

INTRODUCTION **3**

1 POURQUOI N'OSONS NOUS PAS (TOUJOURS) DIRE NON ? **6**

- 1.1 DIRE NON EST CONSIDÉRÉ COMME VIOLENT** **6**
- 1.2 DIRE NON EST CATALOGUÉ COMME ENFANTIN** **10**
- 1.3 DIRE NON GÊNE** **11**

2 DE L'UTILITÉ DE DIRE NON **15**

- 2.1 SE PROTÉGER** **16**
- 2.2 SE CONSTRUIRE EN POSANT SES LIMITES** **19**
- 2.3 DIRE OUI À AUTRE CHOSE OU À SOI-MÊME** **21**
- 2.4 DONNER DE LA VALEUR À VOTRE « OUI »** **25**

3 A QUOI ET QUI DIRE NON ? **29**

- 3.1 AI-JE UNE DEMANDE CLAIRE ? Q3C20** **31**
- 3.2 EN AI-JE LA POSSIBILITÉ OU LES MOYENS ?** **42**
- 3.3 EST-CE MON RÔLE DE LE FAIRE ?** **48**
- 3.4 AI-JE ENVIE DE LE FAIRE ?** **52**

4 COMMENT DIRE « NON » ? **57**

- 4.1 LE « OUI-NON-OUI »** **60**
- 4.2 DIRE NON DANS L'INTÉRÊT DU DEMANDEUR** **64**
- 4.3 L'ALTERNATIVE DIPLOMATIQUE** **68**
- 4.4 « PRICE IT TO DISCOURAGE »** **69**

4.5	REEMPLIR LES BLANCS	76
4.6	DIRE NON AVANT D'AVOIR ÉTÉ SOLlicitÉ : L'ASSERTIVITÉ	83
4.7	ET SI LE DEMANDEUR INSISTE ?	92
5	<u>CE QU'IL FAUT ABSOLUMENT ÉVITER</u>	105
5.1	SE JUSTIFIER	105
5.2	PROPOSER DES SOLUTIONS AU DEMANDEUR	109
5.3	DONNER UNE IMPRESSION DE CULPABILITÉ	115
5.4	UTILISER DES PHRASES À LA FORME NÉGATIVE	119
5.5	UTILISER DES PHRASES À LA VOIX PASSIVE	122
5.6	SYNTHÈSE	123
6	<u>LA MISE EN ŒUVRE</u>	125
6.1	POURQUOI N'OSE-T-ON PAS?	126
6.1.1	LA PEUR QUE ÇA NE MARCHE PAS	128
6.1.2	LA PEUR DE L'IMAGE QUE L'ON AURA DE SOI-MÊME	131
6.1.3	LA PEUR DE LA RÉACTION DE L'AUTRE	132
6.1.4	LA PEUR DU « QU'EN DIRA-T-ON? »	135
6.1.5	LA PEUR DU CHANGEMENT	139
6.2	ACCEPTER QU'UNE PARTIE DE NOUS DISPARAISSE	142
6.3	AVEC QUI LA METTRE EN ŒUVRE ?	143
	<u>CONCLUSION</u>	147

INTRODUCTION

Qui d'entre nous ne s'est jamais trouvé dans une situation dans laquelle, confronté à une demande, il avait envie de dire non mais s'est senti obligé de dire oui ?

Revivons et repensons à une ou plusieurs de ces situations, dans lesquelles, ainsi que le disait Paulo Coelho : « les lèvres disent oui, mais le cœur pense non ».

On a la sensation de s'être trahi, et peut-être aussi de s'être volontairement laisser abuser par autrui. Pourtant, dire non est essentiel dans la vie.

Ajoutons à cela le mode éducatif de notre société occidentale : il faut être gentil ! Combien de fois n'avons-nous pas entendu, soit dit à nous-mêmes par nos parents, soit dit par des parents à un autre enfant : « allez, sois gentil fait ce que je te dis » bien encore, lorsque l'enfant dit non, il s'entend dire : « tu n'es pas gentil. ».

Autrement dit, pour être gentil, Il faut tout le temps dire oui.

C'est ainsi que peu d'entre nous osent dire non, de peur d'être catalogué comme, au choix pas sympa, pas gentil ou bien encore pas cool.

Le piège vient de se refermer : chacun, Pour tenir son rôle de gentil, va devoir dire oui à toutes les demandes qui lui seront faites, qu'elle soit, ou pas, abusive, incongrue ou déraisonnable. Nous sommes transformés et dans une certaine mesure, on devient esclave de nos parents, nos frères nos belles-sœurs, nos camarades de classe, nos collègue de travail, nos voisins, nos camarades de club de sport, etc.

C'est ainsi que fleurissent les demandes de prêt d'argent, d'aide pour un déménagement, de transport en voiture jusqu'à l'aéroport à une heure très avancée de la nuit, de garde d'enfants, des travaux de bâtiment ou bien encore de la mécanique ou de jardin. Autant de demandes que chacun d'entre nous a le droit de considérer comme abusives ou déraisonnables, pour des raisons sur lesquelles nous reviendrons dans un chapitre ultérieur. Naturellement, si ce mode de vie ne vous dérange pas et que vous vous complaisez dans du troc de

service avec votre famille, vos amis et votre cercle social, cet ouvrage n'est pas pour vous vous n'en tirerez rien et vous perdrez votre temps en le lisant.

Si souvent, en revanche, comme cela est souvent mon cas, je me suis trouvé sollicité pour des demandes que je trouve abusives, ou qui me dérangent fortement, et auxquelles je n'ai pas osé, pas su, pas pu et peut être aussi pas voulu dire non, vous avez ouvert le bon ouvrage.

1 Pourquoi n'osons nous pas (toujours) dire non ?

1.1 Dire non est considéré comme violent

Nous ne voulons pas dire « Non » parce que, d'une façon générale, nous avons une perception du « Non » qui suggère de l'agressivité, de la violence, de la méchanceté. Ceci nous renvoie à ce dogme sociétal qui nous dicte qu' « il faut être gentil ».

Il existe pourtant des situations dans lesquelles nous savons dire non, lorsque ce « Non » est on ne peut plus naturel : des amis nous proposent de venir dîner chez eux, mais nous ne sommes pas disponibles, nous sommes « déjà pris » comme le dit cette expression courante (je reviendrai ultérieurement sur ces formulations) ; plus simplement, une personne dans la rue nous demande du feu, mais n'étant pas fumeur, nous n'avons sur nous ni allumettes ni briquet. La liste des exemples pourrait s'allonger, mais ce n'est pas le but de mon propos.

On remarque que dans ces cas de figure, nous savons dire « Non », gentiment, poliment, spontanément et avec le sourire, sans que cela ne nous pose le moindre problème, ni ne nous pose ce « cas de conscience » que serait cette prétendue violence du « Non ».

Il est en outre, dans les langues et civilisations de notre monde, des manières de dire « Non » qui ont vu le jour et sont tout à fait diplomates.

Je me suis laissé dire que les Japonais, sollicités pour un service ou une faveur qu'ils ne peuvent pas (ou ne veulent pas) rendre, répondent : « Cela va être compliqué. ». Naturellement, les Occidentaux que nous sommes serions certainement tentés de dire : « Comment ça compliqué ? Mais non, il n'y a rien de compliqué dans ce que je vous demande. ». Une langue, c'est un ensemble de codes, et cela ne s'apprend pas uniquement avec un dictionnaire et un précis de grammaire. En l'espèce, pour les Japonais, « cela va être compliqué » veut tout simplement dire non. Néanmoins, cette réponse reste polie, courtoise et...ne comporte ni le mot « Non » ni une forme négative quelconque. Au Japon, utiliser le mot

« Non » (« iie ») est extrêmement rare. On peut l'utiliser pour dire que l'on n'a pas soif, pas froid, pas faim. Mais certainement pas pour refuser une faveur ou un service. Dire « Ce n'est pas possible. » dans la culture japonaise est un affront. Cela marque une opposition dans tout ce qu'elle a de définitif. C'est aussi extrêmement vexant pour votre interlocuteur. Dans un pays qui est régi par l'harmonie depuis 604, l'opposition frontale n'a pas droit de cité. C'est également cette harmonie qui a conduit au développement de l'aïkido, littéralement « La voie de l'union des énergies ». En aïkido, on ne s'oppose pas à l'agresseur (ou celui que nous percevons comme tel), on l'accompagne dans son mouvement et – aussi surprenant que cela puisse paraître aux Occidentaux – on reste bienveillant avec lui.

Dans la langue Arabe classique, « Ce n'est pas possible » se traduit par « Hadha ghayir moumkin ». « Ghayir » aux origines de la langue Arabe signifie « différent de » ou « autre » (« Houma ghayir arabyi » se traduirait donc littéralement par « Ils sont autres qu'Arabes » ou bien encore « Ils sont différents d'Arabes »). On pourrait par conséquent traduire « Hadha ghayir moumkin » par « C'est autre que possible ».

Enfin, en Turc, le mot « Non » (« Hayir ») n'est utilisé que de façon très rare et lorsqu'il est nécessaire de dire non de façon urgente et rapide, par exemple à un enfant qui s'apprêterait à commettre une bêtise. En revanche, dans un restaurant, si vous demandez au serveur un plat ou une boisson qui n'est plus disponible, celui-ci vous répondra, avec un grand sourire « Kalmadi » (« il n'en reste pas ») et plus fréquemment encore, en mettant sa main sur son cœur « Maalesef » (« Malheureusement » qui vient de l'Arabe « Mââ el esef » : avec regret).

Ces exemples linguistiques, empruntés à d'autres cultures, montrent qu'il est tout à fait possible de dire « Non », et à tout le moins de le faire comprendre, sans être perçu comme violent ou agressif.

Ce qui nous gêne en revanche, c'est de dire « Non » à des demandes que nous percevons comme abusives (j'évoquerai ce sujet dans un autre chapitre) parce qu'une demande abusive nous est insupportable et nous donne une sensation d'agression ou de violence. Nous sommes de ce fait emportés par une émotion de colère, ou encore de

tristesse, laquelle peut être masquée par de la colère, ce qui peut nous amener à réagir de façon violente. Et c'est pour éviter cette potentielle réaction violente que nous renonçons à dire « Non », pour ne pas avoir le mauvais rôle. Nous fonctionnons, en pareil cas, comme si nous étions confrontés à un pervers ou à manipulateur, ainsi que l'indique Marie-France Hirigoyen dans « Le Harcèlement Moral » : le but du pervers est de pousser sa victime à se mettre en colère et avoir une réaction violente, pour pouvoir, aux yeux des autres, se faire passer pour la victime dans la relation.

1.2 Dire non est catalogué comme enfantin

Regardez ces petits enfants de deux ou trois ans et qui prennent un malin plaisir à dire non lorsqu'on leur donne une instruction, comme par exemple, celle de dire bonjour à une personne.

En effet, à trois ans, l'enfant n'est absolument pas maître de son destin, il doit faire tout ce qu'on lui dit, ne décide de rien et doit obtempérer à tout : heure du lever, heures et menu des repas, heure du

coucher, jusqu'à la manière dont il sera habillé. Pour lui dire non, c'est une manière de s'affirmer et de se construire. C'est là la première vertu du non : se construire et s'affirmer.

C'est pourtant ce comportement enfantin que l'on reprochera à ceux et celles qui disent « Non ». Que de remarques en pareille situation n'entendrons-nous pas :

- tu es vraiment un sale gosse
- bon, allez, ne fais pas l'enfant
- tu n'es vraiment qu'un gamin, grandis un peu !

C'est donc aussi pour ne pas avoir cette étiquette de « sale gosse » que l'on se sentira obligé de dire « Oui » à tout et à tout le monde.

1.3 Dire non gêne

Dire « Non » gêne en effet. Mais pas votre demandeur. C'est vous même qui allez éprouver de la gêne. Il est en effet toujours plus désagréable de dire « Non » que de dire « Oui », quelle que soit la nature de la demande : demande d'augmentation de salaire ou de promotion de la part d'un collaborateur, demande d'un rendu de service par un ami ou un membre de votre famille, etc.

Le négatif est toujours plus difficile à dire que le positif : on préfère annoncer à un collaborateur qu'on va le promouvoir plutôt que de lui dire qu'il va être licencié (même si cette décision est tout à fait justifiée) ; il est plus sympathique pour un professeur ou un examinateur d'annoncer à son élève ou au candidat qu'il est reçu et qu'il a obtenu son diplôme plutôt de lui signifier qu'il est recalé ou n'est pas admis à passer dans la classe supérieure.

Les mauvaises nouvelles ne sont jamais agréables à annoncer, surtout de vive voix. Et rappelons-nous

cette coutume des temps anciens où l'on voulait
« tuer les porteurs de mauvaises nouvelles ».

Mais pourquoi cette gêne ?

D'abord parce qu'elle nous renvoie à la réaction de l'autre en pareil cas. Nous ne maîtrisons en effet pas du tout les émotions de notre interlocuteur. Et même s'il s'agit d'une personne que nous connaissons depuis de nombreuses années, nous pouvons souvent être surpris de sa réaction. Nous ne sommes pas capables d'anticiper la nature de sa réaction à un refus : colère, menaces, tristesse, pleurs, chantage, culpabilisation, etc. Nous nous sentons donc impuissants et démunis. A l'inverse, la réaction à une réponse favorable ne pourra susciter que satisfaction, joie, contentement, sourires, etc.

Ensuite, parce que certains d'entre nous, sensibles au « Qu'en dira-t-on ? » craindront qu'un refus opposé à quelqu'un puisserejaillir de façon négative sur leur image auprès des tierces personnes. Les interrogations iront bon train : « Que va -t-il relater aux autres ? Et surtout,

comment va-t-il le relater ? Naturellement, il se donnera le beau rôle : celui de la victime à qui le méchant salaud que je suis a refusé une faveur ou un service. ». Lorsque l'on a ce profil, on peut aussi craindre d'être la cible soit d'une mise au ban de la part des autres membres du groupe dont le demandeur et nous même faisons partie : famille, voisins, membres d'un club ou d'une association, groupe d'amis, etc, soit d'une tentative d'intermédiation de leur part : « Sincèrement, c'est vraiment pas sympa de ta part de ne pas vouloir aider Robert à tondre sa pelouse. »

En résumé, dire « Non », c'est endosser le vilain rôle. C'est en tous les cas ainsi que nous pouvons imaginer la manière dont les autres vont nous percevoir.

C'est cependant une faiblesse que nombre d'individus mal intentionnés et quelque peu manipulateurs vont exploiter pour parvenir à leurs fins : vous sachant sensible à votre image de marque et au « Qu'en dira-t-on ? », ils n'auront aucune vergogne à vous faire les demandes les plus incongrues qui soient, en sachant que vous accepterez pour ne pas risquer de ternir cette

image de marque, laquelle n'est en fait que supposée. Avez-vous en effet la certitude que, en cas de refus de votre part, le demandeur ira réellement se répandre auprès de tiers ? Et quand bien même il agirait de la sorte, ces derniers vont-ils nécessairement prendre ses propos pour argent comptant ?