

УДК 159.98

Козубенко Ірина Володимирівна,

старший викладач кафедри правничої лінгвістики

Національної академії внутрішніх справ

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8233-3770>

КРИЗОВА КОМУНІКАЦІЯ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ

Поліцейські присягають на вірність Українському народові та безперервно виконують покладені на них обов'язки (ст. 12 Закону) [1]. Згідно з Указом Президента України №64/2022 «Про введення воєнного стану в Україні» у зв'язку з військовою агресією Російської Федерації проти України, на підставі пропозиції Ради національної безпеки і оборони України, відповідно до пункту 20 частини першої статті 106 Конституції України, Закону України «Про правовий режим воєнного стану», наказів Міністерства внутрішніх справ, Національної поліції України, поліцейські разом з іншими органами виконавчої влади України повинні здійснювати заходи та наповняються повноваженнями, необхідними для забезпечення захисту безпеки населення, інтересів держави та оборони України в цілому [2].

Працівники Національної поліції України з 24.02.2022 кожного дня стикаються з емоційним напруженням при вирішенні тактично-оперативних завдань, які пов'язані з високим рівнем небезпеки. «Принцип безперервності» при несенні служби в умовах воєнного стану, як ніколи, є актуальним. Поліцейські постійно перебувають у засобах індивідуального бронезахисту, озброєні пістолетами та автоматами, ризикують своїм власним життям та здоров'ям, звільняють людей від завалів, надають домедичну та психологічну допомогу, стикаються з великою кількістю озброєних людей, а звичні звернення громадян на гарячу лінію 102, в умовах воєнного стану, характеризуються високим рівнем небезпеки. Під час несення служби поліцейські завжди перебувають в комунікації з різними верствами населення та за допомогою неї вирішують поставлені перед ними завдання (ст. 2 Закону) [1].

Національна поліція України співпрацює з органами державної влади та місцевого самоврядування, юридичними та фізичними особами для ефективної реалізації покладених на поліцію завдань. Патрульні підрозділи поліції співпрацюють з громадськістю та організаціями громадянського суспільства для запобігання злочинності, забезпечення безпеки, зниження рівня злочинності та

формування довіри між поліцією та громадськістю [1]. Беручи до уваги усю складність та важливість соціальних завдань, які стоять перед Національною поліцією України, вона прагне використовувати можливості співпраці та координації з державними та неурядовими організаціями, громадськими установами та суспільством для покращення комунікації, досягнення більших цілей та ефективних результатів

Одним із важливих положень роботи поліції є принцип взаємодії з населенням, регіональними громадами та громадськими об'єднаннями, що започаткований на партнерстві та співробітництві. Результат та точність виконаних повноважень, що покладаються на поліцію, визначає те, наскільки високий рівень має довіра суспільства до поліції. Рівень довіри суспільства до поліції визначається спеціальною соціологічною службою в порядку, встановленому Кабінетом Міністрів України. Принцип взаємодії поліції з суспільством реалізується завдяки співпраці та взаємодії з громадськістю.

Першочерговим способом взаємодії в соціумі є сегмент мобільних додатків. Так, за допомогою Viber, Telegram, Messenger управління можуть вибудувати взаємодію зі співробітниками, здійснюючи онлайн-трансляції, корпоративні розсилки, проводячи опитування, надаючи доступ до файлів та можливість спільної роботи над ними. Як правило, керівники державних структур та компаній досить добре вміють спілкуватися зі співробітниками щодо змін, які впливають на політику управління персоналом під час воєнного стану.

Згідно з цифровими дослідженнями, 71,8% працездатного населення в Україні є користувачами Інтернету, з яких 64,6% є активними користувачами соціальних мереж. Таким чином, соціальні медіа стали невід'ємною частиною комунікації суспільства. Крім веб-сайту, ряд організацій та компаній мають власні канали, групи, пабліки у Facebook та Instagram й щодня спілкуються зі своєю спільнотою, створюють опитування чи обговорення [3].

Сервіси для онлайн-зустрічей, наприклад, Zoom, Google Meet, Microsoft Teams, Slack ще з часів пандемії відіграють значну роль у якості додатка для комунікацій. Переваги соціальних медіа очевидні: можна самостійно швидко й легко поширювати повідомлення, досягати широкого охоплення без особливих зусиль і мати прямий зв'язок зі своєю онлайн-командою. Усі ці фактори роблять соціальні медіа ефективним інструментом комунікації навіть у часи глобальної кризи.

Але неправильно побудована комунікація в соціальних мережах може сама стати тригером і рушієм кризи. З початком війни в Україні стало зрозуміло, що соціальні медіа відіграють неоднозначну роль у кризовій комунікації: з одного боку, вони відкривають великі

комунікативні можливості, з іншого боку, вони таять у собі гострі ризики та небезпеки, які можуть створювати кризові ситуації внаслідок висвітлення замовленого проросійського контенту чи негативної частини інформації для формування суспільної паніки. Проте, якщо канали медіа-комунікації використовувати правильно, вони можуть стати цінним інструментом для їх нівелювання [3].

Криза (з лат. «скрута», «небезпека») – такий збіг обставин, за яких наявні засоби досягнення цілей стають неадекватними, у результаті чого виникають непередбачувані ситуації та проблеми. Кризові комунікації визначають як обмін інформацією між організаціями, владними структурами, ЗМІ й іншими зацікавленими особами та групами до, під час та після кризи, як розповсюдження організацією через ЗМІ повідомлень для громадськості про кризу [4, с. 5].

Кризою можна вважати стихійні лиха, пандемії, політичні, економічні або екологічні катаклізми, військові конфлікти, загальна властивість яких – це можливість генерувати непередбачувані значні зміни в суспільстві. Криза являє собою надзвичайну подію, що порушує усталену систему комунікації в суспільстві. В умовах кризи необхідне управління процесом комунікації, що спрямоване на поширення позиції та активних дій суб'єктів соціальної роботи, запобігання розповсюдженню чуток та дезінформації, а також нейтралізацію чи мінімізацію наслідків кризи. До ключових властивостей кризової комунікації можна віднести наступні: гнучкість та адаптивність способів взаємодії між суб'єктами; посилення неформальних засобів отримання та передачі інформації (через соціальні мережі, месенджери тощо); зниження централізму в комунікаційному процесі, своєчасне ситуативне реагування на проблеми, що виникають, та інші.

Кризову комунікацію в соціальній роботі можна визначити як налагодження сталої взаємодії органів місцевого самоврядування, інститутів громадянського суспільства, соціальних установ, церкви, представників бізнесу, контактних аудиторій (жители громади, внутрішньо переміщені особи, сім'ї загиблих воїнів, інші категорії постраждалих від воєнних дій) щодо виявлення наявних проблем та потреб, їх оперативного вирішення всіма учасниками взаємодії.

Основною вимогою кризової комунікації є вимога повідомляти тільки ту інформацію, яка може бути перевірена та підтверджена. В кризовій ситуації важливо пояснити аудиторії, чому якась інформація не може бути повідомлена в цей момент. Найважливішими чинниками ефективної кризової комунікації є інформаційна відкритість, чесність та доступність. Слід зазначити, що характерними проблемами комунікації в умовах кризи є різке скорочення кількості параметрів, які піддаються контролю, відсутність чіткої та зрозумілої інтерпретації

подій, утрата довіри до офіційних каналів комунікації, фрагментація інформаційних потоків тощо [4]. Складність кризової комунікації полягає в тому, що під час кризи існує велика кількість неуточнених даних та хибної інформації, брак інформації, що може породжувати невпевненість, страх, створювати паніку у населення. Кризова комунікація часто стикається з ризиком надання аудиторії неправильної та неактуальної картини того, що відбувається.

Особлива проблема полягає в тому, що аудиторія потребує швидкої та актуальної інформації про кризу та її наслідки, які можуть торкатися багатьох людей. Кризова комунікація потребує гнучкості, нестандартності, імпровізації, екстремальності, а іноді навіть порушення встановлених правил, але ґрунтуватися вона має виключно на правдивій інформації. Перебуваючи в кризовій ситуації, люди зазвичай схильні спрощувати повідомлення, пропускати певні нюанси. Під час кризи люди шукають додаткову інформацію, а також коментарі щодо неї, намагаючись підтвердити для себе вже отримані раніше повідомлення. Зважаючи на те, як люди опрацьовують інформацію, перебуваючи у стресі, під час комунікації потрібно використовувати повідомлення, які є простими та викликають довіру людей. Відсутність двосторонніх комунікаційних каналів під час кризи майже завжди веде до розриву відносин.

Стратегія кризової комунікації передбачає здійснення оцінки сильних та слабких сторін проведених комунікаційних заходів для того, щоб уникнути помилок у майбутньому. На підставі аналізу відгуків, оцінок та пропозицій контактних аудиторій намічаються та здійснюються заходи щодо корекції комунікації. Кризи стають частиною колективної пам'яті суспільства, вони можуть також стати джерелом аналогій для майбутніх рішень. Тому кризу можна сприймати як можливість навчитися її попереджати в майбутньому, аналізувати та мінімізувати її можливі наслідки. Наслідком кризи може бути як відновлення системи, так і її руйнування, як розв'язання накопичених протиріч, так і виникнення нової кризи. Вихід із кризи не завжди пов'язаний з позитивними наслідками. Не можна виключати можливості переходу однієї кризи в іншу, ще більш глибоку та тривалу. Кризи можуть виникати як ланцюгова реакція. Існує можливість консервації кризових ситуацій на доволі тривалий термін. Тому розробка стратегії кризової комунікації вкрай необхідна на всіх рівнях взаємодії.

Отже, криза є складним феноменом, що містить в собі як потенційні, так і реальні загрози та небезпеку, так і нові можливості для оновлення та перетворення в суспільстві, створюючи нові сучасні підходи до взаємодії, розширюючи аудиторію учасників співробітництва. Відбувається формування нової, гнучкої, більш адекватної до реалій, системи комунікації, спрямованої на подальший

розвиток спільноти. Кризові явища в суспільстві будуть сприяти появі нових або зміні вже існуючих соціальних практик, викликати реакцію на них з боку громадськості. Завдяки цьому будуть виникати нові поведінкові та комунікативні практики, нові суб'єкти взаємодії, що висуває нові вимоги до комунікативної компетентності поліцейських.

Список використаних джерел

1. Про Національну поліцію : Закон України від 02.07.2015 № 580-VIII // База даних (БД) «Законодавство України» / Верховна Рада (ВР) України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/580-19?find=1&text=присяга#Text>

2. Про введення воєнного стану в Україні : Указ Президента України №64/2022 від 24.02.2022 // База даних (БД) «Законодавство України» / Верховна Рада (ВР) України. URL: <https://www.president.gov.ua/documents/642022-41397>

3. Роль соціальних мереж у кризовій комунікації в умовах війни. [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://eba.com.ua/rol-sotsialnyh-merezh-u-kryzovij-komunikatsiyi-v-umovah-vijny/>

4. Мудрак Л. Комунікація і криза. Як громадам протистояти викликам і успішно діяти в період кризи: посіб. Київ : Без видавництва, 2020. 108 с.

УДК 343.985.7:343.34.343.77

Леоненко Андрій Анатолійович,

аспірант заочної форми навчання

наукової лабораторії з проблем протидії злочинності

ННІ № 1 Національної академії внутрішніх справ

ТИПОВІ СЛІДЧІ СИТУАЦІЇ ПРИ РОЗСЛІДУВАННІ ЗАВІДОМО НЕПРАВДИВИХ ПОВІДОМЛЕНЬ ПРО ЗАГРОЗУ БЕЗПЕЦІ ГРОМАДЯН, ЗНИЩЕННЯ ЧИ ПОШКОДЖЕННЯ ОБ'ЄКТІВ ВЛАСНОСТІ

Уперше визначення слідчої ситуації запропонував О. Н. Колесниченко. «Слідча ситуація – на його думку – це певне становище у розслідуванні злочину, що характеризується наявністю тих чи інших доказів та інформаційного матеріалу й виникаючими у зв'язку з цим конкретними завданнями його збирання і перевірки» [1, с. 214].

Аналіз слідчої ситуації має бути всебічним, глибоким й логічно бездоганним. Встановлення особливостей ситуації базується на особистому досвіді слідчого в розслідуванні аналогічних злочинів. Вибір найбільш ефективної системи прийомів розкриття конкретного