

communicateurs EFFICACES

Comment annoncer une mauvaise nouvelle

Personne n'aime annoncer une mauvaise nouvelle. Même si vous n'en êtes pas directement responsable, les sentiments négatifs rejailliront sur vous.

Voici comment minimiser cet impact négatif :

1. Donnez toute l'information d'un coup !

Si vous dites à quelqu'un que vous avez une mauvaise nouvelle à lui annoncer, et que vous ne lui en donnez qu'un petit bout en lui promettant le reste pour "plus tard", vous prolongez son anxiété et vous ouvrez les portes à des "spéculations dangereuses".

2. Allez immédiatement à l'essentiel

Donnez l'information en gros et entrez dans les détails après. N'essayez pas d'arrondir les angles, de glisser la mauvaise nouvelle entre de bonnes. De plus, cela a le mérite de la clarté.

3. Ne vous justifiez pas

Ne perdez pas de temps à expliquer que ce n'est pas de votre faute, ou qui en est responsable et pourquoi. Si ce n'est pas de votre faute, cela se saura assez vite !

4. Préparez-vous

Avant d'aller annoncer la mauvaise nouvelle, réfléchissez à ce qui peut

être fait pour arranger la situation. Offrez des possibilités pour s'en sortir ! Si une solution est en vue, l'impact de la mauvaise nouvelle sera diminué.

5. Écoutez activement

Laissez la personne exprimer son mécontentement. Notez ce qu'elle vous dit et marquez votre écoute par des "Oui, je comprends, d'accord".

Comment bien utiliser le tableau de papier

Transparents de plus en plus sophistiqués, projection assistée par ordinateur, les aides visuelles qui accompagnent nos communications deviennent de plus en plus sophistiquées. N'oublions pas pour autant notre bon vieux tableau de papier, pratique et simple dans son utilisation.

Ses avantages

- ne tombe pas en panne !
- ne dépend pas des coupures d'électricité
- se trouve pratiquement partout
- peut être utilisé dans une salle éclairée normalement
- est facilement transportable
- peut être préparé à l'avance
- peut être complété en séance
- ne coûte pas cher

- pas de risque de présentation dans le mauvais ordre

Précautions

- ne l'utilisez jamais devant un grand auditoire
- sachez qu'il ne fera jamais autant d'"effet" que des moyens visuels plus sophistiqués

Quelques conseils d'utilisation

1. La bonne position pour écrire

- Mettez-vous sur le côté pour écrire et gardez le contact avec votre auditoire (ne tournez jamais le dos !)



- Ne vous agrippez pas au tableau !

2. Écrivez calmement

Pas trop vite mais pas trop lentement non plus ! Le rythme de votre écriture doit refléter votre dynamisme de communicateur.

3. Écrivez lisiblement !

Si votre écriture est difficilement déchiffrable, renoncez à l'utilisation de ce média !

4. Vérifiez vos outils

Avant de commencer, vérifiez toujours les markers. Ils se dessèchent très vite. Fermez-les après chaque utilisation.

5. Écrivez assez grand

On doit pouvoir vous lire du fond de la salle. Utilisez bien l'espace.

6. Vous pouvez travailler avec 2 tableaux de papier

L'un vous sert de "mémoire fixe", l'autre est votre outil de travail.

7. N'écrivez que sur les 2/3 de la page

Sinon vous devrez vous livrer, devant votre groupe, à une gymnastique aussi peu confortable qu'inesthétique.

8. Combinez 2 supports visuels différents

Vous pouvez très bien combiner l'utilisation du rétroprojecteur et du tableau de papier pour varier votre présentation.

9. Respectez certaines règles de base :

- pas de phrases, uniquement des mots clés
- plutôt des dessins que des mots
- pas plus de 3 points forts par page
- recherchez la clarté, la simplicité et la brièveté

10. Gardez vos secrets pour vous

À la fin de votre présentation, emportez vos feuilles ou détruisez-les, il y a des spécialistes de la récupération. Alors, si vous ne voulez pas partager vos secrets avec des yeux indiscrets, prenez quelques précautions.

Préparer votre tableau avant une intervention

N'utilisez pas un tableau de papier en amateur.

Pour que cet outil fasse son effet, vous devez vous préparer.

Voici les principaux conseils à suivre :

- Préparez à l'avance les pages que vous voulez arracher.

Pliez-les ou prédécoupez-les. Faites un test pour voir si elles se détachent facilement. Des pages déchirées et arrachées n'importe comment donnent une impression de "pas soigné".

- **Écrivez au crayon** vos notes, mots clés et dessins, à l'avance, sur chaque page. Ils ne seront ainsi vus que par vous. Et assurez-vous que les pages préparées soient lisibles de partout.

- **Marquez vos pages**, il existe de petits autocollants de couleur qui se collent sur les bords des pages.

- **Laissez une page vierge entre 2 pages écrites.** Car, souvent le papier est transparent. En laissant une page vierge, on ne risque pas de lire en transparence ce qui est écrit sur la page suivante.

N'oubliez pas d'attacher chaque page vierge à la page écrite précédente : pliez-les ensemble par un coin du bas de page, si possible du côté où vous vous tiendrez, lorsque vous aurez à tourner la page.

- **Conservez 2 pages vierges avant d'arriver à la première page écrite.** Cela vous laisse 2 pages vides avant votre premier visuel. Cela le protégera des regards indiscrets, le protégera tout court et vous protégera vous aussi, si jamais quelqu'un écrit par erreur sur la première page.

Dans le prochain numéro, vous découvrirez :

- Les 9 "signaux d'achat".

- Comment apprendre à connaître votre interlocuteur.