

DIRE NON. OUI, MAIS COMMENT?

Source: COUDERT, Jo. Condensé de *Women'Day*, Octobre 1992.

Une simple question de vocabulaire

Une femme me téléphone, résolue à m'arracher une contribution pour un musée.

«Je vous inscris pour 100 \$, me lance-t-elle sur un ton péremptoire.

- D'accord, dis-je. Vous n'avez rien contre les chèques sans provision, j'espère?»

Elle part à rire et nous tombons d'accord sur un don à la portée de ma bourse.

«Non»: un mot si simple et pourtant si difficile à prononcer Conjointes, amis, enfants, associations, patrons, collègues rivalisent d'ingéniosité pour nous soutirer une faveur, une obole, ou seulement un peu de notre temps. Bien sûr, nous ne demandons qu'à leur faire plaisir. Mais vous nous voyez cédant à chaque sollicitation?

Dire non est notre droit le plus strict. Mais il y a l'art et la manière de refuser. La prochaine fois que vous vous sentirez sur le point de succomber, essayez donc un de ces stratagèmes:

«**J'admire beaucoup...**» La photographe Laura Riley enrobe son refus dans un compliment. Invitée à faire partie d'un comité, elle répondra «Je suis touchée que vous ayez pensé à moi. J'admire beaucoup votre association, mais, hélas, j'ai un emploi du temps trop chargé.»

Le truc marche presque à tout coup. Pour refuser un rendez-vous: «Rien ne me ferait plus plaisir que de souper avec toi mais...» Ou décliner une invitation: «Jean et moi nous amusons toujours tellement chez vous! Quel dommage que nous ne puissions pas venir! Même votre patron aura du mal à trouver une réplique: «Vous avez toujours été correct avec moi. Si vous me demandez ce travail, c'est que vous êtes convaincu que j'ai le temps de le faire. L'ennui, c'est que je suis débordé.»

«**Excellente idée!**» Pour dire non, un officier de marine a deux formules magiques: «Excellente proposition, mais actuellement, nous ne sommes pas en mesure d'en tirer parti» et «Bonne idée, mais je ne peux rien faire pour l'instant». En donnant un tour approbateur à votre refus, vous évitez de vexer votre interlocuteur. Et en y glissant des mots comme «actuellement» ou «pour l'instant», vous lui faites entrevoir une lueur d'espoir.

«**Laissez-moi y penser.**» Une enseignante ne savait pas refuser sans provoquer un drame. Jusqu'à ce qu'une de ses collègues lui fasse remarquer que rien ne l'obligeait à donner une réponse sur-le-champ. Depuis, quand on lui adresse une demande qu'elle n'est pas prête à accepter, elle répond: «Laissez-moi y penser.» Cela lui donne le temps de trouver une excuse valable. On peut user de la même tactique en affaires.

Temporiser permet de préparer le terrain: «Je voudrais bien, mais je ne vois pas comment je pourrais faire. Donnez-moi le temps d'y réfléchir. Je trouverai peut-être une solution.»

Lorsqu'il sent qu'il devra dire non à un employé, le directeur d'un hôtel répond: «Nous en reparlerons dans un quart d'heure». Il pèse le pour et le contre et, s'il n'a pas changé d'avis d'ici là, au moins peut-il motiver son refus. «Ainsi l'employé a la preuve que j'ai pris sa requête au sérieux.»

«**Je ne peux pas.**» Une voisine me téléphone pour annuler un rendez-vous. «Nous ne pourrons pas venir vendredi.» Le ton est si naturel que je ne remarque même pas qu'elle ne m'a pas donné le prétexte. Plus tard, un dicton me revient en mémoire: «Qui s'excuse s'accuse.» À moins d'avoir une justification en béton armé, il est souvent préférable de n'en donner aucune. Contentez-vous du classique «Je ne peux pas.» La plupart des gens n'insisteront pas. À ceux qui exigent une explication, répondez: «Je regrette, mais je ne suis pas en mesure d'en parler.» Si votre interlocuteur est un enfant, la psychothérapeute Laura Aversano suggère de refuser en disant: «C'est pour ton bien que je dis non.»

«Ce n'est pas dans mes habitudes.» Paul Newman a une méthode très efficace pour éconduire les importuns. Un jour qu'il dînait au restaurant avec un ami, un homme s'est approché pour lui demander un autographe. «Je regrette, mais ce n'est pas dans mes habitudes», a répondu l'acteur. Puis il a repris la conversation interrompue.

Une semaine après avoir entendu cette anecdote, j'ai reçu une lettre d'une oeuvre de bienfaisance, accompagnée de plusieurs carnets de tombola. J'ai renvoyé le tout avec un petit don et cette note: «Je regrette, mais vendre des billets de tombola n'est pas dans mes habitudes.» En cachetant l'enveloppe, j'ai eu une pensée reconnaissante pour celui qui m'avait suggéré cette façon sans appel, mais courtoise, de dire non.

«Quel dommage!» Les demandes déguisées sont les plus difficiles à refuser. Comment dire non à l'amie lointaine qui soupire au téléphone: «David passera quelques jours dans votre ville. Si cela ne coûtait pas si cher d'aller à l'hôtel, je l'accompagnerais bien volontiers.»

Surtout, ne pas mordre à l'hameçon. Contentez-vous d'un: «Quel dommage!» Après tout, rien ne vous oblige à être la bouée de sauvetage de tout le monde! Échaudée plusieurs fois par un jeune sans-gêne de ma famille, j'ai pris l'habitude de lui répondre: «J'espère que tu trouveras une solution.» Vous pouvez aussi formuler la question voilée... et donner la réponse: «Au cas où tu aurais pensé loger chez nous, sache que ce n'est pas possible. Nous serons pris ce jour-là.»

Le demandeur peut tenter de vous culpabiliser pour parvenir à ses fins. Ripostez en relevant le chantage affectif. Quand votre mère gémit: «Si tu m'aimais, tu viendrais me voir le dimanche», vous êtes en droit de répliquer: «Cela fait longtemps que tu penses que je ne t'aime pas?»

«Non.» Parfois, rien d'autre que ce petit mot de trois lettres ne fait l'affaire. J'ai demandé à deux de mes amis comment ils s'y prenaient pour dire non à leurs sept enfants lorsque ceux-ci étaient jeunes. Ils m'ont répondu d'un ton un peu surpris: «Quand c'était vraiment important, nous disions non. C'est tout.»