

Вовк Н. П. кандидат педагогічних наук, доцент,
Черкаський інститут пожежної безпеки
імені Героїв Чорнобиля НУЦЗ України
<https://orcid.org/0000-0001-6601-7030>

Мохнар Л. І. кандидат педагогічних наук,
Черкаський інститут пожежної безпеки
імені Героїв Чорнобиля НУЦЗ України
<https://orcid.org/0000-0001-7753-2345>

ВЕКТОРИ УДОСКОНАЛЕННЯ КОМУНІКАЦІЇ В УМОВАХ НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЙ

У статті окреслено та запропоновано шляхи вирішення проблеми побудови ефективної комунікації в умовах НС. Визначено основні питання та презентовано отримані результати за означеною проблематикою, зокрема з питань: поняття, специфіки комунікації, її удосконалення в умовах ліквідації НС. На основі результатів, отриманих ученими у попередніх наукових працях, актуалізовано нагальну потребу в обґрунтуванні та окресленні векторів удосконалення комунікації в умовах НС, зокрема, через досягнення взаєморозуміння у професійнокомунікативній ситуації, яке забезпечується внутрішніми ресурсами особистості фахівця, що впливають на конструктив спілкування під час взаємодії у професійній царині, та за рахунок розвитку у керівників підрозділів системи ДСНС організаційно-управлінських якостей.

Ключові слова: управлінська діяльність; комунікація; управлінська комунікація; комунікаційні мережі; інформаційна інфраструктура; інформаційна безпека; інформаційне забезпечення.

Вступ. Актуальність вислову «Хто володіє інформацією – той володіє світом» залишається незмінною, і саме сьогодні постійно пропонує нам ілюстрації підтвердження сутності цього вислову. Останні десять років світ перебуває в перманентній кризі з важкими травмами, втратами та збитками. Терористичні акти, пандемії, катастрофи техногенного та природного характеру як екстремальні події, із початку 21 століття є постійно присутніми у нашому житті. У 20 столітті про дані події більшість людей дізнавалися через одну або й декілька діб, завдяки телефону, телеграфу та пресі. Про події сьогодні, у тому числі й трагічні, із усіма подробицями телебачення та інтернет мережі сповіщають протягом декількох хвилин. Правдиву чи неправдиву інформацію та певні висновки щодо подій надходять до населення за допомогою Інтернет, соціальних мереж та безлічі каналів телебачення. У серпні 2021 року, згідно з дослідженнями, пересічний українець дізнавався інформацію через ТБ (75%), із соціальних мереж (44,1%), використовуючи Facebook (58,2%),

Instagram (24,8%), Telegram (8,5%), Twitter (7,8%). [8]. Інформаційними потоками, які постійно збільшуються та характеризуються певним ступенем достовірності, пронизане наше життя. Зміни їх властивостей та параметрів може потягнути за собою погіршення нормальних умов і порядку життєдіяльності, спричинені трагічною подією, епідемією, аварією.

Виходячи із специфіки піднятої проблеми, вважаємо необхідними вирішення наступних завдань: провести порівняльну експлікацію понять «соціальна комунікація», «комунікація в соціальному управлінні», «управлінська комунікація»; виділити напрями здійснення управлінської комунікації в умовах НС; провести аналіз моделей комунікації; виокреслити напрями їх застосування в управлінській діяльності в умовах НС з метою її удосконалення.

Мета роботи полягає у розгляді специфіки комунікації в умовах надзвичайних ситуацій та окресленні векторів її удосконалення.

Теоретичне підґрунтя. Дослідження щодо управлінської діяльності, її інформаційного забезпечення, особливостей організації та здійснення комунікації в умовах НС проведені рядом вчених. О. Азаренко та Ю. Гончаренко досліджено та виокремлено специфіку НС, які обумовлюються інформаційними потоками, у роботах цих авторів проведено аналіз НС інформаційного характеру [1, 21-25]. У роботах О. Барило розглянуто достовірність отриманої інформації про НС як фактор, що впливає на прийняття обґрунтованого рішення про застосування сил і засобів цивільного захисту органами державного управління; деякі питання щодо вдосконалення інформаційного забезпечення в НС, визначено можливі шляхи своєчасного отримання достовірної інформації в районі НС для прийняття адекватного рішення про застосування наявних сил і засобів та досліджено оперативність, як показник оцінювання ефективності організації державного управління у НС [3]. Вовк Н. деталізовано особливості та виокремлено фактори, які обумовлюють ефективність комунікативного процесу, виділено психологічні підходи до підвищення ефективності комунікації в умовах антикризового управління [4, 21]. Є. Романенко проведено аналіз державно-управлінської комунікації як механізму реалізації державної політики, та охарактеризовано комунікативну модель діяльності органів державної відповідно до певної комунікативної ситуації, яка включає відповідні засоби на її реагування. В. Овсяником розглянуто теоретичні аспекти кризових комунікацій за умов надзвичайних ситуацій, визначено складники кризової комунікації в галузі державного управління та розглянуто теоретичні та методологічні аспекти антикризових комунікацій [10], Л. Мудрак запропоновано закони й принципи комунікацій та правила побудови комунікативних стратегій в умовах кризи [8]. Вченими П. Б. Волянським, С. О. Гур'євим, О. С. Соловійовим, А. В. Терентьєвою розглянуто теоретичні основи управління в умовах НС,

досліджено визначення, принципи та заходи цивільного захисту, структуру системи управління в НС та охарактеризовано комплекс заходів з оперативного управління ліквідацією наслідків НС; запропоновані кількісні та якісні методи оцінки ризику та методологію їх застосування при аналізі потенційно можливих НС; принципи та технології оперативного управління процесом ліквідації наслідків НС природного і техногенного характеру; принципи формування та реалізації технологій інформаційної підтримки та інформаційно-аналітичного супроводу прийняття управлінських рішень за умов НС і методологію кризового менеджменту [7].

В результаті проведеного аналізу робіт вважаємо, що питання побудови ефективної комунікації в умовах НС та окреслення векторів щодо її удосконалення залишається актуальним. Незважаючи на те, що питання управлінської діяльності, особливостей організації та здійснення комунікації в умовах НС досліджується вже тривалий час, на сьогодні воно залишається відкритим. Це обумовлено, у першу чергу, впровадженням новітніх технологій у діяльність людини, що з'являються як результати досягнень світового науково-технічного прогресу, та високою ймовірністю виникнення небезпек техногенного, природного, воєнного та соціально-політичного характеру, тенденції до зростання яких спостерігаються протягом початку III тисячоліття. Вважаємо, що під час ліквідації НС, спричинених землетрусами, цунами, селями та зсувами, терористичними актами та пандеміями, важливу роль у координуванні, управлінні, наданні інформації рятувальним командам та з метою здійснення інформування та надання допомоги жертвам, потерпілим, їх родичам та населенню, яке постраждало внаслідок НС, є управлінська комунікація. Переривання в комунікаційних каналах зв'язку у самій системі і ззовні здатні спровокувати сум'яття та безлад та зменшити здатність керувати ситуацією.

Методи дослідження. При проведенні аналізу попередніх джерел та наукової інформації з визначеної проблематики, дотичних до досліджуваної проблеми, було використано ретроспективний та критичний аналіз, при аналізі нормативних актів було застосовано контекстний аналіз. Застосовано метод компаративного аналізу систем антикризового менеджменту Панамериканської організації охорони здоров'я та Всесвітньої організації охорони здоров'я (ПООЗ / ВООЗ) у США. Використано гіпотетичний метод - висунуте наукове припущення щодо важливості створення системи зворотного зв'язку, здійснення управлінських впливів на регулювання інформаційного обміну, на механізми формування суспільної думки, із застосуванням сучасних досягнень інформаційних технологій та гарантування безпеки інформаційної інфраструктури країни в управлінні в умовах НС.

Результати і обговорення.

Відповідно до Кодексу цивільного захисту України, управління в надзвичайній ситуації (НС) - це постійне керівництво з боку органу управління та уповноваженого керівника з ліквідації НС залученими службами і силами та організація виконання завдань із ліквідації НС, або мінімізації її наслідків [6]. Управління полягає у рішучому і наполегливому впровадженні заходів, передбачених планами реагування на НС, та прийнятих рішень щодо виконання завдань оперативного реагування на НС у встановлені терміни.

Систему управління в НС складають: органи управління - безпосередні (Керівник робіт із НС і Штаб з ліквідації НС) та координуючі (спеціальна комісія з ліквідації наслідків НС, комісії з питань техногенно-екологічної безпеки та НС); пункти управління (стаціонарні та пересувні) та центри управління в НС; системи зв'язку та інформатизації [6].

У Статуті дій у НС органів управління та підрозділів Оперативно-рятувальної служби цивільного захисту викладено принципи управління: це безперервність, твердість, гнучкість та стійкість управління в НС. Перший принцип

управління під час НС – безперервність, він реалізується через своєчасне прийняття рішень та оперативне доведення завдань до підпорядкованих підрозділів ОРС ЦЗ, наявність зв'язку з ними та взаємодіючими органами управління, своєчасним розгортанням пересувних пунктів управління, оперативним відновленням порушеного управління. [9]. Гнучкість управління забезпечується оперативним реагуванням на зміну обстановки, своєчасним уточненням прийнятих рішень, поставлених завдань та порядку взаємодії. Стійкість управління досягається розгортанням у районі НС основного і пересувного пунктів управління та дублюючих засобів зв'язку [15, 175].

Як зазначає Т. Ю. Базаров, управлінська діяльність має переважно комунікативний міжособистісний характер. Комунікативна взаємодія, яка здійснюється у результаті тісного функціонального зв'язку учасників управління, розглядається дослідником як колективна єдність, а елемент розуміння як необхідна особистісна складова комунікативного процесу. Розуміння має бути завжди, навіть у випадку, коли процес спілкування не супроводжується особистісним контактом [13, 167].

Німецький дослідник К. Дойч державно-управлінську комунікацію назвав "нервовою системою державного управління", оскільки вона є визначальним фактором, зумовлюючим поведінку та діяльність людей у процесах формування та реалізації державної політики. Здатність передавати інформацію, ясно та недвозначно давати вказівки, прагнучи правильного і однозначного розуміння, - є умовою того, наскільки чітко й правильно підлеглі зрозуміють та виконають вказівки, від взаєморозуміння будуть залежати результати роботи та її ефективність [2].

Процес комунікації, який існує в управлінській діяльності в умовах НС – це управлінська комунікація, яка визначається нами як цілісна сукупність управлінських зв'язків та взаємодій між суб'єктами управлінської діяльності, що

здійснюються за вертикаллю, горизонталлю усередині структури та із зовнішнім суспільним середовищем. В першу чергу управлінська комунікація забезпечує реалізацію управлінських функцій, тобто функцій суб'єкта управління [18].

Управління в умовах НС обов'язково передбачає взаємодію між органами державного управління та іншими організаціями. І, як зазначає у своїх працях В. А. Терентьева, ключову роль тут відіграє здатність скоординувати зусилля в проведенні спільних оперативних дій та у забезпеченні зв'язків [15, 177]. Відповідно, за цих обставин, основна задача комунікації в умовах НС полягає у забезпеченні безперервності потоків інформації на адресу груп та установ, що залучені до роботи в умовах цієї ситуації, з метою зниження ризиків, мінімізації страхів, інших небажаних емоційних станів та реакцій.

Експлікаційний аналіз поняття комунікація, проведений на основі вивчення робіт А. П. Балашова, Ф. Ігебаєвої, Т. Кузнецової, Ч. Осгуда, Ю. О. Хабермаса, У. Шрамма дозволив зробити висновок, що переважна більшість вчених розглядають дане поняття як складний та багатокомпонентний процес.

Як визначає Ю. О. Хабермас, соціальна комунікація – це процес встановлення зв'язку та передачі інформації, який ґрунтується на взаєморозумінні суб'єктів комунікації, що поєднані спільною справою, потребами, інтересами або ж метою [17].

У працях Т. Кузнецової знаходимо чотири основні взаємопов'язані завдання, які соціальна комунікація вирішує у процесі свого здійснення. До них віднесено: 1. інтеграцію окремих індивідів у соціальні групи і спільності, та зокрема спільності - у єдину і цілісну систему суспільства; 2. внутрішню диференціацію суспільства та груп, спільностей, соціальних організацій, інститутів, що його складають; 3. відокремлення суспільства і різних груп, спільностей одна від одної у процесі їх взаємодії, що як правило призводить до глибшого

усвідомлення ними своєї специфіки та до ефективнішого виконання притаманних їм функцій; 4. створення передумов та основних компонентів для підготовки, прийняття та здійснення управлінського рішення [8].

У роботах Ф. Ігебаєвої виділено такі основні компоненти комунікації:

1. суб'єкти комунікаційного процесу – відправник та отримувач повідомлення (комунікатор та реципієнт);

2. засоби комунікації – своєрідний код, що використовується для передачі інформації у знаковій формі, а також канали, через які передається повідомлення від комунікатора до реципієнта;

3. предмет комунікації (явище, подія, стан справ) та повідомлення, яке його описує, відображає (текст, стаття, пропозиція, заклик до дій);

4. ефекти комунікації, які проявляються у зміні внутрішнього стану суб'єктів комунікативного процесу, у їх взаємовідносинах або ж діях внаслідок комунікації [5, 97].

Основні елементи процесу комунікацій виділено А. Балашовим, до них відносяться: відправник - людина, що генерує ідеї і передає їх; повідомлення - текстова або закодована інформація; канал - засіб передачі інформації; одержувач - людина, якій відправник адресує передане повідомлення [2, 54]

В результаті проведеного аналізу робіт поняття *комунікації у соціальному управлінні визначається нами як свідомий, цілеспрямований вплив на соціальну систему в цілому або на її окремі елементи, який здійснюється на основі використання притаманних цій системі об'єктивних закономірностей та тенденцій* [2, 54]. Відповідно соціальна комунікація визначається нами як процес міжособистісної взаємодії. Даний процес передбачає активний зворотній зв'язок, тобто акт емоційного контакту. Основна мета соціальної комунікації полягає у здійсненні взаємозв'язку між суб'єктами суспільства [2, 73].

У ході нашого дослідження вважаємо необхідним провести розгляд кругової

(циркулярної) моделі комунікації, яку запропонували У. Шрамм та Ч. Осгуд. До структури даної моделі вміщено практично всі принципово важливі для управління компоненти: відправник, отримувач, повідомлення, яке кодується; повідомлення, яке підлягає декодуванню; канал передавання повідомлення та, відповідно, результат комунікації [20]. Дана модель представляє комунікацію у вигляді інтерактивного та інтерпретативного процесу, у якому комуніканти практично надсилають і одночасно з цим отримують сигнали у вигляді повідомлень. До переваг застосування даної моделі комунікації у розгляді процесу управління в умовах НС відносимо наступні: циркулярна модель комунікації – це динамічна модель, за допомогою неї є можливість представити процес розгортання ситуації; дана модель не розділяє відправника та отримувача, у певний момент одна людина може бути в обох ролях, що перетворює обидві сторони на активних учасників взаємодії; у даній моделі акцент зроблено на зворотній зв'язок; модель демонструє, як правильність та точність повідомлення є необхідними для його правильного сприйняття; циркулярний характер дозволяє обом сторонам викласти свою думку. У цій моделі виокремлюються два принципово важливі для управління моменти: комунікація розглядається як безмежний процес у просторі та часі; відповідальність за її успішність покладається не лише на відправника, але й на отримувача.

Аналіз застосування даного підходу в організаційно-комунікаційному середовищі дозволив зробити висновок, що комунікаційні процеси в організації не є простими комунікативними актами лінійної або циркулярної моделі, а є складними мережами, які переплітаються.

Перспективним напрямом у дослідженні управлінської комунікації в умовах НС вважаємо застосування моделі **аналізу комунікаційних мереж**, яка описує відношення між елементами процесу комунікації на рівні індивідуальної взаємодії у малих групах,

наприклад, під час несення служби караулом в пожежно-рятувальних частинах, під час проведення рятувальних робіт на воді, здійснення пошуково-рятувальних робіт. У дослідженнях А. Бавеласа (1950), Г. Левітта (1951), М. Шоу (1954), які лежать в основі **мережевої моделі комунікації**, було виділено два універсальних типи комунікаційних мереж: радіальні та взаємопов'язані. Для радіальних мереж характерними є: відкритість, великі потоки інформації, нестійкість; для взаємопов'язаних мереж – обмеженість інформації, замкненість комунікаційного контуру, постійність взаємодії. Вважаємо, що саме у оптимальній взаємодії радіальних і взаємопов'язаних комунікаційних мереж є можливість удосконалення управлінської комунікації в умовах НС.

Як зазначає А. Балашов, « ... з технологічної точки зору комунікації - це сукупність взаємопов'язаних процедур, або ж етапів руху інформації, що здійснюються у такій послідовності: 1. Зародження ідеї і формулювання повідомлення; 2. Вибір каналу зв'язку та кодування інформації; 3. Передача повідомлення; 4. Декодування повідомлення і сприйняття інформації; 5. Формулювання відповіді відправнику; 6. Передача відповіді. Подальший розгляд виокремлених етапів (процедур) дозволяє ширше їх представити. Отже, перший етап - зародження ідеї, зазвичай, полягає у обмірковуванні і формулюванні ідеї, повідомлення, які будуть предметом обміну. Джерелами ідей, як правило, є інформація - це можуть бути новини, ситуації, робочі плани, звіти, нормативи, накази і т.д.). Для відправлення повідомлення необхідно обрати канал зв'язку і закодувати інформацію. Передача повідомлення є фізичне використання обраного каналу для доставки повідомлення. Декодування інформації полягає у переведенні символів відправника в думці одержувача. Під час здійснення комунікації надзвичайно важливу роль відіграє зворотний зв'язок, як відповідь відправнику реакції на те, що

було почуто, прочитано або побачено [2, 47-50]. Як зазначає дослідник, сприяти удосконаленню міжособистісного обміну буде добре відпрацьована система зворотного зв'язку. Отже, наявність зворотного зв'язку може сприяти значному підвищенню ефективності обміну інформацією, й, відповідно, сприяти удосконаленню управлінської діяльності. Як зазначає Ф. Ігебаєва, незважаючи на те, який канал комунікативної взаємодії використовується у практиці управлінської діяльності, у всіх випадках необхідно прагнути до встановлення зворотного зв'язку [5, 97].

Оскільки комунікація є не просто потоком інформації, а також і обміном повідомленнями між керівниками та підлеглими, між підрозділами відповідних служб та організацій, важливим є не лише оперативне переміщення повідомлень каналами комунікацій, але й правильність розуміння отримувачем сутності та смислу повідомлення. А задля цього необхідно набути вміння не лише чітко виражати свої думки та розпорядження, але й уважно слухати і чути співрозмовника - без цього неможливо підвищити ефективність комунікативної взаємодії як специфічного обміну інформацією.

Управлінський процес завжди передбачає комунікативну взаємодію його учасників – керівника і підлеглих, ефективність якої визначається, передусім, рівнем комунікативної компетентності керівника. Як зазначає Л. Руденко, комунікативність ґрунтується на певній сукупності знань і вмінь, які сприяють ефективному здійсненню комунікативного процесу, і відображає здатність особистості налагоджувати і підтримувати необхідні контакти з людьми. При цьому досягнення взаєморозуміння у професійнокомунікативній ситуації забезпечується внутрішніми ресурсами особистості фахівця, за допомогою яких вона конструктивно спілкується під час взаємодії у професійній царині [15].

Тому закономірним є віднесення дослідницею О. Повстин комунікативних якостей до групи організаційно-управлінських якостей для майбутніх

фахівців у галузі безпеки людини. Зокрема, до комунікативних якостей керівників підрозділів ДСНС відносимо: - знання теорії та практики професійної комунікації; - вміння правильно вибудовувати систему професійних контактів; - добре розвинені навички управління підлеглими під час ліквідації наслідків надзвичайних ситуацій і порятунку людей; - здатність до активного слухання співрозмовника, вираженість і принциповість; - вміння чітко висловлювати свої думки, особливо в екстремальних ситуаціях, аргументовано відстоювати свої позиції, зважаючи при цьому на думку інших; - регулювати власну комунікативну діяльність; - за допомогою комунікативних засобів координувати дії партнерів під час виконання аварійно-рятувальних робіт [11, 58].

Отже, поряд з вектором удосконалення управлінської комунікації в умовах надзвичайних ситуацій через розвиток комунікативних якостей керівників підрозділів ДСНС виокремлено наступні вектори: **створення системи зворотного зв'язку, здійснення управлінських впливів на регулювання інформаційного обміну, на механізми формування суспільної думки та збору пропозицій, із застосуванням сучасних досягнень інформаційних технологій у організації та здійснення процесу управління.**

Широке застосування та розвиток у сьогоденні отримали інформаційно-управлінські системи - як одна з найважливіших умов успішного функціонування апарату управління і організації в цілому. У даній роботі ми розглядаємо інформаційно-управлінські системи як сукупність інформаційно-технічних засобів, інформаційних процесів і каналів для переробки і передачі інформації. У великих організаціях інформаційно-управлінські системи створені та ефективно функціонують для обслуговування процесу аналізу діяльності підрозділів за той чи інший період часу та для підготовки й прийняття управлінських рішень. На сьогоднішній день

інформаційно-управлінські системи, як правило, функціонують на базі сучасної техніки, програмного забезпечення та інформаційних технологій передачі повідомлень.

У цьому контексті особливої актуальності набуває інформаційне забезпечення в умовах НС. Відповідно до Статті 81 Кодексу ЦЗ інформаційне забезпечення входить напрямів із життєзабезпечення постраждалих щодо створення і підтримання умов, мінімально необхідних для збереження життя і здоров'я населення в зонах надзвичайних ситуацій, поряд із забезпеченням населення водою, продуктами харчування, предметами першої необхідності, місцем для тимчасового проживання, виробами медичного призначення, лікарськими засобами та комунально-побутовими послугами, а також транспортним забезпеченням [6].

В умовах НС інформаційне забезпечення реалізується також через систему оповіщення, яка, згідно Ст.2, п. 39 Кодексу ЦЗ, являє собою комплекс організаційно-технічних заходів, апаратури і технічних засобів оповіщення, апаратури, засобів та каналів зв'язку, призначених для своєчасного доведення сигналів та інформації про виникнення надзвичайних ситуацій до центральних і місцевих органів виконавчої влади, підприємств, установ, організацій та населення [6].

Також у Ст. 21. Кодексу ЦЗ стосовно інформаційного забезпечення знаходимо, що «... громадяни України мають право на отримання інформації про надзвичайні ситуації або небезпечні події, що виникли або можуть виникнути, у тому числі в доступній для осіб з вадами зору та слуху формі. У Ст. 27, п. 4. вказано, що громадяни, які виконують завдання із запобігання або ліквідації наслідків надзвичайних ситуацій у складі добровільного формування цивільного захисту, мають право на отримання інформації про надзвичайну ситуацію та про заходи необхідної безпеки [6].

Як зазначає О. Г. Барило, « ... інформаційне забезпечення – це динамічна

система отримання, оцінки, зберігання та переробки даних, створена з метою вироблення управлінських рішень» [3]. Відповідно, його можна розглядати і як процес забезпечення інформацією, і як сукупність форм документів, нормативної бази та реалізованих рішень щодо обсягів, розміщення та форм існування інформації, яка використовується в інформаційній системі у процесі її функціонування.

В. М. Овсяник пропонує у інформаційному забезпеченні виділяти такі етапи: постановка завдань щодо встановлення відповідних інформаційних зв'язків і визначення цілей інформування; створення фонду відомостей, банку даних; обробка інформації, її систематизація, внаслідок чого відомості стають придатними для подальшого використання; визначення найоптимальнішого режиму використання всіх форм і засобів поширення (обміну) інформації, застосування найраціональніших з них; надання (поширення) інформації за допомогою спеціальних форм і засобів (повідомлення засобів масової інформації (ЗМІ), публічні виступи, оприлюднення правових актів та ін.) [10, 108].

У роботі С. П. Потеряйко, О. Г. Барило, Ю. П. Переверзін, А. М. Демків запропоновані заходи для покращення системи інформаційного забезпечення державного управління у НС. До них відносяться: забезпечення органів управління кваліфікованими аналітиками, які спроможні до пошуку, отримання, аналізу і узагальнення великих обсягів різнопланової інформації, її розподілу між ланками управління та персоналом, надання керівництву узагальненої достовірної інформації, необхідної для прийняття управлінських рішень; підвищення достовірності інформації про НС за рахунок її отримання із декількох джерел та підтвердження її змісту протягом певного відрізка часу; оснащення органів державного управління новітніми засобами зв'язку та передачі даних [12, 62]. Як зазначають автори, завдяки зазначеним заходам існує можливість підвищення ефективності

функціонування системи державного управління у надзвичайних ситуаціях, відповідно, за рахунок створення та удосконалення системи інформаційного забезпечення.

У певних ситуаціях організація роботи щодо здійснення ефективної управлінської комунікації в умовах НС є виключно складною справою, і нехтування нею може потягнути за собою серйозні наслідки. Труднощі управління під час ліквідації наслідків НС пов'язані з особливостями інформаційного впливу в екстремальних умовах. До їх виникнення можуть призвести: затримка із надходженням, приховування, перекручування або ж знищення оперативної інформації, випадки несанкціонованого доступу до неї певних осіб (або груп осіб). Вважаємо, що особливе значення у вказаних умовах має гарантування безпеки інформаційної інфраструктури країни (у випадку аварії, катастрофи, стихійного лиха). Під поняттям «безпеки інформаційної інфраструктури» ми розуміємо систему збирання та обробки інформації про можливе виникнення надзвичайної ситуації, а також систему прийняття рішень з оперативних дій (реакцій), пов'язаних із розвитком таких ситуацій і ліквідацією їх наслідків [10].

Ураховуючи особливе значення гарантування безпеки інформаційної інфраструктури країни під час ліквідації наслідків аварій, катастроф, стихійних лих, є необхідність висунення напрямів гарантування інформаційної безпеки, до яких відносимо:

- розробку ефективної системи моніторингу об'єктів підвищеної небезпеки, порушення функціонування яких може призвести до виникнення НС, і прогнозування таких ситуацій;

- удосконалення системи інформування населення про загрози виникнення НС, умови їх виникнення і розвитку;

- підвищення надійності систем обробки та передачі інформації, які забезпечують діяльність органів державної виконавчої влади;

- прогнозування поведінки населення під впливом помилкової чи недостовірної інформації про можливі НС і розробка заходів щодо надання допомоги великим масам людей в таких ситуаціях;

- розробку спеціальних заходів із захисту інформаційних систем, які забезпечують керування екологічно небезпечними й економічно важливими виробництвами [10, 109].

У процесі окреслення векторів удосконалення управлінської комунікації в умовах НС цікавим для нас є досвід працівників Панамериканської організації охорони здоров'я та Всесвітньої організації охорони здоров'я (ПООЗ / ВООЗ) у США. Організована ними робота з комунікації в умовах НС передбачає ряд напрямів діяльності, до яких відносяться: інформування, підтримка довіри, захист репутації, розробка проактивних новин та повідомлень у соціальних мережах та ряд інших напрямів [16; 19].

У надзвичайних ситуаціях комунікаційні цілі ПООЗ / ВООЗ полягають у забезпеченні того, щоб люди з груп ризику та постраждалі, а також зацікавлені сторони були проінформовані настільки, наскільки це є їм необхідним для захисту свого здоров'я та безпеки.

Наступним надзвичайно важливим напрямом є підтримка довіри до інформації та відповідних інструкцій і відповідних дій. До Нової програми ВОЗ з надзвичайних ситуацій в галузі охорони здоров'я входить напрям трансформації методів роботи Організації під час епідемій та НС. Його основним завданням є швидке та ефективне реагування на міжнародні та національні ситуації в галузі охорони здоров'я. Важливу роль у даному процесі відіграють комунікації в укріпленні довіри до партнерів, а також у підтримці та захисті репутації Організації.

Система управління інцидентами ПООЗ / ВОЗ допомагає прискорити розробку сучасних та технічно обґрунтованих інструкцій та заходів щодо зниження ризиків для життя здоров'я під час НС в галузі охорони здоров'я населення. ВОЗ планує розгорнути Мережу зв'язку ВОЗ в надзвичайних

ситуаціях (ECN) із фахівців з інформування в галузі охорони здоров'я, які пройшли інтенсивну підготовку та були сертифіковані відповідно до наявності навичок для роботи у групах реагування в НС.

Відділ ПООЗ / ВОЗ зі зв'язків із громадськістю планує, реалізує та оцінює зв'язок у НС відповідно до вимог. Наявний штаб - група аварійного зв'язку, яка укомплектована DCO, виконує функції аналізу потреб в ремонті, поліпшенні та удосконаленні зв'язку. До його завдань також входить: відстеження інформації про НС в новинах та соціальних мережах; розробка та адаптація матеріалів та тем для обговорення з урахуванням різної аудиторії слухачів; розробка проактивних новин та повідомлень у соціальних мережах; відповіді на питання та запити ЗМІ; проектування та створення веб-сайтів про НС; розробка та оновлення контенту сайту; координування комунікаційної діяльності із внутрішніми та зовнішніми партнерами. Вказані комунікаційні структурні утворення розвиваються на місцевому, регіональному та національному рівнях; координування розробки, оформлення, адаптації та поширення повідомлень здійснюється на всіх трьох рівнях [16; 19].

Висновки. Отже, в результаті проведеного аналізу ряду робіт комунікація розглядається як складний та багатокомпонентний процес (А. П. Балашов, Ф. Ігебаєва, Т. Кузнецова, Ч. Осгуд, Ю. О. Хабермас, У. Шрамм), соціальна комунікація - як процес встановлення зв'язку та передачі інформації, заснований на взаєморозумінні суб'єктів комунікації, які поєднані спільною справою, потребами, інтересами, метою. Комунікація у соціальному управлінні - як свідомий, цілеспрямований вплив на соціальну систему в цілому або на її окремі елементи, який здійснюється на основі використання притаманних цій системі об'єктивних закономірностей та тенденцій.

В результаті вивчення підходів та аналізу моделей комунікації [2; 5; 8; 10; 15; 17; 18] виокремлено мережеву модель

комунікації, в основі якої виділено два універсальних типи комунікаційних мереж: радіальні та взаємопов'язані. Аналіз комунікаційних мереж, який описує відношення між елементами процесу комунікації на рівні індивідуальної взаємодії у малих групах (під час несення служби караулом в пожежно-рятувальних частинах, під час проведення рятувальних робіт на воді, здійснення пошуково-рятувальних робіт), дав можливість виокремити напрям удосконалення управлінської комунікації, який полягає у оптимальній взаємодії радіальних і взаємопов'язаних комунікаційних мереж. Проведений аналіз застосування циркулярної (кругової) моделі комунікації в організаційно-комунікаційному середовищі дозволив зробити висновок, що комунікаційні процеси в організації не є простими комунікативними актами лінійної або циркулярної моделі, а є складними мережами, які переплітаються. Завдяки аналізу виділено ряд переваг застосування даної моделі в управлінській комунікації та два принципово важливі для управління моменти: комунікація розглядається як безмежний процес у просторі та часі; відповідальність за її успішність покладається не лише на відправника, але й на отримувача.

Основна задача комунікації в умовах НС - забезпечення безперервних потоків інформації на адресу груп та установ, залучених до роботи в даних умовах, із метою зниження ризиків, недопущення або мінімізації страхів, інших небажаних емоційних реакцій. Ключова роль у даному процесі належить здатності скоординувати зусилля в проведенні спільних оперативних дій та у забезпеченні зв'язків.

В умовах НС рішення керівника ліквідації НС є основою управління, причому він несе повну відповідальність за управління підпорядкованими силами та за успішне виконання завдань із ліквідації наслідків НС. Принципами управління є безперервність, твердість, гнучкість та стійкість управління в НС.

Управлінська комунікація є цілісною сукупністю управлінських зв'язків та взаємодій між суб'єктами управлінської діяльності за вертикаллю, горизонталлю усередині структури та із зовнішнім суспільним середовищем. Специфіка управлінської комунікації, тобто процесу комунікації, який існує в управлінській діяльності в умовах НС, полягає у створенні системи зворотного зв'язку, здійснення управлінських впливів на регулювання інформаційного обміну, на механізми формування суспільної думки, гарантування безпеки інформаційної інфраструктури країни, а також застосування сучасних досягнень інформаційних технологій у організації та здійснення процесу управління.

Зворотній зв'язок має особливе значення в управлінській діяльності в умовах НС, при цьому досягнення взаєморозуміння у професійнокомунікативній ситуації забезпечується внутрішніми ресурсами особистості фахівця, за допомогою яких вона конструктивно спілкується під час взаємодії у професійній царині. Відповідно до даного підходу, удосконалення управлінської комунікації в умовах НС є можливим за рахунок розвитку у керівників підрозділів системи ДСНС організаційно-управлінських якостей, а саме: знання теорії та практики професійної комунікації; вміння правильно вибудовувати систему професійних контактів; навички управління підлеглими під час ліквідації наслідків надзвичайних ситуацій і порятунку людей; здатність до активного слухання співрозмовника, вираженість і принциповість; вміння чітко висловлювати свої думки, особливо в екстремальних ситуаціях, аргументовано відстоювати свої позиції, зважаючи при цьому на думку інших; регулювати власну комунікативну діяльність; за допомогою комунікативних засобів координувати дії партнерів під час виконання аварійно-рятувальних робіт.

Поряд з вектором удосконалення управлінської комунікації в умовах надзвичайних ситуацій через розвиток комунікативних якостей керівників

підрозділів ДСНС виокремлено наступні вектори: створення системи зворотного зв'язку, здійснення управлінських впливів на регулювання інформаційного обміну, на механізми формування суспільної думки та збору пропозицій, із застосуванням сучасних досягнень інформаційних технологій у організації та здійснення процесу управління.

Як один із напрямів управлінської комунікації в умовах НС нами розглядається інформаційне забезпечення, яке входить до напрямів життєзабезпечення постраждалих в умовах НС. Виділено етапи інформаційного забезпечення в умовах НС: постановка завдань щодо встановлення відповідних інформаційних зв'язків і визначення цілей інформування; створення фонду відомостей, банку даних; обробка інформації, її систематизація; надання та поширення інформації за допомогою спеціальних форм і засобів. Окреслено заходи покращення системи інформаційного забезпечення державного управління у НС: забезпечення органів управління кваліфікованими аналітиками, які спроможні до пошуку, отримання, аналізу і узагальнення великих обсягів різнопланової інформації, її розподілу між ланками управління та персоналом, надання керівництву узагальненої достовірної інформації, необхідної для прийняття управлінських рішень; підвищення достовірності інформації про НС за рахунок її отримання із декількох джерел та підтвердження її змісту протягом певного відрізка часу; оснащення органів державного управління новітніми засобами зв'язку та передачі даних.

Важливу роль в управлінні в умовах НС має гарантування безпеки інформаційної інфраструктури країни, яке являє собою систему прийняття рішень з оперативних дій (реакцій), пов'язаних із розвитком таких ситуацій і ліквідацією їх наслідків, а також систему збирання та обробки інформації про можливе виникнення НС. До специфічних напрямів забезпечення інформаційної безпеки відносимо: – розробку ефективної системи

Питання психології

моніторингу об'єктів підвищеної небезпеки, порушення функціонування яких може призвести до виникнення НС, і прогнозування таких ситуацій; – удосконалення системи інформування населення про загрози виникнення НС, умови їх виникнення і розвитку; – підвищення надійності систем обробки та передачі інформації, які забезпечують діяльність органів державної виконавчої влади; – прогнозування поведінки населення під впливом помилкової чи недостовірної інформації про можливі НС і розробка заходів щодо надання допомоги великим масам людей в таких ситуаціях; – розробку спеціальних заходів із захисту інформаційних систем, які забезпечують керування екологічно небезпечними й економічно важливими виробництвами.

Звернення до досвіду США (ПООЗ/ВООЗ) дало можливість доповнити виокреслені вектори щодо удосконалення комунікації в умовах НС наступними:

організація системи комунікації в укріпленні довіри до партнерів, у підтримці та захисті репутації відомства, підтримки довіри до інформації та відповідних інструкцій і відповідних дій; створення системи управління інцидентами, яка допомагає прискорити розробку сучасних та технічно обґрунтованих інструкцій та заходів щодо зниження ризиків для життя здоров'я під час НС; організація системи відстеження інформації про НС в новинах та соціальних мережах; розробка та адаптація матеріалів та тем для обговорення з урахуванням різної аудиторії слухачів; розробка проактивних новин та повідомлень у соціальних мережах; відповіді на питання та запити ЗМІ; проектування та створення веб-сайтів про НС; розробка та оновлення контенту сайту; координування комунікаційної діяльності із внутрішніми та зовнішніми партнерами.

Список використаних джерел

1. Азаренко Е., Гончаренко Ю., Дивизинюк М., Ковач В. Чрезвычайные ситуации, обусловленные информационными потоками. Вісник Правове, нормативне та метрологічне забезпечення системи захисту інформації в Україні, вип. 2 (30), 2015 р., С. 21-25. Режим доступу: http://old.pnzzi.kpi.ua/30/30_p21.pdf
2. Балашов А. П. Основи менеджменту: навч. посібник. М.: Вузівський підручник, 2009. С. 105.
3. Барило О. Г. Оцінювання адекватності інформації органами державного управління у надзвичайних ситуаціях / О. Г. Барило, С. П. Потеряйко, В. О. Тищенко // Інвестиції: практика та досвід. – 2011. – № 4. – С. 72–74.
4. Вовк Н.П., Пасинчук К.М. Концепт антикризового управління: комунікативний аспект. Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України імені Богдана Хмельницького. Серія: Державне управління. Хмельницький, 2019. № 1.
5. Игебаева Ф.А., Шакиров И.Р. Речь как средство формирования профессионально-ориентированной коммуникации. В сборнике: Социально-экономические аспекты развития современного государства. Материалы международной научно-практической конференции. 2014. С. 96–98.
6. Кодекс цивільного захисту України “Code of Civil Protection of Ukraine” від 02.10.2012 № 5403-VI - <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/5403-17>.
7. Кризовий менеджмент і принципи управління ризиками в процесі ліквідації наслідків надзвичайних ситуацій: монографія. вид. 2-ге, виправ. та доповн./ П. Б. Волянський, С. О. Гур'єв, О. С. Соловійов, А. В. Терент'єва. - Київ: Парлам. вид-во, 2021. — 432 с
8. Мудрак Л. Конвергентні медіа як наукова категорія та суб'єкт інформаційного простору / Л. Мудрак // Вісник Національної академії державного управління при Президенті України. - 2013. - № 2. - С. 256-267. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vnadu_2013_2_34.
9. Наказ МВС України від 26.04.2018 № 340 «Про затвердження Статуту дій у надзвичайних ситуаціях органів управління та підрозділів Оперативно-рятувальної служби цивільного захисту та Статуту дій органів управління та підрозділів Оперативно-рятувальної служби цивільного захисту під час гасіння пожеж». - Режим доступу <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0801-18>
10. Овсяник В. М. Кризові комунікації в умовах надзвичайних ситуацій / В. М. Овсяник // Вісник Національної академії державного управління при Президенті України. Серія : Державне управління. - 2018. - № 2. - С. 105-111. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/vnaddy_2018_2_17

Питання психології

11. Повстин О. Формування управлінських якостей у майбутніх фахівців у галузі безпеки людини / О. Повстин // Молодь і ринок. - 2018. - № 1. - С. 52-60. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Mir_2018_1_11
12. Потеряйко С. П. Система інформаційного забезпечення як складова єдиної державної системи цивільного захисту / С. П. Потеряйко, О. Г. Барило, Ю. П. Переверзін, А. М. Демків // Науковий збірник Інституту державного управління у сфері цивільного захисту. - 2014. - № 2. - С. 59-64. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/nzidu_2014_2_10
13. Психология управления персоналом. Теория и практика : учебник для бакалавров / Т. Ю. Базаров. — М. : Издательство Юрайт, 2014. — 381 с. — Серия : Бакалавр. Углубленный курс.
14. Руденко Л. А. Формування комунікативної культури майбутніх фахівців сфери обслуговування у професійно-технічних навчальних закладах: монографія / Лариса Анатоліївна Руденко. – Львів: Піраміда, 2015. – 343 с.
15. Терент'єва А.В. Управління надзвичайними ситуаціями з елементами кризового менеджменту. - Публічне управління: теорія та практика. - 2014. - Вип. 4. - С. 172-178. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pubupr_2014_4_28
16. Управління інформацією та зв'язком у надзвичайних ситуаціях і катастрофах: посібник для груп реагування на катастрофи /Панамериканська організація охорони здоров'я (Вашингтон, округ Колумбія, ПООЗ, 2009 г.) Режим доступу: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/34886>
17. Хабермас Юрген. Моральное сознание и коммуникативное действие / Пер. с нем. - СПб.: Наука, 2001. - 380 с.
18. Crisis and Emergency Management: A Guide for Managers of the Public Service of Canada. / P. Boisvert and R. Moore. – Canadian Center for Management Development, 2003. – 480 p.
19. Pan American Health Organization/World Health Organization. COVID-19 Factsheet: Why are information technologies the main means of social interaction during the pandemic? [Electronic resource] // <https://iris.paho.org/handle/10665.2/52021>
20. Schramm W. The Nature of Communication between Humans // The Process and Effects of Mass Communication : [Electronic resource] // http://www.fca.pucminas.br/saogabriel/raop/pdf/nature_communication.pdf.
21. Vovk N. P., Mokhnar L. I., Diachkova O. M. (2021) Psychological approaches of improvement of the efficiency of communication in the conditions of anti-crisis management *Международный журнал инновационных технологий в социальных науках*, 1 (29). https://doi.org/10.31435/rsglobal_ijitss/30032021/7414

References

1. Azarenko, E., Honcharenko, Yu., Dvyzyniuk, M., Kovach, V. (2015) Chrezvychnyye situatsii, obuslovlennyye informatsionnymi potokami. [Emergencies caused by information flows.] *Visnyk Pravove, normatyvne ta metrolohichne zabezpechennia systemy zakhystu informatsii v Ukraini*, vyp. 2 (30), 2015 r., 21-25 (in Russian)
2. Balashov, A. P. (2009) *Osnovy menedzhmentu*. [Fundamentals of management]. Navch. posibnyk. M. : Vuzivskyi pidruchnyk. p. 105 (in Ukrainian)
3. Barylo, O. H., Poteriaiko, S. P., & Tyshchenko, V. O. (2011). Otsiniuvannya adekvatnosti informatsii orhanamy derzhavnoho upravlinnia u nadzvychnykh sytuatsiiakh [Evaluation of the adequacy of information by state administration bodies in overarching situations]. *Investytsii: praktyka ta dosvid*, (4), 72-74 (in Ukrainian)
4. Vovk, N.P., Pasynchuk, K.M. (2019) Kontsept antykrizovoho upravlinnia: komunikatyvnyi aspekt [Concept of anti-crisis management: communicative aspect]. *Visnyk Natsionalnoi akademii Derzhavnoi prykordonnoi sluzhby Ukrainy imeni Bohdana Khmelnytskoho. Seriya: Derzhavne upravlinnia. Khmelnytskyi*, 2019. № 1 (in Ukrainian)
5. Yhebaeva, F.A., Shakyrov, Y.R. (2014) Rech kak sredstvo formirovaniya professional'no-oriyentirovannoy kommunikatsii. V sbornike: *Sotsial'no-ekonomicheskiye aspekty razvitiya sovremennogo gosudarstva. Materialy mezhdunarodnoy nauchno-prakticheskoy konferentsii*. p. 96 – 98 (in Russian)
6. Kodeks tsyvilnoho zakhystu Ukrainy [Code of Civil Protection of Ukraine]. *Vidomosti Verkhovnoi Rady*, 2 zhovtnia 2012r. (in Ukrainian)
7. Volianskyi, P. B., Huriev, S. O., Soloviov, O. S., & Terentieva, A. V. (2021). Kryzovyi menedzhment i pryntsyipy upravlinnia ryzykamy v protsesi likvidatsii naslidkiv nadzvychnykh sytuatsii [Crisis management and principles of risk management in the process of eliminating the consequences of extreme situations]. *Monohrafiia*. vyd. 2-he, vyprav. ta dopovn. Kyiv: Parlam. vyd-vo. (in Ukrainian)

8. Mudrak, L. (2013). Konverhentni media yak naukova katehoriia ta subiekt informatsiinoho prostoru [Convergent media as a scientific category and subject of the information space]. *Visnyk Natsionalnoi akademii derzhavnoho upravlinnia pry Prezydentovi Ukrainy*, (2), 256-267. (in Ukrainian)
9. Nakaz MVS Ukrainy «Pro zatverdzhennia Statutu dii u nadzvychainykh sytuatsiakh orhaniv upravlinnia ta pidrozdiliv Operatyvno-riatuvalnoi sluzhby tsyvilnoho zakhystu ta Statutu dii orhaniv upravlinnia ta pidrozdiliv Operatyvno-riatuvalnoi sluzhby tsyvilnoho zakhystu pid chas hasinnia pozhezh» [The Order of the Ministry of Internal Affairs of Ukraine "On the approval of the Statute of the administrative bodies and the emergency situations of the operational and regulatory service of the civil defense of the Statute of the administrative authorities and the pilot of the Operational and regulatory service of the civil defense after an hour of extinction"], *Ministerstvo vnutrishnikh sprav Ukrainy*, 26 kvitnia 2018 r. № 340 (in Ukrainian)
10. Ovsianyuk, V. M. (2018). Kryzovi komunikatsii v umovakh nadzvychainykh sytuatsii [Crisis communications in emergency situations]. *Visnyk Natsionalnoi akademii derzhavnoho upravlinnia pry Prezydentovi Ukrainy. Seriya: Derzhavne upravlinnia*, (2), 105-111 (in Ukrainian)
11. Povstyn, O. (2018). Formuvannia upravlinskykh yakosti u maibutnikh fakhivtsiv u haluzi bezpeky liudyny [Formation of managerial qualities in future specialists in the field of human security]. *Molod i rynek. № 1.* - p. 52-60 (in Ukrainian)
12. Poteriako, S. P., Barylo, O. H., Pereverzin, Yu. P., & Demkiv, A. M. (2014). Systema informatsiinoho zabezpechennia yak skladova yedynoi derzhavnoi systemy tsyvilnoho zakhystu [Information support system as a component of the unified state system of civil protection]. *Naukovyi zbirnyk Instytutu derzhavnoho upravlinnia u sferi tsyvilnoho zakhystu*, (2), 59-64 (in Ukrainian)
13. Bazarov, T. Yu. (2014). *Psikhologhiya upravleniia personalom. Teoriya y praktyka* [Psychology of personnel management. Theory and practice]. Seryia : Bakalavr. Uglublennyi kurs. M.: Yurait. 381 p. (in Russian)
14. Rudenko, L. A. (2015) Formuvannia komunikatyvnoi kultury maibutnikh fakhivtsiv sfery obsluhovuvannia u profesiino-tekhnichnykh navchalnykh zakladakh [Formation of communicative culture of future service specialists in vocational schools]. *Monohrafiia. Lviv: Piramida.*– 343 c. (in Ukrainian)
15. Terentieva, A. V. (2015). *Upravlinnia nadzvychainymy sytuatsiamy z elementamy kryzovoho menezhmentu* [Emergency management with elements of crisis management]. *Derzhavne upravlinnia: udoskonalennia ta rozvytok*, (9). (in Ukrainian)
16. *Upravlinnia informatsiieiu ta zviazkom u nadzvychainykh sytuatsiakh i katastrofakh: posibnyk dlia hrup reahuvannia na katastrofy* [Managing Information and Communication in Emergencies and Disasters: A Guide for Disaster Response Teams] /Panamerykanska orhanizatsiia okhorony zdorovia (Vashynhton, okruh Kolumbiia, POOZ, 2009 p.) (in English)
17. Khabermas, Jurhen (2001). *Moralnoe soznanye y kommuniykatyvnoe deistvye* [Moral consciousness and communicative action]. *Per. s nem. - SPb.: Nauka*, 2001. - 380 p. (in Russian)
18. *Crisis and Emergency Management: A Guide for Managers of the Public Service of Canada.* / P. Boisvert and R. Moore. – Canadian Center for Management Development, 2003. – 480 p. (in English)
19. Pan American Health Organization/World Health Organization. *COVID-19 Factsheet: Why are information technologies the main means of social interaction during the pandemic?* [Electronic resource] (in English)
20. Schramm, W. *The Nature of Communication between Humans // The Process and Effects of Mass Communication* [Electronic resource] (in English)
21. Vovk, N. P., Mokhnar, L. I., Diachkova, O. M. (2021) Psychological approaches of improvement of the efficiency of communication in the conditions of anti-crisis management. *Mezhdunarodnyy zhurnal innovatsionnykh tekhnologiy v sotsial'nykh naukakh*, 1 (29).

Summary

Vovk N. PhD in Pedagogy, Associate Professor, Associate Professor, Cherkasy Institute of Fire Safety named after Chornobyl Heroes of the National University of Civil Defence of Ukraine

Mokhnar L. PhD in Pedagogy, assistant professor of Department of Psychological Activity in Special Conditions, Cherkasy Institute of Fire Safety named after Chornobyl Heroes of the National University of Civil Defence of Ukraine

VECTORS OF THE IMPROVEMENT OF COMMUNICATION IN THE EMERGENCIES

Introduction. The article outlines and proposes ways to solve the problem of building effective communication in emergencies.

Purpose. *The aim of the work was to consider the specifics of communication in emergency situations and to outline the vectors of its improvement. Based on the specifics of the problem raised, a number of tasks were set to identify areas of management communication in an emergency; conducting a comparative explication of the concepts of "social communication", "communication in social management", "management communication"; analysis of approaches and models of communication and identification of areas of their application in management activities in emergency situations in order to outline the vectors for improving management communication in an emergency.*

Methods. *Retrospective and critical analysis was used in the analysis of scientific sources and information on the identified issues related to the researched problem, and contextual analysis was used in the analysis of normative acts. The method of comparative analysis of crisis management systems of the Pan American Health Organization and the World Health Organization (WHO / WHO) in the United States was used. A hypothetical method was used to make a scientific assumption about the importance of creating a feedback system, exercising managerial influence on the regulation of information exchange, mechanisms for forming public opinion, using modern advances in information technology and ensuring security of information infrastructure in emergency management.*

Originality. *The main issues were identified and the results obtained on the identified issues were presented, in particular on the following issues: concepts, specifics of communication, its improvement in the conditions of emergency response. The paper emphasizes the special importance of feedback in management activities in emergencies. The important role of guaranteeing the security of the country's information infrastructure in emergency management is emphasized, the directions of information security are singled out. On the basis of the results obtained by scientists in previous scientific works, the urgent need to substantiate and delineate the vectors of improving communication in an emergency, in particular, through the achievement of mutual understanding in the professional communicative situation, which is provided by the internal resources of the personality of the specialist, influencing the constructive communication during the interaction in the professional field. Along with the vector of improving managerial communication in emergencies through the development of communicative qualities of heads of SES units, the following vectors are identified: creating a feedback system, exercising managerial influences on regulating information exchange, in the organization and implementation of the management process.*

Conclusion. *Based on the analysis of the experience of anti-crisis management systems of the Pan American Health Organization and the World Health Organization (WHO / WHO) in the United States, a vector for the development of proactive news and messages on social networks was identified; answers to questions and inquiries from the media; design and creation of emergency websites; development and updating of site content; coordination of communication activities with internal and external partners.*

Key words: *managerial activity; communication; managerial communication; communication networks; information infrastructure; information security; information support.*

Recelved/Поступила: 25.05.22.