

## **Communiquer en situation de crise**

Type de contenu : Texte

Type de médiation : sans médiation

Type de support : Volume

Titre(s) : Communiquer en situation de crise / [Muriel Jouas, Olivier Doussot]

Auteur(s) : Jouas, Muriel

Autre(s) auteur(s) : Doussot, Olivier (19.-....)

Mention d'édition : 3e édition

Publication : Le Mans : Gereso Édition, DL 2020

Description matérielle : 1 vol. (229 p.) : ill. en noir, couv. ill. en coul. ; 21 cm

ISBN : 978-2-37890-376-3

EAN : 9782378903763

Titre de couverture : [Communiquer en situation de crise. gérer l'urgence et l'émotion avec la Process Com.]

Classification décimale Dewey : 658.45

Note sur les titres associés : Titre de couv. : "Communiquer en situation de crise : gérer l'urgence et l'émotion avec la Process Com"

Note sur les bibliographies et les index : Bibliogr. p. 221-222. Notes bibliogr. en bas de pages

Résumé ou extrait : La 4e de couverture indique : "Toute organisation est susceptible de rencontrer une situation de crise ! Elle devra y répondre rapidement, affirmer une présence et communiquer dans l'urgence, quelles que soient l'origine et l'ampleur de l'événement. Le comité de direction, la cellule de crise et les managers doivent alors faire face à des réactions émotionnelles variées : prostration, larmes, attaques, questions en boucle... Les comportements ne seront en effet pas les mêmes selon les publics impactés. À l'appui du modèle de communication Process Com, les auteurs expliquent comment adapter votre discours selon les différents profils de personnalité et ainsi anticiper leurs réactions. Unique en son genre, résultat de la double posture des auteurs, journaliste et directrice de la communication devenus coachs et médiateurs, cet ouvrage associe l'expertise de la communication de crise médiatique et de l'intelligence relationnelle. Découvrez dans ce livre illustré d'exemples issus de l'actualité, une

approche humaine et responsable de la communication en situation de crise."

Sujet - Nom commun : Communication dans les organisations

Process communication

Gestion des crises