

Apprendre à dire non

Par Giles Daoust

Apprendre à dire non est la base de toute bonne organisation personnelle. Nous sommes victimes chaque jour d'une avalanche de communications, demandes, propositions, et nous serions bien mal avisés de dire oui à tout. Évidemment, je ne suggère pas de devenir un « monsieur non », et encore moins un tire-au-flanc. Je propose simplement de faire un peu moins pour faire un peu mieux. Éviter de s'éparpiller, en somme, pour se concentrer sur ce qui est important.

Mais comment définir ce qui est important ? En ce qui me concerne, quand j'ai commencé mon parcours d'entrepreneur, j'acceptais tous les projets qui se présentaient à moi, du moment qu'ils touchaient de près ou de loin à mon secteur d'activité (l'audiovisuel). Au fil des ans, je me suis retrouvé à travailler sur de nombreux projets qui partaient dans tous les sens, et ne m'ont rien valu d'autre que me faire perdre du temps et de l'énergie (qui auraient été mieux utilisés à d'autres fins). Je me suis épuisé par moments, je l'avoue bien volontiers. C'est comme ça qu'on apprend. Certains livres de développement personnel cherchent à nous faire croire que, même à 25 ans, on peut tout savoir (du moment qu'on a lu le livre !). Or il n'en est rien. Il faut se donner le temps d'expérimenter, d'échouer, voire parfois de « pivoter », comme on dit dans le monde des start-ups. Et lorsqu'on a quelques années d'expérience derrière soi, on peut enfin se fier à la maxime suivante : « si tu ne le sens pas, ne le fais pas ».

Tout ceci s'applique parfaitement aux entrepreneurs et dirigeants, mais aussi aux travailleurs en général. En ce qui les concerne, il vaut aussi mieux apprendre à parfois dire non (à un projet, une tâche, une consigne...) plutôt que de dire oui à tout et risquer, dans certains cas extrêmes, de courir au *burnout*. Le tout est d'être capable d'expliquer à son patron les raisons de sa réticence, et de proposer des alternatives constructives (en termes de formule, de timing ou de ressources par exemple), alternatives qui sont souvent bien plus efficaces que la demande initiale. On dit souvent « il y a trois angles : la qualité, le coût et le délai. Tu peux en choisir deux, mais tu dois renoncer au troisième. » J'aime beaucoup cette approche, qui a le mérite d'être réaliste. Même si ce n'est pas toujours facile à entendre.

« Il y a trois angles : la qualité, le coût et le délai. Tu peux en choisir deux, mais tu dois renoncer au troisième. »

Un autre outil utile, dans le cadre de cet apprentissage du « non », est la fameuse matrice d'Eisenhower (important / urgent), permettant d'assigner chaque tâche en fonction de ces deux critères tout simples. Important et urgent : faire. Important et non-urgent : planifier. Non-important et urgent : déléguer. Non-important et non-urgent : éliminer (donc dire non). Dans une équipe, tant les managers que les collaborateurs feraient bien de se référer à cette matrice dans le cadre de leurs échanges, de sorte à bien équilibrer efforts, ressources et résultats.

La fameuse matrice d'Eisenhower (important / urgent), permet d'assigner chaque tâche en fonction de ces deux critères tout simples.

Non à la réunionite. Non à la surcommunication. Non à la dictature des réseaux sociaux et des notifications. « Non », c'est parfois aussi pour un dirigeant apprendre à se taire pour ne pas polluer le travail de ses collaborateurs. C'est apprendre à déléguer, car non, je ne ferai pas tout moi-même. Non, je ne ferai pas ton travail à ta place. Non, je ne répéterai pas dix fois la même consigne.

Comprenez-moi bien, je ne suis pas en train de dire que vous devez en faire le moins possible et être à l'affût du moindre effort. Au contraire, je suis convaincu que chacun doit faire de son mieux et se dépasser constamment pour continuer d'évoluer, progresser et apprendre.

« Oui » pour travailler beaucoup. Mais « non » pour travailler bêtement. Une bonne dose de « non » donne la place à de merveilleux « oui ».

Une bonne dose de « non » donne la place à de merveilleux « oui ».