



Силабус дисципліни (курсу) КРИЗОВІ КОМУНІКАЦІЇ

Ступінь освіти:	перший (бакалаврський)	
Освітньо-професійна програма:	«Правова журналістика»	
Галузь знань:	06 «Журналістика»	
Спеціальність:	061 «Журналістика»	
Семестр:	Кількість кредитів:	Мова викладання:
6	5	українська

Керівник курсу

П.І.П. **Блашків Ольга Володимирівна**
науковий ступінь: кандидат філологічних наук
вчене звання: доцент

Контактна інформація: e-mail: o.blashkiv@wunu.edu.ua

ОПИС ДИСЦИПЛІНИ

Важливість добре налаштованої комунікації особливо стає зрозумілою під час кризових ситуацій. Але під час криз, як правило, руйнуються навіть добре налагоджені інформаційні потоки. Кризова ситуація — це завжди головна подія в усіх новинах дня. Саме медіа під час кризових ситуацій відбирають, структурують та поширюють інформацію про кризу та поведінку керівництва держави під час кризи. І, таким чином, медіа формують думку громадськості щодо влади та її здатності розв'язувати кризи. Тому журналісти повинні знати про природу, ознаки та основні етапи розвитку кризи, розумітися на комунікаціях у кризовий період, оскільки дуже важливо і державі/уряду, і ЗМК усвідомлювати, яка інформація гостро необхідна суспільству, а яка може стати зайвим подразником.

Основною метою дисципліни є формування у здобувачів вищої освіти сучасного мислення, ґрунтовних знань та вмінь ефективного управління кризовими комунікаціями, що дозволяють здійснювати професійну діяльність журналіста в умовах кризових і надзвичайних ситуацій. Це життєво важливий навик для будь-якого лідера, комунікатора чи професіонала, який може зіткнутися з кризою на роботі чи в особистому житті.

У результаті вивчення цієї навчальної дисципліни студенти отримають такі прогнозовані Знання:

- основних підходів до визначення «кризи», «кризових комунікацій», типології криз, сутності дезінформації та фейків;
- основних принципів організації кризових комунікацій, правил та принципів підготовки повідомлень в умовах особливого правового режиму;
- інструментів збереження / налагодження комунікації в умовах особливого правового режиму;
- видів та механізмів поширення дезінформації та фейків в умовах особливого правового режиму;
- алгоритмів роботи соціальних мереж

Уміння

- розрізняти типи криз;
- визначати пріоритетні завдання кризових комунікацій відповідно до актуального стану;
- верифікувати отриману інформацію на предмет достовірності;

- організації індивідуальної роботи в соціальних мережах в умовах особливого правового режиму

Навички

- підготовки інформаційного повідомлення про роботу відповідної структури у кризові часи (в умовах особливого правового режиму);
- виявлення дезінформації та фейків;
- аналізу інформаційних потоків на предмет достовірності

СТРУКТУРА КУРСУ

№ з/п	Тема	Результати навчання	Завдання
Змістовий модуль 1. Теоретико-методологічні основи дослідження кризових комунікацій			
1	1. Вступ до курсу «Кризові комунікації». Основні поняття та категорії навчальної дисципліни «Кризові комунікації»	<p>Розуміти і знати:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Мету курсу, його предмет та завдання. ▪ Інформаційне суспільство та зростання ролі інформаційної складової у суспільно-політичних процесах, вплив глобалізації на комунікаційні процеси в суспільстві. ▪ Характеристики сучасного інформаційного простору (комерціалізація, монополізація, приватизація, інтернаціоналізація). VUCA-світ та його властивості. ▪ Зміст поняття «криза», аналіз існуючих трактувань поняття в різних мовах. ▪ Співвідношення понять: криза, інцидент, надзвичайна ситуація, загроза, ризик, катастрофа, стихійне лихо. ▪ Поняття «кризова ситуація» та управління кризовими ситуаціями. Підходи до класифікації кризових ситуацій. ▪ Дослідження кризових явищ. ▪ Поняття і генезис кризових комунікацій. 	Питання експрес-опитування студентів
2	2. Кризи і кризові ситуації у теоретичному у дискурсі	<p>Розуміти і розрізняти:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Поняття кризи у психології, соціології, PR. ▪ Характеристики кризи. ▪ Ознаки та типологія кризи. ▪ Фактори та етапи розвитку кризи. ▪ Основні теорії, що пояснюють кризи. ▪ Конфліктологічне розуміння кризи. ▪ Криза як потенційна точка росту. ▪ Теорія катастроф та її застосування. ▪ Кризи у сучасному світі. 	Усне опитування, презентації доповідей
3	3. Методи інформаційного забезпечення кризових комунікацій	<p>Знати і розрізняти:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Кризові комунікації у публік рилейшнз. ▪ Методи і прийоми прогнозування криз. ▪ Маркери зовнішньої та внутрішньої кризи. ▪ Особливості кризових комунікацій. ▪ Механізми комунікативного впливу в умовах кризової ситуації. ▪ Семіотичні механізми впливу. ▪ Комунікативні механізми впливу. ▪ Когнітивні механізми впливу. ▪ Визначення інформаційного мінімуму для кризових комунікацій. 	Питання, тести

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Сфера діяльності компанії та обмеження доступу до даних. ▪ Кризова аналітика як спеціальна галузь на перетині соціологічних, фінансових та маркетингових досліджень. 	
4	4. Внутрішні кризові комунікації в організаціях	<p>Знати та застосовувати:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Уміння керувати проблемами й комунікувати в хаосі подій. ▪ Уміння переконувати – головна навичка лідера. ▪ Уміння чути і слухати під час кризи. ▪ Як переконують, слухають і чують під час кризи різні типи людей. ▪ One voice в комунікаціях і його особлива роль під час кризи. ▪ Типові кризові явища в комерційних і некомерційних структурах. ▪ Регулярний і кризовий менеджмент в організаціях. ▪ Критичні параметри кризового етапу. ▪ Антикризовий план заходів (АПЗ). ▪ Профілактичні й тренувальні заходи для попередження кризи або пом'якшення її наслідків. ▪ Кризові комунікації на початку кризи. ▪ Принципи й засоби виходу з кризи. ▪ Посткризові дії. 	Проблемні завдання, питання
5	5. Зовнішні кризові комунікації	<p>Знати та розвивати:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Функції зовнішніх комунікацій. ▪ Ситуаційну теорію кризових комунікацій. ▪ Стратегії побудови комунікацій в залежності від фактору атрибуції. ▪ Тактику дій кризового менеджменту в залежності від обраної стратегії. ▪ Позичування бренду як метод попередження кризи. ▪ Репутацію (імідж) організації. ▪ Роботу з медіа як напрям розгортання кризових комунікацій. ▪ Комунікацію з медіа під час кризи. ▪ Власну піар-кампанію за умов кризи. ▪ One voice як технологію зовнішніх комунікацій. ▪ Організацію і роботу кризового медіа-центру. ▪ Пресподії під час кризи. ▪ Стиль і методи роботи з медіа під час кризи 	Усне опитування, навчальна дискусія, презентації доповідей
Змістовий модуль 2. Комунікації у кризових ситуаціях різного типу			
6	6. Воєнно-політичні кризи і кризові комунікації	<p>Знати і розуміти:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Поняття війни і воєнно-політичної кризи. ▪ Типи війн. ▪ Кризові комунікації на етапі воєнно-політичної кризи. ▪ Кризові комунікації під час воєнних дій і на етапі завершення війни. ▪ Мирні переговори, функції парламентарія, коаліція союзників, перемир'я, ультиматум, капітуляція. ▪ Війна і зміна міжнародного соціального порядку. ▪ Роль мирних конференцій (Версальський мирний договір і створення Ліги Націй, Ялтинська і Потсдамська конференції та створення ООН). 	Проблемні завдання, питання

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ ООН як площадка для міжнародних комунікацій з метою припинення війн. ▪ Миротворчі місії та їх мандати. ▪ Організації з безпеки і співробітництва в Європі (ОБСЄ) та її завдання. ▪ Комунікації влади і цивільного населення під час воєнно-політичної кризи. ▪ Інформаційне протиборство і кризові комунікації. ▪ Діяльність Центру стратегічних комунікацій та інформаційної безпеки. 	
7	7. Внутрішньополітичні кризи і кризові комунікації	<p>Знати і розуміти:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Сутність внутрішньополітичної кризи. ▪ Суб'єкти внутрішньополітичної кризи. ▪ Типи і масштаби внутрішньополітичної кризи. ▪ Конфлікт інтересів і ціннісний конфлікт як можливі підстави для внутрішньополітичної кризи. ▪ Проблему кризових комунікацій в ситуації глибокого психологічного конфлікту й небажання розуміти іншу сторону. ▪ Основні функції кризових комунікацій на період гострої кризи. ▪ Посередництво (медіація) як вид кризових комунікацій. ▪ Технологію круглого столу. ▪ Судові процедури як спосіб вирішення конфлікту, що лежить в основі кризи. ▪ Роль ЗМІ у подоланні кризи. 	Усне опитування, навчальна дискусія, презентації доповідей
8	8. Кризові явища в соціальних відносинах та соціальних комунікаціях	<p>Знати і розуміти:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Сутність та види соціальних криз. ▪ Ендогенні й екзогенні соціальні кризи. ▪ Кризове середовище. ▪ Прояви та наслідки соціальних криз. ▪ Алгоритм антикризової стратегії. ▪ Кризові комунікації під час російсько-української війни. ▪ Сутність терористичної війни й доля цивільного населення. ▪ Відповідальність влади перед громадянами і кризові комунікації. ▪ Конспірологічні теорії як перешкода виходу з кризи. 	кейси
9	9. Репутаційна криза і правила ефективного реагування	<p>Знати і розрізняти:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Сутність і особливості репутаційної кризи. ▪ Роль кризових комунікацій у подоланні репутаційної кризи. ▪ Високу репутація і гарантію успішності. ▪ Прийоми і засоби репутаційної атаки. ▪ Мониторинг. ▪ Спін-технології як кризові комунікації для захисту репутації. ▪ Основні правила реагування у випадку кризової ситуації 	Питання, тести
10	10. Стандарти в	Знати та застосовувати:	Проблемні завдання,

	галузі свободи слова	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Свободу слова в умовах надзвичайної ситуації, воєнного стану. ▪ Позитивні та негативні обов'язки держави щодо захисту свободи слова. ▪ Межі втручання у право на приватність та межі допустимої критики певних осіб. 	тести, кейси
11	11. Кризові комунікації в соціальних медіа	<p>Розуміти і застосовувати:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Потребу використання соціальних медіа під час кризи. ▪ Організацію кризових комунікацій у соціальних медіа. ▪ Реагування на негативну інформацію в соціальних мережах 	навчальна дискусія, презентація
12	12. Захист від поширення недостовірної інформації	<p>Розуміти:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Спростування недостовірної інформації в ЗМІ. ▪ Заборонені методи подолання кризи. ▪ Відновлення репутації в середній і довгостроковій перспективі. ▪ Генерація позитивних інформаційних приводів. ▪ Експертна думка. 	кейси
13	13. Ефективні практики антикризових комунікацій	<p>Розуміти і впроваджувати:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Організацію зустрічей, інтерв'ю, репортажів та питань безпеки журналіста, групи. ▪ Практику безконфліктного спілкування з незнайомими людьми в роботі журналіста. ▪ Оцінку стану і намірів співрозмовника в процесі спілкування, ознаки агресивності, потенційної небезпеки з боку співрозмовника. ▪ Роботу журналіста з групами що постраждали внаслідок конфлікту – поради психологів. ▪ Сприяння ефективній комунікації: правила і рекомендації. ▪ Як уникнути маніпуляцій. Маніпуляції ЗМІ (як маніпулюють журналістами, і як маніпулюють журналісти). ▪ Журналіст як медіатор. ▪ Журналістські табу (що журналістам ніколи не можна робити у постконфліктних зонах). 	Питання, навчальна дискусія, кейси

ЛІТЕРАТУРА

ОСНОВНА:

7. Басва, О., Васильченко, О., & Ісакова, О. Світові економічні кризи: причини та наслідки. *Економіка та суспільство*. 2021. (28). URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/468>.
8. Блашків О. В. Теорія комунікацій. Навчально-методичний посібник. Тернопіль: ТНЕУ, 2019. 107 с.
9. Вебстер М. Україна. Висвітлення конфлікту: Практичний посібник для журналістів. К.: British Embassy. 20 с. URL: https://www.thomsonfoundation.org/media/33402/ukraine_1203bleed_ukr_preview.pdf.
10. Головка О. М. Медіабезпека людини: засади інформаційно-правової політики: Монографія. Київ: Видавничий дім «АртЕк». 2019. 168 с.
11. Кепс Р. Як писати про війну. К.: Смолоскип, 2022. 154 с.
12. Коулман А. Стратегії кризових комунікацій. К.: Фабула, 2023. 200 с.
13. Кризові комунікації: моніторинг, чек-листи, оцінка // Perfect PR. 24/05/2022. URL: <https://perfect-pr.com.ua/без-рубрики/kryzovi-komunikatsii-monitorynh-chek-l-ysty-otsinka>.
14. Маркетинг і кризовий менеджмент у публічному управлінні та адмініструванні / Н. Ю. Подольчак, О. Л. Перхач, Н. В. Цигилик. Львів : Вид-во Львів. політехніки, 2022. 103 с.

15. Мудрак Л. Комунікація і криза. Як громадам протистояти викликам і успішно діяти в період кризи. Київ, 2020. 109 с.
16. Посібник з безпеки для журналістів: посібник для репортерів у небезпечних зонах. К., 152 с. URL: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000381168>.
17. Репутація vs Кризи: як це працює / Н. Коновалова. 20.01.2022. PG. URL: <https://thepage.ua/ua/experts/reputaciya-vs-krizi-yak-ce-pracyuye>.
18. Ризики в сучасному нестабільному суспільстві: соціальні і культурні виміри; за ред. Л. Г. Скокової. Київ: Інститут соціології НАН України, 2021. 295 с. URL: https://i-soc.com.ua/assets/files/journal/monografiya21_04_22.pdf.
19. Роланд Дж. Карл Маркс, жадібність і кризи. NV. 7/08/2018 URL: <https://nv.ua/ukr/opinion/karl-marks-zhadibnist-i-krizi-2486911.html>.
20. Світ на порозі кризи. Чому всі говорять про рецесію та які є загрози для України / Богдан Мірошніченко. *Українська правда*. 22.07.2022. URL: <https://www.epravda.com.ua/publications/2022/07/22/689486/>.
21. Сорока М. Журналісти на війні. Документальні дослідження, хронікальний літопис, аналітика. К, 2022. 448 с.
22. Указ Президента України від 25 лютого 2017 року №47/2017 «Про рішення Ради національної безпеки і оборони України від 29 грудня 12 2016 року «Про Доктрину інформаційної безпеки України». URL: <https://www.president.gov.ua/documents/472017-21374>.
23. Українське суспільство в умовах війни. 2022: Колективна монографія / С. Дембіцький, О. Злобіна, Н. Костенко та ін.; за ред. член.-кор. НАН України, д. філос. н. Є. Головахи, д. соц. н. С. Макеєва. Київ: Інститут соціології НАН України, 2022. 410 с.
24. Холод О. Комунікаційні технології. К.: Центр учбової літератури, 2023. 212 с.
25. Schmickle Sharon. Reporting War : Як писати про війну [проект за підтримки Центру Дарт Журналістики і Травми. Переклад – Інна Рахмістрюк]. URL: <https://medialab.online/wp-content/uploads/2016/02/War.pdf>.
26. Alrawabdeh, W., Alheet, A. F., Al-Dwiry, M., & Hamand, A. Y. F. B. Crisis Communication as Trust Repair Strategy in the Fast Food Industry Comparison of Case Studies. International Journal of Business and Social Science, 2020. 11(11).
27. Dimitrova, D.V. Global Journalism: Understanding World Media Systems. Lanham: Rowman&Littlefield, 2021. 258 p.

ПОЛІТИКА КУРСУ

Політика щодо дедлайнів і перескладання. Для виконання індивідуальних завдань і проведення контрольних заходів встановлюються конкретні терміни. Перескладання модулів відбувається з дозволу дирекції факультету за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

Політика щодо академічної доброчесності. Використання друкованих і електронних джерел інформації під час контрольних заходів та екзаменів заборонено.

Політика щодо відвідування. За об'єктивних причин (наприклад, карантин, воєнний стан, хвороба, закордонне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням із керівником курсу з дозволу дирекції факультету.

ОЦІНЮВАННЯ

КРИТЕРІЇ, ФОРМИ ПОТОЧНОГО ТА ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

Підсумковий бал (за 100-бальною шкалою) з дисципліни «Масова комунікація та інформація» визначається як середньозважена величина, залежно від питомої ваги кожної складової залікового кредиту:

Модуль 1		Модуль 2	Модуль 3
40%	40%	5%	15%
Поточне оцінювання Участь у практичних заняттях (1-13) та оцінювання рівня	Модульний контроль 1 тестування	Тренінг	Самостійна робота Опрацювання тем 1-13

<i>виконання практичних завдань.</i>			
--------------------------------------	--	--	--

Шкала оцінювання

Підсумковий бал	Оцінка за традиційною шкалою
	залік
90-100	зараховано
89-70	
60-69	
26-59	не зараховано
1-25	