Лекторий «MediaCom»: антикризисные коммуникации — это битва

29 ноября в рамках научно-популярного лектория студенческой проектной лаборатории «MediaCom» Высшей школы медиакоммуникаций и связей с общественностью Гуманитарного института СПбПУ состоялась гостевая лекция PR-директора компании LEGENDA Intelligent Development Оксаны Игнатовой на тему: «PR-специалист = кризисный менеджер?».

Слушатели узнали, чем антикризисные коммуникации отличаются от отработки негатива и обсудили профессиональные качества и компетенции PR-специалиста, работающего в сфере антикризисного PR. Так, Оксана Викторовна отметила, что такая деятельность требует серьезной психологической устойчивости и профессионализма:

> «Профессия стрессовая. Требует характера, выдержки, эмоциональной стабильности, особенно в условиях современного турбулентного мира. Важно и умение логически мыслить, интуитивно чувствовать назревающий конфликт».

Лекция носила многоаспектный и содержательный характер, включала в себя кейсы из широкой профессиональной практики спикера, что вызвало живой отклик и интерес аудитории. Акцент в выступлении был сделан на антикризисных коммуникациях в сфере ЖКХ, а именно на отработке вопросов взаимодействия управляющих компаний и жителей

подконтрольных им домов. Отметим, что LEGENDA Intelligent Development занимается реализацией квартир застройщика и управлением домами в формате собственных управляющих компаний. Специфика данной деятельности — социальная, а значит, риск возникновения кризисных коммуникационных ситуаций в ней значителен.

Среди наиболее важных инструментов взаимодействия управляющих компаний с собственниками и конкурентами для предотвращения и преодоления кризисов лектор выделила: своевременное выявление противодействующих стейкхолдеров, сочетание офлайн и онлайн коммуникации, проведение регулярных массовых встреч с жителями, организацию встреч с оппонентами, ведение официальной деловой переписки, «партизанские» коммуникации и другое.

Особое внимание Оксана Викторовна уделила вопросам выстраивания реакции на нападение со стороны, отметив, что публичные нападки на компании чаще всего моделируются заинтересованными лицами и имеют комплексный характер:

> «Подрывная системная работа против компании — это всегда спланированный процесс. Он кому-то выгоден. Чаще всего в таких ситуациях работает не один человек, а целая команда профессионалов. Когда против Вас кто-то ведёт деятельность, Ваш первый эмоциональный порыв — угодить всем. Это невозможно. Если кто-то начал против Вас войну, значит, целенаправленно пошел на этот шаг. Работа против Вас все равно продолжится. Это актуально для любой сферы. Антикризисные коммуникации — это битва».