



La communication en contexte de turbulence

Planifier et adapter nos communications

Gestes clés	Pistes de réflexion
Être disponible	Est-ce que vos employés connaissent la meilleure façon de vous rejoindre? <i>Par texto pour les urgences?</i> <i>Par courriel, quand cela nécessite un suivi?</i> <i>Par téléphone lors d’une situation plus sensible?</i> Rappelez-vous que dans des périodes de turbulence, les gens perdent leurs repères et cherchent une direction. Votre présence et votre proximité sont essentielles pour les rassurer.
Avoir une routine de communication	Savoir qu’on va avoir un état de la situation régulièrement, c’est très rassurant. Même si vous n’avez pas de nouvelles informations à diffuser à vos employés, dites-leur. Ils seront rassurés. Soyez prévoyant. Planifiez plusieurs rencontres (en personne ou virtuelles), et ce, en prévision des besoins futurs. Par contre, évitez de surexposer vos employés aux informations en boucle.
Préparez vos rencontres et vos communications	Parcourez les nouvelles du jour dans les cyberlettres (espaceCISSSMO et espaceGESTIONNAIRES) Sélectionnez les nouvelles qui sont pertinentes pour vos équipes. Diffusez l’information par ordre d’importance pour votre équipe. Avant toute chose, posez-vous ces questions : <i>Est-ce que vous maîtrisez le contenu que vous avez à communiquer?</i> <i>Est-ce que vous êtes à l’aise avec le contenu à communiquer?</i> À faire avant de communiquer un changement : https://www.youtube.com/watch?v=yDwbinEifvY
Communiquez avec clarté et d’un ton calme, rassurant.	Commencez par introduire le sujet et expliquez clairement à vos interlocuteurs pourquoi il est important de leur en parler. Définissez votre intention, qu’elle soit de rassurer, de convaincre ou de démontrer un point particulier. Pensez au message clé que vous souhaitez qu’ils retiennent à la fin de votre intervention.
Accueillez les commentaires, les questions et les préoccupations de vos employés.	Ne pas prendre personnel les attaques et les réactions défensives des employés. <i>Utiliser des stratégies de reformulation. « Je pense que ce que tu souhaites nous exprimer c’est... » ou « Si je comprends bien... ».</i> Évitez de banaliser ou d’ignorer les réactions de vos employés ou de ne pas répondre à leurs questions et préoccupations. Répondez aux préoccupations soulevées par vos employés (dans la mesure du possible et en fonction des informations officielles) ou dirigez-les sur l’intranet ou vers le bon intervenant. Conclure en posant les questions suivantes : <i>Comment voyez-vous les prochains jours de travail?</i> <i>Qu’est-ce qu’on peut faire ensemble pour passer à travers cette période?</i> Que faire quand vous n’avez pas toutes les réponses ? https://www.youtube.com/watch?v=i8mwqiK6VFI&t=2s

