

УДК 355.55: 070.42 (477)

Яресько Катерина Вікторівна, кандидат пед. наук, доцент, завідувач кафедри управління соціальними комунікаціями ХНЕУ ім. С.Кузнеця

Підготовка прес-офіцерів Національної гвардії України до здійснення антикризових комунікацій

Кризи є невід'ємною частиною розвитку суспільства, проте якщо не приділяти їм належної уваги, вони можуть перетворитися на загрозу для держави в умовах міжнародного збройного конфлікту, в яких зараз знаходиться Україна. Особливо небезпечною є інформаційна агресія, яка ґрунтується на створенні кризової ситуації між суспільством та органами влади, правопорядку, військовими формуваннями. Приклади таких інспірованих ворогом конфліктів між населенням та військовими ми спостерігали навесні 2014 на сході нашої країни, що стало одним з факторів втрати державного контролю на цих територіях. Теоретики та практики кризисного менеджменту доводять, що найчастіше проблеми збільшуються через невміння вибудувати ефективні комунікації, дотримуватись правильної поведінки в умовах кризи. На іміджу та репутації організації негативно позначається не тільки сама кризова ситуація, а й помилки в виході з кризи. Для того щоб не допустити негативної інтерпретації дій органу в період кризи, необхідно розробити систему антикризових комунікацій та впровадити підготовку прес-офіцерів та офіцерів Національної гвардії України до здійснення антикризових комунікацій, що дозволить запобігти репутаційним втратам і створить умови для ефективного реагування в період кризи.

В теорії антикризового менеджменту кризу розглядають як загострення протиріч у соціально-економічній системі, які загрожують її життєстійкості у зовнішньому середовищі. Криза несе за собою безліч втрат, які сприяють

наростанню паніки в суспільстві, створенню відчуття незахищеності, зростанню недовіри до владних, військових та правоохоронних органів. Саме в період кризи пильна увага населення, журналістів, громадських активістів приділяється діяльності цих органів, хоч саме вони і є гарантом спокою громадян. Для того щоб наслідки були мінімальні необхідно впровадити систему антикризових комунікацій для Нацгвардії України.

З точки зору антикризового управління криза супроводжується порушенням комунікацій організації. Прес-офіцери військових підрозділів Нацгвардії мають вчасно надавати суспільству інформацію, яка є повною та достовірною. Необхідно мати міцний зворотний зв'язок з населенням безпосередньо та через органи місцевого самоврядування, ЗМІ та інших ключових осіб, що дозволяє усвідомити окремою людиною свою значимість та створить почуття включеності в ті процеси, які відбуваються в країні.

Криза є динамічним явищем, яке швидко розвивається, тому важливо в діяльності прес-офіцера спиратися на принцип профілактики, тобто спрямовувати діяльність не на ситуацію, що має місце зараз, а на ту, яка буде незабаром внаслідок розвитку кризи. Антикризові комунікації можуть бути здійснені у формі офіційного повідомлення, брифінгу, прес-конференції, прес-релізу (прес-анонс, пост-реліз, інформаційний реліз), прес-туру, репортажу, інтерв'ю, блогу та ін. У процесі підготовки до кризи можна виділити розробку організаційної структури з антикризового управління, організацію чергування, моніторингу ЗМІ та соцмереж, навчання, зокрема розбір типових ситуацій та вироблення плану дій, розробку інструментів реагування на майбутню кризу. Дії в умовах кризи: збір інформації, підготовка повідомлень, реакція на запити ЗМІ та інших стейкхолдерів, допомога постраждалим та цивільному населенню, залучення до комунікації перших осіб та інші заходи.

Чітка координація всередині Нацгвардії та у взаємодії з іншими державними, правоохоронними та військовими структурами сприятиме ефективному подоланню кризових ситуацій.