

УДК 324.8: 373.23: 811.111

Комунікації у кризових ситуаціях: катастрофа боїнга МАУ в Тегерані

Юськів Х. В., асистент каф. МІ

Національний університет «Львівська політехніка»
(вул. С. Бандери, 12, м. Львів, 79013, Україна)

Реакція на будь-яку кризову ситуацію має кілька типових етапів: шок – заперечення – відсторонення – прийняття – зміна. Вихід із кризи – це завжди зміна поведінки, й найгірше, що можна зробити – це відкласти вирішення проблеми на завтра. Американський дослідник Т. Кумбс виокремлює основні правила кризових комунікацій, а саме: 1) швидкість (speed) – здатність надавати інформацію та відповідати на запити швидше після події/нового етапу розгортання кризи. Відповідь та перша заява потрібні протягом першої години, вони заповнюють інформаційний вакуум та/або структуруватимуть потік надмірної інформації з різних джерел; 2) координованість (coherence) – несуперечливість, послідовність повідомлень. Представники органів влади мають озвучувати однакові меседжі у своїх заявах; 3) відкритість (openess) – готовність працювати з цільовими аудиторіями, зокрема медіа. Правило підтримання зв'язків із пресою під час кризових ситуацій становить фундаментальну умову управління кризою [1].

Основними помилками під час проведення антикризової кампанії є: нерішучість, що створює відчуття некомпетентності, відсутності підготовки; відхід від прямих відповідей, демагогія; конфронтація і проведення заходів, що збільшують напругу та привертають увагу [2].

У даній роботі досліджується застосування комунікації під час кризи, що пов'язана із катастрофою літака МАУ в Тегерані.

Саме медіа під час кризових ситуацій відбирають, структурують та поширюють інформацію про кризу та поведінку керівництва держави під час кризи. Ефективна стратегія антикризових комунікацій – це стратегія завоювання контролю над суспільно-політичним дискурсом. Хрестоматійним в антикризових комунікаціях вважається «правило шести годин» – протягом цього часу має бути висловлена офіційна позиція щодо кризової ситуації. Тому антикризові комунікації мають враховувати характеристики політичного дискурсу та базуватися на принципах наочності, пояснення, доступності, оперативності та об'єктивності, репрезентативності (перед суспільством мають звітувати перші особи) [3].

Отже, кризова комунікація – важливий елемент спілкування між людьми в умовах надзвичайної ситуації. У випадку зі збиттям літака МАУ 8 січня 2020 року Україна не склала іспит з кризової комунікації. Хороша кризова комунікація може виправити репутаційні втрати. Перші години після катастрофи авіакомпанія втратила, адже не спілкувалася із суспільством. Типова помилка українська влади – не входити в комунікацію доки не буде вичерпної інформації [4].

Зранку, 8 січня Офіс президента заявив, що В. Зеленський терміново повертається до Києва. Близько 3 ночі 9 січня, майже через добу після трагедії, президент збирає нараду щодо катастрофи літака. Надзвичайно показово, що на ній були відсутні глави СБУ І. Баканов та голова ОП А. Богдан, який координує дії силових структур при президенті, та міністр інфраструктури В. Криклій. Тобто усі найважливіші в цій ситуації люди.

Станом на 9 січня українська позиція щодо обставин катастрофи залишалась незрозумілою. Українське посольство в Ірані через кілька годин після трагедії опублікувало заяву, що літак розбився внаслідок аварії двигуна через технічні причини, а версію теракту виключають. Згодом це повідомлення видалили, але у своєму відеозверненні Зеленський більш стримано повторював цю тезу.

Протягом дня почали з'являтися заяви з різних джерел про те, що український літак насправді збила іранська ракета. The New York Times публікує матеріал, у якому називає цю інформацію перевіреною. Bellingcat публікують відео, де зображене ймовірне попадання ракети в літак. Увечері спочатку Дональд Трамп натякнув на те, що літак збили ракетою. Згодом прем'єр-міністр Канади Джастін Трюдо зібрав брифінг, на якому заявив, що літак збила ракета. Його слова підтвердив британський прем'єр Борис Джонсон. Усі вони посилалися на дані власних спецслужб. Реакція Зеленського з'явилася на особистій сторінці у Facebook аж о 9-й ранку 10 січня.

Окрім того, ця катастрофа є частиною ширшого геополітичного конфлікту і має надзвичайну міжнародну важливість. Позиція України може вплинути як на імідж держави, так і на відносини з нашими союзниками, насамперед із США, Канадою, Великою Британією.

Висновок. Чого не вистачило у комунікації відразу після аварії літака? Швидких, точних і делікатних коментарів як реакції на виклики, кинуті в соцмережах. Користувачі соцмереж, а не офіційні спікери, першими повідомили про трагедію, що трапилась. Це перше випробування кризовими комунікаціями для влади. Мав бути чіткий алгоритм дій, якого дотримувалися США, Канада. Це — перш за все, лідерська позиція президента та висловлення співчуття. Окрім цього — нарада, робоча термінова група, виїзд групи реагування на місце події. Першочергово, що потрібно було зробити МЗС — це дипломатичні комунікації. Президент обрав тактику тривалого мовчання. В кризових ситуаціях потрібно приймати неймовірну кількість рішень і дуже швидко. В даній ситуації інформаційного вакууму не буває, його так чи інакше хтось заповнить, тим самим сформувавши погляд громадськості на події.

[1] *Coombs T.* Ongoing Crisis Communication: Planning, Management and Responing.

URL: https://books.google.com.ua/books?id=r6K0pRwbNnOC&pg=PA31&hl=uk&source=gbs_toc_r&cad=3#v=onepage&q&f=false.

[2] *Зубарева М. А.* Прикладні антикризові PR-технології: навч. посіб. Острого: Видавництво Національного університету «Острозька академія», 2014. 162 с.

[3] *Олещук П.* Кризові комунікації у політичному дискурсі.

URL: <http://social-science.com.ua/article/304>.

[4] Мовчати чи говорити? Що не так із кризовою комунікацією в Україні.

URL: <http://www.ukr.radio/news.html?newsID=92387>.

