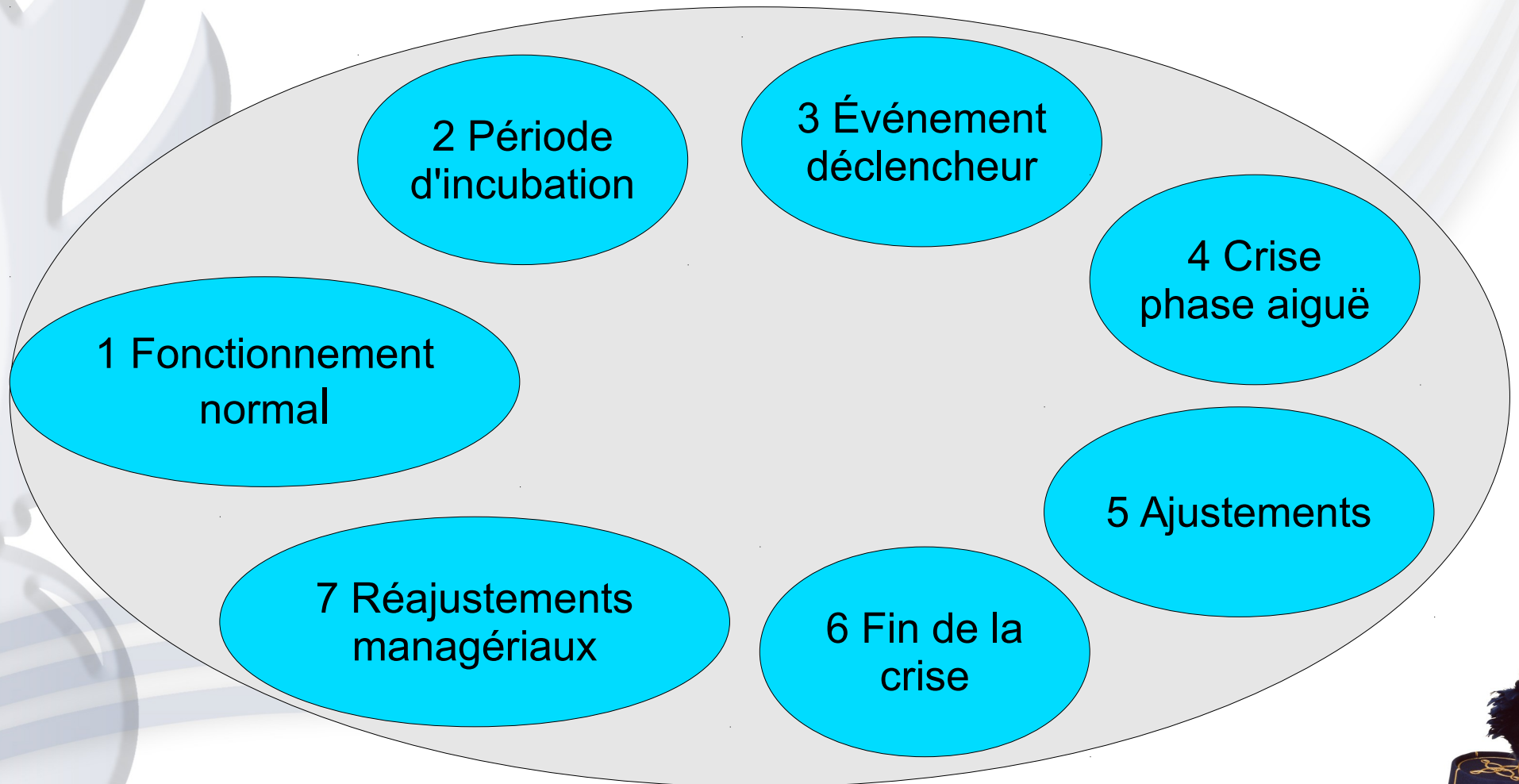


Vision du processus de crise



Processus psychologiques mis en œuvre en situation de crise

La crise, notamment dans sa phase aiguë, lorsque de nombreuses personnes sont impliquées, peut provoquer des réactions inadaptées chez les décideurs et les acteurs :

- attitudes irrationnelles ;
- conflits de pouvoir ;
- peur ;
- tensions.



Processus psychologiques mis en œuvre en situation de crise

La crise bouleverse le fonctionnement institutionnel.

Les premières décisions prises peuvent :

- corriger partiellement la désorganisation ;
- amorcer un début de restauration de la situation.

Les dirigeants ne sont pas à l'abri d'un stress intense.



Expliquer les mécanismes de la prise de décision

Il va falloir ainsi améliorer l'organisation et la gestion des événements :

- apprendre à détecter les erreurs et à les corriger ;
- vaincre les résistances à la communication.



Expliquer les mécanismes de la prise de décision

La communication doit :

- être immédiate ;
- se poursuivre tout au long de la crise.

Le communicant doit être un responsable de haut rang, voire celui qui dirige les opérations.

La communication doit être préalablement et soigneusement préparée.

