

# Oser dire non sans dégâts

*Le milieu professionnel est sans doute le lieu où il est le plus difficile de s'affirmer et de faire entendre sa voix. Peur de décevoir, crainte de l'autorité, nous évitons la confrontation et avons tendance à ne jamais dire non à un patron, des collègues ou encore des clients. **Faire valoir notre point de vue sans heurts est possible si nous gagnons en confiance.** En voici les étapes nécessaires...*



**ANA FERNANDEZ**  
coach et formatrice  
(www.energycoaching.fr).

**Être franc ne veut pas forcément dire être brutal.**

## PRENDRE CONSCIENCE DE NOTRE FONCTIONNEMENT

Très souvent, une personne qui répond systématiquement "oui" à son entourage professionnel n'a pas conscience d'avoir un problème. Loin de se voir en victime, elle est convaincue d'être généreuse, attentionnée et solidaire. Comment prendre conscience de notre erreur de jugement ? En écoutant nos émotions : à chaque fois que nous acceptons un nouveau dossier, nous devons y trouver un certain plaisir ; si, au contraire, nous nous demandons comment nous allons faire pour supporter cette charge supplémentaire de travail, alors nous devons impérativement apprendre à refuser.

## DÉCRYPTER LES RAISONS DE SA DOCILITÉ

Quelles sont les raisons profondes qui nous poussent à dire "oui" alors que nous pensons "non" ? Une éducation très stricte peut être à l'origine d'un rapport compliqué à l'autorité.

Dire "non" peut être assimilé au rejet, à la peur de ne plus être aimé ou tout simplement apprécié parce qu'indispensable. Ce type de comportement prend bien souvent racine dans l'enfance : avec le stress, le schéma professionnel réactive alors le schéma parental. Or, c'est précisément en mettant à jour ces mécanismes que nous pouvons parvenir à les neutraliser.

## BANNIR LE "OUI" AUTOMATIQUE

La phase suivante consiste à mettre en œuvre le changement. L'illusion de protection que nous assure ce comportement docile est profonde. Pas question de changer brutalement de personnalité et de se mettre à répondre systématiquement "non" à toutes les sollicitations. Commençons plutôt par laisser mûrir ce "oui" devenu automatique. Notre supérieur nous demande de traiter un énième dossier ? Prenons une grande respiration et trouvons une astuce pour différer notre réponse de quel-

ques minutes le temps de l'élaborer. Apprendre à dire simplement "je vais y réfléchir" constitue déjà un premier pas.

## PARLER FRANCHEMENT

Être franc ne veut pas forcément dire être brutal. Nous pouvons très bien renvoyer le problème à son émetteur par un chemin détourné. *"Le dossier que tu me proposes est-il plus urgent que les cinq que j'ai déjà en cours ? Si oui, lequel me conseilles-tu de mettre pour l'instant de côté ?"* Pousser les autres à reconnaître l'impasse dans laquelle ils nous mettent par leurs sollicitations tout en restant ouvertement concerné par l'intérêt de l'entreprise, nous évitera de passer pour quelqu'un de lunatique et ne leur laissera pas la possibilité de revenir à la charge. Le changement de notre attitude passera ainsi en douceur auprès de nos collègues et l'affirmation de notre personnalité nous renverra une image plus positive de notre position au sein du groupe. ■



év  
et  
qu  
lat  
Or  
(o  
co  
ma  
du  
ma  
ce  
on  
po  
au  
da  
ro  
dit  
dé  
tra  
pl  
tre  
va  
m  
dit  
  
ria  
me  
co  
en  
à  
cil  
me  
su  
co  
pl  
la