

Grande compétence : Communiquer des idées et de l'information

- B1 : Interagir avec les autres

Tâche 8

Utiliser des stratégies de communication orale pour s'exercer 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 se familiarisent avec des techniques de communication permettant de s'affirmer et de dire «non», de façon à exercer leur confiance en eux.

Pistes d'animation suggérées

- Parler de l'importance de communiquer clairement pour montrer sa confiance en soi. Indiquer que lorsqu'on est confiant, on peut s'affirmer en douceur, exprimer son opinion calmement, défendre son point de vue posément et même dire «non» si nécessaire. Il est parfois nécessaire de refuser quelqu'un ou d'être obligé de dire «non». Lorsque son estime de soi est moins forte, cela est plus difficile parce qu'on a peur de décevoir l'autre personne. Aussi, on a peur parfois de l'autorité ou encore d'être jugé paresseux ou obstiné. 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 répondre aux questions suivantes :
 - *Pouvez-vous donner des exemples de situations où vous avez dit «non» et de situations où vous auriez dû dire «non»?*
 - *Pourquoi est-ce important de savoir dire «non»?*
 - *Comment est-il possible de dire «non» à quelqu'un tout en le respectant?*
 - *Pouvez-vous nommer des situations dans lesquelles il est plus difficile de dire «non»?*
- En groupe, énumérer des trucs qui ont permis aux personnes apprenantes de refuser de faire une tâche ou de dire «non» à quelqu'un. Écrire ces trucs au tableau noir ou sur le tableau blanc interactif (TBI).
- Ensuite, présenter les *Stratégies pour apprendre à dire «non»* se trouvant à l'**Annexe 7** et les comparer aux trucs énumérés par les personnes apprenantes. Demander à celles-ci de lire un scénario à tour de rôle. Ensuite, en discuter et comparer aux trucs personnels soulevés.
- Inviter les personnes apprenantes à noter les points clés dans leur cahier de travail personnel.

Annexe 7

Stratégies pour apprendre à dire «non»

Voici quelques stratégies qui t'aideront à dire «non» quand c'est nécessaire.

1. **Utilise l'écoute active.** Interprète le langage non verbal et *paraverbal* de ton interlocuteur, en plus d'écouter ce qu'il dit, pour t'assurer de bien comprendre sa 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, de tes capacités, de tes principes ou de tes valeurs. 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 lui 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 pourront t'aider à formuler ton refus.

- J'aimerais pouvoir t'aider, mais...
- Je suis vraiment désolé, mais...
- 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,...
- Je ne suis pas disponible maintenant, mais peut-être que je pourrais offrir mes services à un autre moment?
- Je ne suis pas disponible maintenant; y a-t-il d'autres solutions que l'on pourrait trouver à deux?