

UNE COMMUNICATION EFFICACE

EN PÉRIODE DE STRESS ET D'INCERTITUDE

Il est primordial de favoriser une communication efficace en période de stress, d'incertitude et de changement. En tant que leader, gardez à l'esprit que ce que vous communiquez et la manière dont vous le faites peuvent grandement contribuer à atténuer l'anxiété et à calmer les personnes qui se sentent vulnérables^{1,2}. N'oubliez pas que les gens ne traitent pas l'information de la même manière en période de stress, c'est pourquoi vous devrez possiblement ajuster votre approche de communication habituelle afin de vous adapter au contexte le moment venu³.

LA COMMUNICATION DEVRAIT ÊTRE :

Authentique. Une communication stérile ne saurait faire ressortir l'humanité qui se tapit derrière ce que vivent les gens et peut être démotivante. Soyez conscient des émotions que peuvent éprouver les membres de votre équipe et faites-leur part, tout en vous montrant rassurant, de ce que vous ressentez également.

Transparente. Soyez honnête au sujet des informations dont vous disposez, mais aussi de celles que vous n'avez pas. Et lorsqu'il vous manque une information, faites savoir à votre équipe comment vous procéderez pour l'obtenir³⁻⁷.

Simple. Lorsque les messages s'avèrent trop complexes ou contiennent des nuances, les gens ont tendance à simplifier ce qu'ils entendent, alors ils en perdent le sens. Les messages simples sont donc susceptibles d'être mieux compris³.

Crédible. Lorsque les gens reçoivent des informations de sources multiples, fiables et crédibles, ils sont susceptibles d'adhérer aux connaissances actuelles et d'abandonner les anciennes croyances qui se veulent incompatibles^{1,3}.



Suite à la page suivante

Fréquente. En période de stress et d'incertitude, la communication doit être régulière, répétée et réfléchie^{4, 6}.

Précise. Communiquez avec précision l'évaluation que vous faites de la situation ainsi que la façon dont votre entreprise prévoit y répondre. Vous atténuez ainsi le risque que soient propagées de fausses informations^{1-3, 5}.

Anticipative. Aidez votre équipe à comprendre ce qui pourrait se produire⁴. Si vous n'êtes pas certain de ce à quoi vous attendre, reconnaissez qu'il subsiste une certaine incertitude.

Multimodale. Trouvez de multiples façons de communiquer des informations à votre personnel, et adaptez la méthode à votre message et à votre auditoire². À titre d'exemple, il est préférable que les informations délicates soient communiquées en privé par un superviseur direct en qui l'employé a confiance.

Exploitable. Dans la mesure du possible, il peut s'avérer utile de proposer aux gens d'adopter des mesures positives qui leur permettent de mieux gérer la situation³.

Le dénominateur commun à tous les principes énumérés ci-dessus est de faire preuve de respect envers les personnes avec lesquelles vous communiquez. Il s'agit de l'élément central de toute bonne communication¹.

RÉFÉRENCES

- 1 ELDRIDGE, C.C., D. HAMPTON et J. MARFELL, « Communication During Crisis » dans *Nursing Management*, 2020, vol. 51, n° 8, p. 50-53.
- 2 SHANAFELT, T.D., et autres, *Creating a Resilient Organization*, American Medical Association, 2020. Accessible à l'adresse : <https://www.ama-assn.org/system/files/2020-05/caring-for-health-care-workers-covid-19.pdf>.
- 3 US DEPARTMENT OF HEALTH AND HUMAN SERVICES CENTRE FOR DISEASE CONTROL AND PREVENTION, *Crisis and Emergency Risk Communication – Psychology of a Crisis*, 2019. Accessible à l'adresse : <https://emergency.cdc.gov/cerc/manual/index.asp>.
- 4 DOUCETTE, J.N. « Supporting Your Team During a Global Pandemic » dans *Nursing management*, 2020, vol. 51, n° 6, p. 56.
- 5 FORESTER, B.B., M.N. PATLAS et F.J. LEXA, « Crisis Leadership During and Following COVID-19 » dans *Canadian Association of Radiology Journal*, 2020, vol. 71, n° 4, p. 421-422.
- 6 WALTON, M., E. MURRAY et M.D. CHRISTIAN, « Mental Health Care for Medical Staff and Affiliated Healthcare Workers During the COVID-19 Pandemic » dans *European Health Journal: Acute Cardiovascular Care*, 2020, vol. 9, n° 3, p. 241-247.
- 7 ROSA, W.E., A.E. SCHLAK et C.H. RUSHTON, « A Blueprint for Leadership During COVID-19 », dans *Nursing Management*, 2020, vol. 51, n° 8, p. 28-34.