

Grande compétence : Communiquer des idées et de l'information

- B1 : Interagir avec les autres

Tâche 16

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

Durée approximative : 45 minutes, selon la capacité de votre groupe

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 différentes raisons de communiquer. Souligner aux personnes apprenantes que l'une des raisons peut être de communiquer un refus, de dire «non».
- Discuter oralement des questions suivantes :
 - *Donnez des exemples de situations où vous avez eu à 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?*
 - *Décrivez 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 ou 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 15**, ainsi que les bouts de phrases qui aident à formuler un refus. Comparer ces stratégies aux trucs personnels partagés par les personnes apprenantes.
- Les inviter à former des équipes de deux et à mettre en pratique les stratégies en jouant à des jeux de rôles. Leur demander de lire à tour de rôle les scénarios présentés à la page 2 de l'Annexe 15. 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 15

Stratégies pour apprendre à dire «non»

Voici quelques stratégies qui t'aideront à dire «non» quand c'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, et 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 15 (suite)

Scénarios pour te pratiquer à dire «non»

Scénario 1

Une amie veut emprunter une de tes nouvelles robes pour une soirée spéciale. La dernière fois qu'elle t'a emprunté une blouse, elle te l'a remise avec quelques taches et une déchirure, sans offrir de la réparer ou de l'envoyer au nettoyage. *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. *Que fais-tu?*

Scénario 3

Durant une séance de magasinage, une copine sort de la salle d'essayage avec une robe qui ne lui va pas bien du tout. La vendeuse lui fait quand même toutes sortes de compliments. Ta copine se tourne vers toi pour savoir ce que tu en penses avant de dépenser une somme assez importante pour se procurer la robe. *Que fais-tu?*

Scénario 4

Ton *chum* veut t'emprunter de l'argent. Il n'est pas très fiable, car il semble oublier les montants empruntés par le passé et jamais remboursés. *Que fais-tu?*

Scénario 5

Une copine voit ton baume pour les lèvres sur le coin de ton bureau. Elle veut l'utiliser. Or, tu te méfies des microbes qui peuvent être transmis en partageant ce genre d'article personnel. *Que fais-tu?*

Scénario 6

Une de tes amies qui travaille de longues heures te demande si tu serais disponible pour garder sa petite à chaque fois qu'elle est malade, car la garderie a refusé. Elle te le demande parce qu'elle estime que tu n'as rien pour t'occuper maintenant que tu es retraitée. *Que fais-tu?*