Мета курсу «Антикризові комунікації» – ознайомити студентів із сучасними засадами антикризового менеджменту в галузі зв’язків з громадськістю як перспективного напрямку розвитку соціальних комунікацій.

Важливість гарно налаштованої комунікації особливо стає зрозумілою під час кризових ситуацій.  Але під час криз, як правило, 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 про поведінку керівництва держави під час кризи. І, таким чином, медіа формують думку громадськості щодо влади  та її здатності розв'язувати кризи.**

У такій ситуації основним завданням уряду є розробка та застосування системи антикризового реагування та написання **антикризової комунікативної стратегії.** Ці заходи мають на меті як захист власного іміджу конкретних урядовців, так і запобігання негативним впливам на репутацію держави в цілому. Окрім того, антикризові дії та їх комунікаційний супровід допомагають уникнути нерозуміння дій держави, хаосу та безладдя під час кризових ситуацій, які можуть загрожувати безпеці населення.

На жаль, навіть зараз і навіть демократична влада не вибудувала ефективну систему антикризової комунікації, користуючись звичними **методами приховування інформації або ж суцільного мовчання, ненадання важливої для населення інформації**. Також влада не вибудувала стосунки зі ЗМІ під час кризи з тим, щоб сформувати розуміння у медіа, що під час кризи медіа мають концентруватися на вирішенні проблеми, а не на суцільній критиці дій влади, усвідомлювати свою відповідальність за поширення неперевіреної, неофіційної або ж неправдивої інформації. Саме мас-медіа часто стають джерелом ескалації кризи. Часто саме через те, що журналісти мало що знають про природу, ознаки та основні етапи розвитку кризи і мало розуміються на комунікаціях у кризовий період. І тому важливо і державі/уряду, і ЗМІ усвідомлювати, яка інформація гостро необхідна суспільству, а яка може стати зайвим подразником.

З огляду на це і беручи до уваги практики інших країн, важливо централізувати антикризову комунікацію в один орган/штаб, який матиме можливість менеджменту та інформаційного супроводу кризової ситуації в разі її виникнення

Важливо розуміти, що на момент виникнення кризи, всі причетні до вирішення та супроводу включаються в автоматичному режимі. Для того, щоб подібне спрацювало, антикризовий  комунікаційний штаб має працювати весь час на рівні моніторингу, аналізу та прогнозування ситуації, моделювання криз та пошуків їх запобігання або супроводу, створення сценаріїв протидії та відпрацювання тактичних речей, які матимуть щонайбільший вплив на населення щодо подолання кризи та її наслідків

**Криза** – різка глибока зміна у звичному стані речей, злам, велика напруга, загострення, застій, занепад, переломний момент, гостра нестача.

Вікіпедія:

Кри́за ([грец.](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%93%D1%80%D0%B5%D1%86%D1%8C%D0%BA%D0%B0_%D0%BC%D0%BE%D0%B2%D0%B0" \o "Грецька мова) κρίσις — рішення; поворотний пункт) — розлад, занепад, загострення ([політичних](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D0%BE%D0%BB%D1%96%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B0), [економічних](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%95%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D0%BE%D0%BC%D1%96%D0%BA%D0%B0_(%D0%B4%D1%96%D1%8F%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%96%D1%81%D1%82%D1%8C)), [соціальних](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D0%BE%D1%86%D1%96%D1%83%D0%BC)) суперечностей, а також переломний момент [хвороби](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%A5%D0%B2%D0%BE%D1%80%D0%BE%D0%B1%D0%B0), коли стан хворого поліпшується чи погіршується.[[1]](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D1%80%D0%B8%D0%B7%D0%B0#cite_note-1)

Словник іншомовних слів: <https://www.jnsm.com.ua/cgi-bin/u/book/sis.pl?Qry=%25CA%25D0%25C8%25C7%25C0>

[**Криза**](https://www.jnsm.com.ua/cgi-bin/u/book/sis.pl?Article=10525&action=show) (*гр., вихід, закінчення*):

1. Різка зміна звичайного стану речей; злам, загострення становища, різкий перелом або занепад.

2. К. економічна — надвиробництво товарів, послуг, що призводить до загострення економічних суперечностей.

3. К. політична — загострення, безвихідь у розв'язанні політичних конфліктних ситуацій.

4. К. енергетична — зумовлена відставанням виробництва енергоресурсів від зростаючого обсягу загального енергоспоживання. 5. *мед.* Переломний момент хвороби, коли стан хворого поліпшується чи погіршується. 6. *розм.* Гостра нестача чогось; крах, розрух, банкрутство.

Тлумачний словник <https://www.lingvolive.com/en-us/translate/uk-uk/%D0%9A%D1%80%D0%B8%D0%B7%D0%B0>

криза

Різка зміна звичайного стану речей; злам, загострення становища. Душевна криза.

Періодичне перевиробництво товарів, що призводить до різкого загострення всіх суперечностей економіки країни: скорочення виробництва, розладу кредитних і грошових відносин, банкрутства фірм, масового безробіття і зубожіння населення. Промислова криза.

мед. Переломний момент під час хвороби, після якого стан хворого відразу поліпшується або погіршується; характеризується відповідно раптовим зниженням або підвищенням температури тіла.

Гостра нестача чого-небудь*. Паливна криза. Ідейна криза.*

**Антикризові комунікації** – комплекс комунікативних заходів спрямованих на прогнозування, недопущення, подолання, регулювання наслідків кризи.

**З**бір, обробка та розповсюдження інформації, необхідної для виходу з кризи.

**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.

## **Приклади антикризової комунікації[**[**ред.**](https://uk.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%90%D0%BD%D1%82%D0%B8%D0%BA%D1%80%D0%B8%D0%B7%D0%BE%D0%B2%D1%96_%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D1%83%D0%BD%D1%96%D0%BA%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%97&veaction=edit&section=15)**|**[**ред. код**](https://uk.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%90%D0%BD%D1%82%D0%B8%D0%BA%D1%80%D0%B8%D0%B7%D0%BE%D0%B2%D1%96_%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D1%83%D0%BD%D1%96%D0%BA%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%97&action=edit&section=15)**]**

* Справа чиказького отруйника — 1982 & 1 986[[6]](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%90%D0%BD%D1%82%D0%B8%D0%BA%D1%80%D0%B8%D0%B7%D0%BE%D0%B2%D1%96_%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D1%83%D0%BD%D1%96%D0%BA%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%97#cite_note-6)
* [Розлив нафти з танкера Ексон Вальдез](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%A0%D0%BE%D0%B7%D0%BB%D0%B8%D0%B2_%D0%BD%D0%B0%D1%84%D1%82%D0%B8_%D0%B7_%D1%82%D0%B0%D0%BD%D0%BA%D0%B5%D1%80%D0%B0_%D0%95%D0%BA%D1%81%D0%BE%D0%BD_%D0%92%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%B4%D0%B5%D0%B7) — 1989[[7]](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%90%D0%BD%D1%82%D0%B8%D0%BA%D1%80%D0%B8%D0%B7%D0%BE%D0%B2%D1%96_%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D1%83%D0%BD%D1%96%D0%BA%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%97#cite_note-7)
* Шприц в банку Pepsi — 1993
* Доміно'c — криза на YouTube — 2009[[8]](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%90%D0%BD%D1%82%D0%B8%D0%BA%D1%80%D0%B8%D0%B7%D0%BE%D0%B2%D1%96_%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D1%83%D0%BD%D1%96%D0%BA%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%97#cite_note-8)
* [Вибух нафтової платформи Deepwater Horizon](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%92%D0%B8%D0%B1%D1%83%D1%85_%D0%BD%D0%B0%D1%84%D1%82%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D1%97_%D0%BF%D0%BB%D0%B0%D1%82%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B8_Deepwater_Horizon) — 2010[[9]](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%90%D0%BD%D1%82%D0%B8%D0%BA%D1%80%D0%B8%D0%B7%D0%BE%D0%B2%D1%96_%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D1%83%D0%BD%D1%96%D0%BA%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%97#cite_note-9) [[10]](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%90%D0%BD%D1%82%D0%B8%D0%BA%D1%80%D0%B8%D0%B7%D0%BE%D0%B2%D1%96_%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D1%83%D0%BD%D1%96%D0%BA%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%97#cite_note-10)

Історія

Потреба в проведенні антикризових комунікацій виникла з розвитком комунікацій (технічним) та зміцненням демократії (політичного режиму, в якому джерелом влади є народ).

Наприклад, в 1980-х рр., Коли почастішали випадки великих промислових і екологічних [катастроф](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D0%B0%D1%82%D0%B0%D1%81%D1%82%D1%80%D0%BE%D1%84%D0%B0). В цей же час був сформований перелік дій, яких рекомендують дотримуватися при проведенні антикризової комунікації. Найбільш яскравою вважається кризова ситуація, що трапилася в компанії [«Джонсон і Джонсон»](https://uk.wikipedia.org/wiki/Johnson_%26_Johnson) в 1982 р. Хтось підсипав ціаністий [калій](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D0%B0%D0%BB%D1%96%D0%B9) в препарат «Тайленол», успішно розповсюджуваний протягом десятиліть. В результаті померли 7 осіб. Криза стала хрестоматійна і визначила стандарти управління кризовими ситуаціями («Правила Тайленола»).

<https://tsn.ua/ru/lady/news/zdorovje/ubiystva-izmenivshie-upakovku-lekarstv-istoriya-zagadochnyh-otravleniy-taylenolom-1960882.html>

**Допоміжні матеріали для спільного обговорення:**

«ВІЙНА – ЦЕ КАТАСТРОФА, АЛЕ МУСИМО КОРИСТАТИ З НЕЇ СПОВНА», – ЯРОСЛАВ ГРИЦАК

<https://tvoemisto.tv/exclusive/viyna__tse_katastrofa_ale_musymo_korystaty_z_nei_spovna_yaroslav_grytsak_pro_te_yak_nam_podolaty_istoriyu_i_staty_modernoyu_derzhavoyu_136316.html>

Короткометражний мультфільм, який показує, до чого призводить упертість і як потрібно вирішувати конфлікти 🐻🐰. Розуму й терпіння всім для ефективного спілкування!

<https://www.facebook.com/watch/?v=166322724295980>