



Formuler un REFUS de manière AFFIRMÉE

Avant toute chose, partez du principe qu'un refus réfère à l'expression d'une limite.

Tout être humain possède ses limites et nous n'avons pas tous les mêmes limites. Cela signifie donc que, de base, formuler un refus est légitime et que vous avez le droit de refuser. Et si nous allons plus loin, il s'agit même d'un devoir. Celui de vous exprimer. En l'absence d'expression de votre part, personne ne peut savoir que vous franchissez vos propres limites.

Le refus est un message neutre. En apprenant à dire non, attendez-vous cependant à voir des changements dans vos relations. C'est normal, vous changez aussi. Ces changements peuvent être perçus négativement par votre entourage (qui avait l'habitude de vous entendre dire oui) sur un court terme. Néanmoins, la pratique du refus sur le long terme permet de maintenir un équilibre relationnel et une intégrité personnelle.

Ensuite, lisez attentivement les 11 conseils ci-dessous afin de vous entraîner à formuler un refus de manière affirmée. Positionnez-vous sur chacun d'entre eux en indiquant "Utile", "Peut-être" ou "Trop dur".

Ces informations sont précieuses pour la suite.

1 – **Préparez-vous**. Vous n'êtes pas à l'initiative de l'interaction. Lorsque votre interlocuteur vous formule une demande, il est probable que vous ne puissiez pas nécessairement l'anticiper (si c'est le cas, notez votre refus par écrit et entraînez-vous si vous ressentez des difficultés en face à face afin de gagner en aisance). Laissez-vous donc la possibilité de lui demander un temps de réflexions si vous doutez avant de lui répondre. Cela vous permettra de vous préparer si vous souhaitez finalement refuser.

Utile
Peut-être
Trop dur

2 – **Restez dans le contexte**. La demande de votre interlocuteur est formulée quant à un objet précis, dans un domaine spécifique et dans un contexte donné. Votre refus se situe donc vis-à-vis de cet objet précis, ce domaine spécifique dans ce contexte donné. Lorsque vous refusez, vous refusez la demande de votre interlocuteur, pas la personne directement. Évitez la généralisation...

Utile
Peut-être
Trop dur

3 – **Ne confondez pas**. Indisposition à réaliser à un instant donné dans un contexte précis ne signifie pas incapacité totale à faire ou à gérer, quelque soit le domaine ou l'objet de la demande qu'on vous formule. Vous pouvez avoir de fortes valeurs d'engagement ou d'altruisme mais vous n'êtes pas obligé(e) de vous imposer de tout accepter. Cela nous arrive à tous de devoir dire "non". Et il y a certainement, dans votre expérience de vie, des situations qui ont pu vous montrer que vous étiez en mesure de le faire. Pour cette fois, optez pour "refuser" plutôt que vous "épuiser".

Utile
Peut-être
Trop dur



Formuler un REFUS de manière AFFIRMÉE



Le saviez-vous ?

Visualisez votre énergie comme un tonneau rempli d'eau qui peut être vidé par un robinet. Si votre robinet est en bas de votre tonneau, vous donnez l'intégralité de votre énergie aux autres. Donnez-vous l'opportunité de placer votre robinet sur un juste milieu, c'est loin d'être une preuve d'égoïsme et vous pourrez vous ressourcer.

4 – **Acceptez la différence.** Votre interlocuteur a le droit de vous formuler une demande comme vous avez le droit de la refuser. Sa demande réfère à un besoin ou des valeurs personnelles. Vous avez, de votre côté, vos besoins et vos valeurs personnelles. En refusant, vous dites en réalité "oui" à un autre besoin ou une autre valeur, simplement différente de votre interlocuteur.

5 – **Verbalisez le "non".** Au moins une fois, cela fait comprendre à votre interlocuteur votre décision de refuser sa demande. Lorsque nous ne nous sentons pas à l'aise, nous avons tendance à commencer notre réponse par "oui, mais...". Nous avons donc verbaliser un "oui". Autorisez-vous à verbaliser un refus franc (sans être trop direct ni agressif) tout en respectant votre interlocuteur.

6 – **Exprimez votre émotion.** Si le refus est difficile pour vous, permettez-vous de déposer votre émotion en toute authenticité, cela vous permettra de la réguler. Cela vaut tant pour la formulation de votre réponse que pour l'objet de la demande de votre interlocuteur. Vous vous sentez gêné(e), mal à l'aise, embarrassé(e), stressé(e), verbalisez votre ressenti afin de l'atténuer et rendre plus compréhensible votre message par autrui.

7 – **Faites preuve d'empathie.** Comprenez la position, les besoins et valeurs de votre interlocuteur. Nous avons tous nos défis au quotidien, la plupart sont d'ailleurs invisibles. Respectez-vous et posez des limites en vous exprimant mais respectez la position d'autrui en verbalisant 3 mots simples qui signifient pourtant beaucoup : "Je comprends que...". Il y a peu de chance que la personne se sente blessée ou rejetée si vous lui expliquez que vous comprenez sa situation ou sa position. Votre décision reste toutefois inchangée, vous refusez.

Utile Peut-être Trop dur

Utile Peut-être Trop dur

Utile Peut-être Trop dur

Utile Peut-être Trop dur



Formuler un REFUS de manière AFFIRMÉE



Le saviez-vous ?

Si votre interlocuteur tente de faire émerger en vous un sentiment de culpabilité, il s'agit d'une manipulation. Cela nous arrive à tous de manipuler de temps en temps et d'avoir de "petits" comportements manipulateurs. Si cela vous arrive fréquemment face à un individu, questionnez-vous sur l'équilibre de votre relation.

8 – **Négociez (si nécessaire).** Préparez-vous à l'éventualité d'un compromis selon la demande de votre interlocuteur. Restez concentrer sur les intérêts (besoins) et non sur les positions (objectifs), en étant dur avec le problème mais doux avec la personne. La négociation vise à respecter les intérêts de chacun, pas de prendre une décision au profit de l'un et au détriment de l'autre.

Utile Peut-être Trop dur

9 – **Stoppez.** En cas d'insistance de votre interlocuteur, permettez-vous d'exprimez votre émotion (gêne, embarras, agacement, etc.), cela lui permettra de comprendre votre ressenti et de respecter vos limites. Une dernière touche d'empathie permet de mieux faire passer le message.

Utile Peut-être Trop dur

10 – **Vous pouvez changer d'avis.** Cela nous arrive à tous de revenir parfois sur nos engagement, certains impératifs nous amènent en effet à revoir nos priorités. Reposer le contexte (quand la demande vous a été formulée et sur quoi) et exprimez votre émotion de manière authentique quant à votre changement d'avis. Insistez sur l'empathie (que pouvez-vous comprendre de l'autre face à ce changement ?) afin de montrer vos préoccupations vis-à-vis de votre interlocuteur. Si cela vous arrive fréquemment, utilisez le conseil 1 pour éviter de vous mettre dans l'embarras ou réorganisez vos priorités.

Utile Peut-être Trop dur

11 – **Vous n'avez pas à vous justifier.** La justification s'utilise lorsque nous nous sentons coupable du refus ou que nous souhaitons le rendre légitime à notre interlocuteur. Considérez votre refus comme un respect de votre besoin du moment plutôt que comme un défaut permanent.

Utile Peut-être Trop dur

Et maintenant ? A partir d'aujourd'hui, décidez de mettre en place les conseils "Utile" pour vous. Ensuite, ajoutez-y les conseils "Peut-être". Enfin, les conseils "Trop dur" ne vous sembleront plus si difficile. Et si c'est le cas, laissez vous le temps de les pratiquer plus tard.