

## ПІДГОТОВКА МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ ГАЛУЗІ ДО КРИЗОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ В УПРАВЛІННІ УСТАНОВАМИ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ

*Васильєва М. П., д.пед.н., професор,  
Кабусь Н. Д., д.пед.н., доцент,*

*Харківський національний педагогічний університет імені Г.С. Сковороди*

Відповідно до Національного класифікатору професій ДК 003:2010 фахівці, які здобули другий (магістерський) рівень вищої освіти за спеціальністю «Соціальна робота», можуть обіймати такі первинні посади: менеджер у соціальній галузі, директор центру соціальних служб, професіонал у галузі соціального захисту населення, молодший науковий співробітник, викладач закладів вищої освіти. Тобто, якісним надбанням здобувачів магістерського рівня вищої освіти за відповідною спеціальністю є можливість здійснювати управлінську й викладацьку діяльність у професійній галузі, отже володіння навичками ефективної кризової комунікації, здатність ефективно реагувати на виклики, з якими стикається організація, її персонал і клієнти, особливо в сучасних умовах, має бути невід'ємною складовою їхньої професійної компетентності.

Фахівці в галузі управління мають бути здатними реагувати на зовнішньо- і внутрішньорганізаційні виклики, а також планувати можливі стратегії антикризового управління та комунікації, що забезпечують «максимізацію всі доступних можливостей для мінімізації впливу кризи» [1].

Аналіз наукових праць Р. Улмера, Т. Селлау та М. Сіджера свідчить, що до кращих світових практик ефективного кризового управління та комунікації належать: 1) стратегічне планування, яке, у тому числі, передбачає підготовку організації до оперативного реагування на кризові події, зокрема, культивування ресурсів та комунікативних контактів, які є необхідними при зіткненні з кризою та під час подолання її наслідків; 2) негайне реагування на кризову ситуацію через залучення ресурсів швидкого реагування – системи попередження, оповіщення й евакуації, залучення бригад реагування на надзвичайні ситуації; 3) створення мережі кризової комунікації, відкритих ліній зв'язку на всіх рівнях організації, що забезпечує постійне й оперативне інформування усіх зацікавлених сторін (наглядових і керівних структур, співробітників, клієнтів, постачальників, спонсорів, ЗМІ) про розвиток подій, особливо якщо вони ускладнюють кризову ситуацію, а також про заходи, які вживаються для подолання ситуації, оскільки уникнення взаємодії з громадськістю чи пресою засвідчують байдуже ставлення керівництва до проблем співробітників чи можуть вказувати на провину; 4) прийняття невизначеності, спровокованої кризою, що становить загрозу існуванню та розвитку організації, характеризується неочікуваністю й несподіваністю настання й необхідністю термінового реагування на загрозу, негайних дій, без яких ситуація тільки погіршуватиметься; 5) налагодження постійної

оперативної комунікації керівництва організацією з зацікавленими сторонами, надання відкритої чесної інформації про загрозові події, навіть якщо немає повного розуміння нанесених збитків (що передбачає повідомлення того, що вже відомо, визнання того, що невідомо й пояснення того, що робиться для збору додаткової інформації); 6) відповідальна комунікація до, під час і після кризової події, що ґрунтується на прагненні зробити потрібну інформацію доступною для всіх сторін, які її потребують для прийняття рішень щодо своєї безпеки та благополуччя; 7) налагодження партнерства, співпраці й діалогу з громадськістю, опитування й урахування думки громадськості щодо питань ризику, що сприяє встановленню довіри й залученню громадськості до реагування на кризу, що перетворює громадськість на ресурс розвитку організації, без чого подолання кризової ситуації неможливе; 8) розуміння стурбованості громадськості й чесне попередження про наявність подальших потенційних ризиків і загроз, а також надання наукових доказів ступеню ризику, правдивої інформації, що сприяє попередженню обурення й неадекватного сприйняття ризику суспільством; 9) мінімізація шкоди від гострої кризової події, турбота про безпеку й забезпечення основних потреб персоналу організації, що зазнала кризи; 10) виявлення щирого співчуття, надсилання будь-яких повідомлень громадськості зважаючи на почуття тих, хто постраждав внаслідок кризи, що допомагає зберегти довіру та є важливим для мінімізації шкоди і подальшого відновлення постраждалих; 11) надання пропозицій і розумних рекомендацій щодо вживання можливих запобіжних заходів самозахисту з метою запобігання шкоди під час кризи, що попереджує переживання повної безпорадності у кризових ситуаціях; 12) постійне оновлення антикризових планів, розробка й впровадження оновленої стратегії діяльності організації, що здатна забезпечити попередження виникнення криз в майбутньому.

Слід урахувати, що надання об'єктивної відвертої інформації усім зацікавленим сторонам, органам влади, встановлення позитивних стосунків та відкритість із засобами масової інформації підтримує довіру й допомагає уникнути ускладнення кризової ситуації, а також сприяє залученню більшої кількості людей для її ефективного подолання, крім того, доступність до медіа й співпраця зі ЗМІ дозволяє швидко обмінюватися інформацією зі споживачами й висвітлювати що саме робить організація для подолання наслідків кризи на глобальному рівні, дозволяючи медіа бути важливим ресурсом суспільного добробуту. Навпаки, через надання неправдивої інформації чи її приховування, організація підвищує ймовірність наступної кризи, пов'язаної з недовірою.

Ознайомлення з означеними стратегіями, набуття відповідних компетенцій та формування готовності майбутніх фахівців соціальної галузі управлінської ланки діяти в умовах кризи відбувається під час вивчення навчальних дисциплін «Психологія (за професійним спрямуванням)», «Педагогічна деонтологія», «Соціальна політика», «Менеджмент соціальної роботи» та «Управління персоналом у соціальних інституціях» у процесі навчання у закладі вищої освіти.

#### Література:

1. Ulmer R.R., Sellnow T.L., Seeger M.W. Effective Crisis Communication: Moving From Crisis to Opportunity. Thousand Oaks. CA: SAGE Publications 2007. 216 p.

## **ЕКОНОМІЧНІ НАСЛІДКИ ВІЙСКОВИХ ДІЙ ДЛЯ ТРАНСПОРТНОЇ ІНФРАСТРУКТУРИ УКРАЇНИ**

*Дмитрієва О.І., д.е.н., професор  
Жук О.С., аспірант*

*Харківський національний автомобільно-дорожній університет*

Сучасне становище усієї транспортної інфраструктури України знаходиться в дуже важкому положенні, що спричинено військовими діями на території нашої держави.

Саме автомобільний, вантажний та пасажирський транспорт стали артерією, яка з'єднала всю територію України. В умовах відсутності повітряного транспорту, нестабільності залізничного, зупинки морського транспорту, саме автомобільний транспорт взяв на себе весь тягар перевезень. Евакуація наших громадян, доставка гуманітарних вантажів та допомоги Збройним Силам України – це лише невеликий перелік тих дій, що зараз відбуваються з використанням автомобілів.

З початку війни практично всі складові транспортної інфраструктури нашої держави так чи інакше постраждали. За даними Міністерства інфраструктури України було пошкоджено близько 33% усієї інфраструктури: 305 мостів, 19 аеропортів, 110 залізничних станцій та 24 тис. км доріг [1]. Втрачено найбільший у світі транспортний літака Ан-225 «Мрія», збитки попередньо оцінено у 300 млн доларів.

Таким чином, загальна шкода, заподіяна транспортній інфраструктурі України, зараз оцінюється у майже у \$35,3 млрд, і наразі ми не можемо говорити, що ці цифри останні, руйнування продовжуються щодня і ці цифри будить поки що зростати [2].

Безумовно війна на території нашої держави змінить роботи всього транспортного комплексу, бо наразі ми можемо бачити всі наші «слабкі місця».

Звісно передбачається інтенсивна робота з відновлення та розширення портів, залізничних колій, автодоріг, відновлення парку вагонів, вантажівок, автобусів та іншого транспорту.

Оскільки багато наших аеродромів зруйновано, то під час реконструкції можна спланувати оптимальну мережу аеропортів. Наприклад, не потрібно робити повітряне сполучення між містами, якщо швидкісний потяг долає цю відстань за 3-4 години. Одночасно з ремонтом колій потрібно будувати нові, придатні для запуску швидкісних потягів та інтегровані до ЕС.