

Non signifie rarement non...

Salut, chers amis ! Bienvenue dans ce nouvel épisode de "Marcher avec Johan". Là, je marche, mais franchement, l'hiver arrive, il a gelé cette nuit. Le dernier "Marcher avec Johan", c'était un "Marcher avec Johan" avec du vent et je n'étais pas trop couvert parce que l'air était encore agréable, mais là, on est en train de basculer lentement mais sûrement vers l'hiver. Ce n'est pas un souci, c'est une période de l'année qui fonctionne bien, mais pour les premières minutes de la balade, c'est toujours un peu difficile.

Avant de commencer, on va parler... ça va être un sujet de développement personnel, comme on a l'habitude d'en traiter ensemble, mais je voudrais te rappeler que tu peux... vous êtes déjà très nombreux à l'avoir fait, mais tu peux rejoindre la lettre d'information de Français Authentique dans laquelle tu mets ton adresse mail et tu reçois chaque semaine des contenus exclusifs pour progresser en français et pour améliorer ta vie, puisqu'on traite aussi le sujet de développement personnel dans le cadre de Français Authentique.

Aujourd'hui, je voudrais parler d'un mot qu'on entend souvent dans nos vies, qu'on rencontre souvent dans nos vies. C'est d'ailleurs un mot que les enfants, les jeunes enfants surtout, utilisent beaucoup. Il s'agit du mot « non ».

Je voudrais essayer aussi d'apporter un message d'espoir et d'optimisme sur le sujet, parce qu'il faut être réaliste, nos vies sont très complexes, nos vies sont pleines d'obstacles en tout genre, de difficultés. Et certaines de ces difficultés viennent du fait qu'on nous dise « non », qu'on nous dise « non, ce n'est pas possible », « non, je ne ferai pas ça », « non, monsieur, on ne peut pas le faire », « non, monsieur, ce n'est pas possible ».

En réfléchissant à ce sujet en me disant : « Tiens, de quoi je vais parler aujourd'hui ? », ne serait-ce qu'en repensant à mes dernières semaines, eh bien j'ai eu plein de cas comme ça, que ce soit dans ma vie personnelle ou dans ma vie professionnelle, dans le cadre de Français Authentique.

La première fois, c'était au garage. J'appelle, j'ai un problème avec ma voiture, je passe un coup de téléphone, on me dit : « Venez au garage montrer votre voiture, aujourd'hui. Il n'y a pas de problème. Et quelqu'un va regarder ». Et au moment où j'arrive... Alors moi, je suis très pressé et je déteste devoir attendre et je déteste faire des déplacements inutiles. Au moment où j'arrive, on me dit, la personne qui est au garage : « Ben non, moi je n'ai pas le temps. Je ne sais pas qui vous a dit de venir, mais moi ce n'est pas possible, je ne peux pas regarder ». Donc en gros, « non, ce n'est pas possible ».

Là, il y a tout un tas de choses que tu peux faire pour essayer de faire en sorte que le « non » devienne un « oui », parce que finalement c'est un peu ce que je vais essayer de te

dire aujourd'hui, c'est que « non » signifie rarement « non » en fait, c'est rarement impossible.

Donc, tu avais cet exemple de voiture. Tu as eu l'exemple, j'avais réservé des billets d'avion en voulant une place bien particulière, on m'avait dit que c'était bon et quelques jours avant de partir, on me dit : « Non, finalement, ce n'est plus possible ». J'ai déjà eu des soucis de ce type dans plein de cas et toi aussi, je le pense. Donc, inutile de te donner trop d'exemples, mais tu vois un petit peu de quoi je parle. « Non, ce n'est pas possible ».

Ce qu'il faut se dire, c'est que c'est rarement vrai. La première chose à faire, quand on nous dit « non, ce n'est pas possible », à mon avis, c'est de partir du principe qu'une solution existe. On avait un peu parlé de cet état d'esprit quand on parlait des problèmes un peu plus embêtants, un peu plus ennuyeux, que quelqu'un qui regarde la voiture, mais on avait parlé de ça hein quand je te parlais de rechercher des solutions, d'être créatif, on part toujours du principe qu'une solution existe, que c'est possible. Il faut être créatif. Il ne faut pas essayer de mettre la pression.

Si on reprend l'exemple de la voiture, il est clair que la solution ce n'est pas de se mettre à crier et de dire : « C'est inadmissible. Au téléphone, on m'a dit de venir. Je viens, donc vous allez regarder la voiture ». Ça, ça ne marche pas. Si on force, si on met trop de pression, si on essaie de passer en force, ça ne marche pas. Et si ça marche, ça ne sera pas... la personne regardera mal ou il n'y aura jamais... En fait, ce ne sera pas constructif.

Donc, mettre la pression, essayer de passer en force, ça ne marche pas. Mais l'idée, c'est, à mon avis, de commencer une sorte de séance de réflexion avec la personne en face de toi et de faire ce qu'on... pour utiliser un anglicisme, parce que c'est celui qui me semble être le plus pertinent, faire une sorte de brainstorming avec la personne qui est en face de toi.

Il faut essayer de lui montrer avec force et avec conviction. Alors avec force, pas dans le sens encore une fois forcer la personne, mais avec force dans le sens « je suis convaincu », tu vois, beaucoup de conviction, beaucoup de bienveillance aussi, lui montrer qu'on comprend sa situation. Si on reprend...

Pardon, j'ai eu peur que l'enregistrement se soit arrêté.

Si on reprend l'exemple de la voiture, évidemment, il faut que je lui montre que je comprends et je le comprenais. Je sais que la personne a cinq voitures qui attendent, il a beaucoup de boulots, et forcément, ce n'est pas en criant dessus ou en essayant de le pousser qu'il arrivera à m'aider.

Donc l'idée, c'est d'être bienveillant, c'est-à-dire de comprendre la personne, et de chercher une solution gagnante-gagnante avec beaucoup d'empathie, avec beaucoup de sympathie, avec beaucoup de compréhension.

L'idée, c'est, avec cette personne : « Bon, d'accord. OK. Je comprends, mais comment on peut faire pour que ça marche ? Est-ce qu'il faut que j'attende un petit peu ? Est-ce qu'il faut que je discute avec une autre personne ? » Là, en l'occurrence, je dis : « OK. Bon, je vais aller voir la personne que j'ai eue au téléphone tout à l'heure ». Et la personne que j'ai eue au téléphone tout à l'heure, qui m'avait dit de passer, a commencé, lui aussi, à me dire : « Non, ce n'est pas possible ». Je dis : « Mais vous comprenez, vous m'avez dit de venir. Moi, ça ne m'arrange pas de revenir. Comment on peut faire en sorte que ça marche ? » Donc, on a discuté, il est allé chercher son chef d'atelier, on a essayé de trouver une solution.

L'idée, c'est un petit peu de pousser ces gens à réfléchir avec toi. En les poussant, parfois c'est même eux qui vont avoir l'idée, ils vont te dire au début : « Non, ce n'est pas possible » et au bout d'un instant, ils vont dire : « Si, attendez, à moins qu'on fasse comme ça », ils vont trouver une solution. C'est ce qui s'est passé dans mon cas, d'ailleurs. Il a trouvé une solution constructive, lui-même, parce que je l'ai poussé à faire ce petit brainstorming. Je ne me suis pas contenté de dire : « Bon, au revoir. Ce n'est pas grave, monsieur ». J'ai vraiment essayé de le pousser à réfléchir avec moi.

Bien souvent, c'est la personne qui est en face qui va trouver la solution, parce que les gens qui disent « non » ou qui disent « ce n'est pas possible », il peut y avoir plein de raisons. Parfois ils sont fatigués, parfois ils sont vraiment débordés, parfois ils n'ont pas envie de réfléchir, parfois ils sont paresseux. Il peut y avoir vraiment plein de raisons pour lesquelles les gens disent « non », parce que c'est plus facile pour eux de dire « non », malgré tout. Pour eux, pour nous, pour toute personne, c'est toujours plus facile de dire « non, ce n'est pas possible ». Donc, parfois quand on est fatigué, stressé, qu'on a trop de choses à faire ou qu'on est un peu paresseux, eh bien on va dire « non » sans réfléchir.

Et le leader, la personne qui fait bouger les choses, c'est une personne qui est là pour challenger un petit peu avec respect évidemment mais avec intelligence pour faire en sorte d'avancer et d'être plus efficace pour lui et pour les autres, parce que ce qui est amusant ici, je prends encore une fois le cas de ma voiture, si après discussion, il dit : « Non, on ne va pas regarder votre voiture », moi je serai parti fâché, et au final, je leur aurai plus amené ma voiture, plus jamais. Là, ce qui s'est passé, on a discuté ensemble, il a trouvé une solution, ils ont regardé et il m'a dit : « OK. Voici le problème ». Et la semaine d'après, j'ai ramené ma voiture pour faire une réparation à 500€ chez eux.

Finalement, qui est-ce qui a gagné ? Moi, j'ai gagné parce que je n'ai pas dû repartir chez moi, aller voir ailleurs, rechercher un autre garage, refaire des recherches, donc j'ai

gagné du temps. Et eux, ils ont gagné, puisqu'ils ont une prestation à 500€ et ils ont un client qui est satisfait et qui reviendra.

C'est pour ça qu'il ne faut pas voir ce que je te présente comme étant de la manipulation. On n'est pas là pour manipuler les gens et faire en sorte qu'ils nous disent « oui » à tout. On est là pour essayer de trouver une solution constructive pour nous mais aussi, bien souvent, pour les autres, parce que bien souvent la personne sera satisfaite. Elle a trouvé une solution créative. Elle avait dit « non », elle pensait que ce n'était pas possible, tu l'as aidée, tu l'as guidée pour qu'elle finalement admette que c'était possible. Donc ça, ça l'a rend finalement contente et ça crée un climat de confiance et de satisfaction pour tout le monde.

Voilà un petit peu ce que je voulais te dire aujourd'hui. Je pense que tu en étais déjà convaincu. « Non » signifie rarement « non », il y a toujours une solution. Le mot « toujours », ici, je pourrais le rayer parce que le titre du podcast, c'est « non signifie rarement non ».

Mais l'intelligence, c'est aussi savoir reconnaître que parfois ça ne marche pas. Effectivement, parfois il n'y a pas de possibilité, parfois il n'y a pas de compromis possible, parfois la personne qui a dit « non » avait une très bonne raison et le « non » est un « non ». Donc, il faut aussi avoir l'humilité et l'intelligence de reconnaître que parfois, même si c'est rare... Pour moi, 8 fois sur 10, minimum, il y a une solution. Mais parfois, « non » peut signifier « non ». L'idée, c'est aussi de l'accepter et de, comme on dit, savoir lâcher, c'est-à-dire savoir dire : « OK. Bon, cette fois, c'est non, mais la prochaine fois, ce sera oui ».

Donc, voilà ce que je voulais te dire aujourd'hui. J'espère que ça t'a plu, que ça t'a intéressé. N'hésite pas à me dire, comme d'habitude, sur les différents réseaux de Français Authentique ce que tu as pensé de cet épisode. Est-ce que tu as des choses à partager sur le sujet liées à ta vie ? Les fois où tu as réussi à transformer vraiment une situation, la faire passer d'un « non, ce n'est pas possible » à un « oui, c'est possible ». Bien sûr, peut-être un exemple un peu moins banal que celui de la voiture, mais je l'ai pris parce que cet exemple de ma vie est récent et je trouve qu'il convenait bien à l'explication de ma philosophie sur le sujet.

N'oublie pas d'aller en bas, dans la description de cet épisode, et t'inscrire à la lettre d'information de Français Authentique. Si tu ne le fais pas, il va falloir que je réussisse à discuter avec toi pour te convaincre, parce qu'un « non » c'est rarement un « non ».

Je te dis à bientôt. Salut !