

Sarah Famery

Savoir et oser dire Non

Deuxième édition,
revue et corrigée

© Groupe Eyrolles, 2000, 2003,
ISBN 2-7081-3514-7

EYROLLES





Commencez par y voir clair

On ne peut résoudre et aller au fond d'un problème que s'il est bien posé. Voir précisément et avec le maximum de lucidité à qui, à quelle demande explicite ou cachée, dans quelle situation, jusqu'où, nous avons du mal à dire « non », est une étape incontournable pour que chacun puisse bien cerner « son » problème et d'une certaine manière déjà puisse entrevoir plus facilement des solutions.

Savoir et oser dire Non

En effet, les personnes, les situations auxquelles nous ne résistons pas, sont variées, différentes pour chacun d'entre nous et ne nécessitent pas les mêmes "traitements".

Il est d'autant plus important d'y voir clair qu'il existe des personnes auxquelles, sans nous en rendre compte, nous ne disons pas « non », croyant partager leur point de vue, leurs intérêts, ou tout simplement parce que le fait de pouvoir dire « non » ne nous vient même pas à l'esprit !

Aussi est-il primordial, au risque de rester dans le flou, voire de se tromper de "cible", de bien regarder en face ce qu'éventuellement même l'on *sait* déjà, et de ne rien esquiver.

Cherchez à tout voir, tout regarder, même ce dont vous n'avez pas pris conscience, même ce qui ne vous fait pas plaisir, non pour vous flageller ou pour culpabiliser, mais au contraire pour apprendre vraiment à mieux vous affirmer.

Plus vous verrez clair, moins vous cumulerez de frustrations et plus vous serez en mesure d'agir ensuite avec pertinence et efficacité.

Bien avoir cerné le problème est en effet le meilleur moyen pour commencer à prendre le recul qui convient et ne plus envisager sa difficulté comme une quasi-fatalité. De fait, prendre conscience en profondeur que l'on ne réussit pas à dire « non » à un collègue, à son enfant, met davantage en état de pouvoir changer, que de le savoir vaguement, et de laisser flotter la sensation. De plus cette lucidité nous remet forcément face à nos responsabilités vis-à-vis de nous-même.

Par ailleurs, en identifiant systématiquement les personnes auxquelles vous avez du mal à dire « non » et les situations dans lesquelles il vous est difficile de résister, vous pourrez plus rapidement faire des liens et commencer à entrevoir où se situe précisément l'origine de votre difficulté.

Un problème bien posé est déjà à moitié résolu

Comprendre par exemple que l'on a du mal à dire « non » à un supérieur hiérarchique et que ce supérieur hiérarchique a le même comportement que notre père quand nous étions enfant peut nous faire prendre une distance très salutaire.

J'imagine que vous avez hâte de savoir comment mieux dire « non », mais plus vous aurez cerné votre « problème », plus au fil de l'ouvrage il vous sera facile de détecter les raisons spécifiques qui vous empêchent de dire « non », de découvrir vos propres clés et vos propres solutions.

Au cas où vous auriez des doutes

Est-ce que vraiment vous ne savez pas dire « non » ?

On peut, vous pouvez penser ne pas savoir dire « non », alors qu'en réalité, vous savez.

Une personne en particulier, un moment, une situation

Vous pouvez bien entendu connaître un moment de fatigue, de faiblesse où vous baissez les bras, où vous vous laissez aller.

Toutefois même si une fois, vous “ perdez ”, il peut être très positif pour vous-même d'apprendre selon le cas, à céder, à lâcher, à laisser faire, à accepter un échec !

Il peut s'agir d'une personne qui vous fait “ craquer ” et/ou que vous vous surprenez à aimer.

Vous pouvez alors envisager le fait de ne pas savoir dire « non », de ne pas avoir dit « non », comme une faiblesse, surtout si cela n'est pas dans vos habitudes et si vous êtes quelque peu orgueilleux.

Peut-être pourtant est-ce une excellente chose pour vous.

Savoir et oser dire Non

Peut-être aussi, avez-vous en réalité longtemps résisté à ce type de personne ou de demande, alors qu'au fond, vous les désiriez fortement.

Le plaisir de faire plaisir

Vous pouvez encore si vous aimez, ou si vous aimez bien quelqu'un, avoir envie tout simplement de lui faire plaisir.

Dans ce cas toutefois, c'est le plaisir et non la frustration que vous éprouvez à dire « oui ».

Pourtant vous avez beau aimer ou aimer bien, il est également légitime de vous aimer et de vous aimer bien vous-même.

Si l'autre passe toujours avant vous, ou si votre seul plaisir est de lui faire plaisir, il est probable que vous évitiez quand même en partie de vous affirmer, de prendre position, ou de vous faire plaisir.

C'est l'excès, là, qui doit vous questionner.

Quand nous ne pouvons pas dire « non »

Il est des circonstances, où même si nous aimerions, même si nous avons parfaitement conscience que notre désir ou notre intérêt sont autres, nous ne pouvons pas dire « non » : par politesse, par nécessité, par éthique, par intérêt, par conscience professionnelle, par devoir, etc.

Il ne s'agit pas forcément là, en tous cas *a priori*, d'une difficulté à dire « non ».

Toutefois, si vous ne supportez pas l'idée, de temps en temps, de ne pas savoir dire « non », sans doute n'êtes-vous pas vraiment sûr de vous, sans doute avez-vous besoin en permanence de cette preuve pour être bien sûr de vous affirmer !

L'excès, toujours, est questionnant.

En effet, paradoxalement, savoir parfois être souple ou indulgent avec soi-même, est une preuve de confiance en soi.

Un problème bien posé est déjà à moitié résolu

Est-ce que vraiment vous savez dire « non » ?

On peut, sans du tout en être conscient, ne pas savoir dire « non » ou en être conscient, mais ne pas vraiment vouloir se l'avouer, le reconnaître.

On peut aussi le cacher derrière une grande “ sagesse ”, une grande “ tolérance ”.

Je veux surtout ici attirer votre attention et vous aider à accepter, si c'était votre cas, votre difficulté à dire « non », de manière à pouvoir vous affirmer davantage et plus vite.

En effet certains comportements ou attitudes sont très fréquemment, même si nous ne les identifions pas comme tels, le signe d'une difficulté à dire « non ».

Les signes

Voici certains signes qui doivent, si c'est le cas, vous faire penser que vous ne dites peut-être pas « non », aussi souvent que vous le désireriez.

- ▶ Être toujours débordé.
- ▶ Tout faire à moitié.
- ▶ Être dispersé.
- ▶ Ne pas être motivé.
- ▶ Rarement prendre de plaisir.
- ▶ Ne pas faire ce que vous voulez.
- ▶ Ne jamais avoir d'avis.
- ▶ Ne jamais savoir quoi dire.
- ▶ Ne plus savoir quoi faire.
- ▶ Avoir toujours l'impression de subir, d'être “ écrasé ”.
- ▶ Ne pas être vraiment satisfait de votre situation, de votre vie.
- ▶ Ne pas être vraiment content de soi, ne pas être à l'aise, en paix avec vous-même.

Les principaux systèmes de défense

Pour éviter d'avoir à dire « non », mais aussi pour ne pas avoir à en faire le constat – il est en effet difficile d'admettre que ponctuellement ou en permanence, partiellement ou totalement, on se nie soi-même –, nous développons des stratégies et des systèmes de défense pour nous protéger et pour nous permettre de fuir notre difficulté.

Nous croyons parfois qu'il s'agit de notre nature, de notre caractère.

Souvent, il n'en est rien.

Voici d'autres signes, expression en réalité de nos systèmes de défense et de protection.

- ▶ Ne jamais dire ce que l'on pense.
- ▶ Éviter certaines situations, discussions.
- ▶ Éviter les conflits.
- ▶ Refuser les responsabilités.
- ▶ Être très conciliant, très “ tolérant ”.
- ▶ Ne pas avoir d'esprit critique.
- ▶ Faire toujours profil bas.
- ▶ Être trop “ gentil ”.
- ▶ Céder avant même que l'autre l'ait demandé.
- ▶ Toujours rechercher le consensus.
- ▶ Ne jamais remettre en cause une idée reçue, un *a priori*.
- ▶ Être conformiste/se conformer.
- ▶ Obéir par principe.
- ▶ etc.

Un problème bien posé est déjà à moitié résolu

Plus subtils : les signaux

Outre les signes et les systèmes de défense, il existe d'autres stratégies plus sophistiquées encore, non seulement pour ne pas regarder, mais aussi pour ne pas "montrer" notre difficulté à dire « non ».

Ces comportements, mis en place pour cacher notre difficulté ou incapacité, sont des signaux, des clignotants qui révèlent en fait notre détresse.

■ **Afficher une trop grande affirmation de soi :**

Être, paraître très affirmé.

Être, paraître très affirmé dans des domaines bien spécifiques.

Ne jamais céder.

Contrôler, maîtriser parfaitement un type de situation, de négociation, une catégorie de personnes, de demande !...

■ **Avoir des réactions excessives ou systématiques :**

Toujours dire « non ».

Toujours dire « non » à une personne, une catégorie de personnes, un type de demande.

Rester figé dans une position.

■ **Ne jamais entièrement assumer sa position :**

Trop rechercher des signes d'approbation.

Toujours rechercher des soutiens, des appuis.

Avoir tendance à vous cacher derrière les personnes qui pensent comme vous.

Tous ces signes et signaux peuvent, doivent vous questionner tout en sachant que le plus difficile n'est pas tant de reconnaître que vous n'osez pas dire « non », mais de commencer ou de continuer les remises en cause qui y sont liées.

Savoir et oser dire Non

Mettez-vous en situation et faites votre auto-diagnostic...

À qui avez-vous le plus de mal à résister ?

Nous avons tous, dans l'ensemble de nos relations, des personnes à qui il nous est plus difficile de résister qu'à d'autres.

Regardez cette liste une première fois, une seconde fois, et assurez-vous de tout voir !

Essayez d'être le plus honnête possible, vous avez tout à y gagner.

Dans le domaine professionnel et social, avez-vous du mal à dire « non » :

- ▶ à votre patron, le supérieur hiérarchique (quand bien sûr, cela serait possible), quelle que soit la demande : présence, service, mission, délai, justification, conditions de travail, négociation, invitation, etc. ?
- ▶ à vos clients, quelle que soit la demande : mission, délai, honoraires, moyens, conditions, etc. ?
- ▶ à vos partenaires, prestataires, fournisseurs, quelle que soit la demande : tarifs, délai, horaires, conditions, etc. ?
- ▶ à vos collègues ou subordonnés, quelle que soit la demande : service, surcroît de travail, disponibilité, etc. ?

Un problème bien posé est déjà à moitié résolu

- ▶ à toute personne représentant une autorité ou un pouvoir financier, scientifique, social : avez-vous alors plus de mal à défendre vos idées, vos intérêts, à faire valoir vos droits ?

Dans le domaine personnel et privé, avez-vous du mal à dire « non » :

- ▶ à votre conjoint, partenaire, quelle que soit la demande, si elle vient de l'homme ou de la femme de votre vie (même du moment) ?
- ▶ à vos enfants, quelle que soit la demande : désir, volonté, caprice, chantage... ?
- ▶ à vos parents, quelle que soit la demande : volonté, désir, obligation, invitation, chantage... ?
- ▶ à vos amis, quelle que soit la demande : invitation, proposition, service... ?
- ▶ au quidam, à qui que ce soit, à n'importe qui ?
- ▶ aux personnes du sexe opposé au vôtre : aux hommes (si vous êtes une femme), aux femmes (si vous êtes un homme) ?

Vos réponses vous ont-elles surpris(e) ?

- Si oui, pourquoi ?

.....
.....
.....

- En quoi ?

.....
.....
.....

- S'il y a différentes personnes à qui vous avez du mal à dire « non », pensez-vous d'ores et déjà que ce soit pour les mêmes raisons ?

.....
.....
.....

À quel type de demande avez-vous le plus de mal à résister ?

Si nous avons tous quelques difficultés à dire « non », il y a des demandes, ou des types de demandes, au delà de la personne qui les exprime, auxquels il nous est encore plus difficile de résister qu'à d'autres.

De fait, il est important pour vous de détecter à quoi, en général, vous avez le plus de mal à dire « non ».

En effet, il y a toujours, à travers la variété des demandes exprimées, 4 grands types de conséquences que l'on retrouve et qui peuvent ou non se recouper :

- ▶ plus de “ travail ” ;
- ▶ plus de “ don ” de soi ;
- ▶ une perte d'avantages ou d'intérêts ;
- ▶ moins de plaisir et/ou la négation de son désir.

C'est souvent, au delà de la nature même de la demande, à tel ou tel type de conséquence négative pour nous, que nous avons particulièrement de mal à dire « non » !

Un problème bien posé est déjà à moitié résolu

Comme précédemment, assurez-vous de ne rien oublier.

Avez-vous *a priori* particulièrement du mal à dire « non », quand la demande ou la proposition, quel qu'en soit l'émetteur, implique :

- ▶ plus de “ travail ”, d'efforts, de présence, de disponibilité, de responsabilités, de déplacements, etc. ?
- ▶ un service, “ petit ”, “ grand ”, une “ corvée ” ?
- ▶ un désavantage pour vous en termes de délais, moyens, rémunération, dédommagement, équité, etc. ?
- ▶ un déplaisir, voire la négation de votre désir : une mission ? Le retrait d'une mission ? Une responsabilité ? Le retrait d'une responsabilité ? Une formation ? Le report d'une formation ? Une sortie ? L'annulation d'une sortie ? Un projet ? L'annulation d'un projet ? etc.

Vos réponses vous ont-elles surpris(e) ?

- Si oui, pourquoi ?

.....
.....
.....

- En quoi ?

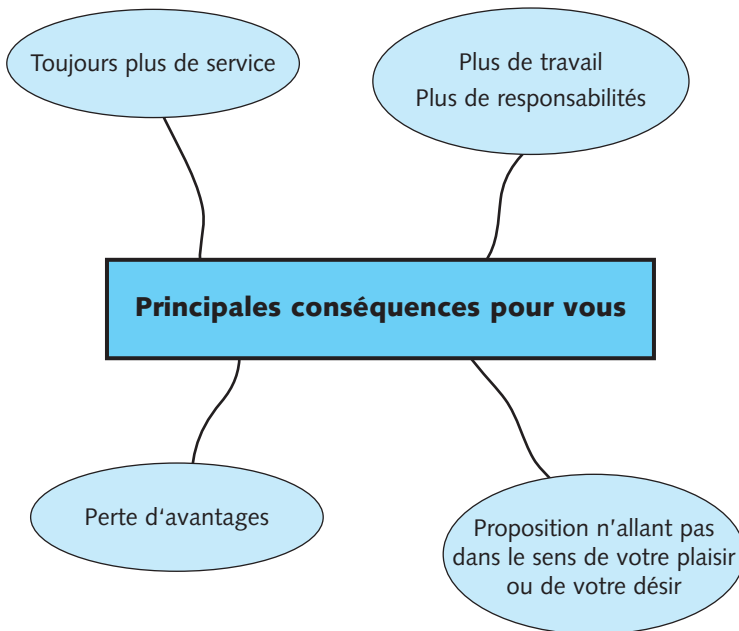
.....
.....
.....

- S'il y a différentes demandes auxquelles vous avez du mal à dire « non », pensez-vous d'ores et déjà que ce soit pour les mêmes raisons ?

.....
.....
.....

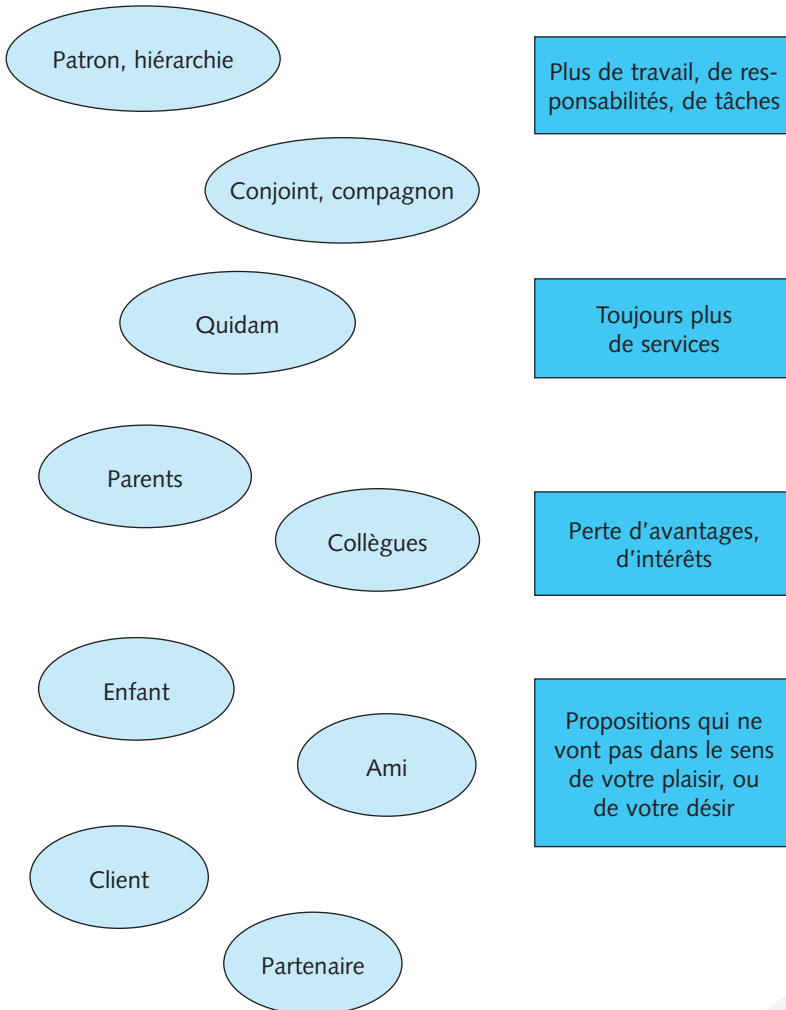
Savoir et oser dire Non

Quelles conséquences ?



Un problème bien posé est déjà à moitié résolu

Récapitulez



Soyez attentif(ve) à tous les croisements possibles.

Ne pas savoir dire « non » : jusqu'où ?

Si vous avez du mal à dire « non » un peu ou beaucoup, j'attire votre attention sur l'intérêt que vous pouvez avoir à découvrir à la fois l'amplitude, les enjeux et toutes les conséquences pour vous de cet état de fait.

Ne pas savoir dire « non » à la proposition d'un rendez-vous dont l'horaire ne vous arrange pas, n'a ni la même ampleur, ni la même importance, que de ne pas savoir dire « non » à une " demande " d'obéissance ou de soumission.

Or quand nous ne savons pas dire « non », nous n'en prenons pas toujours la dimension exacte.

Nous pensons parfois être incapable de dire « non », alors que sur les aspects importants de notre vie, nous savons parfaitement nous affirmer.

On peut en effet ne pas savoir dire « non » sur un sujet sans importance, mais face à des propositions vraiment engageantes, réussir parfaitement à se positionner.

Inversement, nous pouvons être intraitable sur un point de détail, mais nous laisser complètement écraser par l'autre, sans oser dire « non », sur un aspect fondamental de la vie.

Nous pouvons aussi penser être un peu laxiste de temps en temps quand en réalité, c'est presque une incapacité à poser notre désir qui nous handicape.

Ainsi nous n'identifions pas toujours pour nous-même tous les effets, notamment les plus profonds, de cette difficulté à dire « non ».

Pourtant si nous étions plus conscient, peut-être réagirions-nous davantage.

L'important n'est peut-être pas de regarder ce dont vous aviez déjà conscience, mais de voir ce que vous n'aviez pas vu, même si, une fois encore, il n'est pas toujours agréable de tout " voir ".

Un problème bien posé est déjà à moitié résolu

Quand précisément ne savez-vous pas dire « non » ?

- ▶ Toujours
- ▶ De temps en temps
- ▶ Exceptionnellement
- ▶ Sur des questions anodines
- ▶ Sur des sujets qui vous engagent beaucoup plus longtemps, profondément
- ▶ Sur des points fondamentaux de l'existence

Il y a fort à parier que plus c'est fréquent et sur des questions importantes, moins vous vous affirmez.

À l'inverse, il s'agit peut-être plus simplement d'acquiescer certains réflexes.

Savoir et oser dire Non

Test

1. Au cours de votre journée, avez-vous l'impression de perdre du temps ?

- Très souvent
- Souvent
- Rarement

2. Estimez-vous agir à contrecœur ?

- Très souvent
- Souvent
- Rarement

3. Au cours de réunions professionnelles ou familiales, avez-vous le sentiment d'être en accord ou en paix avec vous-même ?

- La plupart du temps
- Rarement
- Jamais

4. Faites-vous des promesses que vous ne pouvez tenir ?

- La plupart du temps
- Rarement
- Jamais

5. Avez-vous des relations équilibrées avec votre entourage ?

- La plupart du temps
- Rarement
- Jamais

6. Partez-vous travailler motivé ?

- Complètement
- Plutôt
- Pas du tout

Un problème bien posé est déjà à moitié résolu

7. Au cours de votre journée, vous dispersez-vous ?

- Toujours
- Souvent
- Rarement

8. Vous arrive-t-il de regretter ce que vous avez fait, dit ou proposé ?

- Très souvent
- De temps en temps
- Rarement

9. Dites-vous ce que vous pensez ?

- La plupart du temps
- Rarement
- Jamais

10. Passez-vous les week-ends que vous souhaitez ?

- La plupart du temps
- Rarement
- Jamais

11. Êtes-vous nerveux ?

- Très souvent
- Assez souvent
- Rarement

12. Estimez-vous être épanoui ?

- Complètement
- Moyennement
- Pas du tout

Savoir et oser dire Non

13. Au bureau comme à la maison, vous organisez-vous :

- Plutôt bien
- Rarement bien
- Plutôt mal

14. Avez-vous l'impression d'étouffer ?

- En permanence
- Souvent
- Rarement

15. Êtes-vous satisfait de votre vie personnelle ?

- Souvent
- Rarement
- Jamais

16. Avez-vous l'impression de faire les choses à moitié ?

- En permanence
- Souvent
- Rarement

17. Êtes-vous stressé ?

- En permanence
- Souvent
- Rarement

18. Estimez-vous occuper la place qui vous est due ?

- Complètement
- Moyennement
- Pas du tout

Un problème bien posé est déjà à moitié résolu

1. Chaque fois que vous avez coché la première réponse, comptez 3 points. Comptez 2 points pour la seconde, 1 pour la dernière. Totalisez le nombre de points.

Entre 60 et 40 points : vous savez probablement dire « non » quand cela est nécessaire.

Entre 40 et 20 points : vous ne savez probablement pas suffisamment dire « non ».

En dessous de 20 points : vous éprouvez probablement une grosse difficulté à dire « non ».

2. Reprenez toutes les questions et comptez combien de fois vous avez répondu à :

- la première réponse
- la deuxième réponse
- la troisième réponse.

Faites les totaux.

Résultat du test

- Vous aviez en majorité coché les premières réponses : vous voulez probablement trop faire plaisir, rendre service ou être apprécié des autres mais dans tous les cas, vous perdez du temps, vous vous désorganisez et vous n'allez peut-être pas à l'essentiel.
 - Toutefois sur des aspects plus essentiels de votre vie, vous réussissez probablement à dire « non » et à vous affirmer en fonction de vos désirs profonds.
- Vous aviez en majorité coché les secondes réponses : à force de ne pas dire « non » quand vous en avez envie ou quand ce serait souhaitable pour vous, vous finissez par stresser, somatiser peut-être, et par vivre plus ou moins en permanence une sorte de malaise. De fait, vous ne prenez probablement pas assez en compte vos intérêts, vos besoins, vous prenez trop sur vous, voire vous vous sacrifiez pour les autres et ne vous affirmez pas suffisamment.
- Vous aviez en majorité coché les troisièmes réponses : au delà de différentes contraintes que vous acceptez trop souvent, vous avez probablement aussi du mal dire à « non » à une « demande sociale », un mode de vie qui ne vous convient pas, etc.

Savoir et oser dire Non

Vous en ressentez même inconsciemment une frustration très profonde dans la mesure où en réalité vous avez du mal à être vous-même.

Une forte culpabilité, une éducation, un milieu trop normatif, un parent très autoritaire ou dominateur peuvent être à l'origine de votre difficulté.

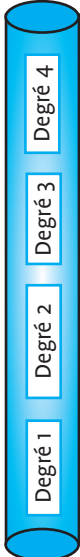
• Si vous êtes au maximum partout : il est temps de vous prendre en main et de comprendre pourquoi vous avez autant de mal à dire non.

Jusqu'où acceptez-vous de vous sacrifier ?

Voici des exemples de renoncement sur 4 degrés.

Positionnez-vous pour chaque domaine de votre vie sur l'un des quatre et prenez conscience des conséquences pour vous.

Domaine professionnel		Domaine personnel	
Accepter une vie professionnelle complètement insatisfaisante et frustrante.	<input type="radio"/>	Accepter une vie personnelle complètement insatisfaisante.	<input type="radio"/>
Accepter un poste, qui ne plaît pas, qui ne convient pas.	<input type="radio"/>	Accepter un lieu de vie qui ne plaît pas du tout.	<input type="radio"/>
Sacrifier une semaine de vacances prévue de longue date, pour partir en mission.	<input type="radio"/>	Partir un mois en vacances dans un lieu, un environnement dont vous n'avez pas envie.	<input type="radio"/>
Accepter un dossier à lire pendant un week-end déjà chargé.	<input type="radio"/>	Accepter un contretemps désagréable dans son planning personnel.	<input type="radio"/>



Un problème bien posé est déjà à moitié résolu

Conséquences

Degré 1 : désagrément

Degré 2 : compromis

Degré 3 : sacrifice

Degré 4 : négation de soi

À quoi vous laissez-vous “ avoir ” ?

Quand, même si nous avons décidé le contraire, nous n'osons pas dire « non », quelque chose bloque automatiquement notre volonté, et nous nous *laissons avoir* par l'autre.

Alors, qu'est-ce qui, parfois au dernier moment, entrave notre désir de dire « non » ? À quoi nous *a-t-on* ? À quoi *marchons-nous*, non au sens d'avancer, mais bien celui de nous *laisser avoir* ?

Est-ce le sens du devoir qui nous empêche de dire « non » à notre patron, et la peur, à notre conjoint, nos enfants ? Ou l'inverse ? Est-ce les deux ?

Quand vous n'osez pas dire « non », vous vous dites plutôt :

- ▶ « Il est de mon devoir de », « je dois », « je n'ai pas le choix »
- ▶ « Il/elle ne va plus m'aimer si... », « il/elle va se venger »
- ▶ « Il a forcément raison », « je me suis peut-être trompé », « je n'ai pas le pouvoir de dire “non” »
- ▶ « Je vais lui faire de la peine »
- ▶ « Ses intérêts sont plus importants que les miens », « je n'ai pas le droit de dire “non” »

Savoir et oser dire Non

Quand nous n'osons pas dire « non », consciemment ou inconsciemment, nous nous laissons avoir par :

- le sens du devoir
- la crainte de déplaire
- le respect l'autorité
- la crainte de froisser, de contrarier, de blesser
- le sentiment de culpabilité.

Au delà des “ mécaniques ” que nous remontons sans le vouloir, certaines attitudes latentes peuvent également nous freiner dans notre capacité à dire « non » :

- le manque de réactivité, la passivité
- la résignation
- le peu d'écoute, d'estime, d'amour de soi.

Toutefois si l'on y réfléchit, ces attitudes, ces freins, ne sont finalement souvent que l'expression des entraves précédentes.

On peut en effet préférer se résigner ou se montrer passif plutôt que d'avoir à affronter la peur de déplaire, l'interdit. Quant au peu d'écoute, d'estime de soi, nous y reviendrons !



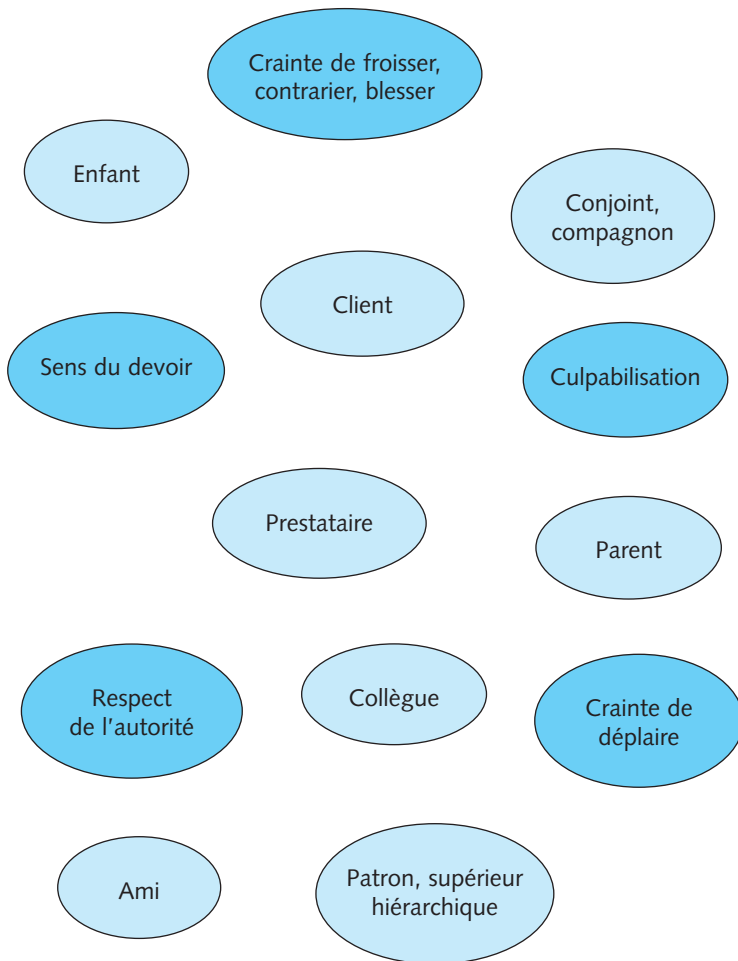
Récapitulons...

Quand nous n'osons pas dire « non », consciemment ou inconsciemment, nous nous laissons avoir par :

- le sens du devoir
- la crainte de déplaire
- le respect de l'autorité
- la crainte de froisser, de contrarier, de blesser
- le sentiment de culpabilité.

Un problème bien posé est déjà à moitié résolu

À vous de voir !



**Là encore, soyez attentif(ve)
à tous les croisements possibles.**