

DOI: <https://doi.org/10.26565/1992-2337-2024-2-46>

УДК 351

Загнойко Вадим Миколайович,*аспірант кафедри публічної політики**навчально-наукового інституту “Інститут державного управління”**Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна,**майдан Свободи, 4, м. Харків, 61022, Україна**e-mail: vzahnoiko@gmail.com**<https://orcid.org/0000-0002-1954-3000>*

ВПЛИВ КОМУНІКАЦІЙ В ПУБЛІЧНОМУ УПРАВЛІННІ НА ПРОЦЕСИ ВНУТРІШНЬОГО ПЕРЕМІЩЕННЯ: ВИКЛИКИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ

Анотація. У статті розглянута роль комунікацій у публічному управлінні під час кризових подій. Проаналізовано сучасні дослідження, які відображають останні зміни у сприйнятті громадськістю основних каналів комунікації з публічною владою та отримання оперативної інформації. Визначено: інформування громадськості разом із поясненням вчинених дій, та сприянням й посиленням інституційних дій, та сприянням обговоренню ідей – як основні завдання комунікацій у публічному управлінні. Виокремлено типи цифрових комунікацій, які нині набули широкого практичного застосування органами публічної влади. Акцентовано увагу на прикладах ефективного використання цифрових каналів комунікації представниками міжнародної гуманітарної спільноти, включно із використання соціальних медіа. З’ясовано, що ефективність комунікаційної взаємодії з внутрішньо переміщеними особами залежить від розробки інформаційних стратегій, які відповідають специфіці кожної фази кризової ситуації, а також від забезпечення цілісності та точності інформації. Відзначено, що відповідний комунікативний процес в системі публічного управління є запорукою для підтримки належного рівня інформованості громадян в умовах кризи. Наголошено, що ефективні кризові комунікації дозволяють органам влади оперативно реагувати на виклики, ознайомлювати населення з важливою інформацією та отримувати від громадськості зворотний зв’язок. Проаналізований досвід інших країн із застосуванням органами публічної влади використання соціальних медіа. Представлено ініціативи щодо удосконалення комунікативної взаємодії між органами публічної влади, організаціями гуманітарної сфери та внутрішньо переміщеними особами в умовах тривалих системних криз.

Ключові слова: *публічне управління, комунікація, інформація, взаємодія, гуманітарні організації, ВПО.*

Як цитувати: Загнойко В. М. Вплив комунікації в публічному управлінні на процеси внутрішнього переміщення: виклики та перспективи. *Державне будівництво*. 2024. № 2 (36). С. 665–680. DOI: <https://doi.org/10.26565/1992-2337-2024-2-46>

In cites: Zahnoiko, V.M. (2024). The impact of communication in public administration on internal displacement processes: challenges and prospects. *State Formation*, no. 2 (36), 665–680. DOI: <https://doi.org/10.26565/1992-2337-2024-2-46> [in Ukrainian].

© Загнойко В. М., 2024



This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License 4.0

Постановка проблеми. В умовах тривалого збройного конфлікту на території України проблема адаптації внутрішніх мігрантів на нових територіях набуває все більшого значення. Навесні 2014 року, з початком бойових дій, українське суспільство вперше гостро зіткнулося з викликами, пов'язаними з внутрішньою міграцією. Анексія Криму та масштабні бойові дії на Донбасі змусили понад 1,5 мільйона українців залишити свої домівки та шукати прихисток у безпечніших регіонах країни. Саме в той час перед публічною владою постав абсолютно новий виклик, пов'язаний з виникненням нової категорії громадян: внутрішньо переміщених осіб (ВПО).

Через вісім років після тих трагічних подій повномасштабне військове вторгнення спричинило нову хвилю вимушеної міграції – як всередині країни, так і за її межі. Інтенсифікація бойових дій, руйнування життєво важливих об'єктів цивільної інфраструктури та численні атаки на населені пункти призводили до постійних змін чисельності та складу ВПО.

Згідно з оцінками Міжнародної організації з міграції в Україні проживають 3 555 000 ВПО і 4 294 000 осіб, які повернулися до звичного місця проживання. Найбільше ВПО проживає у Дніпропетровській (14%) і Харківській (12%) областях. Найбільша частка ВПО походить з Донецької області (28%). Найбільший потік переміщень у межах області зберігається в Херсонській (93%), Донецькій (86%), Запорізькій (85%) та Харківській (83%) областях [1].

Хоча бойові дії тривають вже понад два роки, і люди, які безпосередньо зазнали наслідків війни, і громади, що приймають переселенців, й надалі стикаються із комплексом складних та взаємопов'язаних викликів. Прирік переселенців до громад по всій країні створив додатковий тиск на місцеві бюджети та соціальну інфраструктуру. Ці чинники формують численні виклики та проблеми, які ВПО і мешканці територій, що їх приймають, повинні долати разом. І з-поміж цих викликів значної ваги набуває необхідність побудови сучасних, ефективних та доступних каналів комунікації органів публічної влади та внутрішніх мігрантів.

Слід зазначити сталу тенденцію із набуття все більшої популярності таких форм масової комунікації як мережа Інтернет та соціальні мережі. Із кожним роком вони стають все більш ефективним і незамінним комунікаційним каналом. Це зумовлює необхідність стратегічного планування розвитку представництва органів публічного управління у соціальних мережах. Використання соціальних медіа сприяє прозорості діяльності публічної влади, формуванню позитивного іміджу, а також налагодженню ефективного зворотного зв'язку. У світі соціальні мережі уже стали ключовим каналом комунікації публічної влади і громадян. У вітчизняному публічному управлінні їх використання є відносно новим явищем, яке рік у рік набуває популярності. Саме тому розгляд зазначеної проблематики набуває особливої актуальності та потребує детального вивчення.

Численні дослідження та приклади використання соціальних мереж у публічному управлінні, як позитивні, так і негативні, свідчать про наявність значної кількості можливостей та питань, які потребують вирішення, щодо ефективності та оптимізації їхнього застосування. Проблема полягає у необхідності розуміння, які саме канали взаємодії є найбільш ефективними для досягнення конкретних цілей у публічному управлінні. Важливо також визначити ключові чинники впливу на ефективність комунікації через соціальні мережі та наявні ресурси і можливості їхнього розвитку та удосконалення. Ці питання набувають надзвичайної важливості та високої актуальності в умовах швидких технологічних змін та зростання очікувань громадян щодо прозорості та доступності комунікаційних каналів публічної влади. Ця стаття спрямована на аналіз ролі публічної влади та міжнародної гуманітарної спільноти у комунікації з внутрішніми мігрантами, визначення її основних каналів та оцінку ефективності (в тому числі і через використання соціальних мереж). Метою дослідження є дослідження досвіду міжнародної гуманітарної спільноти, розробка рекомендацій щодо оптимального використання комунікаційних каналів у публічному управлінні, що сприятиме покращенню якості державного управління та підвищенню довіри громадян до державних установ.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання адаптації та соціального захисту внутрішньо переміщених осіб досліджували такі науковці, як В. Антонюк, О. Балуєва, О. Балакірєва, Н. Гусак, С. Дерев'янка, А. Дяченко, Т. Семигіна, З. Спринська. На дослідженні проблематики ефективної комунікації у публічному управлінні спрямовували свої зусилля такі науковці як Р. Войтович, Н. Грицяк, В. Гошовська, О. Крутій, С. Соловійова, Т. Топольницька.

В останні роки у фокусі досліджень залишається питання використання новітніх технологій у діяльності органів публічної влади. Зокрема, розробкою цієї проблеми висвітлена у працях таких науковців, як Г. Кириченко, В. Малімон, В. Ніжегородцев, Н. Новікова, Н. Фролова та ін. Зокрема, у цьому напрямку актуалізується необхідність дослідження можливостей використання соціальних мереж для взаємодії органів місцевого самоврядування з громадськістю. Окремі аспекти означеної проблеми висвітлено у працях таких науковців, як: Л. Бойко, С. Васьків, І. Лопатченко та інші.

Окрім згадуваних авторів, аналіз розвитку соціальних мереж і моделей комунікації проводили вітчизняні дослідники: С. Афанасьєв, С. Дука, В. Іноземцев, Н. Моїсєєв та ін. Проблеми розвитку соціальних мереж досліджувалися багатьма іноземними дослідниками: Й. Бенклером, С. Блеком, П. Гілленом, П. Дойлем.

У своєму дослідженні «News and misinformation consumption: A temporal comparison across European countries» [13] група дослідників: Anees Baqir, Alessandro Galeazzi, Fabiana Zollo – зазначають: «Інтернет та соціальні мережі змінили інформаційний ландшафт, демократизувавши доступ до контенту та його виробництво. Забезпечуючи легкий доступ до інформації, ці платформи також можуть виступати каналами поширення дезінформації, створюючи

серйозні суспільні виклики. Щоб розв'язати цю проблему, необхідно розуміти моделі споживання новин і розгадати складнощі інформаційного середовища в Інтернеті».

Виклад основного матеріалу. Сучасні глобальні та регіональні кризи, з-поміж яких найбільш руйнівними за своїми наслідками та впливом на суспільство є воєнні конфлікти, так само як і економічна нестабільність та природні катаклізми, значною мірою спричинили збільшення масштабів внутрішнього переміщення населення. В Україні ця проблема набула особливої гостроти внаслідок військової агресії, що змусила мільйони людей залишити свої домівки у пошуках безпечних місць, захисту прав і свобод та через втрату засобів для існування. У цьому контексті комунікація між органами публічного управління та внутрішньо переміщеними особами (ВПО) стає ключовим інструментом забезпечення соціальної стабільності, інтеграції та підтримки постраждалих.

Ефективна комунікація у сфері публічного управління відіграє важливу роль у реагуванні на багатогранні виклики, з якими стикаються ВПО. Вона має за мету забезпечення оперативного інформування населення про доступ до ресурсів, наявні програми допомоги, норми права та можливості працевлаштування. Також вона має слугувати підвищенню рівня довіри до органів публічної влади та підтримці суспільної солідарності в умовах кризових ситуацій.

Однак, попри значний потенціал, існують численні виклики, що ускладнюють комунікацію з ВПО. До них належать недостатня цифрова грамотність певних верств населення, мовні та культурні розбіжності, а також необхідність підвищення ефективності координації як між органами публічної влади та представниками гуманітарної спільноти, так і між зазначеними інституціями та внутрішніми мігрантами. Наявні проблеми створюють ризики викривлення інформації, її несвоєчасного донесення або втрати контакту з окремими групами населення.

Перспективи покращання комунікаційних процесів у цьому напрямі пов'язані з розвитком інноваційних технологій, таких як цифрові платформи для зворотного зв'язку, інтеграція штучного інтелекту в управлінські процеси та використання соціальних мереж для таргетованої комунікації. Крім того, іншим важливим завданням публічного управління є підготовка фахівців, здатних адаптувати управлінські інструменти до умов кризового середовища, яке постійно зазнає змін.

Понад десять років тому наша держава вперше гостро відчула проблеми та виклики, пов'язані з набуттям певною кількістю громадян статусу внутрішньо переміщених осіб (ВПО).

Зростання кількості збройних конфліктів і насильства, яке сталося протягом останніх років, призвели до того, що на кінець 2023 року кількість ВПО, згідно з даними Центру моніторингу внутрішньо переміщених осіб (IDMC), у всьому світі сягнула 75,9 мільйона людей [16].

Згідно з оцінками Міжнародної організації з міграції, в Україні проживають 3 555 000 ВПО і 4 294 000 осіб, які повернулися до звичного місця проживання [17]. Фактично, майже кожен двадцятий вимушений мігрант у світі є українцем.

Внаслідок тенденцій останніх років Данська рада у справах біженців (DRC) прогнозує у своєму дослідженні, додаткове збільшення кількості вимушених мігрантів на 6,8 мільйона осіб до кінця 2025 року (без урахування міграції населення внаслідок бойових дій в Газі). Відповідно до прогнозу, кількість вимушених переселенців мала збільшитися на 3,7 мільйона до кінця 2024 році та ще на 3,1 мільйона – у 2025 році. 80% з цих 6,8 мільйона осіб, як очікується, будуть переміщені всередині своїх країн [14].

Оскільки більшість переміщених осіб, як очікується, складатимуть саме ВПО, питання надання їм допомоги та доступу до задоволення їхніх базових потреб вимагатиме спільних зусиль і взаємодії органів публічної влади та представників гуманітарної сфери, як на субнаціональному, так і на місцевому рівнях.

Розглядаючи подальші перспективи України у сфері гуманітарного реагування, безперечно, слід брати до уваги досвід інших країни, масштаби гуманітарних криз в яких, у часовому та кількісному вимірах, зіставні з українськими. Так, беручи до уваги досвід Сирії, бойові дії на території якої тривали з 2011 року і практично до кінця 2024 року, можна простежити певні тенденції щодо динаміки надходження гуманітарної допомоги населенню країни. Відповідно до даних Всесвітньої організації охорони здоров'я (WHO), фінансування гуманітарних заходів у сфері охорони здоров'я в цій країні скоротилося більш ніж на 27% з 2022 по 2023 рік і, як очікується, скоротиться, щонайменше на 30%, у 2024 році [18].

Саме тому в часи складних викликів та гуманітарних криз, роль публічної влади у комунікації з міжнародними гуманітарними організаціями та внутрішньо переміщеними особами набуває все більшого значення. Від ефективності такої комунікації залежить успішність гуманітарних заходів та здатність забезпечити необхідну підтримку та захист внутрішньо переміщеним особам. І люди, які безпосередньо постраждали від війни, і громади, що приймають вимушених переселенців, стикаються із комплексом складних і взаємопов'язаних викликів. Приплив переселенців у громади по всій країні створив додатковий тиск на місцеві бюджети й соціальну інфраструктуру. Це створює численні виклики та ускладнення, на які публічна влада, міжнародні гуманітарні організації, ВПО і громади, що їх приймають, намагаються реагувати разом.

Для отримання інформації щодо основних каналів, через які варто будувати комунікацію з представниками суспільства, були використані дані досліджень Громадянської мережі ОПОРА [9]. Останнє таке дослідження було проведено методом телефонних інтерв'ю (computer-assisted telephone interviews, CATI) на основі випадкової вибірки мобільних телефонних номерів

(із випадковою генерацією телефонних номерів та подальшим статистичним зважуванням). Воно тривало з 6 травня до 4 червня 2024 року із залученням 2011 респондентів, що мешкають у всіх регіонах України (крім АР Крим). Опитування проводилося серед громадян України віком від 18 років, які на момент опитування проживали на її території в межах, які контролювала влада України до 24 лютого 2022 року. До вибірки не увійшли мешканці територій, тимчасово не підконтрольних владі України до 24 лютого 2022 року (АР Крим, м. Севастополь, окремі райони Донецької та Луганської областей), а також громадяни, які виїхали за кордон після 24 лютого 2022 року.

Як зазначають автори дослідження: «На третій рік повномасштабного вторгнення Росії в Україну перегляд новин, стеження за повітряними тривогами, обстрілами, змінами ситуації на фронті, в політиці й економіці стали рутиною для багатьох українців. Однак засилля дезінформації й інформаційно-психологічних спецоперацій, недовіра до державних медіамайданчиків і пошук правдивої інформації спонукають громадян змінювати свої звички та шукати нові платформи для отримання новин.

Українській владі й громадянському суспільству критично важливо розуміти особливості медіаспоживання різних аудиторій. Будь-які політики боротьби з дезінформацією, спроби поширення правдивих новин та офіційних звернень будуть неефективними, якщо відбуватимуться не на тих платформах, де суспільство справді споживає інформацію» [9].

Зазначене дослідження аналізує зміну вподобань у споживанні новин серед українців у період з 2022 до 2024 року. У роботі представлено статистичні дані про використання різних джерел інформації, таких як соціальні мережі, телебачення, інтернет, радіо та друковані ЗМІ, з акцентом на їхню динаміку в умовах тривалого військового конфлікту. Дані дослідження, на нашу думку, можуть сформувати базис для побудови ефективних комунікаційних стратегій у публічному управлінні.

Як було зазначено вище, у контексті тривалого збройного конфлікту в Україні медіаспоживання населення зазнає суттєвих змін. Особливу увагу привертає роль різних каналів інформації, які по-різному сприймаються різними соціальними групами. Телебачення, соціальні мережі, інтернет-ресурси (без урахування соціальних мереж), радіо та друковані ЗМІ складають основний перелік джерел, які українці використовують для отримання новин. Ці канали мають як свої сильні сторони, так і певні обмеження, що вимагає комплексного аналізу їхньої ролі в сучасних умовах.

Телебачення залишається одним із найпопулярніших джерел інформації, особливо серед старших вікових груп. У 2024 році 66,7% респондентів відзначили, що отримують новини через цей канал. Телебачення забезпечує доступ до інформації в режимі реального часу та залишається ключовим засобом комунікації в кризових ситуаціях, особливо у регіонах із обмеженим доступом до інтернету. Проте молодше покоління все рідше звертається до цього медіа, віддаючи перевагу цифровим платформам.

Радіо та друковані ЗМІ займають менш значущі позиції серед джерел новин. Лише 28,4% респондентів користуються радіо, переважно у транспорті або в умовах, де інші засоби зв'язку недоступні. Друковані видання, які зазначили 15,7% опитаних, залишаються популярними серед старших людей або у регіонах із низьким рівнем диджиталізації. Проте їхня загальна популярність продовжує знижуватися.

Інтернет-ресурси, не пов'язані із соціальними мережами, використовують 61,2% опитаних. Це джерело інформації забезпечує доступ до офіційних даних, аналітичних матеріалів і тематичних сайтів, які залишаються важливими для людей, що шукають перевірену та структуровану інформацію.

Серед усіх каналів інформації соціальні мережі стали абсолютними лідерами за популярністю у 2024 році. Для отримання новин та оперативної інформації їх використовують 76,6% українців, що засвідчує ключову роль цих медіа у сучасному інформаційному просторі.

Серед усіх каналів інформації соціальні мережі стали абсолютними лідерами за популярністю у 2024 році. Їх використовують 76,6% українців для отримання новин, що свідчить про їхню панівну роль у сучасному інформаційному просторі. Найпоширенішими інформаційними платформами, з-поміж соціальних медіа, й надалі залишаються Telegram, YouTube і Facebook.

Telegram, який використовують 78,1% респондентів, став головним каналом для оперативного інформування, особливо враховуючи довготривале кризове середовище. Ця платформа надає можливість швидко отримувати новини, екстрені повідомлення та важливу аналітику, що робить її незамінною для інформування населення в умовах кризових ситуацій. Наприклад, Telegram-канали, орієнтовані на регіональні новини, або певні спільноти на окремих територіях, надають локалізовану інформацію про безпеку, гуманітарну допомогу та екстрені оголошення, що слугує підвищенню рівня довіри серед користувачів.

YouTube, який 61,2% користувачів сприймає як основний канал одержання інформації, виконує роль платформи, що пропонує широкі можливості для створення та поширення контенту. Велика кількість українських журналістів і громадських діячів активно використовують цей канал для публікації відеоматеріалів, які пояснюють складні теми у доступній формі. Крім того, YouTube дозволяє аудиторії взаємодіяти з авторами контенту через коментарі та обговорення, що створює ефект залучення та стимулює активність споживачів інформаційного продукту.

Facebook із 57,8% зберігає популярність серед старших користувачів завдяки соціальній складовій та обговоренням актуальних подій. Ця платформа часто використовується для створення груп підтримки, обміну досвідом та інформацією, пов'язаною з локальними ініціативами. Наприклад, громадські об'єднання у Facebook створюють простори для обговорення гуманітарних питань, збору коштів чи організації волонтерської допомоги, що робить цю мережу важливим інструментом для консолідації суспільства.

Детальний аналіз вікових та регіональних відмінностей у споживанні соціальних мереж підтверджує їхню універсальність. Молодь віком 18-29 років демонструє найвищий рівень активності у соціальних мережах (92,2%), використовуючи їх не лише для отримання новин, а й для участі в онлайн-кампаніях і створення контенту. Водночас старші групи частіше комбінують соціальні мережі із телебаченням і друкованими виданнями, що дозволяє їм отримувати збалансовану інформацію.

Також варто зазначити, що західні та центральні регіони України вирізняються найбільшим рівнем використання соціальних мереж (78% та 77,8% відповідно). Натомість у східних регіонах телебачення залишається джерелом новин, яке домінує (65,6%), що відображає особливості регіонального медіаспоживання та доступності цифрових платформ.

Отримані результати засвідчують процеси трансформації інформаційного простору України у 2023-2024 роках. Соціальні мережі й надалі стають основним джерелом отримання інформації ключової важливості та новин. Окремо слід відзначити платформи Telegram, YouTube та Facebook, які швидко адаптуються до сучасних інформаційних викликів. Водночас телебачення та інші традиційні медіа зберігають свою роль, особливо серед старших груп населення.

Порівняймо зазначені дані з актуальним досвідом інших країн.

Дослідження Pew Research Center “Social Media and News Fact Sheet”[19] наочно демонструє, що у 2024 році цифрові джерела посіли провідні місця у «інформаційному раціоні» американців, а соціальні мережі відіграють у ньому ключову роль, особливо для молоді. Загалом трохи більш ніж половина дорослого населення США (54%) стверджують, що вони принаймні іноді отримують новини з соціальних мереж, і ця цифра помірно зростає протягом останніх декількох років.

Facebook і YouTube випереджають усі інші соціальні мережі як джерела, з яких американці регулярно отримують новини. Близько третини дорослого населення США стверджують, що регулярно отримують новини з кожного з цих двох мереж.

Менша частка американців регулярно послуговується для отримання новини з Instagram (20%), TikTok (17%) або X, раніше відомої як Twitter (12%).

Близько половини користувачів TikTok (52%) кажуть, що регулярно отримують новини з цієї мережі, порівняно з 43% у 2023 році і лише 22% у 2020 році. Також зросла частка користувачів, які використовують для отримання новин YouTube та Instagram.

Цифрові пристрої є найпоширенішим способом отримання новин для американців, хоча більшість (63%) принаймні іноді дізнаються новини з телебачення. Частка американців, які часто дізнаються новини з телебачення, залишається досить стабільною протягом останніх кількох років і зараз становить 33%.

Набагато рідше американці звертаються до радіо та друкованих видань, як до джерел новин. У 2024 році лише 26% дорослого населення США зазначили, що часто або іноді отримують новини з друкованих видань, що є найнижчим показником за всю історію подібних опитувань.

Відповідаючи на запитання, через які канали вони вважають за краще отримувати оперативну інформацію, 58% американців відповіли, що надають перевагу цифровому пристрою, що набагато більше, ніж частка тих, хто обрав телебачення (32%), радіо (6%) або друковані видання (4%).

Розглянуті дані наголошують на необхідності розробки багатоканальних комунікаційних стратегій, які враховують різноманітність медіаспоживання серед різних вікових та регіональних груп населення.

З огляду на вищевикладене, хотілося б звернутися до ефективного досвіду використання соціальних мереж недержавними міжнародними організаціями, а саме агенціями ООН, що функціонують в Україні.

Наразі найбільшою соціальною мережею є Facebook. Ця мережа почала працювати 4 лютого 2004 року як спільнота для студентів деяких американських університетів. Станом на грудень 2018 року аналітики компанії стверджували, що їхня мережа має понад 2,3 млрд активних користувачів. Станом на березень 2023 року таких користувачів було вже 2,94 млрд.

За даними «Посібника з використання соціальних мереж» [1], розробленого Департаментом преси та публічної інформації Консультативної місії ЄС в Україні [15], на початковому етапі мережа була створена для того, щоб об'єднати окремих людей у віртуальному просторі, проте сьогодні її активно використовують організації, компанії, впливові особи й політики як майданчик, де можна розповісти про себе і свою діяльність, а також стати більш відкритими і доступними для інших.

Як було зазначено вище, для розв'язання проблеми, порушеної у цій роботі, ми розглянемо досвід провідних структурних підрозділів Організації Об'єднаних Націй, які функціонують в Україні. Якщо проаналізувати спільний Звіт Міжнародної організації з міграції, Товариства Червоного Хреста в Україні та Управління ООН з координації гуманітарних справ за 2024 рік, ми побачимо, що з-поміж найбільших п'яти надавачів багатоцільової грошової допомоги в Україні присутні 3 Агенції ООН різного спрямування діяльності [13].

Аналіз використання цими представниками міжнародної гуманітарної спільноти можливостей Facebook дозволяє нам сформулювати та узагальнити наступні статистичні дані (табл. 1).

Як ми бачимо, наведена вище таблиця наочно демонструє значні обсяги охоплення цільової аудиторії, а отже, і є прикладом ефективності використання Facebook, як важливого інструменту комунікації міжнародних неурядових організацій в Україні.

Для ілюстрації подальшого розгляду порушеної проблеми, проаналізуємо актуальні сторінки Facebook Всесвітньої продовольчої програми ООН в Україні [20] та Дитячого фонду ООН (ЮНІСЕФ) в Україні [21].

Таблиця 1. – Кількість підписників у Facebook деяких структур ООН в Україні
Table 1. – Number of Facebook followers of some UN structures in Ukraine

<i>Назва організації</i>	<i>Мета діяльності в Україні і світі</i>	<i>Кількість підписників у Facebook</i>
Фонд ООН у галузі народонаселення (UNFPA)	Фонд ООН у галузі народонаселення є провідною агенцією ООН, яка зосереджує свою роботу у сфері гендерної рівності, репродуктивного здоров'я та розбудови потенціалу молоді.	24,0 тис.
Міжнародна організація з міграції (IOM)	Міжнародна організація з міграції (МОМ) є частиною системи ООН як провідна міжурядова організація, що підтримує гуманну та впорядковану міграцію для загального блага. МОМ працює в Україні з 1996 року.	39,0 тис.
Агентство ООН у справах біженців (UNHCR)	Є глобальною міжурядовою організацією, яка присвячує свою діяльність порятунку життів, захисту прав і створенню кращого майбутнього для біженців, внутрішньо переміщених осіб та осіб без громадянства.	43,0 тис.
Програма розвитку ООН (UNDP)	ПРООН працює у більш ніж 170 країнах і територіях, допомагаючи долати бідність та зменшити нерівність та дискримінацію. Ми допомагаємо країнам розвивати політики, лідерські навички, партнерства, інституційні можливості та розбудовувати стійкість, щоб зберегти досягнуті здобутки в сфері розвитку.	48,0 тис.
Дитячий фонд ООН (ЮНІСЕФ) в Україні [21]	ЮНІСЕФ працює у 190 країнах і територіях для охоплення найуразливіших дітей та молоді, які найбільше потребують допомоги.	1,8 млн.
Всесвітня продовольча програма ООН (WFP)[20]	Всесвітня продовольча програма ООН є гуманітарною організацією, яка рятує життя людей у надзвичайних ситуаціях та надає харчову допомогу задля миру та процвітання людей, які оговтуються від збройних конфліктів, стихійних лих та наслідків зміни клімату.	2,0 млн.

Слід зазначити, що всі Агенції ООН, включені до порівняння, мають схожу побудову інтернет-комунікації в Україні. Всі вони мають офіційний вебсайт, на якому містяться посилання на Facebook, Instagram, YouTube та X (Twitter).

Але така значні здобутки в охопленні цільової аудиторії в Україні є наслідком наступних підходів до формування та інформаційного наповнення сторінок організації:

– Сторінки, які ми аналізуємо містять актуальну інформацію, орієнтовану на конкретного отримувача допомоги, тобто інформацію про те, де і як саме конкретна людина може вирішити свої нагальні питання;

– Наведена інформація оновлюється та доповнюється декілька разів на тиждень, що утримує підписників на сторінці та слугує збільшенню їхньої кількості;

– Відповідальні за ведення сторінок спеціалісти з комунікацій ретельно працюють над наповнення сторінки різноплановим контентом, як-то: відео, мультфільми, корисні посилання, пам'ятки, поради тощо.

– Наповнення сторінок свідчать про легкість для відвідувачів отримання зворотного зв'язку. Багато звернень отримують оперативні відповіді з боку організацій.

– Сторінки наповнені особистими історіями та прикладами, інтерв'ю людей, які опинилися у скрутні та отримали допомогу. Такі приклади формують позитивний імідж організацій, демонструють прозорість організаційних процесів та заохочують представників цільових груп звертатися до сторінки.

– Враховуючи спрямування діяльності згадуваних Агенцій, сторінки наповнені в тому числі і контентом для дітей: мультфільмами, яскравими картинками, відео з героями відомих фільмів тощо. Отже згадувані організації активно будують комунікацію і зі своїми наймолодшими підопічними.

– Зазначені сторінки містять значну кількість корисних посилань: довідкова інформація, поради батькам, довідники для дітей, які допоможуть у навчання і багато іншого.

– На високому рівні побудована взаємодія з партнерами (іншими агенціями ООН, недержавними організаціями і владою). Взаємні посилання на інформацію на події, новини та спільні заходи підвищує увагу цільових груп до сторінки.

– Окрім того, організації приділяють увагу політиці запобігання шахрайству, що так само певною мірою підвищує довіру до наповнення їх сторінок.

Окрім зазначених важливих факторів, така значна кількість дописувачів офіційних сторінок організацій також свідчить про системне мислення керівництва, стратегічне планування та застосування декількох комунікаційних каналів для зв'язків з цільовими групами.

Висновки з даного дослідження і перспективи подальших досліджень. Приклад інших країн, які, на жаль, роками потерпають від бойових дій, доводить, що найбільш ефективними щодо внутрішньо переміщених осіб є комунікативні стратегії, які базуються на розумінні наступних факторів.

По-перше, проблему внутрішньо переміщених осіб слід розглядати крізь призму стратегічного планування. Цьому слугує в тому числі й «Стратегія державної політики з питань внутрішнього переміщення на період до 2025 року та затвердження оперативного плану заходів з її реалізації на 2023-2025 роки» [7], яка «спрямована на вдосконалення державної політики у сфері внутрішнього переміщення громадян України, а також здійснення державою всіх належних та

доступних заходів для розв'язання проблем та мінімізації негативних наслідків, пов'язаних з внутрішнім переміщенням».

По-друге, питання ВПО не повинні розглядатися як тимчасові. Досвід інших країн наочно доводить, що навіть по закінченні воєн, збройних конфліктів, певна кількість громадян не повертаються до своїх домівок з цілого ряду причин. Отже, слід розглядати цю ситуацію не тільки, як елемент кризи, але і як можливість для громад, які надали вимушеним мігрантам прихисток, отримати додаткові ресурси та рушійні сили для розвитку.

По-третє, як ми зазначали вище, з одного боку, у своїх прогнозах провідні міжнародні гуманітарні організації передбачають зростання кількості вимушених переселенців у найближчі роки, з іншого боку, через певний проміжок часу міжнародна допомога для нашої країни з високою долею ймовірності буде зменшуватися. Отже, такі перспективи також повинні бути враховані в ході стратегічного планування.

По-четверте, в умовах обмеженості ресурсів значною мірою зростає значення раціонального та ефективного їх використання. Цьому слугує розвиток практик створення програмного забезпечення та розвиток комунікативної взаємодії із широким залученням соціальних мереж для оперативного обміну інформацією між гуманітарними організаціями, і такими організаціями та державою з метою координації зусиль з всебічного і оперативного інформування ВПО з обов'язковим застосуванням механізмів зворотного зв'язку.

І, по-п'яте, широке залучення до співпраці та відкритого діалогу саме ВПО дозволить суттєво підвищити результативність та ефективні розв'язання наявних проблем.

Враховуючи викладене вище, максимально ефективним і надалі виглядає продовження тристороннього діалогу публічної влади, гуманітарної спільноти та ВПО, який би включав інформаційну підтримку такої взаємодії, що передбачає надання інформації про права, можливості, доступні ресурси та джерела допомоги для внутрішньо переміщених осіб із якнайширшим використанням сучасних комунікативних каналів; широке залучення до участі у прийнятті рішень, щодо покращання рівня життя та добробуту внутрішніх мігрантів, власне, самих ВПО та удосконалення інструментів інтерактивної комунікації, як невіддільної частини створення можливостей для комунікативної взаємодії з внутрішньо переміщеними особами.

Саме тому розвиток зазначених комунікаційних каналів поряд з узгодженою з інститутами публічної влади реалізацією стратегій держави та міжнародних гуманітарних організацій сприятимуть як у реагуванні на виклики сьогодення, так і у повоєнній відбудові України. А отриманий досвід і систематизація напрацювань за цими напрямками, безумовно, допоможуть багатьом залученим до сфер публічного управління та гуманітарного реагування в усьому світі.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Департамент преси і публічної інформації Консультативної місії ЄС в Україні: Посібник з використання соціальних мереж. URL: <https://www.euam-ukraine.eu/wp-content/uploads/2020/09/Working-with-Social-Media-Compendium-UKRAINIAN-AUGUST-2020-FOR-PUBLICATION.pdf>
2. Заяць О. Роль соціальних мереж у публічному управлінні та адмініструванні: канали взаємодії та їх ефективність. *Економічні горизонти*. 2024. № 2–3 (28). DOI: [https://doi.org/10.31499/2616-5236.3\(28\).2024.308214](https://doi.org/10.31499/2616-5236.3(28).2024.308214)
3. Крутий О. М., Лопатченко І. М. Стратегічні комунікації у публічному управлінні в умовах глобалізації. *Державне будівництво*. 2018. № 2. URL: <https://periodicals.karazin.ua/db/article/view/19083>
4. Лопатченко І. М. Застосування соціальних мереж як сучасного механізму взаємодії органів влади і громадськості. *Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України. Серія: Державне управління*. 2018. Вип. 4. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vnadpsdu_2018_4_6
5. Лопатченко І. М. Сучасні медійні технології як дієвий механізм взаємодії органів влади і громадськості. *Вісник Національного університету цивільного захисту України. Серія : Державне управління*. 2019. Вип. 1. С. 146–154. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/VNUCZUDU_2019_1_26
6. Михайловська О. В. Теоретичні аспекти комунікаційної взаємодії в науці публічного управління. *Теорія та практика державного управління*. 2020. Вип. 4. С. 32–37. DOI: <https://doi.org/10.34213/tp.20.04.043>
7. Про схвалення Стратегії державної політики щодо внутрішнього переміщення на період до 2025 року та затвердження операційного плану заходів з її реалізації у 2023-2025 роках : Розпорядж. каб. Міністрів України від 07.04.2023 р. № 312-р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/312-2023-%D1%80#Text>
8. Редчук Р. О. Особливості використання соціальних мереж у публічному управлінні як сучасного каналу комунікації. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського*. 2022. Т. 33, № 1. С. 419 – 424. DOI <https://doi.org/10.32838/TNU-2663-6468/2022.1/13>
9. Результати дослідження Громадської мережі ОПОРА: Медіаспоживання українців: Третій рік повномасштабної війни. URL: <https://www.oporaua.org/viyna/doslidzhennya-mediaspozhyvannya-ukrayinciv-tretyi-rik-povnomasshtabnoyi-viyni-25292>
10. Фармхаус П. Р. Соціальні мережі як інструмент комунікації держави з громадянами: аналіз проблем та шляхів оптимізації. *Актуальні проблеми у сфері публічного управління*. 2023. Т. 34, № 6. С. 169–174. DOI: <https://doi.org/10.32782/TNU-2663-6468/2023.6/27>
11. Фролова Н. В. Особливості використання соціальних мереж у діяльності органів публічної влади. *Публічне адміністрування: теорія та практика*. 2019. Вип. 1. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Patp_2019_1_12
12. Управління ООН з координації гуманітарних справ: Україна-2024: Огляд надання багатоцільової грошової допомоги. URL: <https://app.powerbi.com/view?r=%20eyJrIjoiNmZiYWRhNDYtZWJhZC00MTUyLWJiNzEtYTZlNzMzM2I3YzhhIiwidCI6IjBmOWUzNWRiLTU0NGYtNGY2MC1iZGNjLTVIYTQxNmU2ZGM3MCIsImMiOiJh9&pageName=ReportSection>
13. Baqir Anees, Galeazzi Alessandro, Zollo Fabiana. News and misinformation consumption: A temporal comparison across European countries. (2024). DOI: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0302473>
14. Danish Refugee Council. Global Displacement Forecast 2024. URL: https://pro.drc.ngo/media/ivvjqetf/240313_global_displacement_forecast_report_2024_final.pdf
15. European Union Advisory Mission for Civilian Security Sector Reform Ukraine (EUAM Ukraine): URL: <https://www.euam-ukraine.eu/ua/>
16. Internal Displacement Monitoring Centre. 2024 Global Report on Internal Displacement. URL: <https://www.internal-displacement.org/global-report/grid2024/>

17. International Organization for Migration: Ukraine: Internal Displacement Report – General Population Survey, Round 18 (October, 2024). URL: <https://dtm.iom.int/reports/ukraine-zvit-pro-vnutrishne-peremischennya-naselennya-v-ukraini-opituvannya-zagalnogo-0>
18. World Health Organization: Unprecedented number of Syrians in need of aid after 13 years of war. URL: <https://www.emro.who.int/media/news/unprecedented-number-of-syrians-in-need-of-aid-after-13-years-of-war.html#:~:text=Media%20centre-,Unprecedented%20number%20of%20Syrians%20in%20need%20of%20aid%20after%2013,of%20health%20assistance%20in%20Syria.>
19. Pew Research Center. Social Media and News Fact Sheet. URL: <https://www.pewresearch.org/journalism/fact-sheet/social-media-and-news-fact-sheet/>
20. UNICEF Ukraine. Офіційна сторінка Facebook. URL: https://www.facebook.com/UNICEFUkraine/?locale=uk_UA
21. World Food Programme. Офіційна сторінка Facebook. URL: https://www.facebook.com/WFPinUkraine/?locale=uk_UA

Стаття надійшла до редакції 09.09.2024 р.

Стаття рекомендована до друку 10.10.2024 р.

Zahnoiko V. M.,

Postgraduate Student at the Department of Public Policy,

Education and Research Institute of Public Administration

of V. N. Karazin Kharkiv National University,

4 Svobody Sq., Kharkiv, 61022, Ukraine

e-mail: vzahnoiko@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-1954-3000>

THE IMPACT OF COMMUNICATION IN PUBLIC ADMINISTRATION ON INTERNAL DISPLACEMENT PROCESSES: CHALLENGES AND PROSPECTS

Annotation. The article examines the role of communications in public administration during crisis events. The author analyses modern research that reflects recent changes in the public's perception of the main channels of communication with public authorities and obtaining operational information. It is determined that informing the public, along with explaining the actions taken, and promoting and strengthening institutional actions, and facilitating the discussion of ideas are the main tasks of communications in public administration. The types of digital communications that are currently widely used by public authorities are highlighted. Attention is focused on examples of effective use of digital communication channels by representatives of the international humanitarian community, including the use of social media. It is found that the effectiveness of communication interaction with internally displaced persons depends on the development of information strategies that meet the specifics of each phase of the crisis situation, as well as on ensuring the integrity and accuracy of information. It is noted that an appropriate communication process in the public administration system is a key to maintaining an adequate level of public awareness in a crisis. It is emphasized that effective crisis communications allow the authorities to respond promptly to challenges, familiarize the population with important information and receive feedback from the public. The author analyses the experience of other countries of using the social media. Initiatives to improve communication interaction between public authorities, humanitarian organisations and internally displaced persons in the context of long-term systemic crises are presented.

Keywords: *public administration, communication, information, interaction, humanitarian organizations, IDPs.*

REFERENCES

1. Departament presy i publichnoi informatsii, EU Advisory Mission Ukraine (2020). Handbook on the use of social media. URL: <https://www.euam-ukraine.eu/wp-content/uploads/2020/09/Working-with-Social-Media-Compendium-UKRAINIAN-AUGUST-2020-FOR-PUBLICATION.pdf> [in Ukrainian].
2. Zaiats, O. (2024). The role of social media in public administration: channels of interaction and their effectiveness. *Economic Horizons*, 2–3(28). DOI: [https://doi.org/10.31499/2616-5236.3\(28\).2024.308214](https://doi.org/10.31499/2616-5236.3(28).2024.308214) [in Ukrainian].
3. Krutii, O.M., & Lopatchenko, I.M. (2018). Strategic communications in public administration under globalization. *State Formation*, 2. URL: <https://periodicals.karazin.ua/db/article/view/19083> [in Ukrainian].
4. Lopatchenko, I.M. (2018). The use of social media as a modern mechanism for interaction between authorities and the public. *Bulletin of the National Academy of the State Border Guard Service of Ukraine. Series: Public Administration*, 4. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vnadpsdu_2018_4_6 [in Ukrainian].
5. Lopatchenko, I.M. (2019). Modern media technologies as an effective mechanism of interaction between authorities and the public. *Bulletin of the National University of Civil Defense of Ukraine. Series: Public Administration*, 1, 146–154. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/VNUCZUDU_2019_1_26 [in Ukrainian].
6. Mykhailovska, O.V. (2020). Theoretical aspects of communication interaction in the science of public administration. *Theory and Practice of Public Administration*, 4, 32–37. DOI: <https://doi.org/10.34213/tp.20.04.043> [in Ukrainian].
7. Kabinet Ministriv Ukrainy (2023). On approval of the State Policy Strategy on Internal Displacement for the period until 2025 and the Operational Plan of Measures for its Implementation in 2023–2025: Order No. 312-r, April 7, 2023. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/312-2023-%D1%80#Text> [in Ukrainian].
8. Redchuk, R.O. (2022). Features of the use of social networks in public administration as a modern communication channel. *Scientific Notes of the TNU named after V.I. Vernadsky*, 33(1), 419–424. DOI: <https://doi.org/10.32838/TNU-2663-6468/2022.1/13> [in Ukrainian].
9. Hromadska Merezha OPORTA (2024). Media consumption by Ukrainians: The third year of full-scale war. URL: <https://www.oporaua.org/viyna/doslidzhennya-mediaspozhyvannya-ukrayinciv-tretyi-rik-povnomasshtabnoyi-viyni-25292> [in Ukrainian].
10. Farmkhaus, P.R. (2023). Social networks as a tool for state communication with citizens: analysis of problems and optimization paths. *Current Issues in Public Administration*, 34(6), 169–174. DOI: <https://doi.org/10.32782/TNU-2663-6468/2023.6/27> [in Ukrainian].
11. Frolova, N.V. (2019). Features of the use of social networks in the activities of public authorities. *Public Administration: Theory and Practice*, 1. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Patp_2019_1_12 [in Ukrainian].
12. OON z koordynatsii humanitarnykh sprav (2024). Ukraine: Overview of multi-purpose cash assistance. URL: <https://app.powerbi.com/view?r=%20eyJrIjojNmZiYWRhNDYtZWJhZC00MTUyLWJiNzEtYTZlZmZlM2I3YzhhdWwzCi6lBmOWUzNWwzTU0NGYtNGY2MC1iZGNjLTViYTQxNmU2ZGM3MCIsImMiOjh9&pageName=ReportSection> [in Ukrainian].
13. Baqir, A., Galeazzi, A., & Zollo, F. (2024). News and misinformation consumption: A temporal comparison across European countries. DOI: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0302473>
14. Danish Refugee Council (2024). Global Displacement Forecast. URL: https://pro.drc.ngo/media/ivvjqetf/240313_global_displacement_forecast_report_2024_final.pdf
15. European Union Advisory Mission for Civilian Security Sector Reform Ukraine (EUAM Ukraine). URL: <https://www.euam-ukraine.eu/ua/>
16. Internal Displacement Monitoring Centre (2024). Global Report on Internal Displacement. URL: <https://www.internal-displacement.org/global-report/grid2024/>

17. International Organization for Migration (2024). Ukraine: Internal Displacement Report – General Population Survey, Round 18 (October 2024). URL: <https://dtm.iom.int/reports/ukraina-zvit-pro-vnutrishne-peremischennya-naselennya-v-ukraini-opituvannya-zagalnogo-0>
18. World Health Organization (2024). Unprecedented number of Syrians in need of aid after 13 years of war. URL: <https://www.emro.who.int/media/news/unprecedented-number-of-syrians-in-need-of-aid-after-13-years-of-war.html#:~:text=Media%20centre-,Unprecedented%20number%20of%20Syrians%20in%20need%20of%20aid%20after%2013,of%20health%20assistance%20in%20Syria>
19. Pew Research Center. Social Media and News Fact Sheet. URL: <https://www.pewresearch.org/journalism/fact-sheet/social-media-and-news-fact-sheet/>.
20. UNICEF Ukraine. Facebook official page. URL: https://www.facebook.com/UNICEFUkraine/?locale=uk_UA
21. World Food Programme. Facebook official page. URL: https://www.facebook.com/WFPinUkraine/?locale=uk_UA

The article was received by the editors 09.09.2024.

The article is recommended for printing 10.10.2024.