

Вовк Н. П. кандидат педагогічних наук, доцент, Черкаський інститут пожежної безпеки імені Героїв Чорнобиля Національного університету цивільного захисту України
<https://orcid.org/0000-0001-6601-7030>

Мохнар Л. І. кандидат педагогічних наук, Черкаський інститут пожежної безпеки імені Героїв Чорнобиля Національного університету цивільного захисту України
<https://orcid.org/0000-0001-7753-2345>

КОМУНІКАТИВНА СКЛАДОВА ОРГАНІЗАЦІЇ ТА ЗДІЙСНЕННЯ АНТИКРИЗОВОГО УПРАВЛІННЯ

У статті розглядається комунікативна складова організації та здійснення антикризового управління. Розглядаючи процес антикризового управління як концепт, авторами обґрунтовано у ньому визначну роль комунікації. Аргументуючи складність даного процесу, його багатовекторність та багатоаспектність, авторами на основі аналізу застосування підходів, теорій та моделей комунікації визначено її специфіку, задачі, особливості, та виокреслено ряд умов щодо підвищення ефективності її організації та здійснення у процесі антикризового управління.

Ключові слова: комунікація; соціальна комунікація; комунікація в умовах кризи; кризова ситуація; надзвичайна ситуація; антикризове управління.

Вступ.

Пандемія та супровідні їй епізоотії, терористичні акти, катастрофи техногенного та природного характеру як екстремальні події та надзвичайні ситуації, із початку 21 століття є постійно присутніми у нашому житті. У 20 столітті про дані події більшість людей дізнавалися через одну або й декілька діб, завдяки телефону, телеграфу та пресі. Про події сьогодення, у тому числі й трагічні, із усіма подробицями телебачення сповіщає через декілька хвилин. Правдиву чи неправдиву інформацію та певні висновки щодо подій надходять до населення за допомогою Інтернет, соціальних мереж та безлічі каналів телебачення. Інформаційними потоками, які постійно збільшуються, мають свої просторово-часові масштаби та характеризуються певним ступенем достовірності, пронизане наше життя. Зміни їх параметрів та властивостей може потягнути за собою й зміни (і погіршення) нормальних умов і порядку життєдіяльності, спричинені трагічною подією, епідемією, аварією.

Забезпечення інформаційної безпеки України в умовах надзвичайних ситуацій являє собою систему прийняття рішень з оперативних дій (реакцій), пов'язаних із розвитком таких ситуацій і ліквідацією їх наслідків, а також систему збирання та обробки інформації про можливе виникнення

надзвичайної ситуації (НС). Особливе значення у вказаних умовах має забезпечення безпеки інформаційної інфраструктури країни в разі аварій, катастроф і стихійних лих. Інформацію у сфері захисту населення і територій від НС техногенного та природного характеру становлять будь-які відомості про НС, що прогнозуються або виникли, з визначенням їх класифікації, меж поширення і наслідків, а також способи й методи реагування на них.

Систему управління в НС складають безпосередні та координуючі органи; пункти управління та центри управління в НС; системи зв'язку та інформатизації. У Статуті дій у надзвичайних ситуаціях органів управління та підрозділів Оперативно-рятувальної служби цивільного захисту знаходимо, що першим принципом управління під час НС є безперервність, який досягається своєчасним прийняттям рішень та оперативним доведенням завдань до підпорядкованих підрозділів ОРС ЦЗ, наявністю зв'язку з ними та взаємодіючими органами управління, своєчасним розгортанням пересувних пунктів управління [11].

Комунікативна складова відіграє важливу роль у організації та здійсненні ефективного управління. Як вказує Лара Мудрак, чітка комунікаційна стратегія допоможе в кризовій ситуації в донесенні чіткого повідомлення. Під час кризи можна

збільшити аудиторію своїх основних каналів комунікації, проявити своє лідерство в управлінні, винайти та спробувати новітні підходи в вирішенні важливих питань [11].

Організація роботи щодо здійснення ефективної комунікації у процесі управління в умовах НС може бути виключно складною справою, яка може потягнути за собою серйозні наслідки. Приховування, затримка надходження, перекручування та знищення оперативної інформації, несанкціонований доступ до неї окремих осіб чи груп осіб можуть призвести до виникнення труднощів під час ліквідації наслідків НС, пов'язаних з особливостями інформаційного впливу в екстремальних умовах.

Мета даної роботи полягає у визначенні специфіки комунікативної складової антикризового управління та виокресленні умов щодо можливості підвищення ефективності її організації та здійснення.

Ураховуючи специфіку піднятої проблеми, вважаємо необхідними вирішення **наступних завдань:** проведення експлікації понять «кризова ситуація», «антикризове управління», «соціальна комунікація», «комунікація в умовах кризи»; аналіз застосування підходів, теорій та моделей комунікації у антикризовому управлінні; виокресленні умов щодо можливості підвищення ефективності її організації та здійснення.

Теоретичне підґрунтя.

Аналіз останніх публікацій дозволяє стверджувати, що проблема комунікативної складової організації та здійснення антикризового управління залишається відкритою.

Питанням комунікативної складової в управлінні в умовах НС, вивченню її специфіки та особливостей присвячено ряд досліджень. Так, зокрема, у дослідженнях Овсяника В. М. розглянуто теоретичні аспекти кризових комунікацій за умов надзвичайних ситуацій [12]; Литвин В.В. викладено ключові правила комунікативної стратегії патрульного поліцейського та сформульовано основні її положення [8]; Мудрак Л. запропоновано типологію криз, закони й принципи комунікацій та правила побудови комунікативних стратегій в умовах кризи [10]; Потапчуком Н. Д. запропоновано структурно-функціональну модель запобігання та нівелювання чуток в умовах НС; Барило О. Г. проведено

оцінювання адекватності інформації органами державного управління у надзвичайних ситуаціях [2]; Мохнар Л.І. запропоновано умови організації ефективної діалогічної взаємодії майбутніх працівників ДСНС [9]; *дослідницею* Онищенко Н.В. виокремлено специфіку та особливості спілкування з постраждалими у НС під час надання їм психологічної допомоги [13].

Рядом вчених проведені дослідження щодо ролі комунікації в умовах антикризового управління. Зокрема, у роботах О. Г. Барило розглянуто достовірність отриманої інформації про НС як фактор, що впливає на прийняття обґрунтованого рішення та деякі питання щодо вдосконалення інформаційного забезпечення в НС [2, 77]; у роботах Вовк Н.П., де антикризове управління розглядається як концепт, деталізовано особливості комунікації в антикризовому управлінні [4].

Методи дослідження. Для розв'язання завдань дослідження використано загальнонаукові методи (аналіз, порівняльний аналіз експлікації понять, синтез, систематизацію та узагальнення)

Результати й обговорення.

Для дослідження комунікативної складової у організації та здійсненні антикризового управління є необхідність у проведенні порівняльного аналізу експлікації понять «криза», «кризова ситуація» та «надзвичайна ситуація».

Поняття «кризова ситуація» та «надзвичайна ситуація» дуже часто використовують як синоніми, однак з погляду державного управління їх слід розрізняти. Кризовою слід вважати ситуацію, що є деяким викликом суспільним уявленням про належний стан речей, традиції, цінності, захищеність, безпеку або цілісність держави

Співвіднесення «кризи» та «надзвичайної ситуації» визначається, як надзвичайна ситуація призводить або може призвести до псування майна, як правило, у значних масштабах, та загибелі людей, тоді як криза – це переломний стан, що розповсюджується на всю організацію / систему [14, 175].

У роботах дослідників у сфері державного управління С. О. Гур'єва, А. В. Терент'євої, П. Б. Волянського знаходимо ствердження про те, що

надзвичайна ситуація може стати кризою у випадку, якщо виникає відчуття того, що держава не здатна керувати ситуацією. Вчені зауважують, що це відчуття може бути підсилене низьким рівнем та якістю комунікації і взаємодії між виконавчими та законодавчими органами державного управління, а також спробами окремих політичних сил через своїх представників і лобістів у законодавчих органах використати ситуацію в своїх цілях [7, 46].

В умовах кризової ситуації відбувається стрімке зростання потоків інформації, що зумовлює почасти їх некерованість, оскільки можливе поширення не лише об'єктивної інформації, а й спрямованої чи дезінформації, що призводить до перекручування фактів, руйнування репутації суб'єкта, і негативно впливає на їх сприйняття у масовій свідомості суспільства.

Інформація є одним із основних ресурсів, без яких неможлива управлінська діяльність, адже на основі інформації вживаються такі заходи з організації управління, як оцінка обстановки, прийняття рішення, планування дій, організація взаємодії, постановка завдань, здійснення контролю. Саме тому органами управління заздалегідь розробляються алгоритми дій посадових осіб у надзвичайних ситуаціях певного характеру, що дає змогу скоротити час на організацію робіт з ліквідації їх наслідків [12, 107].

Саме під час кризових ситуацій особливо стає зрозумілою важливість чітко налагодженої комунікації. Як правило, під час криз руйнуються навіть добре налагоджені інформаційні потоки.

Кризова ситуація – це завжди головна подія в усіх новинах дня (днів). Саме медіа під час кризових ситуацій відбирають, структурують та поширюють інформацію про кризу та поведінку керівництва держави під час кризи, і, таким чином, формують думку громадськості про владу та її здатність розв'язувати кризи.

Як зазначає В. О. Василенко, «антикризове управління – це управління, в якому передбачена небезпека кризи, аналіз її симптомів, заходів щодо зниження негативних наслідків кризи та використання її факторів для позитивного розвитку» [3, 24].

Відповідно до досліджень Зубаревої М.А. ми визначаємо поняття *антикризового*

управління як постійний процес спостереження, виявлення (за певними ознаками), локалізації кризових явищ, запобігання кризовим ситуаціям, а у разі їх настання – подолання з використанням доречних для даної конкретної ситуації способів, ресурсів і їх резервів, результатом чого є стабільна діяльність [5, 13].

Ці заходи мають на меті запобігання негативним впливам на репутацію держави в цілому. Крім того, антикризові дії та їх комунікаційний супровід дають змогу уникнути нерозуміння дій держави, хаосу та безладдя під час кризових ситуацій, які можуть загрожувати безпеці населення. У кризовій ситуації основним завданням уряду є розробка і застосування системи заходів щодо антикризового реагування та антикризової комунікативної стратегії.

У процесі управління кризою важливими є завчасна ідентифікація ризиків, розстановка пріоритетів між ними і ретельний моніторинг їхньої еволюції. Антикризові заходи мають бути не реакцією на певні кризові явища, які вже сталися, а виконувати функцію запобігання кризі [7, 175].

Відповідно до положень, викладених у роботі М. А. Зубаревої відзначимо, що основними помилками під час проведення антикризової кампанії є: нерішучість, що створює відчуття некомпетентності й відсутності підготовки; відхід від прямих відповідей, який породжує відчуття нечесності й нечутливості; демагогія; конфронтація і проведення заходів, що збільшують напругу та привертають увагу [5, 74].

Спираючись на висновки дослідниці, у даній роботі **антикризове управління** розглядається нами як концепт, який передбачає вирішення наступних завдань:

1) визначення сукупності підпроцесів спостереження, виявлення за певними ознаками, локалізації кризових явищ, запобігання кризовим ситуаціям, визначення їхніх особливостей, форм реалізації;

2) визначення способів спостереження, виявлення за певними ознаками, локалізації кризових явищ, запобігання кризовим ситуаціям;

3) формування комплексу стандартних ситуацій, у яких можуть відбуватися спостереження, виявлення за певними ознаками, локалізація кризових явищ, запобігання кризовим ситуаціям;

4) визначення ресурсів і їхніх резервів, що мають бути використані для спостереження, виявлення за певними ознаками, локалізації кризових явищ, запобігання кризовим ситуаціям, а у випадку їхнього настання – подолання;

5) визначення ознак стабільності діяльності системи, яку слід відрізнити від стагнації [5].

Як зазначено у роботі В.А. Терентьевої, кризовий менеджмент та управління в умовах надзвичайних ситуацій передбачають взаємодію між органами державного управління та іншими організаціями. І, як зауважує дослідниця, ключову роль у цьому відношенні відіграє здатність скоординувати зусилля в проведенні спільних оперативних дій та у забезпеченні зв'язків [14, 177]. За цих обставин основною задачею комунікації є забезпечення безперервних потоків інформації на адресу груп та установ, залучених до роботи в умовах цієї ситуації з метою зниження ризиків і мінімізації страхів або небажаних емоційних реакцій.

Поняття комунікації у соціальному управлінні визначається нами як свідомий, цілеспрямований вплив на соціальну систему в цілому або на її окремі елементи, який здійснюється на основі використання притаманних цій системі об'єктивних закономірностей та тенденцій.

У даній роботі ми використовуємо поняття соціальна комунікація, запропоноване Ю.О. Хабермасом, та визначаємо його як процес встановлення зв'язку та спрямованої передачі інформації, заснований на взаєморозумінні суб'єктів комунікації, які поєднані спільною справою, потребами, інтересами, метою, а також процес міжособистісної взаємодії, який передбачає активний зворотній зв'язок, акт емоційного контакту [15, 62].

Основною метою соціальної комунікації є здійснення взаємозв'язку між суб'єктами суспільства. Переривання в комунікаційних каналах зв'язку як у самій системі (між державними структурами) так й ззовні (з недержавними суб'єктами) здатні викликати сум'яття та безлад, що зменшують здатність керувати ситуацією.

У працях Е. Бернайса сформульовано значення зв'язків із громадськістю у антикризовій комунікації. Бахтін М. М. виокремлює ідею постійної присутності у

текстах неявного адресату, який визначає сенс тексту повідомлення. М. К. Мамардашвілі та П. Г. Щедровицький у своїх роботах особливу увагу приділяють дослідженню змісту повідомлення, який визначає комунікативний простір, внутрішній простір повідомлення.

Проаналізувавши ряд джерел, вважаємо, що комунікативну складову у процесі антикризового управління необхідно розглядати із позицій системного підходу, урахувавши її специфіку, завдання та особливості. Відповідно до системного підходу комунікація представляє собою систему, у якій наявні: джерело, передавач, канал, одержувач, місце призначення, шум. Комунікація означає, що джерело інформації вибирає бажане повідомлення, передавач кодує повідомлення у сигнали, а одержувач розшифровує сигнали повідомлення. Успіх передачі інформації залежить від здатності точно одержати повідомлення у місці призначення [9].

Даний підхід дозволяє виділити проблеми у передачі інформації, це:

- надлишковість (повтори, копіювання інформації),
- шум (будь-яке спотворення, що виникає при передаванні сигналу від джерела до місця призначення),
- зворотний зв'язок (коректуюча інформація від одержувача).

У контексті нашого дослідження також вважаємо необхідним розглянути циркулярну модель комунікації, запропоновану У. Шраммом та Ч. Осгудом, у структуру якої вміщено практично всі принципово важливі для антикризового управління компоненти: відправник, отримувач, повідомлення, що кодується; повідомлення, що декодується; канал передавання повідомлення та результат комунікації [16].

Дана модель представляє комунікацію у вигляді інтерактивного та інтерпретативного процесу, у якому комуніканти практично одночасно надсилають і отримують сигнали у вигляді повідомлень.

У цій моделі виокремлено два принципово важливі для антикризового управління моменти:

- відповідальність за успішність комунікації покладається не лише на відправника, але й на отримувача;

- розуміння комунікації як безмежного процесу у просторі та часі.

До переваг застосування даної моделі в антикризовому управлінні відносимо наступні її особливості:

- циркулярна модель комунікації є динамічною, за допомогою неї представлено процес розгортання ситуації;

- дана модель не розділяє відправника та отримувача, у певний момент одна людина може бути в обох ролях, що перетворює обидві сторони на активних учасників взаємодії;

- у даній моделі акцент зроблено на зворотній зв'язок;

- модель демонструє, як правильність та точність повідомлення є необхідними для його правильного сприйняття;

- циркулярний характер дозволяє обом сторонам викласти свою думку.

У роботах М.В. Овсяника знаходимо основний принцип комунікацій при розв'язанні кризи – не замовчувати події. Найбільш ефективні комунікації будуються за правилом надання достовірної і повної інформації. Дослідником визначено основні завдання команди управління кризою в складі старших керівників:

1) випуск заяви, подання фактів так, як вони відомі, і формування уявлення про них у ЗМІ і всередині організації;

2) надання оперативної інформації в міру розвитку ситуації і появи нових відомостей;

3) використання найшвидших засобів комунікації з доступних – веб-ресурсів, інтернет-форумів, електронної пошти, факсу, брифінгу для поширення інформації як у зовнішнє середовище, так і всередині організації;

4) надання достатньої кількості каналів для запитів інформації ззовні з використанням додаткових ліній зв'язку [12, 109-110].

М.А. Зубарева у роботі «Прикладні антикризові PR-технології» на основі аналізу західного досвіду, підсумованого С. Блеком, виділяє наступні *фактори застосування комунікації під час кризової ситуації*:

1. Потрібна моментальна реакція на запити преси.

2. Тільки відомі факти можна оприлюднювати, слід уникати здогадів про причини й жертви.

3. Як тільки зібрано достатній обсяг неприємних новин, слід негайно скликати прес-конференцію. Якомога повніша інформація має бути оприлюднена на ній, і на всі питання преса повинна отримати відповідь.

4. На прес-конференціях обов'язково мають бути присутні перші особи. Відсутність їх справляє дуже погане враження. Роль спікера вимагає особливої уваги, тому що його зовнішність, голос, манера говорити будуть впливати на аудиторію.

5. Важливим напрямом роботи має бути допомога родичам потерпілих, якщо це катастрофа, де є людські жертви [5, 15-16].

Є принципи й закони комунікацій, які залишаються незмінними вже понад 200 років. *Перший принцип - це популярність* (люди слухають, переглядають те, що є найпопулярнішим (за обговоренням, відгуками, тиражами) – це найбільше впливає на їх увагу, інтерес, на вибір.

Принцип інновації, нові ідеї, новий зміст – інформація про новий досвід, нові знання нові враження найшвидше набирає популярності.

Принцип зручності та зрозумілості – що простіше, доказовіше, чіткіше, з фото, відео- та ілюстраціями, розміщена (або надходить) інформація – тим гарантованіше вона буде побачена, помітна, почута, і, відповідно, матиме вплив на аудиторію, слухачів, реципієнтів [10, 67].

Враховуючи визначну роль комунікативної складової у процесі антикризового управління, визнаючи складність даного процесу, його багатовекторність та багатоаспектність, вважаємо, що комунікація, яка здійснюється в умовах кризи, має свою специфіку та ряд особливостей.

Особливості комунікації в умовах антикризового управління полягають у проведенні рішучих дій, що створюють відчуття компетентності й підтверджують високий рівень підготовки; наданні прямих відповідей на запити ЗМІ (чесний, чіткий, чутливий підхід); відсутності демагогії; встановлення партнерський відносин без конфронтації; проведенні заходів, що знижують соціальне напруження [4].

Специфіка комунікативної складової антикризового управління полягає у тому, що:

Питання психології

- у кризовій ситуації розробка і застосування системи заходів щодо антикризової комунікативної стратегії та антикризового реагування є основним завданням уряду;

- у антикризовому управлінні основною задачею комунікації є забезпечення безперервних потоків інформації на адресу груп та установ, залучених до роботи в умовах цієї ситуації з метою зниження ризиків і мінімізації страхів або небажаних емоційних реакцій;

- переривання в комунікаційних каналах зв'язку як у самій системі (між державними структурами) так й ззовні (з недержавними суб'єктами) здатні викликати сум'яття та безлад, що зменшують здатність керувати ситуацією;

- організація та здійснення комунікації в умовах антикризового управління має відповідати ряду факторів (швидкість, моментальна реакція, достовірність, замученість експертів, представників влади під час оприлюднення важливої інформації) та принципів (популярності, інновації, зручності та зрозумілості).

Основним завданням команди антикризового управління при настанні кризи є швидке інформування, яке полягає у: - випуску заяви та поданні фактів; - наданні оперативної інформації та її постійному оновленні; - застосування найшвидших каналів та інструментів інформування.

Висновки.

Отже, основною задачею комунікації в умовах антикризового управління є забезпечення безперервних потоків інформації на адресу груп та установ, залучених до роботи в умовах цієї ситуації з метою зниження ризиків і мінімізації страхів або небажаних емоційних реакцій. Важливе значення при цьому має встановлення контакту та проведення роботи із представниками зв'язків із громадськістю, що передбачає розуміння специфіки взаємодії з ними. У процесі взаємодії із представниками ЗМІ в умовах антикризового управління необхідними є швидка реакція на запити, оприлюднення чіткої, достовірної інформації, регулярне проведення прес-конференцій із запрошенням представників влади та правоохоронних органів; ретельний відбір

та підготовка до ролі спікера; організація та надання допомоги потерпілим, постраждалим та їхнім родичам.

Особливості організації та здійснення комунікації в умовах антикризового управління полягають у організації та проведенні рішучих дій, що створюють відчуття компетентності й підтверджують високий рівень підготовки; наданні прямих відповідей на запити ЗМІ (чесний, чіткий, чутливий підхід); відсутності демагогії; встановленні партнерський відносин без конфронтації; проведенні заходів, що знижують соціальне напруження.

Ефективність комунікативного процесу в управлінні залежить від взаємодії і гармонійного поєднання радіальних та комунікативних мереж, від урахування принципової відмінності управлінської комунікації, яка полягає у її цілераціональному та стратегічному характерах; від органічного інтегрування комунікативного потенціалу як соціальної практики та управлінської комунікації як специфічного контексту соціального простору.

Підхід до комунікації в антикризовому управлінні як до системи у вигляді інтерактивного, інтерпретативного процесу, застосування ряду особливостей циркулярної моделі комунікації, урахування факторів, правил та принципів застосування комунікації під час кризової ситуації дозволили виокреслити ряд умов, від виконання яких залежить можливість підвищення її ефективності.

Отже, підвищення ефективності організації та здійснення комунікації в антикризовому управлінні залежить від наступних умов:

- організації проведення роботи із представниками ЗМІ, що передбачає розуміння специфіки взаємодії з ними;

- забезпечення безперервності і надійності інформаційних потоків, об'єктивності, чіткості, достовірності повідомлень, організації та забезпечення вчасного і регулярного їхнього передавання.

- організації та надання відповідної допомоги потерпілим, постраждалим та їхнім родичам;

- ясності та доступності інформації, яка передається, її чіткості та конкретики, надання у її змісті певного алгоритму у спонуканні до дій;

Питання психології

- використання зворотного зв'язку, якщо це можливо в умовах антикризового управління;

- побудови стратегії комунікації (відповідно до правил та принципів), що передбачає побудову та відпрацювання комунікативного плану, та орієнтація на конкретний очікуваний результат;

- вибору головної стратегії інформування реципієнтів (слухачів);

- ретельної та продуманої підготовки тексту повідомлення, яке спрямоване на конкретного отримувача, із урахуванням його статі, віку, психічного та емоційного станів, його готовності слухати, чути, розуміти та діяти в умовах кризи;

- дотримання принципів побудови комунікації в умовах кризи (популярності, інновації, зручності та зрозумілості) та факторів (швидкість, моментальна реакція, достовірність, залучення експертів,

представників влади під час оприлюднення важливої інформації).

Таким чином, порівняльний аналіз експлікації понять «кризова ситуація», «антикризове управління», «соціальна комунікація», «комунікація в умовах кризи»; проведений аналіз застосування підходів, теорій та моделей комунікації у антикризовому управлінні дозволив визначити специфіку, основні задачі та особливості комунікації в антикризовому управлінні, а також виокреслити ряд умов щодо підвищення ефективності її організації та здійснення.

Проведений розгляд щодо виявлення специфіки, особливостей організації та здійснення комунікації в антикризовому управлінні дає площину для подальшого пошуку щодо удосконалення даного процесу, ґрунтуючись на розглянутих наукових підходах.

Список використаних джерел

1. Азаренко Е., Гончаренко Ю., Дивизинюк М., Ковач В. Чрезвычайные ситуации, обусловленные информационными потоками. Вісник Правове, нормативне та метрологічне забезпечення системи захисту інформації в Україні, вип. 2 (30), 2015 р., С.21-25. Режим доступу: http://old.pnzzi.kpi.ua/30/30_p21.pdf

2. Барило О. Г. Інформація як складова системи державного управління у надзвичайних ситуаціях / О. Г. Барило // Інвестиції: практика та досвід. – 2011. – № 2. – С. 76–78.

3. Василенко В.О. Антикризове управління підприємством. Василенко В.О.- К.: ЦУЛ, 2003.- 504 с.

4. Вовк Н.П., Пасинчук К.М. Концепт антикризового управління: комунікативний аспект. Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України імені Богдана Хмельницького. Серія: Державне управління. Хмельницький, 2019. № 1.

5. Зубарева М. А. Прикладні антикризові PR-технології : навч. посіб. / М. А. Зубарева. – Острог : видавництво національного університету «Острозька академія», 2014. – 162 с. ISBN 978-966-2254-92-1.

6. Кодекс цивільного захисту України “Code of Civil Protection of Ukraine” від 02.10.2012 № 5403-VI - <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/5403-17>.

7. Кризовий менеджмент та принципи управління ризиками в процесі ліквідації надзвичайних ситуацій: монографія / С.О. Гур'єв, А.В. Терент'єва, П.Б. Волянський. – К. : [б. в.], 2008. – 148 с.

8. Литвин В.В. Професійне спілкування патрульних поліцейських із різними категоріями громадян Legal psychology, № 1 (18), 2016. <http://elar.naiu.kiev.ua/jspui/handle/123456789/1103>

9. Мохнар Л.І. Виховання культури міжособистісної взаємодії курсантів в освітньому процесі вищих навчальних закладів ДСНС України: [монографія] / Л.І. Мохнар. – Черкаси: видавець ЧПБ імені Героїв Чорнобиля НУЦЗУ, 2018. – 188 с.

10. Мудрак Л. Комунікація і криза: як громадам протистояти викликам і успішно діяти в період кризи: навч. посіб. / Лара Мудрак. Київ, 2020р., 110 с. Оригінал статті - на сайті Українського кризового медіа-центру: <https://uacrisis.org/uk/komunikatsiya-i-kryza>

11.Наказ МВС України від 26.04.2018 № 340 «Про затвердження Статуту дій у надзвичайних ситуаціях органів управління та підрозділів Оперативно-рятувальної служби цивільного захисту та Статуту дій органів управління та підрозділів Оперативно-рятувальної служби цивільного захисту під час гасіння пожеж». - Режим доступу <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0801-18>

12.Овсяник В. М. Кризові комунікації в умовах надзвичайних ситуацій / В. М. Овсяник // Вісник Національної академії державного управління при Президенті України. Серія : Державне управління. - 2018. - № 2. - С. 105-111. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/vnaddy_2018_2_17

13. Оніщенко Н. В. УДК 159. 9: 159.94 Теорія і практика екстреної психологічної допомоги постраждалим у надзвичайних ситуаціях/ Спеціальність 19.00.09 – «Психологія діяльності в особливих умовах» Автореферат дисертації на здобуття наукового ступеня доктора психологічних наук. : Харків, 2015.

14. Терент'єва А.В. Управління надзвичайними ситуаціями з елементами кризового менеджменту. - Публічне управління: теорія та практика. - 2014. - Вип. 4. - С. 172-178. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pubupr_2014_4_28
15. Хабермас Юрген. Моральное сознание и коммуникативное действие / Пер. с нем. - СПб.: Наука, 2001. - 380 с.
16. Schramm W. The Nature of Communication between Humans // The Process and Effects of Mass Communication : [Electronic resource] // http://www.fca.pucminas.br/saogabriel/raop/pdf/nature_communication.pdf.

References

1. Azarenko E., Honcharenko Yu., Dyvyzniuk M., Kovach V.(2015) Chrezvychnyie sytuatsyy, obuslovlennyye ynformatsyonnyu potokamy [Emergencies caused by information flows]. Visnyk Pravove, normatyvne ta metrolohichne zabezpechennia systemy zakhystu informatsii v Ukraini, vyp. 2 (30), 2015 r., S. 21-25. Rezhym dostupu: http://old.pnzzi.kpi.ua/30/30_p21.pdf (in Russian).
2. Barylo O. G.(2011) Informatsiia yak skladova systemy derzhavnoho upravlinnia u nadzvychnykh sytuatsiakh [Information as a component of the system of public administration in emergencies]/ O. H. Barylo // Investytsii: praktyka ta dosvid. – 2011. – No 2. – S. 76–78 (in Ukrainian).
3. Vasylenko V.O. Antykrizove upravlinnia pidpriemstvom [Anti-crisis management of the enterprise]. Vasylenko V.O.- K.: TsUL, 2003.- 504 s. (in Ukrainian).
4. Vovk N. P., Pasynchuk K. M. Kontsept antykrizovoho upravlinnia: komunikatyvnyi aspekt. [The concept of anti-crisis management: the communicative aspect]. Visnyk Natsionalnoi akademii Derzhavnoi prykordonnoi sluzhby Ukrainy imeni Bohdana Khmelnytskoho. Seriia: Derzhavne upravlinnia. Khmelnytskyi, 2019. № 1 (in Ukrainian).
5. Zubarieva M. A. Prykladni antykrizovi PR-tekhnologii [Applied anti-crisis PR-technologies: manual]: navch. posib. / M. A. Zubarieva. – Ostroh : vydavnytstvo natsionalnoho universytetu «Ostrozka akademiia», 2014. – 162 s. ISBN 978-966-2254-92-1 (in Ukrainian).
6. Kodeks tsyvilnoho zakhystu Ukrainy [Code of Civil Defence of Ukraine]“Code of Civil Protection of Ukraine” vid 02.10.2012 № 5403-VI - <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/5403-17/>. (in Ukrainian).
7. Kryzovyi menedzhment ta pryntsypy upravlinnia ryzykamy v protsesi likvidatsii nadzvychnykh situatsii [Crisis management and principles of risk management in the process of emergencies liquidation]: monohrafiia / S.O. Huriev, A.V. Terentieva, P.B. Volianskyi. – K. : [b. v.], 2008. – 148 s. (in Ukrainian).
8. Lytvyn V. V. Profesiine spilkuвання patrolnykh politseiskykh iz riznyimi katehoriiami hromadian [Professional communication of patrol police officers with different population category]: Legal psychology, № 1 (18), 2016. <http://elar.naiu.kiev.ua/jspui/handle/123456789/1103> (in Ukrainian).
9. Mokhnar L. I. Vykhovannia kultury mizhosobystisnoi vzaiemodii kursantiv v osvitnomu protsesi vyshchykh navchalnykh zakladiv DSNS Ukrainy [Culture education of person-to-person interaction of cadets in the educational process in the establishments of higher education of State Emergency Service of Ukraine]: [monohrafiia] / L.I. Mokhnar. – Cherkasy: vydavets ChIPB imeni Heroiv Chornobylia NUTsZU, 2018. – 188 s. (in Ukrainian).
10. Mudrak L. Komunikatsiia i kryza: yak hromadam protystoiaty vyklykam i uspishno diiaty v period kryzy [Communication and the crisis: how communities can withstand challenges and act successfully in times of crisis]: navch. posib. / Lara Mudrak. Kyiv, 2020r., 110 s. Oryhinal statti - na сайti Ukrainського кризового media-tsentru: <https://uacrisis.org/uk/komunikatsiya-i-kryza> (in Ukrainian).
11. Nakaz MVS Ukrainy vid 26.04.2018 № 340 «Pro zatverdzhennia Statutu dii u nadzvychnykh situatsiakh orhaniv upravlinnia ta pidrozdiliv Operatyvno-riatuvальноi sluzhby tsyvilnoho zakhystu ta Statutu dii orhaniv upravlinnia ta pidrozdiliv Operatyvno-riatuvальноi sluzhby tsyvilnoho zakhystu pid chas hasinnia pozhezh» [On approval of the Statute of Actions in Emergencies of Management Bodies and Units of the Operational Rescue Service of Civil Defense and the Statute of Actions of Management Bodies and Units of the Operational Rescue Service of Civil Protection during Firefighting]. - Rezhym dostupu <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0801-18> (in Ukrainian).
12. Ovsianyk V. M. Kryzovi komunikatsii v umovakh nadzvychnykh situatsii [Crisis communications in emergency situations]/ V. M. Ovsianyk // Visnyk Natsionalnoi akademii derzhavnoho upravlinnia pry Prezydentovi Ukrainy. Seriia : Derzhavne upravlinnia. - 2018. - № 2. - S. 105-111. - Rezhym dostupu: http://nbuv.gov.ua/UJRN/vnaddy_2018_2_17 (in Ukrainian).
13. Onishchenko N. V. UDK 159. 9: 159.94 Teoriia i praktyka ekstrenoi psykholohichnoi dopomohy postrazhdalym u nadzvychnykh situatsiakh [Theory and practice of emergency psychological assistance to victims of emergencies] Spetsialnist 19.00.09 – «Psykholohiia diialnosti v osoblyvykh umovakh» Avtoreferat dysertatsii na zdobuttia naukovooho stupenia doktora psykholohichnykh nauk. : Kharkiv, 2015. (in Ukrainian).
14. Terentieva A.V. Upravlinnia nadzvychnyimi situatsiiami z elementamy kryzovoho menedzhmentu [Emergency management with elements of crisis management] - Publichne upravlinnia: teoriia ta praktyka. - 2014. - Vyp. 4. - S. 172-178. - Rezhym dostupu: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pubupr_2014_4_28 (in Ukrainian).
15. Khabermas Yurhen. Moralnoe soznanye y kommunykativnoe deistviye [Moral consciousness and communicative action] / Per. s nem. - SPb.: Nauka, 2001. - 380 s. (in Russian).

16. Schramm W. The Nature of Communication between Humans // The Process and Effects of Mass Communication: [Electronic resource] // http://www.fca.pucminas.br/saogabriel/raop/pdf/nature_communication.pdf. (in English).

Резюме

Вовк Н. кандидат педагогических наук, доцент, Черкасский институт пожарной безопасности имени Героев Чернобыля Национального университета гражданской защиты Украины
Мохнар Л. кандидат педагогических наук, Черкасский институт пожарной безопасности имени Героев Чернобыля Национального университета гражданской защиты Украины

КОММУНИКАТИВНАЯ СОСТАВЛЯЮЩАЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ АНТИКРИЗИСНОГО УПРАВЛЕНИЯ

В статье рассматривается коммуникативная составляющая организации и осуществления антикризисного управления. Рассматривая процесс антикризисного управления как концепт, авторами обоснована в нем роль коммуникации как определяющая. Аргументируя сложность данного процесса, его многовекторность и разноаспектность, авторами на основе анализа использования подходов, теорий и моделей коммуникации определена ее специфика, задачи, особенности, и выделены ряд условий, при которых возможно повышение эффективности ее организации и осуществления в процессе антикризисного управления.

Ключевые слова: коммуникация; социальная коммуникация; коммуникация в условиях кризиса; кризисная ситуация; чрезвычайная ситуация; антикризисное управление.

Summary

Vovk N. PhD in Pedagogy, Associate Professor, Cherkasy Institute of Fire Safety named after Chernobyl Heroes of the National University of Civil Defence of Ukraine
Mokhnar L. PhD in Pedagogy, Cherkasy Institute of Fire Safety named after Chernobyl Heroes of the National University of Civil Defence of Ukraine.

COMMUNICATIVE COMPONENT OF ORGANIZATION AND IMPLEMENTATION OF ANTI-CRISIS MANAGEMENT

Introduction *The organization of the process of effective communication in the management process in the emergencies can be extremely difficult, and may have serious consequences. Hiding, late arrival, twist and destruction of the operational information, unauthorized access to it may lead to difficulties in emergencies recovery, connected with the peculiarities of information impact in extreme conditions. The communicative component of the organization and implementation of crisis management is considered in the article.*

Purpose. *The purpose of this article is to determine the specifics of the communicative component of crisis management and to identify conditions for the possibility of improving the efficiency of its organization and implementation.*

Methods. *In the article were used general scientific methods (analysis, comparative analysis of explication of concepts, synthesis, systematization and generalization).*

Originality. *The explications of the concepts "crisis situation", "crisis management", "social communication", "communication in a crisis" were made in the article; the analysis of the application of approaches, theories and models of communication in crisis management was made; the conditions for the possibility of improving the efficiency of its organization and implementation were identified.*

Conclusion. *Studying the process of anti-crisis management as a concept, the authors defined the significant role of communication in it. The authors proved the complexity of this process, its multi-vector and multifaceted nature. Based on the analysis of approaches usage, theories and models of communication it was determined its specific character, goals and features. The approach to communication in crisis management as a system in the form of an interactive, interpretive process, application of a number of features of the circular model of communication, taking into account factors, rules and principles of communication during a crisis situation identified a number of conditions. Besides it was found out a number of conditions of improvement of the effectiveness of communication organization and implementation in anti-crisis management. The review of the peculiarities of the organization and implementation of communication in anti-crisis management provides the area for further researches to improve this process, based on the considered scientific approaches.*

Key words: communication; social communication; communication in crisis conditions; crisis situation; emergency; anti-crisis management.

Автори заявляють про відсутність конфлікту інтересів.

Received/Поступила: 11.02. 21.