

8 étapes pour annoncer une mauvaise nouvelle

En tant que détective privé, nous sommes parfois confrontés à des événements relationnels difficiles tant pour nous même que pour nos clients. Annoncer une mauvaise nouvelle, qui certes s'inscrit dans un processus de demande, de service voulu par le client, peut au final avoir des conséquences pénibles voire dramatiques.

1. Tenez compte de ses propres émotions. L'annonce passe par une préparation non seulement du discours mais d'une première réflexion sur l'impact émotionnel de cette annonce. Impact en lien direct avec nos propres émotions et sentiments qui peuvent très vite parasiter notre future annonce. Il s'agit donc d'avoir déjà intégré le trouble ou parfois le choc du résultat de notre enquête.

2. Choisissez un cadre confortable et privé. Il est inconcevable d'annoncer ce type d'information dans un lieu public. La personne est accueillie dans un lieu propice à l'écoute, à l'abri des regards et oreilles... avec la possibilité de s'asseoir voire de lâcher prise. Une mauvaise nouvelle n'exclue pas des cris, des pleurs... alors soyons prêt à offrir de la discrétion et du confort.

3. Préparez ce que vous allez dire. Un discours préparé mais fluide et flexible selon les besoins d'éclaircissements, de reformulations, les tensions émotionnelles du client. Il importe de bien connaître le client afin d'adapter le vocabulaire, le style et le rythme du discours de notre annonce à la compréhension du client.

4. Donnez à la personne le temps de se préparer émotionnellement à l'annonce. Il nous faut parfois introduire la nouvelle, ce qui permet à la personne de se préparer et parfois même de pressentir les éléments difficiles de notre annonce. Aussi, il peut être utile d'utiliser une phrase d'introduction comme « avez-vous réfléchi aux possibles conséquences... » et dans certains cas, nous devons être plus directs surtout si la personne se trouve pleine d'espoir : « J'ai une mauvaise nouvelle à vous annoncer », « Ce n'est pas facile à dire, mais... ».

5. Faites un récit. Il ne s'agit pas de s'empêtrer dans des explications alambiquées ou avoir des hésitations marquées. La situation, les événements sont présentés à travers un récit de ce qu'il s'est passé. Regardez dans les yeux votre interlocuteur et relatez simplement et factuellement les événements. Vos émotions n'en seront que plus maîtrisées.

6. Faites preuve d'empathie. Être empathique c'est percevoir et accepter les émotions de l'autre. Optons pour une écoute active qui s'exprimera à travers nos propos mais aussi une synchronisation de notre communication non verbale. Nous montrerons alors une certaine compréhension et une capacité à faire des liens entre la situation et son impact et ce sans jugement ou dédramatisation.

Ecole Supérieure des Agents de Recherches Privées

Siège Administratif : 55 Avenue Marceau – 75116 PARIS

Déclaration Préfecture Police de Paris : W751211114Siret : 534 298 005 00016 - APE : 9499Z

Déclaration d'activité DIRECCTE : 11754785475, ne vaut pas agrément de l'Etat

Autorisation d'exercice CNAPS : FOR-075-2028-04-11-20230585826

Certification QUALIANOR – Référencement DataDock

Créée par le SNARP



Nos partenaires :



7. Acceptez le silence comme une réponse possible. Certaines personnes peuvent s'asseoir simplement en étant sous le choc et prendre le temps pour intégrer la nouvelle et parfois seulement la supporter dans l'immédiat. Rappelons-nous que le discours n'est à lui seul qu'une infime partie de la communication et qu'il existe dans le silence la possibilité d'entendre et de comprendre bien plus que les mots.

8. Honorez votre devoir de conseil. Après l'annonce, le client attend une suite... indéniablement il demandera conseil. Nous en avons alors le devoir, la responsabilité et à défaut de résoudre son problème nous pourrions l'orienter vers des solutions. Cette nouvelle, souvent triste va l'obliger à poursuivre, peut-être même réaménager, modifier sa vie... Une vraie crise qu'il nous faudra à minima accompagner dans les derniers temps du contrat, preuve de notre empathie et de notre engagement professionnel.

Ecole Supérieure des Agents de Recherches Privées

Siège Administratif : 55 Avenue Marceau – 75116 PARIS

Déclaration Préfecture Police de Paris : W751211114Siret : 534 298 005 00016 - APE : 9499Z

Déclaration d'activité DIRECCTE : 11754785475, ne vaut pas agrément de l'Etat

Autorisation d'exercice CNAPS : FOR-075-2028-04-11-20230585826

Certification QUALIANOR – Référencement DataDock

Créée par le SNARP



Nos partenaires :

