

СВЯЗИ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ В КРИЗИСНОЙ СИТУАЦИИ

КОНОВАЛОВА Е. Н., студентка IV курса специальности «Связи с общественностью»
Научный руководитель – БУТЫРИНА М.В., к.ф.н., доцент

Изложены основные принципы повышения эффективности деятельности специалиста по связям с общественностью в кризисной ситуации на основе анализа практического материала.

В современных условиях развития рыночных отношений в России, в условиях повышенного риска, нестабильности, агрессивности любая организация на определенном этапе своей деятельности может оказаться в кризисной ситуации.

В сложившихся обстоятельствах для успешного функционирования и развития предприятия необходимо уметь прогнозировать возникновение кризисных ситуаций и учиться управлять ими.

Кризис – это крайнее обострение противоречий в организации, угрожающее ее жизнестойкости. Кризис ставит под угрозу стабильность предприятия, разрушает его репутацию.

Причины кризиса могут быть различными. Они делятся на **объективные**, связанные с циклическим развитием организации, ее модернизацией и реструктуризацией, и **субъективные**, отражающие ошибки управления, а также **природные**, характеризующие изменения климата и стихийные бедствия.

Выход из кризиса не всегда связан с позитивными последствиями. Возможен переход в состояние нового кризиса – более глубокого и продолжительного. Последствия кризисной ситуации определяются не только характером кризиса, но и процессом управления его развитием.

Специалист по связям с общественностью играет важную роль в разработке эффективных решений по преодолению кризисной ситуации.

Существует несколько принципов, определяющих работу специалиста по связям с общественностью по управлению кризисами.

Молчание в любой, даже минимально значимой для конкретной организации ситуации обычно квалифицируется как **провал**.

Для предприятия важно создать **имидж прозрачной деятельности** – руководство предприятия должно быть готово дать разъяснение и поделиться информацией по всем возникающим вопросам.

Необходимо также **максимально заполнить информационное пространство**. Больше информации от самого предприятия – меньше предположений и больше доверие со стороны общественности.

Деятельность организации в условиях кризиса всегда должна быть **направлена на конкретные целевые группы** – устойчивые совокупности людей, которые прямо или косвенно участвуют в решении кризисной ситуации.

В кризисной ситуации выделяют следующие целевые группы:

- **Внешняя общественность** – это аудитория, которая не является частью организации, но имеет с ней определенные взаимоотношения. Это деловые партнеры, поставщики, потребители, местное население.

- **Внутренняя общественность** – это сотрудники организации: руководство, служащие, рабочие, представители профсоюзов, специалисты.

- Представители властных структур города, области, страны в целом.

- Средства массовой информации.

В работе с общественностью важно учитывать психологические особенности восприятия информации аудиторией (личная заинтересованность).

Работа с персоналом организации строится на основе двусторонней коммуникации. Это связано с поддержанием доброжелательного психологического климата на предприятии. С одной стороны, сотрудники должны быть хорошо информированы о положении дел компании (в том числе и о кризисах в ее деятельности), с другой – иметь возможность выражать степень своего доверия организации.

Взаимодействие в условиях кризиса с представителями властных структур заключается в привлечении последних в качестве авторитетного посредника и/или подготовке обращения трудового коллектива к органам власти через СМИ.

Работа со СМИ в кризисной ситуации – ключевая в деятельности специалиста по связям с общественностью, так как СМИ являются главным источником информации для всех целевых групп.

Взаимодействие специалиста по связям с общественностью со СМИ строится на основе знания и понимания журналистских технологий, доброжелательного личного отношения с журналистами.

Таким образом, выход организации из кризиса во многом определяется деятельностью специалиста по связям с общественностью. Чем эффективнее, чем профессиональнее она организована, тем быстрее и безболезненнее организация выйдет из кризисной ситуации.