

## *Management et communication de crise*

### OBJECTIFS

- Gérer efficacement une situation de conflit ou de crise
- Anticiper les facteurs de crise et acquérir une méthodologie pour gérer ces situations

### PROGRAMME

#### La gestion de crise

- Les types de crises et leur échelle de gravité
- Analyser le cycle de la crise : les phases critiques et la notion de risque
- Résoudre la crise par la prise de décision
- Mettre en place une cellule de crise

#### Les comportements à adopter en situation de crise

- Gérer son stress et s'organiser
- Reposer sur ses fondamentaux pour éviter la spirale négative
- Manager des collaborateur·rice·s dans la crise
- Savoir communiquer : communication formelle, identifier les filtres

#### Communiquer en temps de crise

- S'approprier les méthodes et les outils de gestion de crise
- Apprendre les techniques de scénario (négociation et décision)
- Mettre en place un plan de communication interne ou externe
- Gérer l'après-crise : transformer la crise en facteur de succès
- La mise en place d'un porte-parole

**PUBLIC** - Toute personne en situation de prise de parole à l'intérieur ou extérieur de l'entreprise

**ORGANISATION** - Groupe de 6 à 10 participant·e·s

**DURÉE** - 2 jours

#### APPROCHE PÉDAGOGIQUE

- Questionnaire préalable d'analyse des besoins
- Apports théoriques et méthodologiques
- Travail en cellule de crise / Jeux de rôle de communication
- Exercices de rédaction
- Support de formation

#### PROFIL DES ANIMATEUR·RICE·S

Des manager·euse·s expérimenté·e·s et professionnel·le·s de la formation en entreprise

#### COMPLÉTEZ VOTRE FORMATION

- Prise de parole en public
- Gérer les tensions, prévenir et désamorcer les conflits

### LES + DE LA FORMATION

→ En passant de l'analyse d'une crise « autre », réfléchir aux transpositions dans son propre contexte, pour à la fois prévenir et gérer une crise.

→ Cette formation peut être suivie d'une ou deux séances individuelles pour un entraînement personnalisé.