

Наталія КОТИС

к.е.н., доцент, доцент кафедри менеджменту,
публічного управління та персоналу
Західноукраїнського національного університету

КОМУНІКАЦІЇ ЯК ВАЖЛИВА СКЛАДОВА АНТИКРИЗОВОГО УПРАВЛІННЯ ОРГАНІЗАЦІЄЮ

Управління за своєю суттю є процесом, що ґрунтується на перманентному зборі та обробці інформації, яка є підставою для планування дій, постановки завдань, прийняття рішень, організації взаємодії, здійснення контролю. Інформація – один із основних ресурсів, без яких управлінська діяльність неможлива. Вчасно отримувати, обробляти та передавати необхідну інформацію допомагають комунікації. Комунікації в управлінні виступають своєрідним містком, що з'єднує різні частини організації, а також організацію з її зацікавленими сторонами, створюючи сприятливу атмосферу для співпраці, взаєморозуміння та досягнення спільних цілей.

Антикризове управління має характер багатоцільового та багатосуб'єктного процесу і є нетиповим різновидом управління, адже криза — не звичайна ситуація для керівництва організації.

Криза – це «переломний стан, який розповсюджується на усю організацію/систему» [1, с. 12]. У процесі антикризових заходів і правлінні кризою важливим є ідентифікація ризиків заздалегідь, визначення їх пріоритетності та ретельний моніторинг їх еволюції.

Антикризове управління визначають як «постійний процес спостереження, виявлення (за певними ознаками), локалізації кризових явищ, запобігання криз, а у разі їх настання – подолання з використанням доречних для даної конкретної ситуації способів, ресурсів і їх резервів, результатом чого є стабільна діяльність організації» [2, с. 13].

Як правило, під час криз с руйнуються навіть добре налагоджені інформаційні потоки. Тому комунікації в кризовий період набувають особливого значення. Здатність організації швидко та безболісно подолати кризу багато в чому залежить від ефективності комунікацій.

Комунікації в антикризовому управлінні можна розглядати у контексті внутрішньої та зовнішньої комунікації. Перша з них стосується спілкування працівників у рамках однієї організації, формації тощо. Друга означає спілкування із зовнішнім

середовищем, з іншими організаціями, установами чи суспільством в цілому.

Налагоджена мережа зовнішніх та внутрішніх комунікаційних контактів, яка постійно підтримується гарантує більш ефективні та менш конфліктні відносини у період кризи.

У сучасних дискусіях до організації комунікацій в антикризовому управлінні існують два протилежні підходи — раціоналістичний та символічний. На думку раціоналістів, у кризовий період необхідно вибудовувати комунікацію навколо точних даних, переважно кількісних: дат, часу, обсягу, грошових сум. І навпаки, символічна школа закликає до візуальної комунікації, заснованої на важливості, наочності обставини, її емоційного сприйняття. Сьогодні прослідковується тенденція поєднувати обидва підходи залежно від типу кризи.

Комунікації, які ведуться в умовах кризи, мають свої особливості. Адже очевидно, що в умовах високої невизначеності, стресу, всебічного тиску та обставин, що постійно змінюються, комунікації вимагають особливого підходу та спеціальних навичок.

Основне завдання керівництва організації чи антикризової команди при настанні кризи є швидке інформування шляхом: випуску заяви та висвітленні фактів; наданні оперативної інформації та її постійному оновленні; використанні найшвидших каналів та найбільш дієвих інструментів інформування.

Для ефективного антикризового управління важливим є забезпечення: безперервності і надійності інформаційних потоків; об'єктивності, чіткості, достовірності повідомлень, їх вчасного і регулярного передавання; ясності, чіткості та доступності інформації, яка передається; надання певного алгоритму дій у кризових ситуаціях та спонукання до них; зворотного зв'язку; побудови стратегії комунікації та інформування реципієнтів (слухачів); ретельної та продуманої підготовки тексту повідомлення, яке спрямоване на конкретного отримувача, із урахуванням його статі, віку, психічного та емоційного станів, його готовності слухати, чути, розуміти та діяти в умовах кризи; дотримання принципів побудови комунікації в умовах кризи (популярності, інновації, зручності, зрозумілості) та факторів (швидкість, моментальна реакція, достовірність, залучення керівництва організації, експертів, представників влади під час оприлюднення важливої інформації) [3, с. 65].

Ведення комунікацій в процесі антикризового управління

передбачає: комунікаційну компетентність керівництва та працівників організації; надання прямих відповідей на запити (чесний, чіткий, чутливий підхід); відсутність демагогії; встановлення партнерських відносин без конфронтації; проведення комунікаційних заходів, що знижують напруження в середині організації та у суспільстві.

Отже ефективність процесу антикризового управління, залежить від рівня професійної підготовки працівників, потенціалу антикризової команди, а також навичок спілкування та вміння керувати інформацією. При цьому велике значення має роль лідера антикризового управління. Створюючи умови для повного використання потенціалу працівників, керівник робить можливим досягнення цілей організації. Тому він повинен перебувати в постійній готовності, а також вдосконалювати свої навички міжособистісного спілкування та лідерські якості, дбаючи при цьому про відповідну передачу інформації [4, с. 66].

Підсумовуючи зазначимо, що ефективна співпраця та успішна взаємодія суб'єктів, що беруть участь у системі антикризового управління організацією, можлива за умови двостороннього обміну інформацією завдяки чітко діючій системі внутрішніх комунікацій. Крім того, необхідно пам'ятати, що для забезпечення ефективного антикризового управління особлива увага повинна приділятися формуванню й підтримці комунікацій із зовнішнім середовищем організації.

Список використаних джерел

1. Кривов'язюк І.В. Антикризове управління підприємством : навчальний посібник. 3-тє видання, доповн. і переробл. Київ : Видавничий дім "Кондор", 2020. 396 с.
2. Зубарева М. А. Прикладні антикризові PR-технології : навч. посіб. Острог : видавництво національного університету «Острозька академія», 2014. 62 с.
3. Вовк, Н., Мохнар Л. Комунікативна складова організації та здійснення антикризового управління. *Вісник Національного університету оборони України, т. 59, вип. 1, 2021, с. 63-71*
4. Котис Н.В., Здреник В.С. Інформаційно-комунікаційне забезпечення антикризового управління підприємством. Сучасна фінансова політика України: проблеми та перспективи: збірник тез ІХ Всеукраїнської науково-практичної конференції. Київ, 2021. С. 64-68