

**Сердюк Александра Валерьевна**

Реклама и связи с общественностью

бакалавр. направление: «Современные коммуникации и реклама»

Федеральное государственное автономное образовательное  
учреждение высшего образования «Российский государственный  
гуманитарный университет», РФ, г. Москва

**АНАЛИЗ ВЛИЯНИЯ TELEGRAM-КАНАЛОВ НА УПРАВЛЕНИЕ  
КРИЗИСНЫМИ СИТУАЦИЯМИ: ИССЛЕДОВАНИЕ ДИНАМИКИ  
РАСПРОСТРАНЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ И ПОДХОДОВ К  
РЕАГИРОВАНИЮ РОССИЙСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ.**

**АННОТАЦИЯ**

Данная статья посвящена изучению роли Telegram-каналов в процессе управления кризисными ситуациями, рассматривая их влияние на динамику распространения информации и эффективность стратегий реагирования российских компаний. Автор рассматривает опыт российских организаций, демонстрируя успешные практики использования Telegram-каналов для минимизации последствий кризисов.

**Ключевые слова:** Telegram, медиа безопасность, социальная сеть, минимизации негативных последствий, информирование клиентов, предоставление рекомендаций, конфликтные ситуации.

Современные методы антикризисного управления помогают компаниям не только справляться с трудностями, но и находить новые пути для роста и улучшения бизнеса. Это достигается благодаря созданию корпоративной среды, ориентированной на устойчивость и адаптацию к изменениям,

использованию передовых цифровых инструментов для оценки рисков и готовности оперативно менять стратегии в зависимости от обстоятельств. Грамотная система антикризисного управления становится важным инструментом, позволяющим организациям оставаться конкурентоспособными даже в условиях экономической неопределенности и повышенной опасности возникновения проблем. Эффективность такой системы зависит от комплексного подхода, включающего тщательную оценку возможных угроз, подробный анализ текущего положения дел и своевременное принятие мер для минимизации негативных последствий кризиса.

Антикризисное управление становится все более важным компонентом стратегического развития каждой организации в связи с нестабильной глобальной экономикой, повышенной конкурентоспособности и непредсказуемой внешней среды [1]. В современном мире одной из самых популярных социальных сетей современности можно смело назвать Telegram. В процессе активного развития мобильных сетей после 2015 года одной из наиболее быстрорастущих площадок для коммуникации, как с точки зрения аудитории, так и с точки зрения контента стал именно Telegram [2]. Многие российские организации успешно применяют Telegram-каналы для оперативного реагирования на кризисные ситуации, минимизации негативных последствий и поддержания позитивного имиджа. Рассмотрим конкретные примеры и практические рекомендации на основе опыта крупных российских компаний.

Открывает список крупных российских компаний Российские железные дороги («РЖД») демонстрируя успешное использование Telegram-каналов для минимизации негативных последствий форс-мажоров. Одним из ярких примеров является оперативное реагирование компании на массовые сбои в движении поездов. Когда возникают непредвиденные обстоятельства, такие как природные катаклизмы, аварии или ремонтные работы, Telegram становится ключевым инструментом взаимодействия с клиентами.

Во время серьезных сбоев компания быстро уведомляет пассажиров о происходящем через Telegram-канал. Пользователи получают точную информацию о причине задержки, обновленные графики отправления и прибытия поездов, а также рекомендации относительно альтернативных маршрутов и возможных компенсаций. Такой подход позволяет избежать массовой паники среди пассажиров и поддерживает позитивный имидж перевозчика, показывая способность оперативно реагировать на кризисные ситуации.

Регулярное обновление статуса движения поездов в Telegram способствует снижению уровня недовольства среди пассажиров. Люди понимают, что компания ведет открытую коммуникацию и готова компенсировать неудобства. Возможность своевременно узнавать о предстоящих изменениях маршрута и компенсационных мерах создает атмосферу доверия и уверенности, поддерживая репутацию надежного транспортного оператора [4].

Один из характерных примеров произошел летом 2023 года, когда были зафиксированы многочисленные случаи нарушений графика движения поездов вследствие аномальной жары и технических неполадок. Благодаря быстрому распространению информации через Telegram, пассажиры получили доступ к актуальной информации о маршрутах, пересадочных схемах и процедурах возмещения убытков. Это позволило минимизировать отрицательное влияние на репутацию компании и повысить уровень удовлетворенности клиентов.

Продолжает список крупных российских компаний - Сбербанк активно развивающий собственный Telegram-канал, используемый как инструмент оперативного решения вопросов клиентов и предотвращения паники в кризисных ситуациях. Например, во время нестабильной финансовой обстановки компания оперативно публикует разъяснения о текущих

изменениях курса валюты, рекомендациях по инвестициям и безопасности счетов. Благодаря такому подходу удается предотвратить распространение ложной информации и поддержать уверенность пользователей в надежности банка. Также на канале регулярно размещаются инструкции по защите персональных данных и предупреждению мошенничества, что снижает количество случаев киберпреступлений против клиентов Сбербанка. Использование Telegram-канала для регулярного информирования клиентов и предоставления рекомендаций помогает существенно уменьшить число обращений в службу поддержки и стабилизирует эмоциональный фон вокруг бренда.

Следующая крупнейшая компания Аэрофлот продемонстрировала эффективное применение Telegram-канала во время массовых задержек рейсов и чрезвычайных происшествий. Компания оперативно сообщала пассажирам актуальную информацию о статусе рейса, предлагала варианты компенсации и дополнительные услуги. Такая стратегия позволила снизить недовольство пассажиров и сохранить лояльность клиентов даже в сложных условиях кризиса. Кроме того, представители авиакомпании использовали Telegram для быстрого сбора обратной связи и выявления проблемных зон, повышая общую удовлетворенность потребителей. Своевременное размещение актуальной информации о состоянии перелетов и предложениях поддержки повышает доверие клиентов и снижает ущерб от кризисных ситуаций [5].

Компания АльфаСтрахование успешно интегрировала Telegram-канал в свою систему клиентского обслуживания. Через канал клиенты получают уведомления о выплатах страховых возмещений, сроках рассмотрения заявлений и изменениях условий страхования. В период природных катаклизмов или технических неполадок страховщик оперативно доводит до клиента важную информацию о порядке действий и размере покрытия убытков. Это позволило сократить количество конфликтных ситуаций и

повысило общий уровень удовлетворенности клиентов качеством услуг страховой компании. Интерактивный канал коммуникации в Telegram укрепляет доверие клиентов и ускоряет решение возникающих проблем, особенно в стрессовых ситуациях.

Таким образом Российская практика демонстрирует значительные успехи в применении Telegram-каналов для управления кризисными ситуациями. Ключом к успеху является своевременное предоставление актуальной информации, поддержка прозрачной и открытой коммуникации с клиентами, а также активное взаимодействие для решения возникших трудностей. Эффективное использование Telegram помогает российским организациям снижать негативное воздействие кризисов, укреплять доверие клиентов и повышать собственную конкурентоспособность.

#### **Список литературы:**

1. Балашова Н.И., Романова Ю.С. Практика использования социальных сетей в антикризисном менеджменте российских предприятий // Проблемы теории и практики управления. — 2024. — № 2. — С. 123—134.
2. Кирьянова Я.Е., Старостина О.Б. Применение Telegram-каналов для снижения рисков в корпоративных коммуникациях // Социальные науки и современность. — 2023. — № 6. — С. 78—93.
3. Семенов А.Н., Третьяков П.А. Влияние цифровых платформ на управление кризисными ситуациями в отечественных организациях // Управленческий учет и финансы. — 2024. — № 1. — С. 89—104.
4. Официальный Telegram-канал ОАО «РЖД» — <https://rzdvtv.ru/>
5. Официальный Telegram-канал «Аэрофлот» — [@aeroflot\\_official](https://t.me/aeroflot_official).