

Cameleon a créé ce contenu avec énormément de passion. N'hésitez pas à le partager, ainsi que nos salutations !

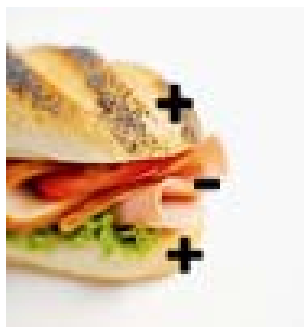
Techniques – Annoncer une mauvaise nouvelle

Dire non avec la technique du sandwich

La technique du sandwich vous permet de dire « non » ou de refuser quelque chose sans que votre réponse ne semble sèche ou réticente. Cette technique vous permet de répondre de manière diplomatique à une question ou de donner une réponse négative tout en menant l'entretien.

Comment ?

- + Vous mettez le destinataire du message dans un état d'esprit positif en parlant d'abord des aspects positifs. L'autre est ainsi plus enclin à réfléchir et se sent moins vite menacé, car il pense : « Ils essaient..., ils acceptent... »
- Ensuite, vous formulez le message négatif le plus brièvement possible.
- + Ensuite, vous concluez de manière positive en faisant une proposition d'amélioration.



Le message désagréable passe donc entre deux énoncés plus agréables, le rendant plus facile à être accepté. Malheureusement, il nous arrive souvent

Member of the Cameleon Group

Cameleon a créé ce contenu avec énormément de passion. N'hésitez pas à le partager, ainsi que nos salutations !

d'oublier le premier énoncé et notre message paraît alors très dur.

Exemple : « *J'aurais aimé vous aider, mais ce produit n'est plus en stock. Je peux le commander et nous l'aurons alors d'ici mercredi prochain.* »

Member of the Cameleon Group



Cameleon a créé ce contenu avec énormément de passion. N'hésitez pas à le partager, ainsi que nos salutations !

Étapes :

- ⑥ Vous vous trouvez dans une situation dans laquelle vous n'avez pas beaucoup de solutions, car vous devez dire « non ». Votre première phrase est une phrase standard qui n'a pas beaucoup de contenu (vous le gardez pour la fin), mais qui exprime votre intention : « *J'aurais aimé vous le donner* », « *J'aurais aimé vous aider.* », « *J'aimerais faire ça.* »
- ⑥ La transition entre les trois étapes est souvent réalisée au moyen du mot « mais », alors que tout le monde sait que ce mot porte préjudice à ce qu'il précède. N'utilisez donc pas « mais », mais plutôt « et », « seulement », etc.
- ⑥ Vous vous appropriez encore davantage la conversation en donnant deux options lors de la troisième étape. Exemple : « *J'aurais aimé le faire maintenant, seulement je ne peux pas vous le donner directement. Par contre, je peux vous l'envoyer la semaine prochaine ou vous pouvez venir le chercher ici la semaine prochaine.* »

En rendant votre deuxième proposition plus longue, il est probable que votre interlocuteur l'accepte, surtout si vous lui ajoutez un autre avantage : « *J'aurais aimé le faire maintenant, seulement je ne peux pas vous le donner directement. Par contre, je peux vous l'envoyer la semaine prochaine ou vous pouvez venir le chercher ici la semaine prochaine et ainsi vérifier que tout est en ordre, et poser vos éventuelles questions.* »

- ⑥ Lien avec l'assertivité : faites attention à ne pas exposer des raisons qui ne viennent pas de vous. Il est donc intelligent de personnaliser votre message en ajoutant par exemple la phrase « ... et je veux m'y tenir ». Un exemple : « *... seulement, nous ne pouvons pas vous le donner immédiatement et je veux respecter cette règle. Par contre, nous pouvons ...* »

Erreurs fréquentes :

- ⑥ Laisser tomber la première phrase. C'est l'erreur la plus fréquente qui fait que la technique ne fonctionne pas.
- ⑥ Le message négatif n'est pas objectif, mais subjectif, par exemple :
« *Nous attendons depuis longtemps ce réapprovisionnement du stock.* »
« *Malheureusement, vous n'êtes pas le premier à le dire.* »
- ⑥ Mentionner des aspects qui ne concernent pas l'interlocuteur et le pousser à réagir (de façon justifiée).
- ⑥ Rendre le message trop long en donnant de (trop) nombreuses explications.

Member of the Cameleon Group

Cameleon a créé ce contenu avec énormément de passion. N'hésitez pas à le partager, ainsi que nos salutations !

- Répéter le message négatif à la fin des aspects positifs. Cela porte bien entendu préjudice à toute la technique.
- Appliquer la technique une seule fois.

Ce n'est pas parce que vous appliquez la technique du sandwich que votre interlocuteur arrête de parler. Parfois, il essaie à nouveau ou il exprime un sentiment (négatif). Vous devez alors la réutiliser.

Il n'est pas facile d'appliquer spontanément cette technique. Préparez-vous bien, car elle n'atteindra pas son objectif si vous ne parvenez pas à conclure de façon positive. Vous pouvez vous y préparer facilement : pensez aux situations pratiques durant lesquelles vous devez dire « non ». La chance que vous ne puissiez penser qu'à deux situations qui se produisent plus fréquemment est réelle. Préparez donc ces deux situations.

Quand ?

Vous appliquez cette technique pour les aspects moins importants, tels que refuser quelque chose à un collaborateur ou un collègue (des congés, un projet en particulier, etc.) ou à un client (des réductions, des livraisons, une certaine rapidité, etc.), dans le cadre d'entretiens professionnels ou pour des nouvelles plus ou moins neutres dans un contexte personnel.

Cette technique ne convient pas aux mauvaises nouvelles plus graves, telles qu'une évaluation négative ou un licenciement, etc. Vous devez alors utiliser la technique « Annoncer une mauvaise nouvelle ».

N'utilisez pas cette technique pour des nouvelles négatives (et personnelles) telles que l'annonce d'un décès ou d'une maladie en phase terminale.

Annoncer une mauvaise nouvelle

La technique suivante consiste à annoncer une très mauvaise nouvelle : un licenciement, une promotion manquée, la perte d'un article que le client avait laissé, etc.

Vous utilisez cette technique principalement lorsque la nouvelle est suffisamment grave, mais ne concerne pas un aspect personnel de votre interlocuteur. Dans ce cas, il est préférable d'utiliser la « technique du tremplin ».

Member of the Cameleon Group

Cameleon a créé ce contenu avec énormément de passion. N'hésitez pas à le partager, ainsi que nos salutations !

Comment ?

- 1 Soyez direct. Annoncez brièvement, mais clairement le type de nouvelle :
« *J'ai une nouvelle mauvaise pour vous.* »
« *Vous n'allez pas aimer ce que je vais vous dire.* »
- 2 Transmettez la nouvelle, c'est-à-dire le message avec la mauvaise nouvelle. Il doit à nouveau être bref et clair. Donc juste le résultat final sans explication.
« *Nous allons nous séparer.* »
« *La promotion ne vous concerne pas.* »

Ne donnez pas la raison ou d'explications (et donc : pas d'excuses). Elles seront pour plus tard.

- 3 Donnez le temps à votre interlocuteur de réagir et de traiter le message. Chacun le fait à sa façon. Il va sûrement vous demander pourquoi, mais ne vous laissez pas déconcentrer. Si vous expliquez trop rapidement les raisons, votre interlocuteur n'est pas encore prêt à réellement écouter. En effet, il est encore trop ému après avoir entendu la mauvaise nouvelle. Cela peut paraître fort technique, mais cela traduit à nouveau ce que nous voulons dire : ce n'est qu'au deuxième « pourquoi » que vous pouvez donner des informations.
- 4 Montrez de la compréhension. Les mauvaises nouvelles s'accompagnent de nombreuses émotions. Tant qu'elles sont présentes, votre interlocuteur ne peut pas écouter correctement le contenu (voilà pourquoi, vous ne devez réagir qu'au deuxième « pourquoi »). Utilisez ces émotions, respectez-les, sans vous attarder sur le contenu. Gardez une intonation professionnelle et n'entrez pas dans un débat. Reconnaissez le sentiment de votre interlocuteur (voir le chapitre sur l'écoute active).
- 5 Offrez votre aide et dites ce que vous pouvez faire. Réfléchissez à ce que vous pouvez offrir aux autres. Cela peut être dans plusieurs domaines : conseils, coaching, aide, etc.
- 6 Concluez un accord/faites une action pour l'avenir. Concluez des accords clairs pour la suite. Indiquez ce que vous allez faire et ce que vous attendez de l'autre. Le cas échéant, définissez un plan lors d'un rendez-vous de suivi.

Quand ?

- 1 Utilisez cette technique pour annoncer une très mauvaise nouvelle, mais

Member of the Cameleon Group

Cameleon a créé ce contenu avec énormément de passion. N'hésitez pas à le partager, ainsi que nos salutations !

dans le cadre professionnel, sans que cela soit trop personnel.

- ❶ Ne laissez pas l'entretien durer trop longtemps. C'est une erreur fréquente. Parfois, le destinataire de la nouvelle met fin à l'entretien, mais il arrive souvent qu'il « reste bloqué » et vous devez alors y mettre fin vous-même. Il n'est pas toujours facile de trouver le bon moment.
- ❷ D'autre part, certains interlocuteurs mettent fin trop rapidement à l'entretien, c'est-à-dire avant d'avoir eu les explications ou avant d'avoir exprimé suffisamment leurs émotions. Vous ne devez pas laisser cela arriver. Vous êtes responsable du fait que votre interlocuteur sache comment vous êtes parvenu à la conclusion finale. Cela signifie que vous devez également donner l'explication et par conséquent que vous devez l'avoir laissé gérer ses émotions. Si un interlocuteur vient à être trop rapide, vous devez « déclencher » ses émotions en posant des questions. Exemple : « Qu'est-ce que cela vous fait ? »

Dans des cas exceptionnels, il n'est pas possible de tout faire dans un seul entretien. Vous devez alors prévoir de le faire à un autre moment.

Des critiques sur des aspects très personnels : la technique du tremplin

Si vous souhaitez annoncer un message personnel négatif, vous devez veiller à le mettre en contexte.

Quand ?

Vous utilisez cette technique uniquement pour les messages difficiles et personnels, tels que l'odeur corporelle ou un doute d'une addiction ou des problèmes émotionnels/personnels graves.

Objectif ?

- ❶ Vous mettre dans une position où « vous ne pouvez plus revenir en arrière ».
- ❷ Pour amener l'autre dans une position où il sait qu'une mauvaise nouvelle arrive, mais qu'il est tout de même prêt à écouter.

Comment ?

Member of the Cameleon Group

Cameleon a créé ce contenu avec énormément de passion. N'hésitez pas à le partager, ainsi que nos salutations !

- Dites que c'est important.
- Dites ce que cela concerne : le travail ou la vie privée.
- Exprimez vos propres sentiments à ce moment-là. C'est l'étape la plus importante et elle doit être suffisamment longue ! Exemple : « Mais je vais quand même le dire. »

Vous vous trouvez alors à un point de non-retour, vous ne pouvez plus revenir en arrière, vous devrez annoncer le message. Le destinataire sait que ce sera une mauvaise nouvelle et doit penser « S'il te plait, dis-le-moi (simplement) ».

Annoncez votre message dans une seule phrase : la conclusion finale.

Exemples : « Bonjour Gérard, je veux vous parler de quelque chose d'important. Il s'agit du travail, autrement je n'en parlerais pas. Seulement, c'est difficile à dire. Depuis hier, je me demande comment faire. Je ne me sens pas très bien, car je ne sais pas comment vous allez réagir à cette nouvelle. C'est donc très sérieux, mais je vais quand même vous le dire. Je pense qu'il y a un problème avec votre odeur corporelle. »

« Anne, j'aimerais te parler de quelque chose de très important qui concerne notre relation de couple, mais c'est difficile à dire. J'en tremble et j'ai mal au ventre depuis hier matin, car je sais que je vais devoir te le dire. Tu vois, j'ai très difficile et je ne sais pas comment le dire. Mais c'est trop important pour ne pas te le dire, alors voilà : j'ai l'impression que tu es alcoolique. »

Member of the Cameleon Group

Cameleon a créé ce contenu avec énormément de passion. N'hésitez pas à le partager, ainsi que nos salutations !

Vision – Annoncer une mauvaise nouvelle

Vous êtes, en tant que porteur de la nouvelle, responsable du déroulement. Vous devez donc voir et diriger le processus. Le plus souvent, vous retrouvez ceci dans la technique de l'annonce des mauvaises nouvelles, où nous indiquons clairement que vous devez voir si la personne est prête à recevoir le message, à exprimer ses émotions, etc. Outre, annoncer le contenu, vous devez également surveiller le processus.

Annoncer une mauvaise nouvelle est de toute façon difficile. En tant que messenger, vous vous sentez pris entre la raison et les sentiments. Il est important d'annoncer le message sans porter préjudice à votre relation avec votre interlocuteur. Si vous avez bien considéré la décision, il est alors préférable d'annoncer immédiatement la nouvelle et de ne pas le remettre à plus tard. Menez l'entretien personnellement et évitez absolument les canaux médiatiques impersonnels.

Souvent, nous constatons que les personnes qui doivent annoncer une mauvaise nouvelle se lancent d'abord dans une conversation normale ou, pire, font d'abord un compliment. Nous le faisons afin de nous faciliter la vie, mais en réalité, vous ne faites que vous la compliquer. En effet, lorsque cette conversation devient vraiment agréable, il est encore plus difficile d'annoncer une mauvaise nouvelle.

Member of the Cameleon Group