

Le Cabinet ACDL Expertise vous informe :

Managers : cinq façons de dire des choses difficiles

Refuser, recadrer, annoncer une mauvaise nouvelle, mais pas que : dès qu'il faut dire des choses difficiles, un manager doit trouver les mots...

Ne pas attendre pour dire des choses difficiles

Dans la vie comme au bureau, il est tentant (et humain...) de repousser à demain ce qu'on pourrait dire le jour même. Et pourtant, parler vite et « crever l'abcès » sans attendre reste le premier commandement d'une communication efficace en entreprise. « *C'est d'abord une question de respect individuel qui vous épargnera beaucoup de problèmes ultérieurs* », observe Emmanuel Stanislas, fondateur du cabinet de recrutement Clémentine.

Cas classique : ce recruteur est souvent amené à dire à un candidat qu'il n'est pas pris ou promu. « *Il ne faut pas attendre car un candidat que l'on n'a pas retenu peut penser qu'il est encore dans la course.* » Idem avec un salarié à qui on n'a pas – encore – refusé une augmentation. Ou encore le collaborateur qui n'obtient pas les résultats escomptés et qui persiste dans certaines erreurs...

Préparer le terrain

A charge ensuite pour le manager de savoir ce qu'il va dire, où, quand et comment. « *Jamais entre deux portes, jamais sous le coup de la colère, jamais sans avoir préparé son discours* », recommande Sophie Letourneau.

À LIRE AUSSI

Consultante chez Coaching Time, elle essaie de partager quelques bonnes pratiques avec les employeurs. « *On peut commencer par prendre rendez-vous et réserver un endroit calme. Il ne s'agit pas d'asséner une vérité brutale, mais de dire les choses avec honnêteté et respect.* »

Rester factuel

Emmanuel Stanislas ne dit pas que c'est facile. Cependant, la tâche sera toujours plus aisée si le discours s'appuie sur des éléments factuels.

« *Si quelqu'un n'est pas promu ou doit être licencié en raison d'un manque de compétences par exemple, il faut pouvoir lui expliquer pourquoi en se basant sur des éléments objectifs. Et surtout, il ne faut pas oublier que l'on parle du travail de quelqu'un et non de la personne.* » Emmanuel Stanislas, fondateur

du cabinet de recrutement Clémentine

Si quelqu'un n'est pas promu ou doit être licencié en raison d'un manque de compétences par exemple, il faut pouvoir lui expliquer pourquoi en se basant sur des éléments objectifs. Et surtout, il ne faut pas oublier que l'on parle du travail de quelqu'un et non de la personne.

Regarder devant

Pour autant, pour qu'une nouvelle désagréable « passe » plus facilement, il ne faut pas laisser son interlocuteur au milieu du gué. Pour cela, Sophie Letourneau suggère de s'inspirer de quelques bonnes pratiques déployées en communication non violente. *« Après avoir formulé une observation désagréable, l'idéal est de suggérer un axe d'amélioration pour la suite par exemple. »*

Savoir remercier... aussi

Enfin, les choses les plus difficiles à dire ne sont pas toujours les plus désagréables. Emmanuel Stanislas cite aussi volontiers une autre bonne pratique qui ne coûte absolument rien et pas toujours assez souvent déployée par un manager.

« Dans la vie d'une entreprise, il est aussi très important de savoir dire "merci" ou "bravo". Un manager ne réussit pas seul et il est toujours utile de le rappeler ! »

Publié le jeudi 26 septembre 2019 à 09h37
Par Céline Chaudeau, Accroche-press' pour France Défi

Les collaborateurs du cabinet se tiennent à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Votre expert-comptable : Guillaume GAHIDE 03.27.62.18.11 / ggahide@acdl.fr