У спеціальній літературі «криза» найчастіше описується такими англомовними термінами, як Stalemate, Impasse, Deadlock, що українською можна перекласти як «глухий кут». У китайській мові «криза» зображується двома ієрогліфами: перший – «увага, небезпека!» і другий – «вихід з неї, можливості».

Криза - це складний період фактичного або передбачуваного збитку, викликаний раптовою подією або проблемою, що швидко розвивається. Криза може вплинути на безпеку, фінансову стабільність, репутацію чи загальну спроможність вести бізнес, вільно пересуватися всередині країни тощо.

У такий період всі сфери управління держави не повинні залишатися без плану антикризових комунікацій. Кризи можна перетворити із стихійних лих на можливості для прояву сильних сторін керівництва країни.

**Деякі міфи про кризу**

* Криза завжди є загрозою - і лише загрозою.

Ні. При хорошому управлінні кризою існує будь-яка можливість підтримати позитивний посил.

* Посібник із кризових ситуацій - це все, що потрібно для ясності та чіткості основних процедур:

Ні. Антикризове управління - це безперервний процес. Інструкція - це лише відправна точка.

* У кризу виборці - єдина аудиторія, яка має значення.

Ні. Під час криз вашою цільовою аудиторією є всі.

* Підготовка до кризи коштує недешево.

Якими б не були початкові витрати, вони не можуть зрівнятися з потенційними збитками та фінансовими наслідками серйозної кризової ситуації.

* Якщо ЗМІ нічого не пишуть, то все гаразд.

Ні. «Без коментарів» часто означає приховування чогось.

* Погана реклама - це також хороша реклама.

Ні. Неконтрольована криза може завдати непоправної шкоди репутації.

**Що викликає криза?**

1. Відмова від дій (відсутність оперативного реагування)

2. Пустити контроль над проблемою - це покинути справи на призволяще, доки вона не набере обертів.

3. Відсутність підзвітності.

4. Вжиття оперативних заходів вже після того, як було завдано занадто великої шкоди.

5. Нерозуміння - що таке криза

6. Нездатність планувати - «з нами цього не станеться!»

7. Відсутність відповідальності

8. Час - «ми повернемося до цього пізніше!»

9. Ресурси - «ми не маємо грошей!»

**Види криз**

Існують різні види криз, і вони викликані різними проблемами:

1. **Ті, що виникають унаслідок відсутності діяльності.**

Найбільша проблема: керівники демонструють не ті пріоритети, мають нереалістичні погляди на життя, відірвані від реальності життя суспільства чи співробітників, і не хочуть робити те, що необхідно для підтримання зростання та довгострокового успіху.

2. **Робимо все як завжди.**

Внаслідок негнучких умов, застарілих політик-процедур, тяганини, опору інноваціям та/або нездатності змінюватися.

3. **Ті, що ми самі створюємо.**

Відсутність достатніх управлінських навичок чи ресурсів, ігнорування дрібних проблем чи порад експертів.

4. **Обставини, які не залежать від нас.**

Прорахунки, техногенні катастрофи, стихійні лиха, переміщення ресурсів, зміна ринків, правил та/або бюрократії.

5. **Погане планування.**

Контроль шкоди за те, що хтось інший зробив неправильно, неякісно, з відставанням від графіка або поганою підготовкою

**Що таке антикризова комунікація?**

*Антикризова комунікація - це збір, обробка та розповсюдження інформації, необхідної для виходу з кризової ситуації.*

Комунікація під час кризи є одним із ключових інструментів політиків, партій чи уряду.

**Політичні та антикризові комунікації**

Є кілька відмінностей між політичною комунікацією та антикризовою.

Регулярна політична комунікація в основному спрямована на привернення уваги, формуючи уявлення людей про тему, ідеологію політиків, партій та урядів через позитивні ініціативи.

З іншого боку, антикризова комунікація має справу з негативними, ненавмисними та несподіваними ситуаціями. Спочатку це просто реакція, з метою поліпшити або змінити існуючі уявлення про кризові події, що вже мали місце. Вона спрямована на пом'якшення негативних вражень чи асоціацій.

**Антикризова комунікація служить чотирьом цілям:**

1. Інформування громадян, надаючи достовірну та своєчасну інформацію про кризу.

2. Управління громадською думкою про кризу, та про те, як політики, партії чи уряди відповідають за неї.

3. Обмеження тривалості або зменшення впливу кризи, з чіткими інструкціями, що робити або як допомогти.

4. Відновлення впевненості та забезпечення перспектив у майбутньому.