

Annoncer une mauvaise nouvelle à ces collaborateurs

Préparez-vous

- Décidez si vous allez informer les principales parties prenantes une par une ou lors d'une réunion.
- Assurez-vous de ne pas avoir d'autres points à l'ordre du jour. Les gens ont besoin de se défouler et ne sont pas forcément d'humeur à reprendre le cours normal de leurs activités.
- Assurez-vous d'avoir tous les détails et de comprendre tous les tenants et aboutissants :
 - *Dans quel contexte la décision liée à cette nouvelle a-t-elle été prise ?*
 - *Pourquoi ? Quelle est la cause de cette décision ? Quels étaient les enjeux ?*
 - *Qui a décidé ? Qui a été consulté ?*
 - *Est-ce la seule décision possible ? Quelles étaient les autres possibilités ?*
- Structurez votre façon d'annoncer la nouvelle préalablement à la rencontre et préparez vous aux différentes réactions possibles.
- Réfléchissez au meilleur angle d'approche, trouver les mots justes pour convoquer, entrer en matière, délivrer, expliquer et ne pas blesser le.s collaborateur.s.
- Si vous vous sentez nerveux à l'idée de transmettre le message, répétez-le à haute voix avant la réunion.

Choisir le bon moment et le bon endroit

- Pour réduire l'impact d'une mauvaise nouvelle, il est également important de bien choisir l'endroit - neutre et à l'abri des curieux.
- Il faut choisir aussi le moment pour annoncer la nouvelle.
- Il est toutefois opportun de ne pas attendre. Une fois que la décision est prise, il est important de la transmettre rapidement.

Annoncez la nouvelle

- Échangez de "brèves" civilités, par exemple des salutations, des commentaires sociaux, etc. (cela dépend de la culture et de vos interactions passées avec la personne/l'équipe).
- Remerciez la personne d'avoir pris le temps de participer à la réunion, puis présentez l'ordre du jour de la journée.
- Apportez les nouvelles directement au début de la conversation.

"J'ai des nouvelles qui ne vous plairont probablement pas : "Le projet d'Appui aux éleveurs de lapins ne sera pas renouvelé pour une deuxième phase".

J'ai de mauvaises nouvelles : "L'effectif de l'entreprise sera réduit de 40%".

J'ai une information à partager avec, mais qui ne va pas vous plaire : "J'ai décidé de ne pas renouveler mon contrat".

- Expliquez les raisons de la décision de manière brève et concise
"La raison principale de cette décision est que les objectifs fixés ne sont pas atteints".
"La raison principale est que nos bailleurs ont d'autres priorités et ce projet n'en fait plus partie".
"La raison principale est que j'ai de meilleures opportunités ailleurs et je voudrais faire ces nouvelles expériences".

Accueillir les réactions/émotions

- Se taire et laisser à l'autre la possibilité de réagir. Vous devrez actionner vos soft-skills, notamment :
 - *l'intelligence émotionnelle : accepter la réaction face à la mauvaise nouvelle. Il est tout à fait normal de réagir face à une mauvaise nouvelle à laquelle on ne s'attendait pas.*
 - *l'empathie : se mettre à la place de son/ses interlocuteur.s permet de mieux comprendre les réactions de son/ses collaborateur.s et mieux les accueillir.*
 - *l'écoute active : écouter pleinement les réactions - langage verbal et non verbal - et répondre aux questions posées. Le.s collaborateur.s concerné.s par la mauvaise nouvelle doit/doivent être entendu.s et pris en considération. Par ailleurs, recueillir un feedback quant à sa façon de faire peut également être constructif.*
 - *la bienveillance : laisser du temps au.x collaborateur.s pour intégrer la nouvelle.*
- Exprimez que vous comprenez que c'est un choc et une nouvelle décevante.
- Si on vous le demande, vous pouvez répéter la raison de la décision. Soyez amical mais ferme.

Discuter des prochaines étapes

- Souvent, l'autre partie a besoin d'un peu de temps pour assimiler la nouvelle. Par conséquent, prévoyez une autre réunion pour discuter et vous mettre d'accord sur les conséquences et/ou les prochaines étapes.
 - *"Je propose que nous nous rencontrions à nouveau dans trois jours pour discuter des prochaines étapes".*
 - *"Je propose de nous revoir après le week-end et de réfléchir à ce que nous pouvons encore faire dans le délai restant".*
- Veillez à le faire dans les jours qui suivent l'annonce.
- Vous pouvez envisager de discuter de l'étape suivante au cours de la même réunion, lorsque l'autre personne demande "qu'est-ce que cela signifie en termes de soutien ?" Quelle est la prochaine étape ? Toutefois, il est préférable de faire une petite pause avant la réunion, afin de laisser les émotions se calmer.

Pièges à éviter lors de l'annonce

