

# MANAGER EN SITUATION DE CRISE

2 jours

## OBJECTIFS

- ✓ Comprendre les situations de crise
- ✓ Savoir communiquer en période de crise
- ✓ Gérer du mieux possible les situations difficiles vécues en entreprise
- ✓ Savoir établir un plan d'action de gestion de crise
- ✓ Savoir accompagner le changement
- ✓ Réussir à conserver sa capacité de jugement et de prise de décision en période de crise

## PUBLIC

Tout manager et toute personne amenés à délivrer un message au cours d'un épisode sensible

## PRE REQUIS

Aucun

## PROGRAMME

### Identifier et comprendre les situations de crise

- Comprendre les différents types de crise et identifier les causes probables
- Anticiper les impacts
- Intégrer les potentiels effets dans votre management
- Identifier le rôle du manager en situation de crise
- Mettre en place un dispositif clair pour affronter une crise
- Identifier les collaborateurs à risque pour anticiper leurs réactions
- Évaluer la maturité de son équipe face à une crise

### Se connaître pour mieux gérer la crise

- Diagnostiquer son propre comportement face à une crise
- S'interroger sur ses propres ressources pour gérer une crise
- Savoir s'adapter à la personnalité de son interlocuteur pour faciliter la compréhension de la crise
- Savoir gérer ses émotions et prendre du recul
- Savoir se préserver
- S'interroger sur ses capacités à aborder la crise au mieux
- Élaborer les bonnes méthodes pour trouver les bonnes solutions
- S'approprier rapidement la crise
- S'interroger sur ses capacités d'anticipation à toutes situations de crise possible
- Savoir se remettre en cause
- Savoir accepter le changement et faire le deuil de ses objectifs

### Gérer la crise

- Savoir tenir les rênes de la communication
  - Recentrer le débat
  - Éviter les incompréhensions
  - Baser la communication sur des faits et non sur des rumeurs
  - Écouter les avis et dépassionner les discussions
- Savoir être à l'écoute de son équipe en organisant des réunions et des entretiens individuels
- Renforcer votre proximité en portant un discours rassurant et en assumant votre rôle de leader
- Conserver le même niveau d'exigence
- Savoir garder un état d'esprit positif tout en étant réaliste
- Savoir faire preuve de transparence et parler « vrai »
- Savoir se recentrer sur les valeurs de l'entreprise et essayer de fédérer son équipe autour d'un projet de sortie de crise
- Savoir mettre en avant le facteur humain et ne pas hésiter à mettre la relation avant l'activité et les résultats
- Continuer à montrer sa confiance à son équipe en continuant à déléguer

### L'après-crise

- Être en mesure de faire un bilan post-crise
- Analyser à froid les comportements de ses collaborateurs durant la crise
- Communiquer une fois la crise passée
- Mettre en place un suivi de crise
- Mettre en place un plan d'actions pour motiver à nouveau son équipe
- Savoir recentrer son équipe sur les objectifs
- Savoir amener son équipe à se remettre au travail
- Tirer profit de la crise, pour mettre en place un plan de formation
- Savoir transformer les dangers en avantages
- Se servir de la crise pour rebondir et éliminer les mauvaises pratiques du passé
- Mettre en place de nouvelles méthodes
- Revenir sur les causes du conflit quelques jours plus tard
- Mettre en évidence les efforts et les points positifs

## MODALITES D'EVALUATION D'ATTEINTE DES OBJECTIFS

Evaluation des compétences en début et en fin de formation

Évaluation des connaissances à chaque étape de la formation (via questionnaires, exercices, travaux pratiques, entretiens avec le formateur)

Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

## MOYENS PERMETTANT LE SUIVI ET L'APPRÉCIATION DES RÉSULTATS

Feuilles de présences signées des participants et du formateur par demi-journée

Attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation

## MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES D'ENCADREMENT DES FORMATIONS

### Modalités pédagogiques :

Alternance d'apports théoriques, d'outils opérationnels et de méthodes

Cas pratiques directement liés aux situations professionnelles rencontrées par les participants

Mises en situation

Partage d'expériences

### Éléments matériels :

Support de cours au format numérique projeté sur écran et transmis au participant par mail à la fin de la formation

### Référent pédagogique et formateur :

Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation ; le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation