

ՃԳՆԱԺԱՄԱՅԻՆ ՀԱՂՈՐԴԱԿՑՈՒԹՅՈՒՆԸ ՀԵՂԵՂՈՒՄՆԵՐԻ ՊԱՅՄԱՆՆԵՐՈՒՄ ԵՎ ՀՀ ՄԵԴԻԱԴԱՇՏԸ (Լոռու և Տավուշի մարզերի օրինակով, 2024 թ.)

ԼԻԱՆՆԱ ԱԲՐԱՀԱՄՅԱՆ 

Հայաստանի ազգային ագրարային համալսարան

Հոդվածում վերլուծվում է 2024 թվականի մայիսին Հայաստանում տեղի ունեցած ջրհեղեղների ժամանակ ճգնաժամային հաղորդակցության դերը՝ Լոռու և Տավուշի մարզերում տեղի ունեցած զարգացումների օրինակով: Հեղինակն առանձնացնում է երեք հաղորդակցական փուլ՝ սկզբնական տեղեկատվական վակուում, սոցիալական մեդիայի ակտիվացում և պաշտոնական հաղորդակցության կայունացում: Ներկայացվում է մեդիայի ազդեցությունը հանրային վստահության, վարքի և ընկալումների ձևավորման վրա՝ ընդգծելով նաև ապատեղեկատվության տարածման վտանգը:

Վերլուծությունն իրականացվում է քառույտ տեսության և տեղեկատվական հոսքերի դինամիկայի տեսանկյունից: Արձանագրվում է, որ պետական մարմինների, մեդիայի և հանրության միջև հաղորդակցությունը բարելավման կարիք ունի՝ ապագայում նման ճգնաժամերին ավելի արդյունավետ արձագանքելու համար:

Բանալի բառեր – ճգնաժամային հաղորդակցություն, բնական աղետ, ապատեղեկատվություն, ֆրեյմավորում, սոցիալական մեդիա, քառույտ տեսություն

Ներածություն

Ճգնաժամային իրավիճակներում հաղորդակցության դերը վաղուց հաստատված է գիտական շրջանակներում: Ժամանակակից գիտական խոսույթում ընդգծվում է, որ կազմակերպությունները ճգնաժամի պայմաններում ոչ

Լիաննա Աբրահամյան – Հայաստանի ազգային ագրարային համալսարանի հասարակագիտության ամբիոնի ասիստենտ, ԵՊՀ մեդիաուսումնասիրությունների և նշանագիտության ամբիոնի հայցորդ

Лианна Абрамян – Ассистент кафедры социальных наук Национального аграрного университета Армении, соискатель кафедры медиаисследований и семиотики Ереванского государственного университета

Lianna Abrahamyan – Assistant at the Department of Social Studies, National Agrarian University of Armenia, Applicant (PhD) at YSU Chair of Media Studies and Semiotics

Էլ. փոստ՝ lianna1984a@gmail.com ORCID:ID <https://orcid.org/0009-0003-7502-6504>



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

Ստացվել է՝ 29.09.2025

Գրախոսվել է՝ 13.10.2025

Հաստատվել է՝ 12.03.2026

© The Author(s) 2026

միայն գործառնական արձագանք են տալիս, այլև իրականացնում են հաղորդակցական ռազմավարություն՝ ուղղված հանրային վստահության պահպանմանը և վտանգների նվազեցմանը: Այս հարցերն արտացոլվել են, մասնավորապես, Ուիլյամ Բենուայի «Պաշտպանողական հռետորաբանության» տեսությունը¹, Թիմոթի Կումբի «Ճգնաժամային հաղորդակցության իրավիճակների տեսությունը»² աշխատություններում, որոնք այսօր հիմք են ծառայում բազմաթիվ հետազոտությունների համար:

Ճգնաժամային հաղորդակցության ուսումնասիրության այլընտրանքային մոտեցում են առաջարկել Ռոբերտ Ուլմերը, Տիմաթի Սելնոուն և Մեյու Միգերը³: Նրանց «Վերականգնման հռետորաբանության» տեսությունը շեշտում է ոչ միայն ճգնաժամի հաղթահարումը, այլև դրա միջոցով զարգացման և հանրային վստահության վերականգնման հնարավորությունը՝ առանձնակի կարևորելով թափանցիկությունը և պատասխանատվությունը: Այս տեսությունը հեռանում է «պաշտպանողական հռետորաբանությունից» շեշտադրելով թափանցիկության, պատասխանատվության և հուսադրող հաղորդակցության դերը վստահության վերականգնման գործընթացում:

Ճգնաժամային հաղորդակցությունը տեղեկատվության փոխանակման գործընթաց է, որն իրականացվում է կազմակերպությունների և շահագրգիռ կողմերի միջև՝ նվազեցնելու ճգնաժամի բացասական ազդեցությունը: Ճգնաժամային իրավիճակներում հաղորդակցության կարիքը զգալիորեն մեծանում է, սակայն, միևնույն ժամանակ, տեղեկատվության արդյունավետ փոխանակումը բարդանում է անորոշության և խուճապի պայմաններում: Այդ իրավիճակը պահանջում է հաղորդակցման բազմաբնույթ միջոցների կիրառում և տարբեր սցենարների համար նախապես մշակված գործելակարգերի պատրաստականություն:

Բնական աղետների համատեքստում ճգնաժամային հաղորդակցությունը դեռևս սահմանափակորեն է ուսումնասիրված: Առկա հետազոտությունները հիմնականում կենտրոնանում են հաղորդագրությունների տարածման արդյունավետության, նախազգուշացման համակարգերի և կառավարման վրա: Օրինակ, Փաթրիկ Սփենսն ուսումնասիրել է բնական աղետի ժամանակ նախազգուշացման հասանելիության և ձևակերպումների հստակության ազդեցությունը⁴, իսկ Բրայոն Հյուսթոնը վերլուծել է հաղորդակցության դերը տարբեր տեսակի աղետների մասնավորապես թայֆունների, երկրաշարժերի և

¹ St' u **Benoit, W. L.** (1995). *Accounts, excuses, and apologies: A theory of image restoration strategies*. State University of New York Press:

² St' u **Coombs, T.** (2007). *Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding* (2nd ed.). Sage Publications:

³ St' u **Ulmer, R. R., Sellnow, T. L., & Seeger, M. W.** (2007). *Effective crisis communication: Moving from crisis to opportunity*. Sage Publications:

⁴ St' u **Spence, P. R., Lachlan, K. A., & Griffin, D. M.** (2007). *The influence of natural disaster message framing and the role of personal relevance: A field experiment on the effectiveness of emergency warning messages*. *Journal of Applied Communication Research*, 169-190. <https://doi.org/10.1080/00909880701259452>

հրդեհների ժամանակ՝ ուշադրություն դարձնելով տեղեկատվության շրջանառությանը և կիրառվող տեխնոլոգիական հարթակներին⁵:

Նման միտում դիտվում է նաև Հայաստանում: 2024 թվականի մայիսին տեղի ունեցած ջրհեղեղների հետևանքով ՀՀ կառավարության, ՄԱԿ-ի և ԵՄ-ի համագործակցությամբ պատրաստված «Վերականգնման կարիքների գնահատում» (PDNA) զեկույցում նշվում է, որ մեղիան ակտիվորեն լուսաբանել է աղետի հետևանքները և վերականգնման գործընթացը, սակայն չի իրականացվել մեղիայի ազդեցության խորքային վերլուծություն՝ կապված վստահության դինամիկայի կամ տեղեկատվական խոցելիության հետ⁶:

«Ինտերնյուզ»-ի հետազոտությունը ցույց է տալիս, որ Հայաստանում տեղեկատվության սպառողներն օգտվում են տարբեր աղբյուրներից, սակայն վստահության մակարդակը տարբերվում է: Ըստ ուսումնասիրության՝ արտակարգ իրավիճակներում մեղիան կարևոր դեր ունի, սակայն անհրաժեշտ է ավելի խորքային վերլուծություն՝ գնահատելու դրա ազդեցությունը հանրային ընկալումների վրա⁷: «Ինֆորմացիայի ազատության կենտրոնի» ուսումնասիրությունը, թեև կենտրոնացած է ապատեղեկատվության վրա, սակայն ընդգծում է մեղիայի նշանակությունը հասարակական ընկալումների ձևավորման գործում, ինչը կարևոր է նաև բնական աղետների ժամանակ⁸:

Վերը նշված օրինակներն ակնհայտորեն ցույց են տալիս մեղիայի դերի մակերեսային քննությունը, ինչը սահմանափակում է հաղորդակցության ռազմավարությունների արդյունավետ գնահատումը ճգնաժամային իրավիճակներում:

ՀՀ մեղիադաշտում ճգնաժամային հաղորդակցությունը դեռևս ոչ բավարար չափով է ուսումնասիրված: Թեև կան որոշ վերլուծություններ 2024 թվականի հեղեղումների վերաբերյալ, այնուամենայնիվ հաղորդակցման ռազմավարությունների և մեղիայի դերի համապարփակ ուսումնասիրությունները քիչ են: Այս թեման կարևոր է հասկանալու մեղիայի ազդեցությունը հանրային ընկալումների, վստահության և հասարակական վարքագծի ձևավորման վրա, քանի որ ճգնաժամային իրավիճակներում մեղիան ոչ միայն տեղեկատվություն է փոխանցում, այլև ազդում է հանրային վստահության, վերաբերմունքի և վարքագծի ձևավորման վրա: Այն պետք է դիտարկել որպես միջնորդ, որը մասնակցում է հասարակական և քաղաքական գործընթացների ձևավորմանը:

⁵ St' u Houston, J. B., Spialek, M. L., & Lang, K. M. (2012). *Crisis communication and the role of technology: Understanding the impact of social media in disaster response*. *Journal of Applied Communication Research*, 354-374. <https://doi.org/10.1080/00909882.2012.718498>

⁶ St' u https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2024-11/pdna_armenia_eng_final.pdf

⁷ St' u <https://internews.org/wp-content/uploads/2024/09/Freedom-of-Expression-and-Media-Consumption-Research-in-Armenia.pdf>

⁸ St' u https://foi.am/en/researches/34032?utm_source

Աղետը ներառում է ֆիզիկական և սոցիալական բաղադրիչներ: Այն խաթարում է հանրային և տնտեսական համակարգերը, իսկ վերջնարդյունքը պայմանավորված է վտանգի ուժգնությամբ և հանրության խոցելիությամբ: Աղետը դիտարկվում է որպես համակարգի խորը խախտում⁹: ՄԱԿ-ի աղետների նվազեցման գրասենյակի կողմից տրված սահմանման համաձայն՝ աղետը այնպիսի խափանում է հանրային համակարգի մեջ, որը հանգեցնում է մարդկային, նյութական, սոցիալ-տնտեսական և բնապահպանական զգալի վնասների՝ գերազանցելով տեղի կառույցների ունակությունը՝ արձագանքելու և հաղթահարելու հետևանքները¹⁰: Աղետը փորձություն է պետական կառավարման համակարգի, մեդիայի և հասարակության համար:

Սույն հետազոտության մոտեցումը հիմնված է Է. Լորենցի¹¹ և Մ. Սիգերի¹² քառսի տեսությունների վրա: Վերլուծվել են փոքր ազդակների մեծ ազդեցությունը, տեղեկատվական հոսքերի դերը և համակարգի փոփոխության մեխանիզմները:

Մեր նպատակն է ուսումնասիրել 2024 թ. ջրհեղեղների ժամանակ մեդիայի գործունեությունն ու հանրային վարքի ձևավորումը: Հետազոտական խնդիրն է բացահայտել պետական կառավարման համակարգ-մեդիա-հանրություն եռահամակարգի փոխհարաբերության զարգացման գործընթացը ճգնաժամային հաղորդակցության ընթացքում:

Տվյալները ստացվել են պաշտոնական աղբյուրներից, լրատվամիջոցներից և հարցազրույցներից: Կիրառվել են որակական և քանակական մեթոդներ:

Արդյունքներ

2024 թվականի մայիսի 25-ին Հայաստանի ամբողջ տարածքում տեղացած հորդառատ անձրևները հանգեցրին աննախադեպ ջրհեղեղների: «Հիդրոոդերևութաբանության և մոնիթորինգի կենտրոն» ՊՈԱԿ-ի տվյալներով՝ մայիսի 24-26-ը տեղումների քանակը գերազանցել էր նորման 180-230%-ով¹³:

Առավել ինտենսիվ տեղումներ գրանցվեցին Լոռու և Տավուշի մարզերում՝ հասցնելով գետերի հանկարծակի վարարումների: Առաջին 24 ժամվա ընթացքում տարհանվեց ավելի քան 500 մարդ:

⁹ Տե՛ս **Quarantelli, E. L.** (2005). A Social Science Research Agenda for the Disasters of the 21st Century, էջ 3-4:

¹⁰ Տե՛ս United Nations Office for Disaster Risk Reduction (UNDRR). (2016). *Terminology on Disaster Risk Reduction*. Վերցված է՝ <https://www.undrr.org/terminology>

¹¹ Տե՛ս **Lorenz, E. N.** (1963). *Deterministic Nonperiodic Flow*. Journal of the Atmospheric Sciences, 20(2), 130–141. [https://doi.org/10.1175/1520-0469\(1963\)020](https://doi.org/10.1175/1520-0469(1963)020)

¹² Տե՛ս **Siger, M.** (1990). *Chaos and Information Flows in Crisis Communication*. New York: Academic Press.

¹³ Տե՛ս <https://ge.boell.org/hy/node/4865>-Կլիմայական ռիսկերը Հայաստանում. ուշացած գործողություններն ու շարունակվող խոցելիությունները Ալավերդիում-02.08.2024:

Հեղեղումներն առաջացրին զգալի նյութական վնասներ: Վնասվեց 20 կամուրջ, իսկ Մ6 ավտոճանապարհի Վանաձոր-Ալավերդի հատվածում տեղի ունեցավ շուրջ 50 մետրանոց փլուզում: Ջրհեղեղը լուրջ վնասներ հասցրեց բնակելի տներին, գյուղատնտեսությանը և փոքր բիզնեսներին: Վնասներ արձանագրվեցին նաև Վրաստանի Քվեմո Քարթլիի տարածաշրջանում, ինչն աղետին հաղորդում էր տարածաշրջանային բնույթ:

2024 թվականի մայիսի 25-ի լույս 26-ի գիշերը Լոռու և Տավուշի մարզերում սկսվեց անընդմեջ ուժեղ տեղատարափ անձրև: Տեղումների ինտենսիվությունը զգալիորեն գերազանցեց կանխատեսված ցուցանիշները, ինչն անակնկալի բերեց ինչպես բնակիչներին, այնպես էլ պատասխանատու կառույցներին:

Տեղում քամու ուժգնության և տեղատարափի միաժամանակյա ազդեցությունը հանգեցրեց ճանապարհների արգելափակման, գետերի, մասնավորապես, Դեբեդի հանկարծակի վարարման և գիշերային ժամերին մարդկանց արագ տարհանման անհրաժեշտության: Շատ համայնքներում առաջացան սելավներ, վնասվեցին կամուրջներ, ճանապարհային ենթակառուցվածքներ, և որոշ տարածքներ ամբողջությամբ կտրվեցին արտաքին աշխարհից, սակայն տեղեկատվությունը դեռևս ամբողջությամբ հասանելի չէր աղետի սրընթաց զարգացման և կապի բացակայության պատճառով:

Ճգնաժամային հաղորդակցության տեսանկյունից սկզբնական փուլի առանցքը ոչ թե տեղեկատվության տարածումն էր, այլ դրա բացակայությունը. հաղորդակցությունն անկանոն էր, տեղեկատվության հոսքերը խզված էին, և մարդիկ փորձում էին հասկանալ՝ ինչ է տեղի ունենում, տարերային երևույթների և անպատրաստ համակարգերի պայմաններում:

Հենց այս քաոսային փուլում ձևավորվեց տեղեկատվական վակուում, որը հանգեցրեց մի քանի կարևոր հետևանքների.

- Տարածաշրջանային հաղորդակցության խզում՝ համացանցի, էլեկտրաէներգիայի և բջջային կապի խափանման պատճառով:

- Պաշտոնական աղբյուրների լռություն կամ ուշ արձագանք, քանի որ կառույցները ևս չունեին ամբողջական պատկեր:

- Մոցիալական մեդիայի դերը ժամանակավորապես թուլացավ ոչ թե բացակայող կամ անգործունակ լինելու, այլ տեխնիկական խափանումների պատճառով:

- Հոգեբանական անորոշություն և խուճապ, երբ տեղեկատվություն չկա, անորոշությունն ինքնին սկսում է տեղեկատվական գործառույթ կատարել տարածելով վախ, ենթադրություններ և կասկածելի անհիմն լուրեր:

Ճգնաժամային հաղորդակցության առաջին փուլը բնորոշվեց ոչ թե ակտիվ հաղորդակցությամբ, այլ լռությամբ, որտեղ տեղեկատվական վակուումն ինքնին դարձավ ազդակ: Ճգնաժամային հաղորդակցության երկրորդ փուլում տեղեկատվական քաոսն առավել սրվեց, որը բնութագրվեց սոցիալական մեդիայի ակտիվությամբ և պաշտոնական աղբյուրների արձագանքով: Մայիսի 26-ի

առավոտյան՝ մոտավորապես ժամը 09:30-ին, պաշտոնական աղբյուրները սկսեցին արձագանքել իրավիճակին: Մինչ այդ, սոցիալական մեդիայի օգտատերերն ակտիվորեն տարածեցին տեղեկատվություն՝ լուսանկարներ, տեսանյութեր և ուղիղ եթերներ:

Մասնավորապես լրագրող Հրաչյա Պապինյանն իր ֆեյսբուքյան էջում գրեց. «Ալավերդիում աղետ է, գիշերը տեղացած հորդառատ անձրևի հետևանքով վարարած Դեբեդն իր ճամփին քշել, տարել է ամեն բան: Կապն աշխատում է խափանումներով, խոսվում է գետափնյա տներից անհետացած մարդկանց մասին»: Հրապարակումը տարածեց «Կենտրոն» լրատվական գործակալությունը¹⁴:

Միևնույն փուլում ՀՀ ներքին գործերի նախարարությունը հրապարակեց տեղեկատվություն առ այն, որ 00:40-ից սկսած ստացվել են բազմաթիվ ահազանգեր Դեբեդ գետի վարարման հետևանքով: Ժամը 08:00-ին առաջացած ավերածությունների մասին ներկայացվեցին նախնական տվյալներ վնասների ծավալների և իրականացվող աշխատանքների վերաբերյալ¹⁵: Փամբակի համայնքապետարանը իր պաշտոնական էջում հրապարակեց տեղեկատվություն համայնքում ստեղծված իրավիճակի մասին¹⁶, որը փոքր-ինչ մեղմեց տեղեկատվական վակուումը:

Ճգնաժամային հաղորդակցության երկրորդ փուլում տեղեկատվության հոսքը դարձավ ավելի ինտենսիվ, բայց և քառասային՝ պայմանավորված տարբեր աղբյուրների խառնաշփոթ տեղեկատվությամբ: Սոցիալական մեդիան, մասնավորապես՝ Ֆեյսբուքը, դարձավ տեղեկատվության տարածման հիմնական հարթակ, քանի որ օգտատերերն առավել օպերատիվ էին, թեև հաճախ տարածվող տեղեկատվությունը ճշգրիտ չէր: TikTok-ում, Telegram-ում և Facebook-ում օգտատերերը տեղեկությունները տարածում էին ուղիղ եթերով և լուսանկարներով՝ հաճախ օգնության կոչերով: Շատերն իրենց էջերում ներկայացնում էին վարարման տարածքը՝ զգուշացնելով հարակից համայնքներին: Սակայն չստուգված, հուզական և երբեմն վախ առաջացնող տեղեկատվությունն արագ տարածվում էր մեդիա հարթակներում՝ նպաստելով խուճապային տրամադրություններին:

Այժմ դիտարկենք տեղեկատվության զարգացման դինամիկան երեք առցանց լրատվամիջոցի օրինակով: Առաջին պատկերում ներկայացված է հրապարակումների հաճախակիության համեմատական զարգացումը (տե՛ս գրաֆիկ 1):

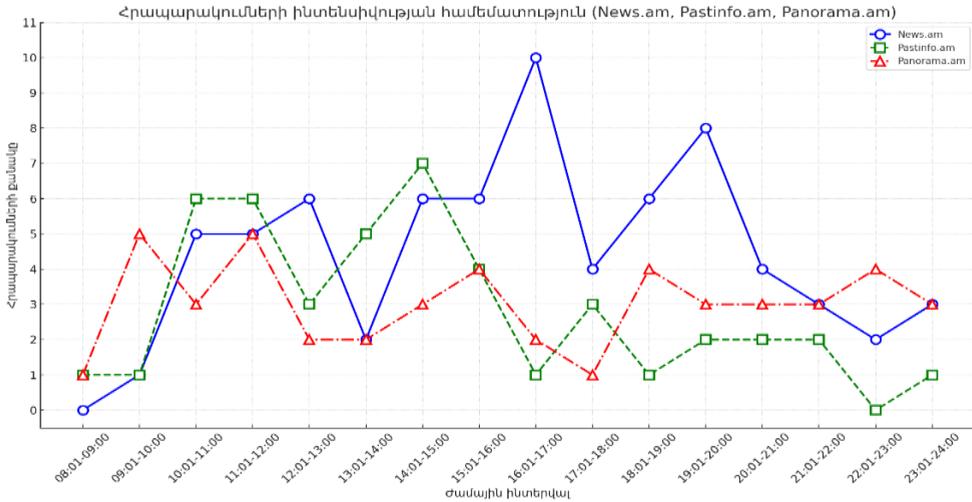
¹⁴ Տե՛ս https://kentron.am/am/news/293416?fbclid=IwY2xjawKMc9NleHRuA2FlbQJxMQBicmlkETfKUKnIOHMzYVNZTXNwR2dMAR7cbm8xkTbluM-AlQesGyn_8hpGBbaDRQumumriQc7jYPhABCa2G6ejcLRzEA_aem_FYkWDWrAx4SQrQloGTYm0g

¹⁵ Տե՛ս <https://www.facebook.com/MIAOFARMENIA/posts/pfbid07q1Y7yoUKEexneQcB7gQU4W4e2zGRQ3qtD2Z9uDGh26tH2js2iywm51ypotRC2dZl?rdid=rt1neH70rT0rOZRv#>

¹⁶ Տե՛ս <https://pambak.am/>

Գրաֆիկ 1

Հրապարակումների ինտենսիվության համեմատություն



Ընդհանուր առմամբ News.am, Pastinfo.am, Panorama.am լրատվամիջոցները հրապարակել են թեմային վերաբերող համապատասխանաբար՝ 71, 45, 46 հաղորդանյութ: Բովանդակության համեմատությունը ցույց տվեց, որ լրատվության մոտ 55 տոկոսը պարունակում էր նույն տեղեկությոթ: Հաղորդանյութերի թեմատիկ ուղղությունների տոկոսային հարաբերակցությունն ունի աղյուսակ 1-ում տրված պատկերը:

Աղյուսակ 1

Հաղորդանյութերի թեմատիկ ուղղություններ

Թեմատիկ ուղղություն	Բովանդակություն	Տոկոսային բաշխում (%)
Բնապահպանական	Վարարումներ, ջրի մակարդակի բարձրացում, կլիմայական անոմալիա	18%
Տեխնածին դեպքեր Կոմունալ կենցաղային պայմաններ	Կամուրջների փլուզում, ճանապարհների ոչնչացում, գազի, ջրի, էլեկտրահաղորդման խափանումներ	24%
Հումանիտար իրավիճակներ	Զոհեր, տարհանումներ, սննդի, ջրի և բժշկական խնդիրներ	15%

Կառավարական	Օպերատիվ շտաբի ձևավորում, վարչապետի այցելություն, նախարարությունների ակտիվացում	12%
Քաղաքական	Ընդդիմության քննադատություն իշխանության անպատրաստության համար	8%
Տնտեսական	Տրանսպորտային և առևտրային լուրջ խոչընդոտներ	7%
Միջազգային	Դիվանագիտական արձագանքներ, օգնության առաջարկներ	10%
Ֆեյքային	Ջրամբարների փլուզման, զոհերի թվերի մասին ապատեղեկատվություն	6%

Նշենք, որ բացի Լոռու և Տավուշի մարզերից, մայիսի 26-ի լրահոսում որոշ հրապարակումներ վերաբերում էին Երևանի, Շիրակի մարզի և Վրաստանի Քվեմո Քարթլի նահանգի տեղումներին և դրանց հետևանքով առաջացած խնդիրներին ու լուծման արդյունքներին:

Տեղեկատվական հոսքում առանձնահատուկ քառասյին իրավիճակ էին ստեղծում ֆեյքային լուրերը, որոնք թեև առցանց լրատվամիջոցների դեպքում կազմում են ամենացածր տոկոսը, սակայն սոցիալական ցանցերում դրանք ավելի արագ էին տարածվում, քան պաշտոնական լրահոսը: Այս դեպքում պատասխանատու մարմինների աշխատանքն առավել կենտրոնացած էր դառնում՝ մեդիադաշտը կեղծ լուրերից զերծ պահելու առումով: Օրինակ, սոցիալական ցանցերում տարածվում էին պնդումներ, որ «ջրամբարներից մեկը բացվել է առանց նախազգուշացման», ինչը կարող էր առաջացնել վարարում, սակայն պաշտոնական աղբյուրները հերքեցին այդ լուրը:

Որոշ օգտատերեր տարածում էին տեղեկություն, որ Դեբեդ գետի մի քանի կամուրջներ «ամբողջությամբ փլուզվել են», մինչդեռ պաշտոնական աղբյուրները մայիսի 26-ի կեսօրից հետո հայտարարեցին, որ որոշ կամուրջներ մասնակի էին վնասված, այլ ոչ ամբողջությամբ¹⁷:

Որոշ դեպքերում ակնհայտ էր տեղեկույթը առաջինը լսարանին հասցնելու ձգտումը, ինչի հետևանքով հրապարակվում էին ոչ ստույգ փաստեր:

Նույն օրը տեղեկատվական դաշտում ձևավորվեցին ֆրեյմավորման բազմաշերտ խոսույթներ: Ադետի շրջանակավորման մեջ ընդգծվում էր բնության տարերայնության աննախադեպ չափը, պետական մարմինների արձագանքի շրջանակավորման մեջ ցուցադրվում էին պատասխանատու կառույցների ներուժի կենտրոնացումը, օպերատիվ շտաբների աշխատանքն ու պաշտոնյաների այցելությունները: Ձևավորվեց նաև համախմբման և միջազգային համերաշխության ֆրեյմը, որում ներառվեցին հայ հանրության և դիվանագետների պաշտոնական արձագանքները:

¹⁷ Տե՛ս <https://www.usanogh.am/glxavor/debed-jrhexex-get>

Ընդդիմադիր դաշտի լրահոսում ակտիվացավ անպատրաստության քննադատության ֆրեյմը, որը ներկայացնում էր կառավարության թերացումներն ադետին դիմակայելու գործում: Օրինակ, ԱԺ ընդդիմադիր պատգամավոր Տիգրան Աբրահամյանը նշում էր, որ ադետի առաջին ժամերին գործադիր մարմինները ուշացումով են արձագանքել:

Panorama.am կայքում ներկայացված էր հոդված, որտեղ իշխանությունների գործողությունները համեմատվում էին նախորդ տարիների ճգնաժամերի գործողությունների հետ՝ ընդգծելով, որ այս կառավարությունը չի կարողանում կառավարել արտակարգ իրավիճակները¹⁸:

Ըստ էության, ճգնաժամային հաղորդակցության երրորդ փուլը ձևավորվեց մայիսի 26-ի օրվա երկրորդ կեսից սկսած, երբ պաշտոնական մարմինները սկսեցին համակարգել տեղեկատվական հոսքերը: ՀՀ ներքին գործերի նախարարությունը, ՀՀ տարածքային կառավարման և ենթակառուցվածքների նախարարությունը, ՀՀ շրջակա միջավայրի նախարարության «Հիդրոոդերևութաբանության և մոնիտորինգի կենտրոն» ՊՈԱԿ-ը սկսեցին պարբերաբար տարածել հաղորդագրություններ, ֆոտոռեպորտաժներ, տեսանյութեր և հանրային իրազեկման նյութեր: Դերեղ գետի վարարման հետևանքով առաջացած վնասների վերաբերյալ ՀՀ ներքին գործերի նախարարության պաշտոնական հարթակներում գետեղվեցին 2 պաշտոնական խորագիր, 62 ֆոտոռեպորտաժ, 31 տեսանյութ և 4 հանրային իրազեկման վերաբերյալ տեղեկատվություն, այնուհետև առաջացած վնասների և հետագա քայլերի վերաբերյալ 14 պաշտոնական բնագիր:

Այս փուլին բնութագրական էին հետևողականությունը և բովանդակային ուղղորդվածությունը. հաղորդագրություններում շեշտադրվում էին վտանգավոր գոտիները, տարհանման միջոցառումները և աջակցությունը կարիքավորներին: Տեղեկատվությունը սկսեցին տարածել ոչ միայն կայքերի միջոցով, այլև մամուլի ասուլիսներով և մասնագիտական հարցազրույցներով:

Այս փուլում պաշտոնական աղբյուրներն աստիճանաբար վերացրին տեղեկատվական վակուումը, ինչն էլ նպաստեց հանրային խուճապի մեղմացմանը և իրավիճակի վերահսկողության ձևավորմանը: Պատասխանատու պաշտոնական մարմինները սկսեցին ակտիվորեն լուսաբանել տարհանման գործընթացները, ինչը մասնակիորեն մեղմեց հանրային տագնապը:

Երրորդ օրվանից հետո իշխանությունները փոխեցին հաղորդակցության մարտավարությունը՝ անցնելով ավելի ինտենսիվ և հաճախակի հաղորդագրությունների ռեժիմի: Գործարկվեցին հատուկ տեղեկատվական հարթակներ, ինչպիսիք էին կարճ հաղորդագրությունները և մամուլի ասուլիսները:

Դա զգալիորեն ամրապնդեց պաշտոնական տեղեկատվության ազդեցությունը և որոշ չափով թուլացրեց սոցիալական ցանցերում տարածվող ապատեղեկատվության ազդեցությունը:

¹⁸ Տե՛ս <https://www.panorama.am/am/news/2024/06/08/%D4%BC%D5%B8%D5%BC%D5%AB-%D5%A1%D5%B2%D5%A5%D5%BF/3013959>

Քննարկումներն աստիճանաբար բնեռացան. մի կողմում օգտատերերը հանդես էին գալիս պետական մարմինների աջակցության դիրքերից, իսկ մյուսները կասկածի տակ էին դնում վերջիններիս անկեղծությունն ու արձագանքի արդյունավետությունը:

Քառսի տեսության և տեղեկատվական հոսքերի դինամիկայի տեսանկյունից այս փուլում տեղեկատվական դաշտում սկսվեց անցում խաչաձև ազդակների շրջանառության. զուգահեռաբար տարածվում էին ինչպես վստահելի, այնպես էլ կասկածելի տեղեկություններ: Այս իրավիճակը վերածվեց միջին մակարդակի տեղեկատվական ճգնաժամի, երբ հասարակական կարծիքը մասամբ հենվում էր ոչ թե փաստերի, այլ հույզերի վրա:

Հետաքրքիր է, որ միջազգային լրատվամիջոցների մի մասը փորձեց աղետը կապել կլիմայական փոփոխությունների հետ: Օրինակ՝ BBC-ն, Reuters-ը, Al Jazeera-ն և Euronews-ը¹⁹ նշում էին, որ այն երկրները, ինչպիսին Հայաստանն է, առավել խոցելի են կլիմայական փոփոխությունների նկատմամբ²⁰: Այս լրատվամիջոցները հայտնում էին, որ ջրհեղեղները ոչ միայն բնական երևույթներ են, այլև ազդում են սոցիալական, տնտեսական և քաղաքական գործընթացների վրա: Նրանք ընդգծել են, որ նման աղետները պահանջում են համաշխարհային համագործակցություն և արդյունավետ քաղաքականություն կլիմայական փոփոխությունների դեմ պայքարում:

Եզրակացություններ

2024 թ. մայիսյան հեղեղումների օրինակով իրականացված հետազոտությունը ցույց է տալիս, որ ճգնաժամային հաղորդակցությունը Հայաստանի մեղիադաշտում զարգանում է որպես պետական կառավարման մարմիններ-մեղիա-հասարակություն համակարգի փոխազդեցության բարդ գործընթաց: Տեղեկատվական հոսքերի սկզբնական փուլում գերակշռող տեղեկատվական վակուումը նպաստեց ապատեղեկատվության տարածմանը և խուճապային տրամադրություններին, ինչը բնորոշ է քառսային համակարգերի փոքր ազդակների մեծ ազդեցության դինամիկային:

Սոցիալական մեղիայի արագ ակտիվացումը, մի կողմից, արագացրեց տեղեկատվության տարածումը, իսկ մյուս կողմից՝ խթանեց փաստերի խառնաշփոթությունը: Պետական կառույցները հետագայում աստիճանաբար կայունացրին տեղեկատվական դաշտը՝ ձևավորելով համակարգված հաղորդակցական մեխանիզմներ և ապահովելով հանրային վստահության վերականգնումը:

Մեղիան ճգնաժամային իրավիճակում հանդես եկավ ոչ միայն որպես տեղեկատվություն փոխանցող, այլ նաև որպես հանրային վարքագծի ձևավորման, վստահության կառավարման և սոցիալական կայունացման գործիք:

¹⁹ Տե՛ս https://www.euronews.com/2024/05/28/northern-armenia-assess-aftermath-of-worse-flooding-in-decades?utm_source=chatgpt.com

²⁰ Տե՛ս <https://www.reuters.com/world/asia-pacific/one-dead-villages-cut-off-after-flooding-armenia-georgia-border-2024-05-26/>

Ֆրեյմվորման բազմաշերտությունը ձևավորեց հանրային ընկալումների դինամիկան, իսկ պետական կառույցների թափանցիկ և ակտիվ հաղորդակցությունը թույլ տվեց մեղմել քառասյին ազդեցությունները:

ЛИАННА АБРААМЯН – Кризисная коммуникация в условиях наводнений и медиа-пространство Республики Армения (на примере Лорийской и Тавушской областей, 2024 г.). – В статье анализируется роль кризисной коммуникации во время наводнений, произошедших в Армении в мае 2024 года, на примере событий в Лорийской и Тавушской областях. Автор выделяет три этапа коммуникации: первоначальный информационный вакуум, активизацию социальных сетей и стабилизацию официальной коммуникации. Рассматривается влияние медиа на формирование общественного доверия, поведения и восприятия, а также подчеркиваются риски распространения дезинформации. Анализ проводится с точки зрения теории хаоса и динамики информационных потоков. Отмечается, что коммуникация между государственными структурами, СМИ и общественностью нуждается в улучшении для более эффективного реагирования на подобные кризисы в будущем.

Ключевые слова: кризисная коммуникация, стихийное бедствие, дезинформация, формирование общественного мнения, социальные сети, теория хаоса

LIANNA ABRAHAMYAN – Crisis Communication During Floods and the Media Landscape of the Republic of Armenia (The Case of Lori and Tavush Regions, 2024). – The article analyzes the role of crisis communication during the floods that occurred in Armenia in May 2024, using the developments in Lori and Tavush regions as case studies. The author identifies three communication phases: the initial information vacuum, the activation of social media, and the stabilization of official communication. The article examines the impact of media on shaping public trust, behavior, and perceptions, while also emphasizing the risks of misinformation dissemination. The analysis is carried out from the perspective of chaos theory and the dynamics of information flows. It is noted that communication between state authorities, the media, and the public needs improvement to ensure a more effective response to similar crises in the future.

Key words: crisis communication, natural disaster, disinformation, framing, social media, chaos theory

Գրականության ցանկ/References

- Benoit, W. L. (1995). *Accounts, excuses, and apologies: A theory of image restoration strategies*. State University of New York Press.
- Coombs, T. (2007). *Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding* (2nd ed.). Sage Publications.
- Houston, J. B., Spialek, M. L., & Lang, K. M. (2012). Crisis communication and the role of technology: Understanding the impact of social media in disaster response. *Journal of Applied Communication Research*, 40(3), 354–374. <https://doi.org/10.1080/00909882.2012.718498>
- Lorenz, E. N. (1963). Deterministic nonperiodic flow. *Journal of the Atmospheric Sciences*, 20(2), 130–141. [https://doi.org/10.1175/1520-0469\(1963\)020](https://doi.org/10.1175/1520-0469(1963)020)
- Quarantelli, E. L. (2005). *A social science research agenda for the disasters of the 21st century* (pp. 3–4).
- Siger, M. (1990). *Chaos and information flows in crisis communication*. Academic Press.
- Spence, P. R., Lachlan, K. A., & Griffin, D. M. (2007). The influence of natural disaster message framing and the role of personal relevance: A field experiment on the effectiveness of emergency warning messages. *Journal of Applied Communication Research*, 35(2), 169–190. <https://doi.org/10.1080/00909880701259452>

- Ulmer, R. R., Sellnow, T. L., & Seeger, M. W. (2007). *Effective crisis communication: Moving from crisis to opportunity*. Sage Publications.
- United Nations Office for Disaster Risk Reduction. (2016). *Terminology on disaster risk reduction*. <https://www.undrr.org/terminology>

Internet resources

- Euronews. (2024, May 28). Northern Armenia assesses aftermath of worst flooding in decades. <https://www.euronews.com/2024/05/28/northern-armenia-assess-aftermath-of-worse-flooding-in-decades>
- Factor.am. (2024). <https://factor.am/776720.html>
- Freedom of Expression and Media Consumption Research in Armenia. (2024). <https://internews.org/wp-content/uploads/2024/09/Freedom-of-Expression-and-Media-Consumption-Research-in-Armenia.pdf>
- Kentron.am. (2024). <https://kentron.am/am/news/293416>
- Klimayakan riskery Hayastanum: ushatchats gorchoxutyunnern u sharunakvox khoceliutyunnery Alaverdium (2024, August 2). <https://ge.boell.org/hy/node/4865> (in Armenian)
- Ministry of Internal Affairs of Armenia. (2024, Facebook post). <https://www.facebook.com/MIAOFARMENIA/posts/pfbid07q1Y7yoUKEexncQcB7gQU4W4e2zGRQ3qtD2Z9uDGh26tH2Js2iywm51ypotRC2dZl>
- Pambak.am. (2024). <https://pambak.am/>
- Panorama.am.(2024).<https://www.panorama.am/am/news/2024/06/08/%D4%BC%D5%B8%D5%BC%D5%AB-%D5%A1%D5%B2%D5%A5%D5%BF/3013959>
- Reuters. (2024, May 26). One dead, villages cut off after flooding on Armenia–Georgia border. <https://www.reuters.com/world/asia-pacific/one-dead-villages-cut-off-after-flooding-armenia-georgia-border-2024-05-26/>
- United Nations Development Programme. (2024). *Post-disaster needs assessment: Armenia*. https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2024-11/pdna_armenia_eng_final.pdf
- Usanogh.am. (2024). <https://www.usanogh.am/glxavor/debed-jrhexex-get>