

Communication de crise

**COM-30 2 Jours (14 Heures)**

Description

Comprendre le phénomène de crise pour mieux s'y préparer. Identifier les parties prenantes internes et externes. Préparer son organisation. Se poser les bonnes questions pour faire face à la pression médiatique. Élaborer une stratégie de réponse. Lors de cette formation, les participants apprendront à identifier les pièges à éviter et les attitudes à favoriser, afin de sécuriser l'e-réputation de l'entreprise.

À qui s'adresse cette formation ?

Pour qui

Tout manager d'équipe qui vit ou a vécu une situation de crise ou d'incertitude (fusion, accroissement ou diminution d'activité, réorganisation, pression sur les résultats, conflits..) et qui souhaite acquérir les outils managériaux pour mieux la gérer.

Prérequis

- Être manager d'une équipe.
- Avoir connu ou être amené à gérer une situation de crise au sein de sa structure.

Les objectifs de la formation

- Mettre en place un dispositif de gestion de crise
- Recruter et former les acteurs de la cellule de crise
- Établir une stratégie de communication pour faire face à la crise médiatique
- Intégrer les réseaux sociaux dans sa veille et sa stratégie de communication
- Gérer sa e-réputation
- Développer sa capacité personnelle à communiquer avec efficacité en situation de crise

Programme de la formation

Période difficile ou crise : décrypter la situation de son équipe

- Réorganisation, rachat, fusion, baisse ou croissance de l'activité, conflits entre coéquipiers... comprendre les différents types de crise
- Analyser les causes, enjeux et spécificités de chaque situation
- Décrypter l'impact et les répercussions d'une situation difficile sur l'équipe, les collaborateurs et leurs interactions
- Repérer les « signaux faibles » pour anticiper les situations difficiles

Réagir en leader face à une situation de crise

- Adopter le bon style de management pour accompagner efficacement chaque collaborateur : les apports du management situationnel
- Impliquer son équipe dans la recherche de solution (réunions participatives, entretiens de feedback...)
- Prendre du recul pour conserver ses capacités de jugement et de prise de décision
- Gérer ses doutes et son stress de manager : ne pas s'identifier le problème... mais le gérer
- Adopter une posture gagnante pour maintenir la motivation et la cohésion de son équipe

Désamorcer les tensions et gérer les incertitudes

- Doutes, tensions, stress, agressivité, repli... comprendre les réponses émotionnelles et les mécanismes de défense face à la perte de repères
- Décrypter les réactions de ses collaborateurs pour mieux les accompagner
- Adapter sa communication au profil de chaque collaborateur
- Acquérir les outils pour désamorcer les tensions et conflits au sein de l'équipe

Manager la phase « post-crise »

- Gérer la courbe de deuil et accompagner son équipe dans le changement
- Debriefing, feed back ou retour d'expérience : capitaliser sur la crise et en tirer les enseignements
- Transformer le problème en piste d'amélioration
- Mettre en place des solutions durables et efficaces
- Faire évoluer l'organisation et définir de nouveaux process pour répondre à un nouvel environnement