

Communiquer en situation de crise (1J)



Descriptif

« *La crise est une brèche dans l'histoire qui peut entraîner la chute d'une civilisation.* » - Montesquieu

La crise est souvent définie de manière négative. Il faut l'éviter, il faut la dépasser, il faut lutter contre. Mais la crise s'apparente comme la douleur lorsque l'on est souffrant : c'est une information vitale qui nous indique que nous sommes en danger et qu'il faut se soigner. Toutefois, lorsque la crise a rempli sa fonction d'information, la douleur ne nous sert plus et doit être soignée. C'est exactement la même logique avec la crise : elle fait mal mais nous oblige à nous remettre en question, à prendre des décisions, à faire des choix. Une fois qu'on a pris en compte ce qu'elle avait à nous dire, nous devons la dépasser et y mettre un terme au risque de nous mettre en danger.

L'objectif de cette formation, est de développer les compétences de communication de crise en tenant compte des attentes et besoins des individus interne à l'entreprise en crise mais également aux acteurs externes et ainsi éviter les nombreux pièges de la communication de crise.

Objectifs

- Identifier les signes avant-coureurs de la crise pour éviter ou atténuer leur ampleur ;
- Reconnaître et accepter la crise ;
- Mettre en place un dispositif de gestion et de communication efficace en situation de crise ;
- Donner au manager et aux communicant des outils pour gérer efficacement la crise ;
- Savoir répondre efficacement aux médias afin de désamorcer la crise et communiquer des informations positives pour l'entreprise ;
- Éviter les pièges de la communication susceptible d'amplifier l'impact de la crise ;
- Apprendre à connaître le public cible de la crise.

Pour aller plus loin

- Travailler avec les émotions des autres (1J)
- Gestion des conflits 1 : Anticiper les conflits pour les éviter (1J)
- Entendre et répondre aux besoins de son interlocuteur (1J)
- Communiquer avec assertivité (1J)