

TABLE DES MATIÈRES

<i>Avant-propos</i>	XI
---------------------------	----

PREMIÈRE PARTIE

DIRE NON, UNE SUPER-COMPÉTENCE	1
---	---

Chapitre 1 • Pourquoi dit-on « oui » quand on veut

dire « non » ?	3
Tout le monde a déjà dit « oui » sans en avoir envie.....	5
Quand on pense aux autres avant de penser à soi.....	6
« Non », ce mot qui vient briser l'harmonie.....	9
La société favorise la personne qui demande.....	10
Les deux vecteurs du « oui » : relations et réputation.....	12
La peur d'abîmer notre relation aux autres.....	13
Des étiquettes qui nous desservent.....	14
Le piège de la proximité.....	18
La peur de la mauvaise réputation.....	20
L'effet château de cartes.....	21
Dire « oui » à contrecœur ou « oui » avec enthousiasme, ça change quoi ?.....	24
Dire « oui » à contrecœur ne sert à rien.....	26
À quel point avez-vous du mal à dire « non » ?.....	29

Chapitre 2 • L'effet de projecteur.....

L'effet de projecteur	31
Quand quelqu'un vous demande quelque chose.....	33
Comprendre ce qui se trame tout là-haut.....	34
L'effet de groupe, ou la tyrannie de la meute.....	35
Le biais égocentrique, ou le film qui se joue dans nos têtes.....	37
Ces demandes que l'on voudrait refuser.....	38
Demande au stade et stratégie de triage.....	47

Chapitre 3 • L'art du refus serein et déterminé	55
Refuser avec sérénité et détermination.....	58
Le pouvoir... des mots.....	63
Refuser avec sérénité et détermination : la méthode scientifique.....	66
Apprendre à se dire « Je ne fais pas ».....	69
Refuser avec sérénité et détermination : authenticité, clarté et force de persuasion.....	70

DEUXIÈME PARTIE
DE L'ART DE REFUSER AVEC SÉRÉNITÉ
ET DÉTERMINATION **79**

Chapitre 4 • Tourner son regard vers soi et apprendre à se connaître	81
Regarder en soi pour apprendre à refuser avec sérénité et détermination.....	82
Apprendre à se comprendre.....	85
Se repérer dans sa vie.....	87
Déchiffrer les demandes.....	93
Le coup d'œil de Napoléon.....	94
Bien se connaître : deux pièges à éviter.....	101
Savoir à quel moment il vaut mieux entrer par la petite porte.....	103

Chapitre 5 • Énoncer des règles, pas des décisions	107
Les politiques personnelles.....	109
La stratégie DREAM	112
Une politique personnelle, c'est une boussole, un aimant et un pont.....	121
Et les excuses dans tout ça ?.....	125
L'effet durable des politiques personnelles : la preuve par la science.....	127
Créer sa zone d'excellence.....	129

Chapitre 6 • Dire « non », corps et âme	131
Le fond et la forme.....	133
Sérénité et détermination, oui, mais pas sans empathie.....	136
Montrer sa sérénité grâce à la communication non verbale.....	138
La communication non verbale protège nos relations et notre réputation.....	142
Qu'apprendre de l'autre ?.....	145
Revendiquer un pas de côté.....	148
Pratiquer le refus serein et déterminé.....	150

TROISIÈME PARTIE

REFUSER AVEC SÉRÉNITÉ ET DÉTERMINATION :

MISE EN PRATIQUE	153
-------------------------------	------------

Chapitre 7 • Quand l'autre refuse d'entendre

votre « non »	155
Repérer les noyers.....	156
Des relations qui nous tirent vers le haut (ou pas).....	157
L'ombre du noyer.....	159
Les stratégies du noyer pour protester.....	160
Apprendre à ne pas flancher.....	168
Apprendre à convaincre.....	175
Grandir grâce aux noyers.....	178

Chapitre 8 • Arrêter de se mettre des bâtons

dans les roues	181
Des tentations et des distractions omniprésentes.....	183
Apprendre à résister à la tentation.....	185
Self-control et bienveillance.....	187
Notre dialogue intérieur.....	196
Devenir l'architecte de sa vie.....	197
Orner sa vie de cordons de velours.....	199

Chapitre 9 • Donner l'exemple	201
Tout le monde ne voit pas le « non » du même œil.....	203
Qui se ressemble.....	207
Avoir une longueur d'avance ou avancer ensemble ?.....	211
Les stéréotypes de genre ont la vie dure.....	212
Combler l'écart.....	214
Les politiques personnelles au service de l'agentivité.....	215
Exprimer son plein potentiel grâce au refus serein et déterminé.....	217
 <i>Petit glossaire du refus serein et déterminé</i>	223
 <i>Notes</i>	227
 <i>Index</i>	247
 <i>Remerciements</i>	253