



Annnonce de mauvaises nouvelles

Description :

Cet outil se veut une marche à suivre pour la communication de mauvaises nouvelles

Utilisation :

L'annonce de mauvaises nouvelles est une responsabilité inévitable et inhérente au rôle de dirigeant. Cela ne rend pas la chose facile pour autant, surtout dans les petits milieux tissés serrés, lorsqu'on sait l'effet qu'aura la nouvelle sur des gens qu'on estime. La qualité de la communication prend toute son importance dans ce contexte. Voici quelques conseils pratiques.

1. Préparez-vous

Choisissez d'avance le moment et le lieu de votre annonce. Mettez-vous à la place de votre équipe ou de la population. Réfléchissez à ce que vous voudriez savoir à propos de la décision, et tentez d'anticiper les questions et réactions. Discutez de vos réponses à ces questions avec un collègue ou un aîné de confiance. Les questions les plus communes sont : quelle est la raison de cette décision? Quand cette décision entre-t-elle en vigueur? Quel sera l'effet de cette décision sur notre équipe ou notre communauté? Allons-nous perdre nos emplois, nos programmes ou nos services? Préparez vos réponses, en prenant soin d'éviter tout jugement et toute critique.

Préparez les documents à distribuer (p. ex. un nouvel organigramme).

2. Soyez honnête

Dites la vérité, même si c'est difficile. Les demi-vérités minent la confiance et sont à éviter à tout prix. Visez la transparence. Ne cachez pas la gravité de la situation. Faites plutôt preuve d'empathie envers la population, comprenez l'effet de votre message sur eux et donnez tous les détails disponibles.

3. Soyez respectueux

Parlez toujours de la décision et des décideurs (comité de santé, conseil, chef et conseil de bande, etc.) avec respect. Par exemple, vous pourriez dire : « *Je sais que la décision a été difficile à prendre. Après avoir étudié toutes les options possibles, ça s'est révélé être la seule façon de maintenir la viabilité du programme.* »

4. Soyez clair et précis

Bien que cela parte souvent de bonnes intentions, tenter d'adoucir le message en laissant des zones grises est une mauvaise idée, puisque cela crée souvent de faux espoirs. Évitez les messages mixtes. Clarté, précision et concision sont vos amis. Les zones grises et les faux espoirs poussent les gens à tenter de





négocier pour obtenir l'impossible, ce qui leur cause souvent davantage de tort. Un bon dirigeant sait mettre cartes sur table lorsqu'il n'y a qu'une seule option.

5. Donnez des détails

Donnez autant de détails que possible sur la décision et ses effets sur votre équipe ou la communauté.

6. Laissez place aux réactions

Lorsque vous annoncez une mauvaise nouvelle à une personne, vous devez lui permettre de réagir. Qu'elle désire vous donner son opinion, se faire rassurer ou connaître les prochaines étapes, elle doit pouvoir vous parler et espérer une réponse en retour.

7. Ne cherchez pas à restreindre l'expression d'émotions

Selon la gravité de votre message, vous pouvez vous attendre à des réactions émotionnelles. C'est tout à fait naturel. Si les membres de votre équipe ou de la communauté se sentent assez à l'aise pour exprimer leurs émotions, donnez-leur l'occasion de le faire. À moins qu'elle vous menace directement, une personne qui exprime ses émotions ne représente aucun danger pour vous. L'expression des émotions est thérapeutique. En la permettant, vous montrez aux membres de votre équipe ou communauté que vous vous tenez à eux.

8. Exprimez vos propres émotions

L'expression de vos propres émotions peut être un excellent moyen de montrer votre empathie et de vous montrer digne de confiance, mais attention : il peut aussi s'agir d'un terrain glissant. Il est de bon ton d'exprimer votre préoccupation pour les gens et de reconnaître la validité de leurs réactions. Toutefois, en parlant de vos regrets ou des effets négatifs de la décision pour vous personnellement, vous ne faites qu'envenimer la situation. Cette annonce n'est pas pour vous, mais pour les gens que vous dirigez ou les membres de la communauté que vous servez. Et surtout, ne blâmez jamais une tierce partie pour la mauvaise nouvelle — se distancier de cette façon est injuste et non professionnel.

9. Faites le suivi

Votre équipe ou votre communauté peut poser des questions que vous n'aviez pas prévues ou demander à connaître des détails qui ne sont pas encore finalisés. Évitez la tentation de créer une réponse sur-le-champ si vous n'en êtes pas certain. C'est tout à fait normal de dire : « Je n'avais pas prévu cette question; laissez-moi y jeter un coup d'œil et faire un suivi avec vous. » Après avoir fait l'annonce en personne, vous pouvez envoyer par courriel les détails qui doivent être fournis par écrit, comme les changements apportés aux programmes ou aux politiques complexes.

