

**Лобанов А.М.**

## **КОМУНІКАТИВНІ ПРОЦЕСИ В УМОВАХ КРИЗИ**

Сучасний світ, економіка побудовані на постійній комунікації. Якщо зараз вимкнути зв'язок, в світі настане колапс, бо за декілька десятиліть люди звикли до постійної можливості спілкуватися, взаємодіяти, обмінюватись інформацією, документацією, думками, і більшість процесів без зв'язку призупиняться. Сучасні фахівці настільки звикли до наявності електроенергії, працюючих комп'ютерів, можливості дістати з хмарного сховища інформацію, що більшість матеріалів зберігають лише в електронному вигляді. Тому при проблемах з сервером, електрикою доступ до цієї інформації буде відсутній. Для попередження вказаних ситуацій, на мою думку, необхідно готувати персонал організації до можливої кризи комунікацій з тим, щоб при її проявах вони мали алгоритм дій, мали можливість продовжувати працювати та убезпечувати себе та оточуючих від аварійних ситуацій.

Для попередження вищевказаних ситуацій керівництву кожного підрозділу організації необхідно, на мій погляд, в першу чергу здійснювати навчання персоналу щодо реакцій на різні види кризових явищ. Для цього інженер з техніки безпеки або директор підприємства (можливо, з залученням фахівця МЧС) формують перелік кризових процесів, явищ, які можуть тим чи іншим чином призвести до унеможливлення комунікативних процесів. За цим переліком керівництво організації формує набір показників, процесів в діяльності організації, які необхідно буде втримати на стандартному рівні. Оскільки окремі процеси в разі настання кризових явищ не можуть залишитись на докризовому рівні, керівникам необхідно виокремити їх та створити алгоритм дій для кожного підрозділу з метою мінімізації очікуваних негативних результатів.

Керівники підрозділів повинні для кожного робітника розробити алгоритм дій в тих чи інших кризових умовах, призначити відповідальних за певні види комунікацій та пояснити – як їх здійснювати, в тому числі не звичним способом.

Крім того, керівники повинні регулярно доводити до відома працівників – як їм слід поводити себе в разі повної відсутності комунікацій з кимось з роботи, що продовжувати виконувати, як намагатися відновлювати зв'язок, передавати інформацію. В якості попереджувальних дій кожен керівник організації визначає її найбільш вузькі місця в умовах різних кризових явищ, призначає відповідальних за кожен елемент інформаційних ресурсів, формує певні заходи щодо максимального збереження кожного інформаційного ресурсу та навчає персонал виконувати їх майже автоматично.

В довготривалій перспективі керівництво сучасної організації повинно вже зараз розвивати лідерські якості в максимальній кількості робітників, гасити та викорінювати конфлікти та неприязні відносини, посилювати корпоративну відповідальність, взаємоповагу та взаємопідтримку між членами колективу. За таких умов комунікативні процеси зазвичай проходять більш жваво та продуктивно, робітники за відсутності керівника вдало гуртуються та узгоджують між собою дії та ролі, тим самим підвищуючи життєздатність і окремого колективу, і організації.

На нашу думку, комунікація в умовах кризи повинна бути максимально проста, не перевантажена зайвою інформацією, доступна більшості.

---

Роботу виконано під керівництвом доц. кафедри екон. та менедж. Кір'ян О.І.