

## **СЕКЦІЯ 2. УПРАВЛІННЯ ФІНАНСОВО-ЕКОНОМІЧНОЮ БЕЗПЕКОЮ СУБ'ЄКТІВ ГОСПОДАРЮВАННЯ В УМОВАХ ГЛОБАЛЬНОЇ НЕСТАБІЛЬНОСТІ**

**Абдуллаєва А. Р.**

здобувач вищої освіти факультету менеджменту

Науковий керівник: **Сухорукова А. Л.**

канд. наук з держ. упр., доцент,

доцент кафедри менеджменту, бізнесу та адміністрування

Миколаївський національний аграрний університет

м. Миколаїв

### **КОМУНІКАЦІЙНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ У КРИЗОВИХ СИТУАЦІЯХ ЯК ІНСТРУМЕНТ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ФІНАНСОВО-ЕКОНОМІЧНОЇ БЕЗПЕКИ ДЕРЖАВИ**

Кризові комунікації займають важливе місце в управлінні організаціями, оскільки вони забезпечують основу для реагування на непередбачувані події, які можуть загрожувати репутації, фінансовій стабільності та загальному іміджу компанії. Ефективне управління кризовими комунікаціями базується на принципах проактивності, швидкості реагування, прозорості, емпатії та послідовності [2]. У процесі управління кризовими комунікаціями важливо також дотримуватись тактичних принципів, таких як централізація комунікацій, сегментація аудиторій, моніторинг інформаційного поля та документування всіх дій [1].

В управлінні кризовими комунікаціями виділяють три етапи: підготовчий, гострий та пост-кризовий [4]. На підготовчому етапі організації повинні ідентифікувати ризики та розробити кризовий план комунікацій, що включає визначення складу кризової команди, розподіл ролей та відповідальності. Навчання персоналу є невід'ємною частиною цього етапу, адже регулярні симуляції кризових ситуацій допомагають співробітникам підготуватися до реальних викликів.

Гострий етап передбачає активацію кризової команди, збір та верифікацію інформації, а також перше офіційне повідомлення. Це повідомлення може включати визнання ситуації, висловлення співчуття, інформацію про вжиті заходи та канали для отримання додаткової інформації. Регулярне оновлення комунікацій також є важливим аспектом, адже це дозволяє підтримувати зв'язок із зацікавленими сторонами, навіть якщо нових даних немає.

На пост-кризовому етапі організації повинні аналізувати ефективність своїх дій, відновлювати репутацію та оновлювати кризовий план на основі отриманого досвіду. Важливо не лише визнати помилки, а й публічно подякувати співробітникам та партнерам, які допомогли під час кризи.

Кризові комунікації вимагають використання як традиційних, так і цифрових інструментів. Традиційні медіа-інструменти, такі як прес-релізи, прес-

конференції та медіа-інтерв'ю, залишаються важливими для формування нарративу. Водночас цифрові інструменти, такі як соціальні мережі, корпоративні веб-сайти та електронна пошта, стають все більш актуальними в умовах швидких змін [3]. Наприклад, соціальні мережі дозволяють організаціям оперативно реагувати на кризові ситуації та взаємодіяти з аудиторією в реальному часі.

Сучасні технології, такі як штучний інтелект та аналіз великих даних, відкривають нові можливості для управління кризами. Вони дозволяють автоматизувати моніторинг та раннє виявлення кризових сигналів, а також здійснювати персоналізовану комунікацію з різними групами аудиторії.

Управління кризовими комунікаціями також пов'язане з психологічними аспектами. Емоційний інтелект лідерів, їх здатність розпізнавати емоції аудиторії та адаптувати свою комунікацію, є критично важливими для успішного реагування.

Важливо також враховувати когнітивні упередження, які можуть вплинути на сприйняття інформації. Наприклад, підтверджувальне упередження може призвести до того, що організації будуть шукати лише ту інформацію, яка підтверджує їхню позицію. Це може ускладнити спростування чуток та дезінформації.

Відтак, ефективне управління кризовими комунікаціями є ключовим аспектом для успіху будь-якої організації. Це вимагає стратегічного підходу, швидкого реагування та постійної адаптації до змінюваних умов. Організації, які інвестують у підготовку до криз, демонструють значно кращі результати під час реальних викликів. Вони використовують як традиційні, так і сучасні технології для підтримки ефективної комунікації.

### Список використаних джерел:

1. Сухорукова А. Вплив комунікативної складової на систему прийняття державно управлінських рішень. *Екологічні та соціальні аспекти розвитку економіки в умовах євроінтеграції*: матеріали X Всеукраїнської науково-практичної конференції 25-27 жовтня 2023 р. / за ред. Г.В. Табацької. Миколаїв, 2023. С. 300-302. URL: <https://dspace.mnau.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/16593/1/301-303.pdf>.
2. Сухорукова А.А., Шевчук Д.В. Упровадження інновацій у освітній процес завдяки інформаційно-комунікативним технологіям: перспективи та можливості. *Освіта під час війни: розвиток інформаційно-аналітичного забезпечення, цифрова трансформація, євроінтеграція*: матеріали V Міжнародної науково-практичної конференції, 26 жовтня 2023 р. Київ: ДНУ «Інститут освітньої аналітики», С. 103-107. URL: <https://dspace.mnau.edu.ua/jspui/handle/123456789/15818>.
3. Курепін В. М. Професійна комунікативна компетентність викладача вищої школи як чинник психологічної культури. *Сучасні напрями вдосконалення педагогічної майстерності викладачів*: матеріали міжнародної науково-практичної конференції (м. Чернігів, 30 квітня 2024 р.). Чернігів: ПАУ, 024. С. 105-108. URL: <https://dspace.mnau.edu.ua/jspui/handle/123456789/17511>.