

“Стратегия и психологически фактори в процеса на комуникация по време на криза.  
Фокус върху личността и подходи за рационално поведение по време на криза”



Магдалена Николова,  
Организационен психолог, бизнес коуч и НЛП Треньор



**Магдалена Николова**

**Организационен психолог, бизнес коуч и НЛП Треньор  
МЛС Интернешънал**

- ✓ Магистър Организационен психолог от Университета в Лозана, Швейцария
- ✓ Бизнес треньор, специалист в областта на програми за развитие на компетенциите в областта на комуникация, презентационни умения, лидерство
- ✓ Бизнес коуч
- ✓ Гост лектор и автор на статии в областта на лидерство и управление на кризи в сп. “Forbes”, “Капитал”, “Дневник”

Психологична реакция и комуникация в  
етап Превенция

# Комуникация в етап Превенция

1. Комуникация, насочена към осъзнаване на настоящите проблеми и предизвикателства чрез визуализация
2. Провокиране на проактивност в обществото за споделяне на идеи и алтернативи за превенция
3. Мотивиране на определени групи от хора с цел предприемане на действие
4. Комуникация за евентуални рискове, подкрепена с конкретни факти
5. Стимулиране на отговорните лица да мислят извън рамката

Психологични фази на стреса по време на  
криза и комуникация с хората според  
реакциите им

# Първа фаза: “Шокова реакция”

Комуникацията с хората в шок може да бъде чрез:

1. Комуникация, насочена към актуалното преживяване на хората, описание на това, което чувстват
2. Признаване на паниката
3. Признаване на страха на хората

# Втора фаза: “Отричане на кризата”

Комуникация с хора във фаза “Отричане”:

1. Комуникация, включваща визуализация, описание на познато предишно събитие
2. Комуникация чрез познати факти, а не чрез лична интерпретация

# Трета фаза: “Страдание, осмисляне на събитието, предизвикало стреса”

Как да комуникираме:

1. Валидизиране на чувствата на общността или човек, признаване на страданието, на важността на събитието
2. Разширяване на съзнанието на хората от стеснения върху кризата фокус
3. Даване на усещане за сигурност чрез думите ни – подсилва усещането за справяне и връща контрола на човек



# Четвърта фаза: “Психологическо преработване на събитието, довело до стреса”

Комуникация, насочена към хората, които се опитват да се справят психически със случилото се:

1. Възстановяване на чувството за принадлежност в ситуация на самота, вследствие на кризата
2. Вдъхване на увереност в умерени граници

# Пета фаза: “Дистанциране, истинско справяне със стреса”

На тази фаза хората вече са преодолели стреса и са се адаптирали.

Комуникацията трябва да е поддържаща.

Пост-кризисен етап

# Комуникация в пост-кризисен етап

1. Даване на обратна връзка за равносметка от изминалата криза и извършените действия
2. Поемане на отговорност
3. Подвеждане под отговорност при наличие на вина
4. Подобряване на плана за действие в първи етап “Превенция”
5. Комуникация за очакваната промяна, насочена към провокиране на усещане за сигурност

A close-up photograph of a field of vibrant red poppies. The flowers are in various stages of bloom, with some fully open and others as buds. A small yellow and black bee is perched on the center of one of the flowers. The background is a soft-focus field of more poppies, creating a sense of depth. The lighting is warm, suggesting late afternoon or early morning.

Благодарим Ви!