

La courbe du changement de Kübler-Ross

La courbe du changement de Kübler-Ross modélise les étapes émotionnelles que traversent les collaborateurs : choc, déni, colère/peur, résistance, acceptation, puis engagement. L'adapter à vos équipes permet d'anticiper les réactions humaines face à une annonce de transformation ; d'adapter vos messages selon les phases traversées ; de renforcer l'accompagnement managérial avec des repères clairs. Voici quelques exemples d'action possible à chaque étape :

A. Choc / Surprise

- **Réaction :** « Pourquoi maintenant ? »
- **Exemple d'action :** communiquer clairement les raisons du changement dès l'annonce.

B. Déni

- **Réaction :** « Ça ne nous concerne pas vraiment. »
- **Exemple d'action :** donner des exemples concrets d'impact sur le quotidien.

C. Colère / Peur

- **Réaction :** « Ce n'est pas juste ! Et si je perds mon poste ? »
- **Exemple d'action :** créer des espaces d'écoute, valoriser l'expression des émotions.

D. Résistance / Négociation

- **Réaction :** « On pourrait plutôt faire comme avant... »
- **Exemple d'action :** intégrer les équipes aux décisions, responsabiliser.

E. Acceptation

- **Réaction :** « Il faut avancer, je comprends mieux. »
- **Exemple d'action :** montrer les premiers résultats, mettre en avant les gains.

F. Engagement

- **Réaction :** « Je vois le sens, je peux contribuer. »
- **Exemple d'action :** célébrer les réussites, renforcer l'adhésion.

