

Мұндай жағдайда PR маманының қандай қызмет атқарғаны айтпаса да белгілі.

Дағдарыс менеджменті саласының маманы Майкл Реджестрдың [5] «эрқашан өз көзқарасын болсын. Барлығын айт. Тез айт» тезисі PR мамандарының басты ұранына айналды. Ол Dow Canada фирмасының апатты жағдайда атқарған іс-шараларын мысалға алды:

- Әрдайым шынайылық;
- Түсіністік пен бауырмашылдық;
- Қолжетімділік және ашықтық;
- Үнемі жедел іс-әрекет қабылдаушылық;
- Уақытылы.

Мекеменің дағдарыстық жағдайда атқаратын іс-әрекеті жайлы толығырақ айтайық.

Компаниядағы дағдарыстық жағдайда қайталанатын типтік қателіктер екі түрлі болады:

1. Асқан пассивтілік: ешнәрсе айтпау, ешқандай әрекет жасамай, жағдайдың ағымын бақылау.
2. Асқан белсенділік: барлығын жасырып, іс-әрекет ағымын барынша жеделдету.

Отандық компанияда «дағдарысқа қарсы» жұмысты үздіксіз атқара алатын мамандар жоқтың қасы. Сондықтан, дағдарысқа қарсы әрекеттен көбірек уақытты топты жинау, ұйымдастыру алады.

- Егер Қазақстанда дағдарыс болған жағдайда компаниялар оған қаншалықты дайын;
- Олар дағдарыстық коммуникацияны қалай қолдана алады;
- Дағдарыс – корпоративтік беделді күшейту үшін құрал бола алатындығына сенеді ме?

Батыс тәжірибесі бойынша: егер компанияға қарсы іс-әрекет жасалып, 6 сағаттан соң ешқандай кері жауап болмаса, мұндай компания нарықта өлген болып есептеледі.

Әрине кез келген әрекеттердің ішінде ең қолайлысы – профилактикалық іс-шара. Олар: кез келген мекемемен тұтынушы немесе бәсекелестер арасындағы мүддені анықтау.

Үлкен масштабты дағдарысты жою мүмкін емес, ал мекеме тактикасын өзгерту әбден мүмкін. Себебі, мұнда ең маңызды нәрсе – көп жылдар бойы жасалған компания беделінің бір мезетте жойылуы.

Дағдарыстың бастапқы таралу процесін бағамдап айту өте маңызды. Ол үшін компаниялар БАҚ мониторингі қызметіне жүгінеді. Барлық арналар 90% ақпаратты ашық ағымнан алып табады.

Дағдарыстың басы БАҚ-та жарияланған негативті басылымнан бастау алуы мүмкін. Мұндай жағдайда ақпарат қандай тұлғадан шығып тұрғанын анықтау қажет. Ол жауапты реакцияны тез әрі оңай тудыруға мүмкіндік береді.

Мекеменің дағдарыс жағдайында атқаратын іс-әрекеттері:

– коммуникацияны орталықтандыру (компаниядағы тек бір маман прессаға мәлімдеме жасай алады);

– дағдарыс тигізген сегменттерді анықтау (олар: компанияның қаржылық жағдайы, қарыз, өнімнің сапасы, қызметкерлердің адамгершілігі компания басшыларының имиджі және т.б.) компанияға қымбат және дағдарыс салдары тиген аудитория;

– іс-шара координацияларына жауапты адамдарды белгілеу олардың атқаратын жұмыстарын анықтау;

– БАҚ-пен байланысты үздіксіз жүргізу. БАҚ – үнемі сенсация, өткір факт іздеуге мүдделі. Олар болып жатқан жағдайды барынша талдайды. Осы мақсатты іске асыру барысында мекеме басшыларымен, қызметкерлермен кездесу іздейді (ең қауіпті жағдай – еш дайындықсыз компанияның қазіргі саясаты жайлы еш хабары жоқ қызметкерлердің БАҚ қызметкерлерімен кездесуі);

– сыртқы қоғамды қосу (тұтынушылар, серіктестер, ғалымдар, шенеуніктер). Олардан прессаға сұхбат беруін өтіну жақсы мәлімдемелер жариялау, тұрақты серіктестік тәжірибе жайлы айтуға итермелеу;

– қызметкерлерді туындаған жағдай туралы ақпараттандыру (дағдарыс уақытша екендігін айта отырып, жанжалды жою). Қызметкерлерді «мекемені құтқаруға» барынша атсалыстыру;

– өзіңіздің дағдарыстық жағдайдағы орныңызды анықтау. Ол: белсенді ұйымдастырушы, кеңесші, кеңесуші мүше, жағдайды толығымен басқарушы маман және т.б. болуы мүмкін;

– дағдарысқа қарсы стратегия жасау. Тәуліктің алғашқы бөлігінде компанияның 4-8-12-24 сағаттық іс-әрекетін жоспарлау керек. «Кординациялық нүктені» белгілеу – компания басшыларының бас қосып дағдарысқа қарсы стратегияны белгілеп, келешек іс-әрекеттерін жоспарлайтын уақыт. Содан соң жеке болмаса, кеңесшінің көмегімен компания имиджін қайта келтіріп, қалыптастыру. Мысалы, сұхбат және видеосюжет. Олар «қара» PR-ды басып тұтынушылар алдында компания жайлы көзқарастарын әбден өзгертуі мүмкін;

– дағдарыс мониторингін өткізіп отыру;

– дағдарыс жағдайындағы компания көзқарастарын белгілеу;

– компания қаржыгерлермен, диллерлермен, тауар жеткізушілермен байланыс орнатуы артық шара саналмайды. Дағдарыс деңгейіне байланысты