

Dire non: une autre façon d'aimer

Choisir et mettre des limites

Par Bruno Fortin, psychologue

Êtes-vous à la merci de votre entourage, incapable de refuser certains services, même s'ils sont exagérés? Les gens de votre entourage ont-ils appris à vous rendre coupable, anxieux et mal à l'aise pour satisfaire leurs besoins?

Lorsque vos besoins et vos désirs entrent en conflit avec ceux des autres, vous est-il difficile de défendre votre droit à la satisfaction? Si oui, vous risquez de devenir servile et soumis, ce qui constitue une menace à votre estime de soi et à la qualité de vos relations avec votre entourage.

N'oubliez pas vos freins! Le renoncement à la perfection ne mène pas à l'incompétence. La mise de côté d'un certain idéalisme ne conduit pas à l'apathie. (Bernier, Diane (1994). La crise du burnout. Montréal: Stanké.)

Qu'est-ce qui nous empêche de dire non? La peur d'infliger la souffrance. La peur de souffrir. La culpabilité. La honte. Le sens du devoir.

Plus facile de dire non quand il y a un plus grand «OUI!» en soi. Vision positive de l'effet des limites. Survivre. Être là plus tard, longtemps. Apprendre à faire face aux limites. Différencier le temporaire du permanent. Différencier nos hypothèses de la réalité. Différencier la dépendance, l'exploitation et l'amour.

Parler de soi et parler de souhaits. Décrivez les faits. Exprimez le sens que vous donnez à la situation. Parlez de vos émotions. Exprimez vos souhaits et vos désirs. Demandez à votre interlocuteur de réagir. Écoutez sa réaction.

On peut exprimer son amour en ayant confiance que les gens ont les capacités de se débrouiller par eux-mêmes, qu'ils peuvent développer d'autres ressources, qu'ils peuvent comprendre que nous avons des besoins et nos propres priorités. Les gens peuvent nous exprimer leur amour en respectant nos choix et nos priorités. Ce n'est pas parce que nous cessons d'être le « héros » qui règle tous les problèmes que nous devenons le « méchant ».

1. Il est possible de dire non poliment et même amicalement, sans se fâcher

« Non. Je suis occupé cet après-midi. »

« Non, j'ai besoin de tout mon argent ces temps-ci. »

2. Répétez si nécessaire

« Comme je te l'ai dit, j'ai des projets personnels cet après-midi. Je ne suis pas libre. »

3. Suggérez des solutions de rechange

«Je ne suis pas libre aujourd'hui. Peut-être pourrais-tu demander à ta gardienne?»

4. Prenez le temps de bien comprendre

« Est-ce pour quinze minutes ou pour l'après-midi au complet? »

5. Démontrez votre compréhension

«Je comprends bien que tu aimerais beaucoup sortir cet après-midi, que tu en aurais besoin, mais je ne suis vraiment pas disponible. Je suis occupé.»

6. Au besoin, prenez le temps d'y penser

«Je vais y penser et je te donnerai une réponse dans deux heures (ou demain, ou dans une semaine, selon le cas).»

« Il faut que j'en parle à mon épouse. Je t'en donne des nouvelles. »

7. Adoptez une approche plus indirecte lorsque le contexte l'impose

- Je trouve cela inconfortable de...
- Je trouve cela gênant de...
- Je trouve cela embarrassant de...
- Je trouve cela intimidant de...
- J'éprouve des réserves à...
- J'éprouve un inconfort à...
- J'éprouve une gêne à...
- Je me sens embarrassé de...
- Je me sens mal à l'aise de...
- Je trouve cela difficile de...

8. Exprimez vos sentiments face à son insistance

«Je regrette que tu persistes à me demander cela. Je me sens bousculé. Comme je te l'ai dit, je ne suis pas disponible aujourd'hui.»

9. Exigez un changement de comportement

«J'aimerais vraiment que tu cesses d'insister.»

Rappelez-vous que quand vous commencerez à mettre ces stratégies en application, les gens de votre entourage, habitués à vous voir répondre positivement à toutes leurs demandes, insisteront énergiquement, espérant vous faire changer d'avis. Avec le temps, ils s'habitueront au fait que lorsque vous dites non, c'est vraiment non et ils n'insisteront plus. Il est très important de ne pas céder au début, sans quoi votre entourage va retenir qu'il suffit d'insister énergiquement pour que vous changiez d'idée.

Les conversations difficiles : Une question d'attitudes

Nous avons tendance à aborder les conversations difficiles pour prouver que notre point de vue est le bon, pour leur donner notre avis, pour les amener à faire ou à être ce que nous désirons. En d'autres mots, nous avons un message à livrer. Cela change lorsque l'on apprécie la complexité des perceptions et des intentions impliquées, la réalité d'une contribution conjointe au problème, le rôle central des sentiments, et la signification que la situation prend pour l'estime de soi et l'identité de chacun. Complexifiez votre image de vous-mêmes. Personne n'est toujours quelque chose.

Il ne s'agit plus de livrer un message. Vous avez des informations à partager et des questions à demander.

Vous souhaitez comprendre ce qui s'est produit du point de vue de l'autre, expliquer votre point de vue, partager et comprendre les sentiments et travailler ensemble pour découvrir une façon de résoudre le problème. En faisant cela, vous avez plus de chance que votre interlocuteur soit ouvert à la persuasion, et que vous puissiez apprendre quelque chose qui changera votre compréhension du problème.

- De la certitude à la curiosité
- Du débat à l'exploration
- De la simplicité à la complexité
- De l'exclusion (ou) à la coexistence (et)

Des stratégies convaincantes pour mettre des limites

- Rappeler votre rôle.
- Responsabiliser autrui.
- Évoquer le respect de la loi.
- Évoquer les limites budgétaires.
- Évoquer la nécessité d'avoir recours aux bonnes ressources.
- Évoquer la nécessité d'assurer la santé et la sécurité des employés.
- Ne pas comprendre trop rapidement.
- Évoquer des attentes réalistes
- Questionner l'implication personnelle excessive.
- Évoquer la nécessité de développer son autonomie, de faire face aux conséquences de ses gestes et de développer ses ressources.
- Évoquer les expériences antérieures.

Comprendre la honte

Ressentir la honte c'est avoir le sentiment pénible de notre infériorité, de notre indignité ou de notre abaissement dans l'opinion des autres, mais aussi d'un échec dans l'atteinte de nos idéaux et de ceux des autres. Notre estime de soi est en jeu dans cette comparaison entre ce que nous sommes et ce que nous souhaiterions être, ce que nous devrions être. Notons que les standards personnels ne sont pas les mêmes pour tous. Les idéaux des uns peuvent même sembler amoraux aux autres. Il s'agit de la façon dont nous voulons être connus par autrui, de ce que nous souhaitons voir écrit dans notre éloge funéraire.

La honte est souvent associée à la crainte de la critique, du rejet et de l'abandon après avoir exposé notre vraie nature de mauvaise personne. La honte est l'émotion de l'infériorité. Elle survient entre autres quand nous montrons aux autres que nous ne parvenons pas à atteindre les normes de notre groupe d'appartenance.

Notons que même lorsque nous sommes seuls, il y a toujours un observateur sous la forme d'une représentation des figures morales et des figures d'autorité que nous avons connues. Nous n'y échappons pas.

Victime d'une crise cardiaque, Tommy attend que ses douleurs passent de peur de déranger inutilement les ambulanciers et de se sentir humilié. Maude ne se décide pas à crier au secours alors qu'un rôdeur s'approche d'elle dans un endroit isolé. Chloé s'étouffe avec sa nourriture sans manifester sa détresse parce qu'elle ne veut pas avoir l'air ridicule au restaurant.

Ces personnes sont paralysées par la honte. La honte est un sentiment pénible, associé à la crainte de ne pas être à la hauteur de l'image de soi que l'on souhaite maintenir. Plus notre image est parfaite, rigide et difficile à conserver, plus nous risquons d'être envahis par la honte. Tommy ne veut pas paraître geignard et ignorant, Maude ne veut pas paraître craintive et angoissée, Chloé ne veut pas avoir l'air grotesque. Cette fierté mal placée pourrait leur coûter la vie! Il est bon d'assouplir ses exigences et d'accepter, à l'occasion, de courir le risque de ne pas paraître sous son meilleur jour.

Si nous dégonflons l'image que nous souhaitons projeter, nous éviterons de ressentir une honte injustifiée. Vouloir maintenir à tout prix une façade, une image, comporte des risques. Il vaut mieux se permettre d'exister avec ses forces et ses faiblesses.

La personne portée à avoir honte sans raison valable peut choisir d'affronter graduellement les situations à risque.

Craignant de déplaire, Amélie avait tendance à être gentille et à se sacrifier à l'excès. Elle rougissait à la simple idée de refuser de rendre un service ou d'omettre d'offrir de l'aide. Dire non lui semblait impossible. Elle dressa une liste de comportements «non gentils», par exemple, ne pas rire lorsqu'elle trouvait une blague désagréable ou ne pas demander la recette lorsqu'elle n'aimait pas ce qu'elle mangeait. En adoptant des comportements soi disant impolis, elle s'est administré une dose d'«anti-façade».

En nous permettant d'exprimer un peu plus notre façon de penser à notre patron, à notre beau-père, à une serveuse, nous pouvons constater que cela peut susciter des sensations désagréables mais inoffensives. Pour surmonter la honte et l'anxiété qui y est associée, permettons-nous de vivre les sentiments et les sensations que nous sommes tentés d'éviter, quitte à ressentir un malaise relatif. Il est préférable que nous soyons physiquement, mentalement et émotionnellement plongé dans la situation. Plus nous demeurons dans l'inconfort physique, mental et émotionnel, plus nous nous familiarisons avec la honte et moins nous en aurons peur.

En abordant une situation que nous prévoyons très difficile, nous découvrons souvent qu'elle n'est que modérément désagréable. Il en va souvent ainsi: nous imaginons le pire.

La honte peut nous hanter même si nous avons des attentes réalistes et nuancées. Elle nous indique que nous avons agi en désaccord avec nos valeurs. C'est ainsi que Jacob a honte d'avoir eu une aventure avec la meilleure amie de sa femme. La honte est la messagère de sa conscience. Plutôt que de s'en débarrasser, Jacques reconnaît qu'il s'agit d'une information importante dont il doit tenir compte. La honte est étroitement associée à notre estime de nous-même. Jacob doit constater qu'il ne peut se sentir fier de lui s'il agit en désaccord avec des valeurs importantes pour lui.

Certaines personnes nient leur honte et tentent de faire porter le blâme à quelqu'un d'autre, ce qui peut mener à une expression colérique intense. La honte fait en sorte que nous nous sentons impuissant et que nous nous considérons comme une mauvaise personne alors que la colère nous donne le sentiment d'agir et de reprendre le pouvoir. Certains optent pour la deuxième solution. La riposte peut être d'autant plus violente que la honte éprouvée est grande.

La honte présente certains avantages. Elle rend les autres plus indulgents, plus sympathiques et contribue à la régulation de nos comportements sociaux. Elle nous aide à bien nous tenir en groupe. Mais elle comporte aussi certains inconvénients. Les personnes honteuses sont perçues comme moins intéressantes à fréquenter, moins séduisantes ou moins dignes de confiance.

Certaines victimes sont honteuses sans avoir fait quoi que ce soit de répréhensible. Nous sommes porteurs d'une norme interne d'autonomie et de contrôle de nos conduites qui fait partie de notre dignité. Nous retrouver en position de victime impuissante, terrifiée, implorante devient alors source de honte.

Il vaut mieux confier sa honte à une personne bienveillante. Il arrive que la honte mette dans l'embarras quand les regrets sont exprimés («Je suis désolé») pour tenter de réparer, de se rattraper. Une certaine prudence s'impose. La honte peut aussi être un signal qui nous invite à réfléchir à nos valeurs et à nos croyances. Après réflexion, certaines normes de groupe peuvent nous sembler dépassées. L'importance relative de certaines situations peut avoir changé avec le temps.

En évitant de fuir définitivement les lieux où nous avons vécu l'humiliation, il devient plus facile de panser la plaie, de relativiser l'importance de l'événement et de poursuivre votre vie. Ne collaborez pas avec les spécialistes de l'humiliation, ceux qui prennent plaisir à avilir les autres. Faites-leur plutôt comprendre que vous n'appréciez pas leurs remarques et, s'ils persistent, pensez donc à les éviter pour de bon.

Les solutions complexes

Évaluez votre style de vie. Évaluez le niveau de satisfaction globale de vos besoins. Évaluez l'état de votre réseau de support. Identifiez et remettez en question vos critères d'estime de soi. Identifiez et remettez en question vos attentes quant à votre rôle. Faites le deuil de vos désirs de perfection. Identifiez et remettez en question les vieilles règles au sujet de la façon de régler les conflits. Identifiez et remettez en question les vieilles règles au sujet de la performance. Identifiez et remettez en question les vieilles règles au sujet du rôle de sauveur.

Évaluez votre capacité de différenciation. (habileté à être en contact émotionnel avec les autres tout en demeurant autonome dans son fonctionnement émotionnel).

Vous aurez également avantage à évaluer sa capacité à être non-réactif, c'est à dire à ne pas être poussé à réagir d'une façon prévisible, à sortir des triangles difficiles, et établir de vraies relations un à un.

Sortir des triangles: Atténuer votre tendance à réagir émotionnellement aux provocations. Lorsqu'une personne se plaint d'une autre, lorsqu'il y a une histoire comprenant un bon et un méchant, constatez que vous êtes invité à participer à un triangle. Suggérez à la personne d'en parler à l'autre. Utilisez l'humour. Reconnaissez le point de vue de l'autre, puis exprimez calmement le vôtre. N'argumentez pas, et ne vous soumettez pas. Laissez les gens être eux-mêmes, et soyez vous-mêmes.

En guise de conclusion

Aider peut faire mal. Cette douleur nous rappelle notre devoir de prendre soin de nous-mêmes. C'est lorsque les situations émotionnelles attaquent notre désir de vivre, notre estime de soi, attaquent nos croyances et le sens que prend pour nous notre vie, menacent nos besoins minimum de sécurité, de contrôle et de sens, notre conviction que cela en vaut la peine, notre capacité de sortir le nez des poubelles pour aller respirer de l'air frais, qu'elles peuvent nous détruire. Dire non et mettre des limites, c'est préserver notre capacité d'aider à long terme et exprimer notre confiance aux ressources d'autrui. Vous n'êtes pas qu'un aidant. Vous n'êtes pas à la merci de votre amitié et de votre amour pour autrui. Les émotions intenses qui vous habitent vous rappellent l'importance et l'urgence de

remettre de l'équilibre dans votre vie. Elles nous empêchent d'endurer ce qui n'est pas endurable et peuvent ainsi vous sauver la vie.

Il nous revient de continuer à être porteur d'espoir malgré l'existence d'un monde plein d'incertitudes, de complexité et d'ambiguïté. Je terminerai en citant Daniel Boucher : Le monde a besoin d'«aideurs de mal pris» et de «vouleurs de rire». Et je vous remercie d'en faire partie.

Fortin, B. (2003) *Se motiver et convaincre*. Montréal : Les éditions CPF, 1100 rue St-Urbain, App 605, Montréal (Québec), H2Z 1W1. Téléphone 514-238-7321. Courriel : fortin1@videotron.ca. Site web: <http://se-motiver-et-convaincre.com>.

Fortin, B. (2002) *La gestion des émotions*. Montréal : Les éditions CPF, 1100 rue St-Urbain, App 605, Montréal (Québec), H2Z 1W1. Téléphone 514-238-7321. Courriel : fortin1@videotron.ca, Site web : <http://gestiondesemotions.com>.

Fortin, B. (2001). *La gestion du stress au travail*. Montréal: Les éditions CPF, 1100 rue St-Urbain, app 605, Montréal (Québec), H2Z 1W1 Téléphone : 514-238-7321, Courriel : fortin1@videotron.ca, Site web: <http://gestiondustress.com>.

<http://brunofortin.com>