelles. Il est important que tu te sentes à l'aise avec ta décision.

Voici des bouts de phrases qui t'aideront à formuler ton refus.

- J'aimerais pouvoir t'aider mais...
- Je suis vraiment désolé...
- J'apprécie vraiment ce que tu dis, mais voici ce qui m'embête...
- Ce n'est pas que je ne veux pas contribuer, c'est...
- Le projet m'intéresse, par contre,...
- Peut-être que je pourrais offrir mes services à un autre moment, car je ne suis pas disponible cette fois-ci.

Il y a peut-être d'autres solutions qu'on pourrait trouver à deux?

Annexe 10 (suite)

Scénarios pour te pratiquer à dire «non»

Scénario 1

Une amie veut que tu l'accompagnes à une fête parce qu'elle ne veut pas y aller seule. La fête a lieu un soir de la semaine. Tu dois te lever tôt le lendemain pour te rendre en formation et tu travailles à temps partiel durant l'après-midi. Cependant, c'est ta meilleure amie, et elle t'a déjà dépannée à plusieurs reprises. *Que fais-tu?*

Scénario 2

Ça fait deux soirs consécutifs que tu fais des heures supplémentaires pour aider une des équipes, au bureau, qui travaille à la dernière minute pour terminer un projet important. Ton conjoint a dû s'occuper des enfants pour te permettre de travailler plus tard. Un des membres de l'équipe vient te demander ton aide pour la troisième fois cette semaine. Or, tu as promis à ta famille que vous iriez au cinéma le soir même. *Que fais-tu?*

Scénario 3

Une collègue au bureau te demande de lui rendre service. Elle doit partir tôt mais est censée faire le procès-verbal de la réunion de l'après-midi car il doit être distribué avant la fin de la journée. Elle veut savoir si tu peux le faire et l'envoyer aux membres de l'équipe. Tu es débordée de travail. *Que fais-tu?*

Scénario 4

Ton patron te demande à la dernière minute de faire des heures supplémentaires pour terminer un travail. Tu dois aller chercher ta fille à la garderie. *Que fais-tu?*

Scénario 5

Ton frère te demande s'il peut entreposer ses choses chez toi pendant quelques mois pendant qu'il fait des rénovations. Tu as déjà très peu d'espace et tu t'inquiètes du désordre qui règnera chez toi pendant cette période indéterminée. *Que fais-tu?*