

МАНАЙ ҮЕИЙН ХЯМРАЛ, ТҮҮНИЙГ ЗОХИЦУУЛАХ
PR-ЫН ЗАРИМ АСУУДАЛД

Г. Өнөрбаяр*

* МУИС, НШУС, Сэтгүүл зүйн тэнхмийн багш, магистр, докторант.

Түлхүүр үг: хямрал, түүний хэлбэрүүд, хямралын үр дагавар, хямралын зохицуулт, PR зохицуулалт.

Б идний цагаан морин жилийн хэмээн тодотгодог 90 оны ардчилсан хувьсгал өнөөгийн шилжилтийн нийгмийн анхны том хямралыг үүдийг нээсэн үзэгдэл байлаа. Энэхүү хямрал нөлөөллийн хүрээ, үр дагавараараа гайхалтай байсан юм. Манай үе хямралын далайд живж, уг үндсээрээ ганхаж нийгмийн бүхий л үнэт зүйлс өөрчлөгдсөн. Үүнийг дагаад бидний амьдралын үнэлэмж үзэл бодол ч бас солигдсон. Гайхам олон өөрчлөлт, шинэчлэлтийг авчирсан ардчилсан хувьсгал бас гайхам том хямралыг дагуулж ирсэн. Манай үеийн энэ хямрал нь хувь хүмүүсийн сонирхлоос бүлэг хүчний эрх ашигт, гэр бүлийн асуудлаас улс үндэстний хэмжээнд хүртлээ хүрээгээ тэлж зарим үед санаанд оромгүй байдлаар идэвхиждэг болсон. Уг идэвхижлийг нь саармагжуулах PR ажиллагаа байхгүйгээс болоод хямралын асуудлууд нийгэмдээ дандаа сөрөг үр дагаварыг дагуулж ирсээр байна. Нийгмийн зөрчил сөргөлдөөн, улс төр, бизнес, хүчний байгууллагууд, бүлэглэлүүдийн

ашиг сонирхлын тулалдаан, хувь хүмүүсийн амьдралын төлөөх тэмцэл, нутаг ус, жалга довны үзэл зэрэг нь олон түмний эрх ашгийг хөндөж урьд өмнө амсч байгаагүй том хямралыг үүсгэх шалтгаан болсон юм. Энэ бүхнийг мэдээллийн хэрэгслүүд зохион байгуулалттайгаар дэвэргэж ул мөр нь өнөө ч арилаагүй бөгөөд улам сэдэрч байна.

Нийгмийн хямралуудыг улс төрийн, бизнесийн, шашны, шинжлэх ухааны гэх мэтээр ангилж болох юм. Харин Америкийн PR-ийн библид аливаа хямрал нь гэнэтийн, үүсч болох, тогтмол гэсэн 3 янзаар илэрч байдаг¹ хэмээн бичсэн байна. Эдгээр хямралын хэлбэрүүд бүгд манай нийгэмд байгаа боловч тогтмол хямралууд нь илүү түгээмэл юм. Тогтмол хямралуудыг шийдвэрлэх PR-ийг урт удаан хугацаанд зохион байгуулдаг ч үр нөлөөлөл нь олон нийтэд мэдэгдэхүйц байдаггүй. Харин гэнэтийн хямралыг шийдвэрлэсэн болоод үүсэх хямралыг урьдчилан харсан хүний нэр хүнд өсч байдаг. Мөн хямралыг хэрхэн хүлээн авч байгаа байдал, хандлага үнэлэмж нь PR шинжийг агуулж байх ёстой билээ. Америкийн худалдааны төвийг онгоц мөргөж

террористууд халдсан тухай мэдээллийг Ерөнхийлөгч Ж.Буш хүүхдүүдэд үлгэр ярьж байх үедээ сонссон ч сандарч тэвдэлгүй уулзалтаа дуусгаад гарсан гэдэг. Харин уг мэдээллийг хүлээн авахдаа ОХУ-ын ерөнхийлөгч В.Путин уйлж байсан. Дээрх ерөнхийлөгчид хямралт мэдээллийг хүлээн авч буй байдал нь харилцан адилгүй ч ийм үйлдлүүд хийснээрээ нэр хүндээ өсгөсөн гэсэн судлагааны байгууллагуудын дүгнэлт гарчээ. Харин Нью-Йоркийн захирагч Р.Жулиана дэлхийн худалдааны төвийг онгоц мөргөснөөс үүссэн хямралыг зохицуулахаар гарахдаа гудманд үймж сандарсан олон нийтийг ресторандоо хооллооч, дэлгүүрээр орооч хэмээн хүн бүрийг тайвшруулснаар мөн л нэр хүндээ өргөсөн билээ. Хямралаар дамжуулж нэр хүндээ ингэж өсгөж болдог билээ.

Нөгөө талаас нь авч үзвэл хамгийн хүчтэй идэвхижил үзүүлж буй нь улс төр-эдийн засгийн хямрал юм. Харин шашин соёлын хямралын идэвхижил нь бага боловч нөлөөлөл нь гайхалтай байна. Манай нийгмийн эдгээр хямралууд нь олон нийтийн сэтгэл зүйг доргиосон, тодорхой бүлэглэлийн санаа бодлыг өөрчилсөн, бас заримынх нь мэдрэлийн эд, эсийг үхүүлсэн байхаас гадна өөр нэгний баяр бахдалыг төрүүлсэн нь ч байна. Ерөнхийдөө нийгмийн эдгээр хямралууд залуу үеийн сэтгэл зүйд

амьдрах итгэлгүй, гутранги мэдрэмжийг төрүүлж нийгмийн амьдралд хохирол сүйрлийн үрийг тарихдаа онцгой юм. Энэхүү хямралыг манай нийгмийн тэргүүлэх хүмүүс удирдаж, дундаж хүрээнийхэн түрлэг нэмж харин доод давхаргынхан түүнийх нь золиос болж буй нь хачирхалтай билээ.

Нээлттэй нийгмийн үүд хаалгыг бидэнд нээж өгсөн ардчилсан хувьсгалын симфонийг эгшиглүүлсэн удирдагчид төрийн эрхэнд гарч

засгийн газраа ээлж дараалан огцруулснаар хямралын шинэ давалгаа эхэлсэн. Үүний үргэлжлэл нь С.Зоригийг хөнөөснөөр даамжирч манай нийгмийн хямралын нэгэн оргил хэсэг болсон юм. Энэ хэрэгт Монголын Бат, Оюун нэртэй бүх хүн шалгагдаж, хүчний байгууллагынхан хүссэн болгоноо байцааж, хүмүүс бие

«

Ерөнхийдөө нийгмийн эдгээр хямралууд залуу үеийн сэтгэл зүйд амьдрах итгэлгүй, гутранги мэдрэмжийг төрүүлж нийгмийн амьдралд хохирол сүйрлийн үрийг тарихдаа онцгой юм. Энэхүү хямралыг манай нийгмийн тэргүүлэх хүмүүс удирдаж, дундаж хүрээнийхэн түрлэг нэмж харин доод давхаргынхан түүнийх нь золиос болж буй нь хачирхалтай билээ.

»

биенийгээ хардаж сэрдэж, С.Зоригийг хөнөөсөн эзнийг хэвлэлүүд, улс төрчид нэр заан цоллосон ч жинхэнэ алуурчин олдоогүй. Тэр хэмжээгээрээ хямрал хардалтын хүрээ нь өргөжин тэлсэн. Уг хямралыг ашиглаж зарим хувь хүн, бизнесийн бүлэглэлийнхэн, улс төрийн хүчнийхэн нөлөөллөө бий болгож чадсан. Арга заль ихтэй нь С.Зоригоор бизнес хийж, улс төр хийж, мөнгө олж, эрх мэдэлтэй болж, нэр хүндээ өсгөж байхад нөгөө нэг хэсэг нь хэлмэгдэж, хохирч, хоригдож, гутарч, гүтгүүлж, гүжирдүүлж, нэр хүнд, байр суурь,

үзэл бодол гээд нийгмийн бүхий л үнэт зүйлсээ алдсан. Аливаа хямрал нь энэ мэтээр боломж хийгээд сул талыг өөртөө үргэлж агуулж байдаг билээ. Өөрөөр хэлбэл тухайн хямралаар дамжуулан зарим нь нэр хүндээ өсгөж байхад нөгөө хэсэг нь үнэт зүйл, үнэлэмжээ алдаж сул доройгоо харуулдаг. Энэ тухай эрдэмтэн Г.Почепцов "Онцгой нөхцөл байдал бол онцгой бусын үр дүнд бүрэлддэг" хэмээн дүгнэн хэлсэн байдаг. С.Зоригийг хөнөөсний дараах үед шар гэгдэх хэвлэлүүдийн борлуулалт, нэг удаагийн хэвлэгдэх хувь түүхэнд байгаагүйгээр огцом өсч оргил амжилтыг тогтоож байлаа. Уг гаж үзэгдлийн тухай "Зоригийн цаг бусын эмгэнэлт үхэл Монголын шар хэвлэл эрхлэгчдийн магнайг тэнийлгэлээ"² гэж бичихэд хүргэсэн биз.

Үүний нэг адил 1997 оны зун Уэлсийн гүнж Дианаг гэрэл зурагчдаас зугтаж яваад осолдож нас барахад англичууд «The Sun», «The Mirror» зэрэг сонинуудыг нэр заан түүний үхэлд буруутган хямрал үүсгэж байсан. Гэвч Дианагийн цаг бусын үхэлд «The Sun», «The Mirror» гэх мэт сонинуудыг хамаатуулан харааж байсан олон нийт Дианагийн тухай бичсэн эдгээр сонинуудыг улам ихээр худалдан авч байжээ. Мөн Диана гүнжийг нас барсны дараа «Western Mail» сэтгүүлийн борлуулалт 25 %-иар, «News of the World» сониных 330000 ширхэгээр, «Daily Mail» сониных 400000 ширхэгээр тус тус өссөн байна³. Ийнхүү аль ч орны хэвлэлийн зах зээл дээр хямралын үед хамгийн дуулиантай зүйлсийг нийтэлсэн хэвлэлүүд амжилт олж байдаг ажээ. Хямралд хөөрсөн түмэн мэдээллээс үнэн мөнийг олох гэхээсээ илүү сенсаци дуулиан шуугианд шунан дурлаж сэтгэлийн

хөөрлөөр асуудалд ханддагийн баталгаа нь энэ юм. Аливаа томоохон хямралууд нийгмийн сэтгэл зүйг өөрчлөхдөө онцгой байдаг. Тиймээс 1990 оноос хойш болж өнгөрсөн УИХ-ын сонгуулиудад томоохон хямралууд шийдвэрлэх нөлөө үзүүлж байлаа. 1992 оны УИХ-ын сонгуульд Алт дилерийн хэрэг онцгой нөлөө үзүүлсэн бол 1996 оны УИХ-ын сонгуулийн гол хөзөр Айбекс Моломын хэрэг байв. Харин 2000 оны УИХ-ын сонгуульд Зоригийн болон Казиногийн хэрэг сурталчилгааны сэдэв болж байсан бол 2004 оны УИХ-ын сонгуульд Улсын нууцын тухай хэрэг PR-ийн үндсэн эх сурвалж болсон юм. Л.Гүндалайн тэмцэл "улсын нууц"-ын хэргээр үргэлжилж тэрхүү хямралыг ХЗДХ-ийн сайд Ц.Нямдорж дээд цэгт нь хүртэл "дэглэж" өргөжүүлсэн. Энэхүү эмгэнэлт жүжгийн үргэлжлэл олон арван сараар тавигдаж бас цөөнгүй хүнийг татан оролцуулав. Эцэст нь энэ хоёр эрхмийн нэр хүнд өсч, түүнийх нь төлөөсөнд өөр хүмүүс явав. Мэдээллийн эрин дэхь зохион байгуулагдсан PR жүжгийн төгсгөл, үр дагавар ийм байдаг билээ. Дээрх хэргүүдийг PR ажиллагааныхаа гол сэдвийг болгосон улс төрийн хүчин парламентад үнэмлэхүй олонх болтлоо улс төржсөн. Хямралын давуу байдлыг ашигласан PR ажиллагааны үр дүн ингэж гардаг. Үүний нөгөө талд байсан улс төрийн хүчний төлөөлөл гудамжинд гартлаа хэлмэгдээд л өнгөрсөн.

Эрэн оноос хойш манай улсын газар тариалан мал аж ахуй, үйлдвэрлэлийн салбар элгээрээ унасан, шилжилт хөдөлгөөн нэмэгдсэн, газар нутаг эзгүйрсэн, тэнцвэрт байдал алдагдсан, ажил хаялт, оюутны бослого гээд сөрөг үзэгдэл тасарсангүй. Малыг хувьчилсан,

орон сууцыг иргэдэд нь өгсөн, өргүй болсон гээд гэгээлэг зүйл байгаа боловч түүнийг тойрсон дуулиан шуугиан хямрал, зөрчил бас намдсангүй. Н.Багабанди, Н.Энхбаяр хоёрын зөрчил ширүүссэн, М.Энхсайхан, Р.Гончигдорж хоёр бие биедээ захидал чулуудаж эсрэг тэсрэг байр суурьтай байгаагаа илэрхийлсэн, залуухан У.Хүрэлсүх намын даргынхаа өөдөөс үг сөрж боссон, эсвэл Ц.Нямдорж сайдтай цамц зангиагаа урагдтал нанчилдсан тухай мэдээлэл цуварна. Ариунаа, Сараа хоёрын зөрчил ил тодоор илэрнэ. "Хурд"-ынхан, "Харанга"-ынхан үл ойлголцолд хүрснээ зарлана. "Камертон"-ы хөвгүүд, "Номин талст"-ынхантай нанчилдсанаа бахдан хүүрнэнэ. Баянаа аврага, Мөөөө аврага хоёрын халуун залуу насных нь зөрчил тэмцлийн улбаа тодоор илэрч нутаг усныхан, шавь нараа татан оролцуулна. МАХН-ын лидерүүд АН-ынхантай хэзээ ч үл эвлэрхээ мэдэгдэнэ. Улс төрийн гурав дахь хүчин тэдний алдаан дээр тоглоно. Юмны үнэ нэмэгдсэн, зохиомлоор хөөрөгдсөн, ажилгүйдэл ихэссэн, иргэд банкнаас мөнгөө татах болсон, улсын нууц задарсан, ган болж түймэр гарсан, эсвэл зуд болж хэдэн мал нь хорогдсон, ажилгүйдэл ихэссэн, ядуурал гаарсан, хүйсийн тэнцвэрт байдал алдагдсан, аль нэг компани дампуурсан, хүчирхийлэл ихсэх болсон, хүн амины хэргийн тоо өссөн, амьд явах баталгаагүй тухай гутранги мэдээллийг хүлээн авч байна. Эдгээр гүн хямралын эцэс төгсгөл нь хэзээ ч харагдахгүй байгаагийн адил үр дагаварыг нь бас хэмжих аргагүй юм. Засгийн газрын мэдэлд байдаг үндэсний радио телевизийн мэдээлэл, улс төрийн тодорхой хүчнүүдэд үйлчилдэг

телевизийн нэвтрүүлгүүд, өдөр тутмын сонинуудын нийтлэл, олон нийтийн сэтгэл зүйд хүчтэй нөлөөлөл үзүүлэх болсон шар гэгдэх хэвлэлийн дуулианаас манай үеийн хямралын архиралт энэ мэтээр хүчтэй мэдрэгдэнэ. Зах зээлийн хуулийн дагуу нийгмийн маань ихэнх хэвлэлүүд уншигчийн сонирхол, сэтгэлгээ худалдан авах сэдэлд тохирсон хямралт зөрчилдөөнт мэдээллээр нийгмийнхээ тархийг ийнхүү угааж байна. Дээрх хямралуудын идэвхижил, илрэл, хүч нөлөөлөл харилцан адилгүй ч бүгд хоршиж Монголын өнөө үеийн нийгмийг доргиосон аврага том хямралыг бий болгож, сүйрлийг зөгнөнө. Улс төр, эдийн засаг, сургууль, эмнэлэг гээд бүхий л салбарт хямралын тухай гунигтай дуулал сонсогддог. Дуулал нь ихэнхдээ дууль болж төгсөнө. Гэвч бид энэхүү зөрчил сергөлдөөнт нийгмээ, хямралын эрин үеэ шилжилтийнх гэж тайлбарлаж өөрсдийгөө тайтгаруулдаг. Үнэндээ шилжилтийнх гэсэн тодотголтой хямралын нийгмээсээ хэзээ гарах нь тодорхойгүй байгаа. Улсын ерөнхийлөгч нь "Шилжилтийн үеийг цэглэнэ, Амьдралын доройтлыг арилгана" гэсэн уриатайгаар сонгуульд өрсөлдөөд ялагдаж байлаа. Харин саяхнаас шилжилт дуусах болсон тухай мэдээллийг үе үе нийгэмдээ илгээж буй нь ямар нэг сайхан зүйлийн угтал гэлтэй.

Орчин үед хямралын явцыг шийдвэрлэж чадаагүйгээс болж улс төрийн намууд тарж бутарч, компаниуд дампуурч, гэр бүл салалтанд хүрч, хүүхдүүд гудманд гарч, ядуурал газар авч, улс үндэстэн сүйрлийн ирмэгт очиж байна. Хямралыг хэрхэн яаж шийдэх нь төрийн бодлого байхаас гадна PR ажиллагааны үндсэн эх

сурвалж байх ёстой юм. Хямрал нь шууд л PR-ийн шинэ үйл явц болж байна⁴. Нэг жилд 10 сая жуулчин очдог Грект 2002 онд мэдэгдэшгүй вирус үүсч түүгээр өвчилсөн олон хүн үхсэн гэсэн мэдээлэл цацагдсан. Уг хямралаас үүдэн жуулчдын тоо буурч болох байсан ч Грекийн удирдлага асуудалд дүн шинжилгээ хийн мэдээллийн компаниудаас уг мэдээллээ зогсоохыг хүссэн PR ажиллагаа явуулсны үр дүнд аялагчдын тоо буураагүй. Үүнтэй адил хямрал манай улсад болсон. 2003 оныг Монголд жуулчлах жил болгосон ч тэр хавар нь Сарас хэмээх өвчин гарсныг манай мэдээллийн хэрэгслүүд дэвэргэж мэдээлснээс болоод жуулчдын тоо буурсан гэсэн судалгаа бий. Энэ байдалд засгийн газар, аялал жуулчлалын байгууллага, компаниудын зүгээс ямар нэгэн PR ажиллагаа явуулаагүйгээс хямрал хүрээгээ тэлж үр дүнгээ тэгж өгсөн юм. Хямралыг PR ажиллагаагаар шийдвэрлээгүйгээс эдийн засгийн хор хохирол илүү их гардаг. Хямралд зориулсан PR ажиллагааг сайн явуулж чадвал сөрөг мэдээлэл дээр тоглож нэр хүндээ ч бас өсгөж болдог. Үүний гайхамшигтай жишээ бол Англид болсон "Марс" шоколадны тохиолдол юм. "Марс" компанийг шоколадандаа хор хольж амьтад дээр туршиж байна гэсэн мэдээлэл цацагдаж буруутгах болсон. Энэ мэдээллийн үр дүнд "Марс" шоколад борлогдохоо больсон. "Марс"-ынхан шоколадаа

«
Хямралыг PR ажиллагаагаар шийдвэрлээгүйгээс эдийн засгийн хор хохирол илүү их гардаг. Хямралд зориулсан PR ажиллагааг сайн явуулж чадвал сөрөг мэдээлэл дээр тоглож нэр хүндээ ч бас өсгөж болдог. Үүний гайхамшигтай жишээ бол Англид болсон "Марс" шоколадны тохиолдол

юм.

»

дэлгүүрүүдээс буцаавал өөрсдийгөө шууд бусаар буруутгасан болох тул дэлгүүрүүдээр явж нэг бүрчлэн бүтээгдэхүүнээ шалгасан⁵. Эрүүл ахуйн баг гарган бүх дэлгүүрүүдийн "Марс" шоколадыг шалгах явц нь PR шинжтэй байсан бөгөөд хэрэглэгчдийн эрүүл мэндэд санаа тавьсан итгэх сэтгэгдэл төрүүлэх зорилгодоо хүрсэн. Тус баг нь Англи болоод барууны хотуудыг хамарсан "Марс" шоколадыг шалгах томоохон аян болж өргөжсөнөөр бүтээгдэхүүнээ давхар сурталчилсан юм. Хортой

гэсэн мэдээллээс болж 3 сарын турш зарагдахаа больсон "Марс" шоколадыг шалгах PR аян өрнөснөөр борлуулалт түүхэнд байгаагүйгээр өссөн гэдэг. Тиймээс хямралыг зөв удирдвал ийм үр дүнг авчирдаг билээ. Хямрал нь компанийн хүчтэй талыг харуулах

боломжийг олгодог. Мөн профессор Сэм Блэк "компаниудын хувьд тодорхой нөхцөл байдал нь цаашид орших, эс оршихыг шийдвэрлэнэ"⁶ хэмээн хэлсэн байдаг билээ.

Нийгэм өөрөө хямралаа зохицуулдаг. Нийгмийг өөрийн аясаар нь орхих ёстой гэж үзэхээс илүү түүний хямралыг PR ажиллагаагаар зохицуулдаг байх ёстой юм. Нийгмийн хямрал нь эцэс төгсгөлгүй үргэлжлэх үү, эсвэл түүнийг саармагжуулах уу? гэдгийг PR л орчин үед шийдвэрлэх болсон. PR хямралыг үүсгэдэг, бас зогсоодог ч онцлогтой. Бас хохирлыг хямрал багатай

байлгах аргыг PR л гаргаж ирдэг. Манай нийгмээс гадна дэлхий дахин ч бас адилхан хямралын гүн гүнзгий байдалд оржээ. Тиймээс манай эрин үе бол хямралын эрин үе юм. Америкт сүйрэл болж, Арабын цөлд цуст аллага, дайн болж, Орост хүүхэд барьцаалж, онгоц сүйрч байна. Тэдний дэргэд манай нийгмийн хямрал аль ч талаараа ямар ч үзүүлэлтээрээ бага боловч олон сөрөг үр дагварыг улс орондоо үүсгээд байна.

Нийгмийг хямарсан аливаа хямралыг PR ажиллагаагүйгээр зогсоох боломжгүй. Учир нь хямрал өөрийгөө шийдвэрлэх PR-аа агуулж байдаг билээ. Зөрчил сөргөлдөөн, хямрал нь нөгөө талаараа ямагт эвлэрэл нягтрал, ойлголцлыг шаардаж байна. Улс төрийн хоёр том хүчний гишүүнчлэлээр хуваагдсан ард түмэн ч бас хямрал, үл ойлголцлыг хүссэнгүй. Тиймээс өнгөрсөн сонгуулиараа эвлэрэл ойлголцлын төлөө ширээний ард суух зайлшгүй байдлыг сонголтоороо бий болгосон. Энэхүү эвлэрэл ойлголцлыг чухалчлах PR ажиллагаа нь олон нийтийн сэтгэл зүйд нөлөөлсөн, түүнийг хэн нэг нь манлайлан удирдсан, эсвэл үндэсний эв нэгдлийн уриан дор хэрэгжүүлж болох бөгөөд үр нөлөө нь эерэг сайн байх нь гарцаагүй.

Ишлэл

¹ Cutlip S. M. a.o. 1994. *Effective Public Relations*. Englewood Cliffs. N. J. P. 366.

² Баабар Б. Сэтгэхүйн хөх толбо. "Өдрийн сонин" 1999 3 16 №15

³ Able A. 1998. *Nations Sense of Loss*. London. P. 11-13.

⁴ Почепцов Г. Г. 2003. Паблик рилейшнз, или как успешно управлять общественным мнением. М. С. 122.

⁵ Jefkins F. 1992. *Public Relations*. London. P. 254.

⁶ Black S. 1994. *The Essentials of Public Relations*. London. P. 139.

Ашигласан бүтээлийн жагсаалт

1. Able A. 1998. *Nations Sense of Loss*. London.
2. Black S. 1994. *The Essentials of Public Relations*. London.
3. Cutlip S.M. a.o. 1994. *Effective Public Relations*. Englewood Cliffs. N. J.
4. Green P. S. 1994. *Winning PR Tactics*. London.
5. Jefkins F. 1992. *Public Relations*. London.
6. Seitel F. P. 1992. *The Practice of Public Relations*. New York.
7. Почепцов Г. Г. 2003. Паблик рилейшнз, или как успешно управлять общественным мнением. Москва.
8. 1997. ПР: международная практика. Москва.

Резюме

This article reveals present-day crisis situation, it's level and the consequences. Additionally, it shows the examples of defusing the crisis Instigation. Beside the crisis issues, it provides and lists the public relations method of defusing it. In another words, it describes the lack of means on crisis resolution without public relations technique.