

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна
Навчально-науковий інститут «Інститут державного управління»

До захисту

Завідувач кафедри публічної політики

_____ д.держ.упр., проф. В.Б. Дзюндзюк

/Підпис/

ЗВ'ЯЗКИ З ГРОМАДСЬКІСТЮ ЯК СКЛАДОВА ДІЯЛЬНОСТІ
ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ В УМОВАХ ІНФОРМАЦІЙНОЇ
ВІЙНИ

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня «магістр»
281 Публічне управління та адміністрування

Виконавець

здобувач II курсу, групи ППГД-23 _____

/Підпис /

М.А. Наглий

/Ініціали, прізвище/

Науковий керівник

к.соц.н., доц.

/Підпис /

О.А. Котуков

/Ініціали, прізвище/

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЗВ'ЯЗКІВ З ГРОМАДСЬКІСТЮ В ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ.....	6
1.1 Поняття та сутність зв'язків з громадськістю	6
1.2 Моделі та принципи комунікації в органах публічного управління	12
1.3 Роль зв'язків з громадськістю в умовах інформаційної війни.....	21
РОЗДІЛ 2 ОСОБЛИВОСТІ УПРАВЛІННЯ ІНФОРМАЦІЙНОЮ БЕЗПЕКОЮ В УМОВАХ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ВІЙНИ.....	29
2.1 Аналіз інформаційної політики в Україні	29
2.2 Організація комунікацій у державних органах під час кризи	42
2.3 Технології протидії дезінформації та маніпуляціям у публічній сфері.....	52
РОЗДІЛ 3 СТРАТЕГІЇ ВДОСКОНАЛЕННЯ ЗВ'ЯЗКІВ З ГРОМАДСЬКІСТЮ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ.....	66
3.1 Сучасні підходи до комунікацій в публічному управлінні	66
3.2. Рекомендації щодо покращення комунікаційної політики в умовах кризи.....	71
3.3. Впровадження новітніх технологій у роботу з громадськістю	74
ВИСНОВКИ.....	80
ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ	82

ВСТУП

В умовах сучасного інформаційного суспільства, де вплив на масову свідомість набуває особливої ваги, публічне управління все більше зосереджується на ефективних зв'язках з громадськістю. Вплив інформаційних технологій, зокрема соціальних медіа, значно підвищив швидкість поширення інформації, що в свою чергу змінює підходи до комунікацій між органами державної влади та суспільством. Водночас, на тлі сучасних геополітичних викликів, інформаційна війна стала невід'ємним компонентом протистояння між державами та негайно впливає на внутрішньополітичні процеси. Відтак, здатність державних органів швидко реагувати на інформаційні загрози та забезпечувати адекватне інформування населення в умовах кризових ситуацій є важливим завданням публічного управління.

Інформаційна війна стала інструментом дестабілізації суспільства, маніпуляцій громадською думкою та спробою зруйнувати довіру громадян до власної держави. У зв'язку з цим органи публічного управління стикаються з необхідністю активно протидіяти інформаційним атакам, забезпечувати ефективну комунікацію з громадськістю та підтримувати стабільність у суспільстві. В таких умовах зв'язки з громадськістю виступають ключовим інструментом публічної комунікації та створення позитивного іміджу держави, її органів та інститутів.

Актуальність дослідження обумовлюється важливістю підвищення рівня комунікаційних компетентностей органів публічного управління, особливо в умовах загострення інформаційного протистояння. Вивчення та аналіз підходів до формування стратегії зв'язків з громадськістю під час інформаційних війн стає необхідністю для розробки ефективної комунікаційної політики, здатної захистити національні інтереси та зберегти громадський порядок. Зважаючи на те, що інформаційний простір став ареною для глобальних маніпуляцій, дослідження ролі зв'язків з громадськістю в умовах інформаційної війни має важливе практичне значення. Дана тема була

розглянута у наукових роботах таких дослідників як Еліху Кац, Пол Лазарсфельд, Юрген Хабермас, Ніколас Бернстайн.

Метою роботи є теоретичне обґрунтування та визначення практичних заходів щодо організації зв'язків з громадськістю в органах публічного управління в умовах інформаційної війни.

У рамках дослідження мають бути виконані такі **завдання**:

- визначити поняття і сутність зв'язків з громадськістю у системі публічного управління;
- виділити ключові аспекти ролі зв'язків з громадськістю в умовах інформаційної війни;
- узагальнити досвід використання сучасних комунікаційних технологій у публічному управлінні;
- визначити специфіку організації комунікацій в умовах кризових ситуацій, спираючись на аналіз національного і міжнародного досвіду;
- з'ясувати дієві механізми протидії дезінформації та маніпуляціям;
- розробити рекомендації щодо вдосконалення комунікаційних стратегій у кризових умовах.

Об'єктом дослідження є зв'язки з громадськістю в органах публічного управління. **Предметом дослідження** є інструменти організації зв'язків з громадськістю органів публічного управління в умовах інформаційної війни. Особлива увага приділяється питанням протидії дезінформації, побудови ефективної комунікаційної стратегії та забезпечення довіри громадян до державних інституцій.

Методологічна основа дослідження базується на поєднанні загальнонаукових та спеціальних методів. Серед основних застосованих методів варто виділити аналіз і синтез, які дозволили систематизувати наукові підходи до організації зв'язків з громадськістю в органах публічного управління. Окрім того, використовувалися методи порівняння та узагальнення для вивчення досвіду різних країн у контексті протидії інформаційним атакам. Контент-аналіз застосовувався для оцінки інформаційних потоків та визначення ключових

напрямоків маніпулятивного впливу на громадськість. Метод моделювання дозволив розробити рекомендації щодо підвищення ефективності комунікаційних стратегій державних органів.

Практичне значення отриманих результатів полягає в тому, що вони можуть бути використані для вдосконалення комунікаційної діяльності органів публічного управління в Україні та інших країнах, які стикаються з проблемами інформаційної війни. Розроблені рекомендації спрямовані на посилення взаємодії державних органів з громадськістю, протидію дезінформації та забезпечення інформаційної безпеки. Впровадження результатів дослідження сприятиме підвищенню довіри громадян до органів влади, забезпеченню стабільності в суспільстві та мінімізації негативного впливу інформаційних загроз.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЗВ'ЯЗКІВ З ГРОМАДСЬКІСТЮ В ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ

1.1 Поняття та сутність зв'язків з громадськістю

Зв'язки з громадськістю є ключовим елементом ефективної діяльності органів публічного управління, оскільки саме через них відбувається взаємодія влади з суспільством. У широкому розумінні, зв'язки з громадськістю (англ. Public Relations, PR) — це система комунікаційних заходів, що спрямовані на формування позитивного іміджу організацій, установ, державних органів або осіб у свідомості громадськості. Проте в межах діяльності органів публічного управління цей термін має специфічне значення, яке пов'язане з потребами забезпечення прозорості, відповідальності та довіри між державними структурами і населенням [75].

Зв'язки з громадськістю в публічному управлінні можна трактувати як сукупність управлінських та комунікаційних дій, спрямованих на забезпечення відкритості діяльності державних органів, роз'яснення політики уряду, а також формування конструктивного діалогу з громадянами. Основна мета такої діяльності — це створення ефективної системи взаємодії між владою і суспільством, де враховуються інтереси обох сторін. Таким чином, органи державної влади не лише інформують громадськість про свої рішення, але й отримують зворотний зв'язок, який дозволяє адаптувати державну політику до актуальних потреб населення [67].

У контексті діяльності органів публічного управління зв'язки з громадськістю мають кілька важливих функцій. По-перше, вони забезпечують інформаційний обмін між державними структурами та громадянами, що сприяє кращому розумінню політики уряду та дій влади. Це особливо важливо в умовах кризи або значних суспільно-політичних змін, коли необхідно

оперативно інформувати населення про прийняті рішення та їх наслідки. По-друге, зв'язки з громадськістю в державних органах спрямовані на створення позитивного іміджу держави, її органів та посадових осіб. В умовах інформаційної війни, коли проти держави можуть застосовуватися різні форми інформаційних атак, ця функція набуває особливої актуальності. По-третє, PR-діяльність дозволяє державним органам забезпечувати зворотний зв'язок з населенням, що дає можливість краще зрозуміти проблеми громадян та враховувати їх при прийнятті управлінських рішень.

Розглядаючи поняття зв'язків з громадськістю, важливо враховувати, що ця діяльність є багатогранною і включає в себе різні форми та методи комунікацій. До основних засобів зв'язків з громадськістю належать прес-релізи, брифінги, інтерв'ю, прес-конференції, офіційні веб-сайти державних установ, соціальні мережі, а також спеціалізовані інформаційні кампанії. У сучасних умовах особливого значення набувають цифрові комунікаційні платформи, через які органи влади можуть оперативно поширювати інформацію серед широкої аудиторії. Важливим аспектом є також інтерактивність сучасних каналів комунікації, що дозволяє органам публічного управління не тільки передавати інформацію, але й отримувати зворотний зв'язок від громадян.

Сутність зв'язків з громадськістю в діяльності органів публічного управління полягає не лише у передачі інформації, але й у створенні довіри до держави. Зв'язки з громадськістю покликані забезпечувати прозорість діяльності державних органів, сприяти залученню громадян до процесу ухвалення рішень, а також формувати позитивний образ державної політики в суспільстві. Це досягається завдяки виваженій стратегії комунікацій, яка враховує різні групи населення та їхні потреби в інформації [55].

Історично зв'язки з громадськістю як сфера діяльності виникли у приватному секторі, але з часом вони стали важливою складовою державного управління. Вони пройшли довгий шлях еволюції, перетворившись із допоміжного інструменту інформування в потужний механізм взаємодії між державними органами та суспільством. Витоки сучасного PR можна знайти в

період індустріалізації, коли зростання міст, розвиток засобів масової інформації та ускладнення соціальних структур створили потребу в систематичному управлінні громадською думкою. У цей період комунікація між владою і громадянами почала виходити за межі односпрямованого інформування, стаючи більш структурованою та інтерактивною.

Особливий вплив на розвиток зв'язків з громадськістю мали історичні події, зокрема війни та політичні кризи. У часи воєн держави активно використовували комунікаційні інструменти для формування підтримки своїх дій серед населення, мотивування до об'єднання та залучення ресурсів для оборони. Наприклад, під час світових воєн пропаганда стала не лише частиною військових кампаній, але й каталізатором розвитку стратегічних комунікацій. Політичні кризи також відіграли свою роль у вдосконаленні зв'язків з громадськістю, оскільки владі необхідно було знижувати соціальну напруженість, зберігати стабільність і захищати легітимність своїх дій.

У післявоєнний період, особливо у XX столітті, розвиток зв'язків з громадськістю значно пришвидшився. Виникли спеціалізовані структури у державних установах, що відповідали за взаємодію з громадськістю. Зростання ролі медіа, поява телебачення та подальше розширення можливостей інтернету зробили PR ключовим елементом державного управління. Сьогодні зв'язки з громадськістю в публічному управлінні є не лише інструментом інформування, але й механізмом побудови довіри, формування позитивного іміджу держави та забезпечення прозорості [25].

Одним з ключових аспектів ефективних зв'язків з громадськістю є врахування психологічних та соціальних особливостей громадян. Це означає, що комунікації мають бути не тільки інформативними, але й емоційно забарвленими, спрямованими на створення позитивного сприйняття діяльності органів влади. Для цього використовуються різноманітні технології впливу на суспільну свідомість, включаючи формування позитивних асоціацій, акцентування уваги на досягненнях та успіхах державної політики, а також мінімізацію негативних наслідків критики чи негативних повідомлень.

Крім того, зв'язки з громадськістю є інструментом протидії дезінформації, яка стала особливо небезпечною у сучасних умовах інформаційної війни. Державні органи за допомогою ефективних PR-кампаній можуть не тільки нейтралізувати негативні наслідки інформаційних атак, але й використовувати комунікаційні технології для зміцнення позицій держави на міжнародній арені. У цьому контексті зв'язки з громадськістю виступають не лише інструментом внутрішньої політики, але й важливим елементом зовнішньополітичної діяльності держави [26].

Їх функціонування значно варіюється залежно від політичної системи. У демократичних державах PR у публічному управлінні базується на принципах відкритості, прозорості та участі громадян. Органи влади у таких системах зосереджуються на створенні двостороннього діалогу з громадянами, використовуючи інструменти, які дозволяють враховувати думки суспільства у процесах прийняття рішень. Це включає регулярне проведення громадських слухань, використання соціальних мереж для обговорення політичних ініціатив, а також забезпечення вільного доступу до інформації через офіційні канали. Мета PR у демократичних державах — зміцнення довіри до державних інституцій, формування позитивного іміджу влади та забезпечення ефективної взаємодії з громадянами [8].

У авторитарних режимах зв'язки з громадськістю мають зовсім інший характер. Основна увага зосереджується на контролі за інформаційним простором і формуванні офіційної версії подій, що спрямована на зміцнення влади. Інформація, яка поширюється органами публічного управління, зазвичай суворо регулюється, а доступ громадян до альтернативних джерел інформації обмежується. PR у таких системах часто має пропагандистський характер, з акцентом на створення позитивного образу лідера або правлячої партії. Відсутність зворотного зв'язку та незалежних медіа призводить до того, що зв'язки з громадськістю у авторитарних державах виконують радше маніпулятивну, ніж комунікативну функцію.

В Україні, яка активно рухається до стандартів демократичного управління, зв'язки з громадськістю у публічному управлінні мають свої особливості, зумовлені як історичними факторами, так і сучасними викликами. З одного боку, держава впроваджує європейські практики прозорості та відкритості, активно розвиває електронне урядування, створює платформи для зворотного зв'язку з громадянами. З іншого боку, складні соціально-політичні умови, зокрема війна, інформаційні атаки та недовіра до державних інституцій, значно впливають на ефективність цих заходів. Український контекст потребує особливого акценту на протидії дезінформації, що є ключовою загрозою для зв'язків з громадськістю в умовах інформаційної війни.

У порівнянні з провідними країнами ЄС та США, Україна перебуває на етапі становлення ефективної системи PR у публічному управлінні. У країнах ЄС зв'язки з громадськістю є добре структурованими, з чітко визначеними стандартами прозорості, що закріплені на законодавчому рівні. У США, де PR має довгу історію, зв'язки з громадськістю в публічному управлінні зосереджуються на побудові взаємодії через соціальні медіа, використанні аналітики для вивчення громадської думки та впровадженні інноваційних технологій. У цих країнах також існує високий рівень довіри до державних інституцій, що дозволяє PR бути більш ефективним [50, 73].

В Україні необхідно продовжувати інтегрувати кращі міжнародні практики, враховуючи специфіку національного контексту. Особливу увагу слід приділяти розвитку інфраструктури комунікацій, підвищенню прозорості роботи державних органів і зміцненню довіри громадян. Це дозволить зв'язкам з громадськістю стати не лише інструментом інформаційної політики, але й дієвим механізмом для створення демократичної, відкритої та ефективної системи державного управління. Невід'ємною частиною покращення є впровадження цифровізації в усі аспекти комунікацій.

Цифровізація значно трансформувала підхід до зв'язків з громадськістю, перетворивши їх із традиційної комунікаційної функції на інтерактивний та багатовекторний процес. У сучасних умовах інформаційна екосистема стала

більш динамічною, що вимагає від органів влади адаптації до нових технологій і каналів комунікації. Вплив цифрових інструментів на PR у публічному управлінні простежується в декількох ключових аспектах.

Перш за все, цифровізація дозволила значно прискорити передачу інформації та забезпечити оперативну реакцію на запити громадян. Завдяки таким технологіям, як автоматизовані системи комунікації, чат-боти та мобільні додатки, органи публічного управління отримали можливість в режимі реального часу надавати відповіді на питання, розповсюджувати важливу інформацію та підтримувати діалог із громадськістю. Це підвищило рівень доступності державних послуг, зробивши взаємодію з органами влади більш зручною та прозорою [16].

Значні зміни у сфері зв'язків з громадськістю відбулися завдяки поширенню соціальних мереж та онлайн-платформ. Соціальні мережі, такі як Facebook, Twitter, Instagram, стали не лише інструментом для поширення інформації, але й платформою для активної взаємодії між владою та громадянами. Органи публічного управління використовують соціальні мережі для інформування про свої дії, збору зворотного зв'язку, проведення опитувань та навіть для спростування дезінформації. Така інтерактивність дає можливість громадянам безпосередньо звертатися до органів влади, висловлювати свої думки та брати участь у формуванні політики [12].

Цифрові платформи також створили нові можливості для залучення громадян до процесу прийняття рішень. Онлайн-консультації, вебінари, електронне урядування та інші цифрові ініціативи забезпечують прозорість дій держави та сприяють зміцненню довіри громадськості. Наприклад, платформи для електронного голосування або публічних обговорень дозволяють громадянам брати участь у дискусіях щодо важливих соціальних чи політичних питань, що раніше було складно організувати через фізичні обмеження.

Окремо варто відзначити вплив аналітичних інструментів, які використовуються для вивчення громадської думки та прогнозування реакцій на державні ініціативи. Використання великих даних (Big Data) дозволяє

аналізувати тенденції, настрої громадян та ефективність комунікаційних стратегій, що дає змогу органам влади адаптувати свої підходи до актуальних потреб суспільства. Алгоритми аналізу даних допомагають ідентифікувати потенційні кризові ситуації, що дозволяє проактивно реагувати на виклики [93].

Однак цифровізація також створює нові виклики для зв'язків з громадськістю. Поширення дезінформації, маніпуляцій та фейкових новин через соціальні мережі та інші цифрові платформи вимагає від органів влади активної боротьби з інформаційними загрозами. Це потребує постійного моніторингу інформаційного простору, використання інструментів фактчекінгу та розвитку інформаційної грамотності серед громадян.

Аналіз поняття та сутності зв'язків з громадськістю показує, що це багатогранний процес, спрямований на налагодження ефективної взаємодії між державними органами та громадськістю. Зв'язки з громадськістю виконують важливу роль у формуванні позитивного іміджу органів влади, підтриманні прозорості та довіри з боку громадян, а також у забезпеченні оперативного обміну інформацією.

Сутність PR у публічному управлінні полягає в побудові комунікаційної політики, яка відповідає очікуванням громадян, сприяє відкритості урядових рішень і забезпечує двосторонній діалог. Це дозволяє не лише інформувати громадськість про дії влади, але й враховувати її думки у прийнятті управлінських рішень.

Зв'язки з громадськістю в сучасних умовах виходять за межі традиційного інформування, трансформуючись у стратегічний інструмент взаємодії, що інтегрує інноваційні технології для підвищення ефективності та оперативності комунікацій.

1.2 Моделі та принципи комунікації в органах публічного управління

Моделі та принципи комунікації відіграють велику роль у діяльності органів публічного управління, оскільки забезпечують зв'язок між владою та

громадськістю. У сучасних умовах інтенсивного розвитку інформаційних технологій органи публічного управління стикаються з необхідністю впроваджувати нові підходи до комунікації, щоб відповідати вимогам суспільства. Ефективна комунікація сприяє формуванню прозорості, підзвітності державних органів та зміцненню довіри громадян до влади. Зв'язки з громадськістю забезпечують не лише одностороннє інформування, але й діалог між державою та громадянами, що дозволяє органам публічного управління отримувати зворотний зв'язок і коригувати свою діяльність.

У практиці публічного управління можна виділити кілька основних моделей комунікації. Найпоширенішою є «модель односторонньої передачі інформації», яка характеризується тим, що державні органи надають громадянам інформацію про свої дії та рішення. Ця модель є базовою, оскільки передбачає передачу інформації з державних структур до громадськості без активного залучення громадян до процесу комунікації. Прикладом реалізації цієї моделі можуть бути публікації прес-релізів, офіційних заяв, виступи представників органів влади на телебаченні або радіо. Ця модель комунікації дозволяє оперативно інформувати населення про важливі державні рішення, законодавчі ініціативи або зміни у політиці, проте має обмеження через відсутність зворотного зв'язку [68].

Другою важливою моделлю є «двостороння асиметрична комунікація», яка передбачає, що органи публічного управління не лише надають інформацію громадськості, але й отримують зворотний зв'язок. У цій моделі комунікація є двосторонньою, однак асиметричною, оскільки влада має більше можливостей впливати на громадську думку. Основна мета цієї моделі полягає в тому, щоб коригувати комунікаційні стратегії органів влади відповідно до реакції громадськості, однак громадськість не має рівних можливостей для формування рішень. Наприклад, це може проявлятися у формі соціологічних опитувань, зворотних зв'язків через соціальні мережі або громадські слухання, де державні органи враховують думку населення при формуванні політики.

Однією з найбільш ефективних моделей є «двостороння симетрична комунікація», яка передбачає активний діалог між органами влади та громадськістю. Ця модель ґрунтується на принципах рівноправного обміну інформацією, де обидві сторони мають однаковий вплив на процес комунікації. У рамках цієї моделі влада не лише інформує населення, але й активно залучає громадян до процесу прийняття рішень. Це може проявлятися у формі громадських слухань, дискусій, консультацій, де населення має реальну можливість впливати на політику. Двостороння симетрична модель є найбільш прогресивною, оскільки сприяє підвищенню рівня довіри до органів влади, забезпечує прозорість їхньої діяльності та дозволяє враховувати інтереси різних груп суспільства [78].

У контексті сучасної демократії двостороння симетрична комунікація є ідеальною моделлю, яка забезпечує найвищий рівень залучення громадськості до процесів управління. Проте, її впровадження потребує високого рівня розвитку комунікаційних інфраструктур, а також готовності як державних органів, так і громадян до активної співпраці. Ця модель ефективно функціонує у розвинених демократіях, де дієвими є механізми громадського контролю, а комунікації між владою і суспільством є максимально прозорими. У менш розвинених системах комунікація часто є односторонньою або асиметричною, що може викликати недовіру до влади та обмежує участь громадян у політичному житті.

Принципи комунікації в органах публічного управління є ключовими елементами побудови ефективних зв'язків з громадськістю. Один з основних принципів — це прозорість, яка забезпечує відкритість діяльності державних органів для громадян. Прозорість означає, що будь-які рішення, дії та політичні ініціативи мають бути доступними для громадськості, що створює умови для підзвітності влади. Цей принцип є важливим не лише для забезпечення довіри до влади, але й для запобігання корупції та зловживання владою. Зв'язки з громадськістю, побудовані на прозорості, сприяють кращому розумінню

громадянами політики уряду, що, в свою чергу, підвищує їхню лояльність та підтримку [28].

Другим важливим принципом є активна участь громадян у прийнятті рішень. Органи публічного управління мають надавати можливість громадянам брати участь у процесах управління, висловлювати свої думки та пропозиції. Це може бути реалізовано через механізми громадських слухань, опитувань, референдумів, онлайн-консультацій тощо. Принцип активної участі дозволяє забезпечити, що інтереси різних груп населення будуть враховані при ухваленні державних рішень, що робить ці рішення більш легітимними та підтримуваними суспільством.

Принцип взаємодії є важливим для забезпечення діалогу між владою та громадянами. Він передбачає, що комунікація має бути двосторонньою: не лише влада має надавати інформацію громадянам, але й громадяни повинні мати можливість реагувати на цю інформацію, надавати свої коментарі та пропозиції. Цей принцип тісно пов'язаний з попередніми і вказує на важливість інтерактивності у процесах комунікації. Взаємодія між владою і громадськістю забезпечує ефективний обмін інформацією, сприяє коригуванню політики та допомагає виявляти слабкі місця у державному управлінні.

Ще одним важливим принципом є адекватність комунікацій, яка передбачає, що інформація має бути чіткою, зрозумілою та доступною для всіх верств населення. Це означає, що комунікаційні стратегії мають враховувати рівень обізнаності громадян, їхні інтереси та потреби. Інформація, що надається органами влади, повинна бути точною, об'єктивною і не викликати неоднозначного тлумачення. Це особливо важливо в умовах кризи, коли помилки у комунікації можуть призвести до паніки або недовіри до дій влади. Принцип адекватності також стосується врахування культурних та соціальних особливостей різних груп населення, що дозволяє забезпечити комунікаційну ефективність.

Альтернативні моделі комунікації в публічному управлінні розглядають різні підходи до взаємодії між органами влади та громадськістю, залежно від

мети, форми та характеру інформаційного обміну. Відмінності між ними базуються на тому, як комунікація організована: чи вона є односторонньою та орієнтованою на вплив, чи двосторонньою, інтерактивною та спрямованою на діалог. Ці моделі визначають не лише стиль взаємодії, але й ефективність впливу на суспільну думку.

Інтерактивна модель комунікації має на меті створення умов для двостороннього обміну інформацією, що дає змогу громадянам брати активну участь у дискусіях і впливати на ухвалення рішень. Такий підхід передбачає залучення громадян до процесу прийняття політичних чи управлінських рішень через використання публічних консультацій, громадських слухань, онлайн-опитувань або платформ для обговорення. Інтерактивна модель створює простір для діалогу між владою та громадськістю, в якому обидві сторони можуть висловлювати свої позиції, обмінюватися ідеями та знаходити компроміси. Головною перевагою цієї моделі є формування довіри до державних інституцій, оскільки громадяни відчують свою залученість і вплив на управлінські процеси [36].

Водночас існують моделі комунікації, орієнтовані переважно на вплив. У такому підході основною метою є передача інформації від влади до громадян, спрямована на формування певного ставлення чи поведінки. Ці моделі часто використовуються для інформування про політику, кампанії або програми, де акцент робиться на односторонньому поширенні інформації без суттєвого залучення громадськості до обговорення. Вони можуть бути ефективними у кризових ситуаціях, коли потрібна оперативність і чіткість передачі інформації, але в довгостроковій перспективі вони мають обмежений вплив на формування довіри та підтримки з боку громадян.

Порівняння між моделями, орієнтованими на вплив, та інтерактивними моделями демонструє ключові відмінності. Моделі, що орієнтовані на вплив, відзначаються простотою і швидкістю реалізації, але вони можуть створювати бар'єр між владою і громадянами, оскільки відсутній механізм зворотного зв'язку. Навпаки, інтерактивні моделі передбачають значно складніший процес

комунікації, але сприяють побудові більш довірливих і сталих відносин між сторонами. Крім того, інтерактивні моделі забезпечують врахування потреб і очікувань громадськості, що підвищує ефективність ухвалених рішень.

Сучасні тенденції в публічному управлінні демонструють зростання значення інтерактивних моделей комунікації, особливо в умовах цифровізації та зростаючої ролі громадськості у формуванні політичного порядку денного. Такий підхід дозволяє органам влади не лише реагувати на запити громадян, але й формувати стійке партнерство, засноване на взаємній довірі та прозорості.

Психологічні аспекти комунікації в публічному управлінні також беруть участь у забезпеченні ефективної взаємодії між органами влади та громадськістю. Соціальна психологія, як наука про поведінку індивідів у групах, надає інструменти для розуміння колективних реакцій на управлінські рішення, інформаційні повідомлення чи кризи. Врахування цих аспектів дозволяє державним структурам адаптувати комунікаційні стратегії до потреб і очікувань суспільства [47].

Вплив соціальної психології на розробку комунікаційних стратегій проявляється у здатності аналізувати соціальні настрої та прогнозувати реакцію громадян на ті чи інші управлінські дії. Наприклад, при формуванні стратегій взаємодії з громадськістю враховуються особливості сприйняття інформації в різних соціальних групах, які можуть відрізнятися за віком, культурними цінностями, рівнем освіти чи соціально-економічним статусом. Соціальна психологія також допомагає визначити, як побудувати комунікацію таким чином, щоб вона сприймалася позитивно, знижуючи ризик негативних реакцій. Одним із ключових аспектів є використання технік переконання, таких як апеляція до цінностей, спільних для цільової аудиторії, або надання доказів, які підкріплюють довіру до повідомлення.

Особливу увагу привертають методи врахування емоційних аспектів у комунікації під час криз. У кризових ситуаціях громадяни зазвичай відчують тривогу, невизначеність чи навіть страх, що значно впливає на їх сприйняття інформації. Для зменшення емоційного напруження органи влади повинні

забезпечити прозорість і чіткість комунікації, уникати складної термінології та подавати інформацію у доступній формі. Ефективним методом є створення повідомлень, які підкреслюють, що ситуація під контролем, а влада вживає необхідних заходів для захисту громадян. Це дозволяє формувати відчуття безпеки та зменшувати панічні настрої.

Ще одним важливим аспектом є адаптація стилю комунікації до емоційного стану аудиторії. У моменти кризи важливо звертатися до громадськості із співчуттям та розумінням їхніх переживань. Використання емпатійного підходу дозволяє зміцнити довіру та створити позитивний емоційний фон у сприйнятті дій влади. Наприклад, звернення лідерів із заспокійливими і мотивуючими промовами, які акцентують увагу на спільних зусиллях і солідарності, допомагає зменшити рівень тривоги та страху в суспільстві.

Етичні принципи у комунікаціях є основою побудови довірливих і прозорих взаємовідносин між органами державного управління та громадськістю. У сфері публічного управління етика комунікацій не лише регулює поведінку органів влади у взаємодії з громадянами, але й забезпечує збереження довіри до державних інституцій. Забезпечення прозорості та чесності є базовими принципами, які визначають ефективність і моральну прийнятність PR-діяльності в публічній сфері [17].

Прозорість у комунікаціях передбачає надання громадянам чіткої, зрозумілої та достовірної інформації щодо дій органів влади. Це включає відкритий доступ до державних документів, регулярні публічні звіти та обговорення урядових ініціатив. Чесність виявляється в уникненні приховування важливої інформації або подання її у спотвореному вигляді. Громадяни повинні мати змогу отримувати інформацію про рішення, які стосуються їхнього життя, у повному обсязі, без маніпуляцій чи перекручень. Тільки за таких умов можна забезпечити довіру громадськості до держави, оскільки будь-які ознаки приховування чи обману руйнують взаємодію між владою та суспільством.

Важливою складовою етичних комунікацій є відповідальність органів публічного управління за поширювану інформацію. Відповідальність означає, що державні структури повинні враховувати можливі наслідки своїх повідомлень, уникати поширення неправдивих відомостей та оперативно реагувати на помилки, якщо такі виникають. Наприклад, у разі поширення некоректної інформації влада має визнати помилку, надати виправлення та пояснити причини інциденту. Це демонструє повагу до громадян і підвищує рівень їхньої довіри до державних установ.

Недопущення маніпуляцій є ще одним важливим етичним принципом у комунікаціях. Маніпулятивні практики, такі як поширення дезінформації, одностороннє висвітлення подій або створення негативного іміджу опонентів, не тільки є морально неприйнятними, але й руйнують довгострокові стосунки з громадськістю. Органи влади повинні уникати будь-яких форм маніпуляції, навіть якщо це може приносити тимчасові вигоди. Замість цього вони мають зосереджуватися на формуванні конструктивного діалогу, який сприяє зміцненню соціальної єдності та довіри до державних інституцій.

Реалізація етичних принципів у комунікаціях дозволяє державним органам не лише виконувати свої функції більш ефективно, але й створювати міцну основу для партнерства з громадянами. Етична комунікація стає запорукою стабільності в суспільстві, оскільки громадяни, які бачать відкритість, чесність і відповідальність влади, готові підтримувати її дії навіть у кризові моменти. Таким чином, забезпечення прозорості, чесності, відповідальності та уникнення маніпуляцій у комунікаціях є не лише моральним обов'язком, але й важливим стратегічним інструментом для підтримання довіри та легітимності державних інституцій.

Комунікація відіграє ключову роль у зміцненні соціального капіталу, який є фундаментом стабільності та ефективного функціонування будь-якого суспільства. Соціальний капітал, який визначається як сукупність довіри, норм і мереж, що сприяють координації та співпраці між громадянами, залежить від якості взаємодії між державою та суспільством. Ефективна комунікація стає

одним із основних інструментів для побудови цих взаємовідносин, оскільки вона забезпечує прозорість, зміцнює довіру до влади та формує почуття спільності серед громадян.

Довіра до влади є важливим елементом соціального капіталу, оскільки вона визначає готовність громадян підтримувати державні ініціативи, дотримуватися законів і брати участь у спільних проєктах. Ефективна комунікація сприяє формуванню цієї довіри через прозоре інформування про дії влади, надання громадянам можливості впливати на прийняття рішень і визнання помилок у разі їх виникнення. Коли громадяни бачать, що органи влади відкрито пояснюють свої дії, прислухаються до їхньої думки та прагнуть до співпраці, довіра зростає. Це, у свою чергу, підвищує легітимність державних інституцій і зміцнює соціальний капітал [71].

Формування почуття єдності в суспільстві також багато в чому залежить від ефективності комунікації. У сучасному світі, де соціальні, культурні та політичні розбіжності можуть розколювати суспільство, держава має відігравати роль об'єднувального фактора. Через комунікацію влада може поширювати ідеї спільної відповідальності, солідарності та взаємодопомоги. Наприклад, під час кризових ситуацій, таких як пандемії або природні катастрофи, ефективні комунікаційні стратегії можуть допомогти мобілізувати суспільство, об'єднати громадян навколо спільних цілей і знизити рівень соціальної напруги.

Принципи соціального капіталу можуть бути інтегровані у державні комунікаційні стратегії для посилення їхньої ефективності. Один із таких принципів полягає у побудові взаємної довіри між державою та громадянами. Це досягається через створення двосторонніх каналів комунікації, де громадяни можуть не лише отримувати інформацію, але й висловлювати свої ідеї, побажання або критичні зауваження. Наприклад, організація громадських обговорень, онлайн-консультацій чи інтерактивних платформ дозволяє зміцнювати зв'язки між різними соціальними групами та між громадянами й державою.

Іншим важливим аспектом є врахування місцевих мереж і культурних особливостей у комунікаційних стратегіях. Використання громадських організацій, локальних лідерів і волонтерських мереж як посередників у комунікації дозволяє досягти більшої ефективності у поширенні інформації та формуванні довіри. Це особливо актуально для багатонаціональних або соціально неоднорідних суспільств, де прямий контакт між владою і громадянами може бути недостатнім [30].

Таким чином, комунікація є потужним інструментом для зміцнення соціального капіталу, оскільки вона сприяє побудові довіри до влади, формуванню почуття єдності та взаємодії в суспільстві. Використовуючи принципи соціального капіталу, державні комунікаційні стратегії можуть створювати платформу для ефективної співпраці, що є основою сталого розвитку та соціальної стабільності.

Вибір моделі комунікації залежить від конкретної мети: моделі, орієнтовані на вплив, ефективні для швидкого поширення інформації, тоді як інтерактивні моделі сприяють формуванню довіри та підтримки через діалог.

Принципи прозорості, відкритості, етичності та відповідальності є фундаментальними для побудови успішної комунікаційної стратегії. Вони забезпечують доступ громадян до достовірної інформації, стимулюють їхню участь у прийнятті рішень і формують довіру до державних інституцій [45].

Сучасні тенденції у комунікаціях акцентують увагу на інтеграції технологій, персоналізації підходів до аудиторії та побудові діалогу, що зміцнює соціальний капітал і сприяє реалізації державних цілей.

1.3 Роль зв'язків з громадськістю в умовах інформаційної війни

Інформаційна війна є одним із ключових інструментів у сучасних міжнародних конфліктах, що характеризується використанням інформації як засобу впливу на суспільну свідомість, політичні процеси та загальний стан держави. Сутність інформаційної війни полягає у навмисному поширенні

маніпулятивної або викривленої інформації для досягнення певних політичних, військових чи економічних цілей. На відміну від традиційних форм збройної боротьби, інформаційна війна ведеться в інформаційному просторі й орієнтована на підрив довіри громадян до власної держави, дестабілізацію внутрішньополітичної ситуації, а також на ослаблення позицій держави на міжнародній арені [74].

Загроза такої війни полягає в тому, що вона не має чітко визначених меж або початку та кінця. Відбуваючись без оголошення та використання традиційних форм агресії, вона проникає у повсякденне життя громадян через новини, соціальні мережі, блоги та інші джерела інформації. Така війна може продовжуватися протягом тривалого періоду, не викликаючи негайних руйнівних наслідків, але поступово формує нову реальність, у якій громадяни починають сумніватися в усіх наданих їм фактах. У цих умовах інформація стає головною зброєю, а медіа — основним засобом її доставки до цільової аудиторії. Це створює виклики для державних органів, які повинні не тільки захищати громадян від інформаційних атак, але й забезпечувати стабільне функціонування власної інформаційної інфраструктури [22].

Інформаційна війна має свої характерні ознаки, серед яких ключовими є швидкість поширення інформації, її доступність та масовий характер впливу. Завдяки розвитку цифрових технологій та глобалізації інформаційних потоків, атаки можуть бути миттєво спрямовані на великі групи населення, охоплюючи як внутрішню, так і міжнародну аудиторії. Важливим елементом інформаційної війни є те, що маніпулятивні повідомлення часто маскуються під достовірні новини або думки, що ускладнює їх ідентифікацію та спростування. Така стратегія призводить до плутанини в громадській свідомості, підриває довіру до офіційних джерел інформації та створює ґрунт для соціальної нестабільності [20].

Вплив цієї війни на громадськість є багатограним і залежить від контексту, в якому відбувається цей процес. Насамперед, інформаційна війна може викликати серйозні соціальні, політичні та економічні наслідки.

Наприклад, поширення фейкових новин, маніпуляція фактами або перебільшення реальних подій можуть провокувати паніку, суспільне незадоволення та навіть протестні настрої серед населення. У демократичних державах, де значну роль відіграє громадська думка, такий вплив може мати вирішальне значення для внутрішньополітичної стабільності. Політики, які керуються маніпуляціями або дезінформацією, можуть легко втратити підтримку населення, що створює ризики для державного управління та функціонування державних інституцій.

Поширення негативної, агресивної або панічної інформації здатне викликати стан постійного стресу та тривоги, що посилює соціальну напругу та знижує рівень довіри до всіх джерел інформації. Ця ситуація створює сприятливі умови для подальшого поширення маніпуляцій, оскільки в умовах кризи люди схильні шукати швидкі та прості відповіді на складні питання. Використання таких технік, як роздмухування страхів перед зовнішніми загрозами, конспірологічні теорії або обіцянки швидкого вирішення проблем, стає одним із головних інструментів для впливу на громадську думку.

Інший аспект впливу інформаційної війни полягає у зміні сприйняття реальності населенням. В умовах постійного інформаційного тиску громадяни можуть втратити здатність об'єктивно оцінювати ситуацію, піддаючись впливу маніпуляцій та дезінформації. Це може призвести до формування викривлених уявлень про події, політичну ситуацію або навіть про власну державу, що, в свою чергу, впливає на ставлення до влади та державних інституцій. Залежно від інтенсивності та спрямованості інформаційної війни, громадська думка може бути штучно змінена у той чи інший бік, що ускладнює процеси державного управління та створює передумови для внутрішньої дестабілізації [79].

Ще одним важливим елементом такої війни є її здатність викликати недовіру до офіційних джерел інформації. У таких умовах громадяни можуть почати сумніватися у правдивості даних, що надходять від державних структур, що послаблює державну владу та підриває її авторитет. Це особливо небезпечно

в умовах криз або надзвичайних ситуацій, коли держава має забезпечувати координацію та контроль над подіями. Інформаційна війна в таких випадках може створювати додаткові виклики для державного управління, оскільки громадськість, дезорієнтована недостовірною інформацією, може ігнорувати заклики влади або навіть протидіяти її зусиллям.

Окрему увагу слід звернути на соціальні мережі як один із головних інструментів. Вони стали ідеальним середовищем для поширення дезінформації завдяки своїй доступності, широкій аудиторії та високій швидкості передачі інформації. Мережі дозволяють поширювати маніпулятивні повідомлення практично миттєво, причому на глобальному рівні. Крім того, соціальні медіа сприяють створенню інформаційних "бульбашок", де користувачі отримують лише ті новини та повідомлення, які підтверджують їхні попередні погляди, що посилює поляризацію у суспільстві та ускладнює пошук компромісу між різними групами громадян [39].

Також, інформаційна війна може використовувати культурні та етнічні відмінності для загострення конфліктів всередині країни. Наприклад, роздмухування міжетнічної або міжрелігійної ворожнечі може стати основою для політичної та соціальної дестабілізації. У цьому контексті органи публічного управління мають розуміти, що управління інформаційною безпекою потребує інтегрованого підходу, який включає як технічні заходи захисту, так і ефективну комунікацію з громадськістю для зменшення впливу деструктивної інформації. Боротьба з інформаційними атаками вимагає постійного моніторингу медіа-простору, оперативного реагування на загрози та впровадження програм із підвищення рівня критичного мислення серед населення [24].

У контексті публічного управління, це ставить перед органами державної влади ряд нових викликів. Державні органи мають активно впроваджувати стратегії, які дозволяють їм захищати національний інформаційний простір, зберігати довіру громадськості та забезпечувати ефективну комунікацію навіть у кризових умовах. Важливим елементом цієї стратегії є моніторинг

інформаційного простору та швидка реакція на інформаційні атаки. Крім того, держава повинна активно працювати над підвищенням рівня медіаграмотності населення, навчати громадян критично мислити та перевіряти джерела інформації, що дозволить зменшити їхню вразливість до маніпуляцій.

Інформаційна війна також може бути використана для послаблення зовнішньополітичних позицій держави. Використовуючи міжнародні медіа, недружні держави або інші актори можуть формувати негативний образ країни на світовій арені, впливаючи на ставлення до неї з боку інших держав або міжнародних організацій. Це може призвести до ізоляції держави, зменшення підтримки з боку міжнародних партнерів або навіть до введення санкцій. У такій ситуації зв'язки з громадськістю відіграють важливу роль у формуванні позитивного іміджу країни та спростуванні негативних повідомлень, що поширюються в рамках інформаційної війни.

Інформаційна війна стала одним із найвпливовіших інструментів у сучасних конфліктах. Вона охоплює широкий спектр методів і засобів, що використовуються для впливу на громадську думку, маніпулювання інформацією та формування певної політичної чи соціальної реальності. У таких умовах зв'язки з громадськістю відіграють ключову роль в організації комунікаційної політики держави. Органи публічного управління за допомогою правильно побудованих зв'язків з громадськістю можуть ефективно реагувати на виклики, що виникають унаслідок інформаційної війни, захищати національні інтереси та забезпечувати стабільність у суспільстві [23].

В умовах інформаційної війни державні органи стикаються з низкою специфічних загроз, таких як дезінформація, маніпуляція фактами, поширення неправдивих новин і навмисні інформаційні атаки, спрямовані на підрив довіри громадян до власної влади. Одним із головних завдань зв'язків з громадськістю в такій ситуації є запобігання поширенню деструктивної інформації та захист національного інформаційного простору. Це досягається за рахунок чіткої стратегії комунікації, яка спрямована на своєчасне надання правдивої та

перевіреної інформації, спростування неправдивих даних, а також формування стійкості громадян до маніпуляцій.

Однією з головних характеристик інформаційної війни є її здатність проникати в усі сфери суспільного життя, зокрема впливати на політичні, соціальні, економічні та культурні процеси. У таких умовах зв'язки з громадськістю виконують не лише функцію інформаційного забезпечення, але й стають засобом боротьби за свідомість громадян. Громадська думка стає полем битви, де перемагає той, хто зможе ефективніше впливати на масову свідомість і створити позитивний образ влади. Саме тому органи публічного управління мають активно використовувати інструменти PR, щоб забезпечити підтримку громадян, зміцнити довіру до державних інституцій і не допустити формування негативних настроїв у суспільстві [29].

Важливим завданням зв'язків з громадськістю в умовах інформаційної війни є своєчасна реакція на інформаційні атаки та нейтралізація їхнього впливу. Інформаційні війни характеризуються швидкістю поширення маніпулятивних повідомлень, які можуть викликати паніку, недовіру до влади або навіть соціальні заворушення. Тому ефективність PR-діяльності визначається здатністю державних органів швидко виявляти джерела дезінформації, спростовувати неправдиві повідомлення та подавати об'єктивну інформацію. Це вимагає від органів публічного управління використання сучасних технологій моніторингу інформаційного простору, співпраці з медіа та активної присутності в цифрових комунікаційних каналах, таких як соціальні мережі, новинні платформи та інші медіа-ресурси.

Зв'язки з громадськістю в умовах інформаційної війни спрямовані на формування стійкості громадян до маніпуляцій та пропаганди. Це досягається шляхом підвищення рівня медіаграмотності населення, роз'яснення принципів функціонування медіа та інформаційного простору. Органи публічного управління можуть використовувати інформаційні кампанії для навчання громадян критично мислити, перевіряти факти та розрізняти правдиву інформацію від фейків. Таким чином, PR-діяльність стає не лише інструментом

захисту інформаційного поля держави, але й важливим засобом підвищення освітнього рівня населення у сфері інформаційної безпеки.

Роль зв'язків з громадськістю в умовах інформаційної війни також полягає у створенні позитивного іміджу держави як на внутрішній, так і на міжнародній арені. В умовах глобалізації інформаційні процеси перестають бути локальними: вони швидко поширюються за межі національних кордонів і впливають на міжнародне сприйняття країни. У зв'язку з цим PR-стратегії органів публічного управління повинні враховувати не лише внутрішні, але й зовнішні виклики. Державні установи мають забезпечувати міжнародну аудиторію достовірною інформацією про ситуацію в країні, спростовувати фейкові новини та інформаційні атаки, які можуть бути спрямовані на дискредитацію держави в очах міжнародної спільноти [54].

Іншою важливою функцією зв'язків з громадськістю під час інформаційних конфліктів є побудова довгострокової стратегії захисту інформаційного простору. Державні органи мають не лише реагувати на поточні інформаційні загрози, але й працювати на випередження, створюючи такі умови, за яких маніпуляції стають менш ефективними. Це досягається завдяки постійному підтриманню прозорих та відкритих комунікацій з громадськістю, забезпеченню доступу до правдивої інформації та формуванню в суспільстві довіри до офіційних джерел. Важливим аспектом є також впровадження інформаційних технологій, які дозволяють органам влади оперативного поширювати правдиву інформацію та аналізувати настрої населення.

Роль зв'язків з громадськістю в умовах інформаційної війни є комплексною та багатовекторною. PR-діяльність не може бути обмежена лише інформуванням населення. Вона повинна включати в себе елементи стратегічного планування, моніторингу, аналізу інформаційних загроз, а також активну взаємодію з різними аудиторіями, як на національному, так і на міжнародному рівні. Важливою є також тісна співпраця з іншими органами державної влади, медіа та громадськими організаціями, що дозволяє

ефективніше організовувати комунікаційні кампанії та захищати інформаційний простір.

Зв'язки з громадськістю в діяльності органів публічного управління відіграють критично важливу роль, оскільки забезпечують взаємодію держави з громадянським суспільством, сприяють відкритості, прозорості та підзвітності влади, а також формують довіру до державних інституцій. В умовах постійних змін та викликів інформаційного суспільства, особливо в контексті інформаційної війни, зв'язки з громадськістю стають не лише інструментом комунікації, але й засобом захисту національних інтересів, боротьби з дезінформацією та підтримки інформаційної безпеки.

Аналіз моделей і принципів комунікації в органах публічного управління показує, що сучасні ефективні комунікаційні стратегії мають базуватися на двосторонній симетричній взаємодії, де держава не лише інформує громадян, але й активно залучає їх до процесу прийняття рішень. Принципи прозорості, відкритості, активної участі громадян та адекватності інформації є ключовими для забезпечення успішної реалізації зв'язків з громадськістю [46].

У контексті інформаційної війни роль зв'язків з громадськістю значно зростає. Вони стають інструментом протидії маніпуляціям та дезінформації, формування позитивного іміджу держави та зміцнення її позицій як на внутрішньому, так і на міжнародному рівні. В умовах сучасних інформаційних викликів ефективна PR-діяльність органів публічного управління має ґрунтуватися на стратегії швидкого реагування, активної комунікації через сучасні канали зв'язку та забезпечення постійного діалогу з громадськістю.

Таким чином, зв'язки з громадськістю в публічному управлінні є не лише способом поширення інформації, але й засобом захисту держави, формування громадської підтримки та збереження стабільності у суспільстві. Успішна реалізація комунікаційних стратегій сприяє не тільки підвищенню довіри до влади, але й створенню умов для сталого розвитку держави в умовах інформаційних загроз.

РОЗДІЛ 2

ОСОБЛИВОСТІ УПРАВЛІННЯ ІНФОРМАЦІЙНОЮ БЕЗПЕКОЮ В УМОВАХ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ВІЙНИ

2.1 Аналіз інформаційної політики в Україні

Інформаційна політика України почала формуватися з моменту здобуття незалежності у 1991 році, коли країна зіткнулася з необхідністю створення нових медіа та інформаційного простору, вільного від впливу радянської пропаганди. У цей період головною метою державної інформаційної політики було забезпечення свободи слова, формування національної ідентичності та розвиток незалежних медіа. Закон "Про інформацію", ухвалений у 1992 році, став основним документом, що регулював інформаційний простір і забезпечував права громадян на доступ до інформації [60].

У 1990-х роках державна інформаційна політика здебільшого була реактивною і мала недостатню інституційну базу. Приватизація медіа призвела до утворення впливових приватних медіакорпорацій, що часто не підпорядковувалися державним інтересам. Цей період характеризувався слабкою координацією між державними органами, медіа і громадськістю [52].

З початком 2000-х років спостерігалось посилення уваги держави до регулювання інформаційного простору. Важливими кроками стали ухвалення законів "Про телебачення і радіомовлення" та "Про доступ до публічної інформації". Інформаційна політика почала більше орієнтуватися на захист національних інтересів і регулювання діяльності медіа в умовах посилення впливу зовнішніх інформаційних загроз [65, 57].

Основні етапи становлення інформаційної політики України були тісно пов'язані з геополітичними загрозами, які виникали внаслідок активізації зовнішніх впливів. Одним із ключових етапів стала Помаранчева революція 2004 року, під час якої інформаційна політика зіткнулася з викликами маніпуляцій з боку як внутрішніх, так і зовнішніх гравців. Це змусило державу

переглянути підходи до медіарегулювання, забезпечення прозорості та доступу до інформації.

Наступним етапом стала активізація інформаційних загроз на міжнародному рівні після 2008 року, коли Росія почала активно використовувати інформаційні війни як частину своєї зовнішньої політики. Вплив російських медіа на український інформаційний простір створював серйозні загрози, і держава поступово почала впроваджувати заходи для захисту свого інформаційного суверенітету, включаючи блокування пропагандистських ресурсів та обмеження доступу до російських телеканалів [7].

Події 2014 року, зокрема анексія Криму Російською Федерацією та початок збройного конфлікту на Донбасі, стали поворотним моментом у формуванні нових підходів до інформаційної безпеки України. Ці події продемонстрували ефективність використання Росією дезінформаційних кампаній та інформаційних війн для підризу національної безпеки України. Російська пропаганда активно використовувала дезінформацію для впливу на громадську думку як всередині України, так і за її межами.

У відповідь на ці виклики Україна почала переглядати свою інформаційну політику, роблячи акцент на захист інформаційного простору та протидію дезінформації. Були ухвалені рішення щодо блокування російських інформаційних ресурсів, введені санкції проти медіа, що поширюють пропаганду, та створені нові органи, відповідальні за інформаційну безпеку, зокрема Центр стратегічних комунікацій та інформаційної безпеки. Держава також почала активніше співпрацювати з міжнародними організаціями у сфері інформаційної безпеки та протидії гібридним загрозам.

Крім того, українська влада почала посилювати нормативно-правову базу у сфері інформаційної політики, зокрема ухвалювати закони, спрямовані на боротьбу з дезінформацією, розвиток медіаграмотності населення та захист національних інтересів у цифровому просторі. Події 2014 року стали каталізатором для активного реформування інформаційної політики України,

що триває і досі, зокрема у відповідь на нові виклики, пов'язані з інформаційними війнами та гібридними загрозами.

Нормативно-правова база інформаційної політики України відіграє ключову роль у регулюванні інформаційного простору, захисті національних інтересів та забезпеченні свободи слова. В умовах активної інформаційної війни та поширення дезінформації правові інструменти стають важливим засобом захисту інформаційної безпеки держави. Нормативна база включає основні закони, постанови, рішення та новітні законодавчі ініціативи, що спрямовані на протидію загрозам інформаційного простору.

Одним із ключових законодавчих актів, що регулює інформаційний простір України, є Закон України "Про інформацію" (ухвалений у 1992 році, з подальшими змінами та доповненнями). Цей закон визначає права та обов'язки суб'єктів інформаційної діяльності, регламентує принципи доступу до інформації, а також встановлює правові засади для захисту інформації. Він забезпечує право громадян на вільне отримання та поширення інформації, визначає механізми захисту інформаційних прав і встановлює межі щодо використання інформації у громадських та приватних цілях.

Іншим важливим законом є Закон України "Про телебачення і радіомовлення", втратив чинність на підставі Закону № 2849-IX від 13.12.2022. Він регулює діяльність телерадіоорганізацій, визначає вимоги до ліцензування, програмної політики, а також відповідальність за порушення в галузі телебачення та радіомовлення. Цей закон також встановлює правила прозорості власності медіа і запобігає монополізації ринку медіа.

Закон України "Про доступ до публічної інформації" (2011 рік) забезпечує громадянам доступ до інформації, що перебуває у володінні державних органів та органів місцевого самоврядування. Цей закон є важливим для забезпечення прозорості державної влади та контролю за діяльністю публічних інституцій. Він визначає порядок надання публічної інформації, строки її розгляду та відповідальність за ненадання або приховування такої інформації.

У контексті регулювання інформаційної політики важливе місце займають постанови та рішення, які безпосередньо впливають на функціонування медіа та соціальних мереж. Наприклад, рішення Національної ради України з питань телебачення і радіомовлення регулюють ліцензування телерадіокомпаній, контроль за дотриманням програмних стандартів і запобігання поширенню дезінформації через ЗМІ. Ці рішення забезпечують відповідальність медіа за контент, що вони транслюють, та сприяють захисту національного інформаційного простору від пропаганди.

У контексті соціальних мереж також були ухвалені рішення щодо блокування або обмеження доступу до ресурсів, що використовуються для поширення дезінформації або російської пропаганди. Постанови РНБО та рішення уряду після 2014 року стосувалися блокування російських соціальних мереж "ВКонтакте" і "Однокласники", а також інших інтернет-ресурсів, що були визнані такими, що загрожують національній безпеці [63, 59].

У відповідь на сучасні загрози інформаційної безпеки, пов'язані з активною пропагандою, фейковими новинами та дезінформацією, були запропоновані нові законодавчі ініціативи щодо протидії дезінформації. Одним із ключових таких законопроектів є законопроект "Про медіа", метою якого стало об'єднання раніше ухвалених законів у єдине правове поле для регулювання медіапростору. Цей законопроект передбачає більш жорсткі вимоги до прозорості власності медіа, відповідальності за дезінформацію та визначення стандартів медіаграмотності [61].

Іншою ініціативою є законодавчі пропозиції щодо введення відповідальності за систематичне поширення фейкових новин. Ці ініціативи спрямовані на посилення боротьби з дезінформаційними кампаніями, особливо тими, що фінансуються або організовані зовнішніми гравцями. У межах цих законопроектів пропонуються фінансові та адміністративні санкції, а також блокування доступу до ресурсів, які займаються систематичним поширенням фейків [10].

Також варто відзначити спроби держави впровадити закони щодо регулювання роботи соціальних мереж, що передбачають зобов'язання для платформ щодо швидкого видалення контенту, що порушує національну безпеку або містить дезінформацію. Це є частиною загальноєвропейських ініціатив, що спрямовані на боротьбу з неправдивими новинами в інтернет-просторі [66].

Перебуваючи в умовах гібридної війни та інформаційних атак, активно розробляються й впроваджуються стратегії для захисту свого інформаційного простору. Основні зусилля держави спрямовані на забезпечення інформаційної безпеки, розвиток стратегічних комунікацій та протидію дезінформації, що є частиною національної стратегії захисту суверенітету.

Стратегія інформаційної безпеки України (затверджено Указом Президента України від 28 грудня 2021 року № 685/2021) є ключовим документом, що визначає основні напрями роботи держави у сфері захисту інформаційного простору. Її головна мета полягає в захисті національних інтересів в інформаційному полі, забезпеченні безпеки держави та громадян в умовах постійних інформаційних загроз [62].

Основними цілями цієї стратегії є:

- Захист національного інформаційного простору від зовнішніх загроз, зокрема від дезінформаційних кампаній з боку іноземних держав;
- Сприяння розвитку вільної та незалежної медіа-сфери, яка відповідає стандартам прозорості та відповідальності;
- Формування системи національної протидії дезінформації та маніпуляціям в медіа, включаючи створення механізмів реагування на інформаційні загрози;
- Розвиток стратегічних комунікацій для підтримки довіри громадян до держави та її інституцій.

Для реалізації цих цілей впроваджуються конкретні завдання:

- Створення надійних правових механізмів для блокування або нейтралізації інформаційних загроз;

- Забезпечення національних інтересів через впровадження медіаграмотності серед населення;
- Вдосконалення механізмів моніторингу та аналізу інформаційних потоків;
- Посилення міжнародної співпраці у сфері інформаційної безпеки.

Механізми реалізації стратегії включають використання сучасних технологій для моніторингу інформаційного простору, впровадження нових законодавчих ініціатив, а також розширення міжнародної співпраці для боротьби з дезінформацією та інформаційними атаками [64].

1 Стратегічні комунікації в умовах інформаційної війни

Стратегічні комунікації є важливим інструментом державної інформаційної політики, особливо в умовах інформаційної війни. Вони покликані забезпечити ефективне поширення офіційної інформації, формування позитивного іміджу держави та протидію дезінформаційним атакам.

Метою стратегічних комунікацій є формування довіри до державних органів через прозорі та відкриті комунікації, а також ефективне управління інформаційним простором у кризових ситуаціях. В умовах інформаційної війни державні органи використовують стратегічні комунікації для:

- Формування позитивного міжнародного іміджу України та нейтралізації негативних наративів, що поширюються з боку ворожих держав;
- Оперативної реакції на інформаційні загрози, надання достовірної та перевіреної інформації для громадян та міжнародних партнерів;
- Залучення медіа до кампаній з роз'яснення національних пріоритетів та рішень.

Особливо важливим є використання сучасних комунікаційних технологій, таких як соціальні мережі та онлайн-платформи, для швидкого реагування на загрози. Державні органи активно впроваджують механізми зворотного зв'язку, що дозволяє громадянам отримувати достовірну інформацію та забезпечує двосторонню комунікацію між владою та населенням.

Одним із основних напрямів державної інформаційної політики України є протидія інформаційним атакам з боку іноземних держав, зокрема Російської Федерації. Інформаційні атаки, які включають фейкові новини, пропаганду та маніпуляції, спрямовані на дестабілізацію внутрішньої ситуації в Україні, дискредитацію державних інституцій та вплив на міжнародну спільноту [44].

Зусилля щодо протидії інформаційним атакам включають:

- Моніторинг та аналіз інформаційного простору. Україна активно розвиває системи моніторингу для виявлення джерел дезінформації та аналізу маніпуляційних наративів. Це дозволяє своєчасно ідентифікувати загрози та запобігати їхньому поширенню;

- Блокування шкідливого контенту. Українські державні органи запроваджують санкції та блокують доступ до російських пропагандистських ресурсів, таких як телеканали та соціальні мережі, що систематично поширюють дезінформацію;

- Розробка законодавчих механізмів. Уряд України приймає закони, що регулюють боротьбу з дезінформацією та вводять відповідальність за її поширення. Це включає як адміністративні, так і кримінальні санкції за участь у дезінформаційних кампаніях;

- Співпраця з міжнародними партнерами. Україна тісно співпрацює з міжнародними організаціями та країнами для протидії глобальним дезінформаційним загрозам. Спільні зусилля у рамках ініціатив ЄС, НАТО та інших міжнародних організацій допомагають зміцнити інформаційну безпеку держави.

Таким чином, основні стратегії державної інформаційної політики України базуються на захисті інформаційного простору, протидії дезінформації та активному розвитку стратегічних комунікацій. Ці заходи є частиною ширшої національної стратегії боротьби з гібридними загрозами та забезпечення інформаційної безпеки країни.

2 Відповідальні за реалізацію державної інформаційної політики

Реалізація інформаційної політики в Україні ґрунтується на діяльності кількох ключових державних органів, що відповідають за регулювання інформаційного простору, захист національної інформаційної безпеки та забезпечення ефективних комунікацій як всередині країни, так і на міжнародному рівні. Важливу роль у цьому процесі відіграє координація між державними структурами, приватними медіа-компаніями та міжнародними партнерами [51].

Одним із центральних органів, що формує державну політику у сфері інформації, є Міністерство культури та стратегічних комунікацій України (МКСК). Воно відповідає за розробку та впровадження політики у сфері інформаційної безпеки, сприяння розвитку національних медіа та протидію дезінформації. Міністерство виконує роль координатора зусиль щодо формування позитивного іміджу держави на міжнародній арені, захисту національних інтересів в інформаційному просторі та розвитку медіаграмотності населення.

Національна рада України з питань телебачення і радіомовлення відповідає за ліцензування телерадіокомпаній, контроль за дотриманням стандартів мовлення та відповідність контенту вимогам законодавства. Важливим аспектом роботи Національної ради є забезпечення прозорості власності медіа, боротьба з монополізацією ринку, а також захист від поширення пропаганди та дезінформації в ефірі національних каналів.

Центр стратегічних комунікацій та інформаційної безпеки — новостворена інституція, що покликана посилити стратегічні комунікації держави та забезпечити координацію зусиль у протидії дезінформаційним атакам. Центр займається аналізом інформаційних загроз, розробкою комунікаційних стратегій для уряду та державних інституцій, а також взаємодіє з міжнародними партнерами для посилення інформаційної безпеки України. Центр працює в тісній координації з іншими державними органами та міжнародними організаціями.

3 Координація між різними державними установами та приватними медіа-компаніями

Одним із ключових викликів для реалізації ефективної інформаційної політики є забезпечення належної координації між різними державними установами. Міністерство культури та стратегічних комунікацій, Національна рада з питань телебачення і радіомовлення та інші органи співпрацюють, щоб гарантувати своєчасне виявлення та реагування на інформаційні загрози. Координація передбачає обмін інформацією, спільну роботу над розробкою стратегій та планів дій у кризових ситуаціях, а також спільну реалізацію освітніх та інформаційно-роз'яснювальних кампаній.

Особливу роль у забезпеченні ефективної комунікації відіграє взаємодія з приватними медіа-компаніями. Оскільки приватні медіа контролюють значну частину інформаційного простору, їхнє залучення до боротьби з дезінформацією та пропагандою є необхідним. Державні органи налагоджують партнерські відносини з приватними телерадіокомпаніями, інтернет-ресурсами та платформами соціальних мереж для оперативної реакції на інформаційні загрози. Це включає обговорення спільних стандартів, проведення консультацій щодо питань законодавчого регулювання та забезпечення прозорості інформаційної діяльності [91].

4 Співпраця з міжнародними організаціями для забезпечення інформаційної безпеки

Інформаційна безпека України є частиною глобальної проблеми, тому важливою складовою її інформаційної політики є співпраця з міжнародними організаціями. Україна активно працює з такими партнерами, як Європейський Союз, НАТО, ОБСЄ, а також з іншими країнами, що зіткнулися з подібними загрозами. Співпраця передбачає обмін досвідом, підтримку у сфері стратегічних комунікацій, фінансування проєктів, спрямованих на підвищення рівня медіаграмотності, та технічну допомогу у впровадженні сучасних систем моніторингу інформаційного простору.

Міжнародні організації також надають підтримку в боротьбі з дезінформацією та гібридними загрозами, допомагаючи Україні розробляти ефективні методи протидії пропаганді та розширювати можливості для аналізу інформаційних атак. Важливим напрямом співпраці є також міжнародне законодавче регулювання, яке дозволяє встановити стандарти для боротьби з фейками та іншими інформаційними загрозами на глобальному рівні [94].

5 Виклики та проблеми реалізації державної інформаційної політики

У ході дослідження, виявлено, що реалізація державної інформаційної політики в Україні стикається з низкою серйозних викликів та проблем, які ускладнюють ефективний захист інформаційного простору та забезпечення національної інформаційної безпеки. Ці проблеми пов'язані як із внутрішньою координацією між установами, так і з новими викликами цифрової епохи та питаннями дотримання прав людини.

Основними проблеми інформаційної політики є недостатня координація між установами, слабка протидія зовнішнім дезінформаційним кампаніям [77].

Незважаючи на існування кількох державних органів, таких як МКСК, Національна рада з питань телебачення і радіомовлення та Центр стратегічних комунікацій, взаємодія між ними не завжди є достатньо ефективною. Відсутність чіткої координації ускладнює прийняття швидких та злагоджених рішень під час інформаційних криз або атак. Крім того, незважаючи на зусилля держави щодо блокування пропагандистських медіа та введення санкцій проти певних інформаційних ресурсів, зовнішня дезінформація продовжує активно проникати в український інформаційний простір через соціальні мережі, інтернет-ресурси та інші канали. Брак ресурсів для постійного моніторингу, реагування на загрози та стратегічного планування ускладнює боротьбу з дезінформаційними кампаніями, що систематично підривають стабільність та довіру до державних інституцій.

Швидке зростання обсягів інформації, розвиток соціальних мереж, онлайн-платформ та цифрових медіа призводять до того, що традиційні підходи до регулювання інформаційного простору стають менш ефективними.

Сучасні технології дозволяють дезінформації поширюватися миттєво, що робить важким своєчасне реагування та спростування фейкових новин. Відстеження походження фейків і маніпуляцій стає складнішим через використання анонімних акаунтів, бот-мереж і прихованих каналів фінансування дезінформаційних кампаній. Соціальні мережі, як-от Facebook, YouTube, Twitter, мають глобальний характер, і національні закони не завжди можуть забезпечити ефективне регулювання їх діяльності. Це створює бар'єри для національної інформаційної безпеки, оскільки дезінформація легко поширюється через ці платформи [4].

Важливою проблемою в реалізації інформаційної політики є баланс між забезпеченням інформаційної безпеки та дотриманням прав людини, зокрема права на свободу слова. Прагнучи захистити інформаційний простір від зовнішніх загроз і дезінформації, держава повинна уникати надмірного втручання у свободу медіа та права громадян на доступ до інформації [90].

Основні виклики в цьому контексті включають загрозу цензури, право на приватність та справедливу відповідальність за неправдиву інформацію.

У цих умовах державі необхідно знайти оптимальний баланс між захистом інформаційного простору та забезпеченням прав громадян. Це потребує чітко визначених законодавчих рамок, прозорості правозастосовної практики та регулярного діалогу з медіа і громадськістю для уникнення ризиків обмеження прав на свободу слова та доступ до інформації.

6 Оцінка ефективності державної інформаційної політики

У ході мого дослідження, оцінка ефективності державної інформаційної політики є важливим етапом для розуміння того, як успішно впроваджуються заходи щодо забезпечення інформаційної безпеки, розвитку медіа-простору, протидії дезінформації та ефективності комунікацій в умовах гібридних загроз. Цей процес передбачає аналіз досягнень і проблем, а також оцінку впливу заходів на рівень довіри громадян до медіа і державних органів. Для більшої об'єктивності, я, провів порівняння з досвідом інших країн, зокрема країн Європейського Союзу і США.

Першим етапом оцінки є аналіз досягнень і недоліків у реалізації державної інформаційної політики. До успіхів України можна віднести:

- Розробка та впровадження Стратегії інформаційної безпеки

Впровадження цього документа дозволило створити системний підхід до захисту інформаційного простору, що включає чіткі пріоритети та завдання у сфері протидії дезінформації;

- Блокування ворожих інформаційних ресурсів

Рішення щодо блокування російських пропагандистських медіа та соціальних мереж, таких як "ВКонтакте" та "Однокласники", стало ефективним кроком у боротьбі з зовнішньою дезінформацією;

- Розвиток інституційної бази

Створення Центру стратегічних комунікацій та інформаційної безпеки сприяло посиленню координації зусиль у боротьбі з дезінформацією та інформаційними атаками.

Попри ці успіхи, є й низка недоліків, які знижують ефективність реалізації інформаційної політики:

- Недостатня координація між державними установами

Відсутність чіткої взаємодії між Міністерством культури та інформаційної політики, Національною радою з питань телебачення і радіомовлення та іншими органами ускладнює швидке реагування на інформаційні загрози;

- Недостатні ресурси для моніторингу інформаційного простору

Брак технологічних та людських ресурсів обмежує можливості держави в ефективному відстеженні дезінформаційних кампаній, особливо у соціальних мережах;

- Недостатній рівень медіаграмотності населення

Незважаючи на окремі ініціативи щодо підвищення медіаграмотності, ще не створено системної програми навчання громадян, що послаблює їх здатність протистояти фейкам та маніпуляціям.

Другим етапом, я узагальнив вплив державних заходів на формування довіри громадськості до медіа та державних органів, так як, це є одним із

ключових показників ефективності державної інформаційної політики. Успішна політика повинна не лише захищати інформаційний простір, але й сприяти зміцненню довіри громадян до державних інституцій та офіційних джерел інформації.

Впроваджені заходи, такі як блокування пропагандистських ресурсів та протидія дезінформації, мали певний позитивний вплив на довіру громадян до державних органів. Однак, проблеми із забезпеченням прозорості діяльності медіа, а також політизація певних медійних структур продовжують знижувати рівень довіри до медіа в цілому. Багато громадян все ще скептично ставляться до офіційних джерел інформації, що зумовлює важливість посилення зусиль у галузі комунікацій та підвищення відкритості державних органів [13].

Крім того, важливо враховувати вплив соціальних мереж, які стали головним джерелом інформації для значної частини населення. Відсутність достатньої присутності державних органів у цих каналах послаблює здатність держави до ефективного формування громадської думки та боротьби з фейками [42].

Третім етапом, я виконав порівняння з інформаційною політикою інших країн (ЄС і США). Це важливо для об'єктивної оцінки ефективності державної інформаційної політики, щоб порівняти її з країнами, де інформаційна політика набула важливого значення в умовах сучасних загроз.

У Європейському Союзі були розроблені чіткі механізми боротьби з дезінформацією, включаючи такі ініціативи, як East StratCom Task Force, що займається моніторингом інформаційних загроз зі сторони Росії. ЄС також впроваджує кодекс поведінки для соціальних мереж, який зобов'язує платформи видаляти фейки та дезінформацію. Спільна координація між державами-членами ЄС дозволяє досягти більшої ефективності в реагуванні на загрози в інформаційному просторі [84].

У США стратегія інформаційної безпеки також спрямована на захист національних інтересів від зовнішніх загроз, зокрема від кібератак і дезінформаційних кампаній, які активно використовуються під час виборчих

процесів. Окремі агентства, такі як Центр глобальної взаємодії (GEC) при Державному департаменті, займаються аналізом інформаційних загроз та розробкою стратегій для протидії дезінформації. США активно впроваджують співпрацю з технологічними компаніями, такими як Google і Facebook, для моніторингу та видалення шкідливого контенту.

Порівняно з досвідом ЄС і США, Україна має ще значний потенціал для розвитку своїх інституцій і інструментів у боротьбі з дезінформацією. Зокрема, важливою є посиленна координація з міжнародними партнерами, розвиток технологічної бази для моніторингу інформаційного простору та посилення зусиль у галузі комунікацій.

Отже, ефективність державної інформаційної політики України може бути значно підвищена через усунення існуючих недоліків, вдосконалення координації між державними органами та активну співпрацю з міжнародними партнерами для запозичення кращих практик.

2.2 Організація комунікацій у державних органах під час кризи

Організація комунікацій у державних органах під час кризи є надзвичайно важливою для забезпечення ефективного управління, збереження довіри населення та зменшення негативних наслідків. В цьому пункті, я проаналізував основні їх аспекти:

1 Планування кризових комунікацій

Планування кризових комунікацій є важливим елементом забезпечення ефективної роботи державних органів під час надзвичайних ситуацій. Кризи, що виникають у сфері публічного управління, можуть мати різний характер — від природних катастроф і техногенних аварій до політичних, соціальних чи інформаційних криз. Для того, щоб забезпечити стійкість державних інституцій та зберегти довіру громадськості, необхідно заздалегідь розробити план дій, який забезпечить злагоджені та швидкі комунікаційні заходи у разі виникнення кризи.

Розробка плану дій для державних органів під час кризи передбачає створення чіткого алгоритму, за яким будуть діяти відповідні державні структури. Перш за все, необхідно визначити можливі типи кризових ситуацій і врахувати специфіку їхнього розвитку. Це можуть бути як загальнонаціональні кризи, наприклад, надзвичайні події на рівні держави, так і локальні проблеми, що вимагають оперативної реакції з боку державних установ. Основним завданням плану є забезпечення оперативної та адекватної реакції органів влади на кризові події з метою мінімізації негативних наслідків для суспільства [33].

У контексті планування кризових комунікацій ключовим є створення «кризового комітету» або спеціалізованої групи, яка відповідатиме за координацію комунікаційних заходів під час кризи. Така група має складатися з представників різних державних органів, що дозволить забезпечити міжвідомчу координацію та узгодженість дій. Важливо, щоб до складу кризового комітету входили не лише представники прес-служб і комунікаційних відділів, але й фахівці з управління надзвичайними ситуаціями, юристи, експерти з інформаційної безпеки та інші ключові особи, що мають безпосереднє відношення до врегулювання кризи.

Окрім цього, однією з головних задач комітету є швидке і правильне визначення «ключових повідомлень» для громадськості. Комунікації під час кризи повинні бути максимально чіткими, зваженими та прозорими. Головне завдання — уникнути паніки серед населення та забезпечити впевненість у тому, що державні органи контролюють ситуацію. Ключові повідомлення повинні відповідати конкретній ситуації, бути зрозумілими для широкої аудиторії, а також містити інструкції для громадян щодо дій під час кризової ситуації [85].

Для різних сценаріїв кризи розробляються стратегії комунікацій, які включають в себе не лише передачу інформації, але й заходи з моніторингу та аналізу суспільних настроїв. Це дозволяє оперативно реагувати на запити та потреби громадян, коригувати комунікаційні повідомлення залежно від розвитку подій. Важливо враховувати, що у різних кризових ситуаціях підхід до комунікацій може відрізнятися. Наприклад, у випадку природних катастроф

першочерговою метою є інформування громадян про заходи безпеки та допомогу, тоді як у разі інформаційних атак або політичних криз необхідно працювати над спростуванням неправдивої інформації та збереженням довіри до державних інституцій.

2 Інформаційна підтримка в умовах кризових ситуацій

У кризових ситуаціях, коли державні органи повинні швидко і ефективно реагувати на нові виклики, інформаційна підтримка стає одним із ключових елементів кризового управління. Забезпечення своєчасного інформування громадськості, збереження довіри до державних інституцій та контроль за поширенням інформації є першочерговими завданнями комунікаційної стратегії під час кризи.

Одним із основних аспектів інформаційної підтримки є забезпечення оперативної та точної передачі інформації громадськості. У кризових умовах громадяни потребують чіткої та вичерпної інформації про ситуацію, поточний стан речей і заходи, які вживаються для вирішення проблеми. Чим швидше державні органи нададуть достовірну інформацію, тим менше шансів на поширення дезінформації, панічних настроїв і чуток. Для цього необхідно створити надійні канали передачі інформації, такі як офіційні веб сайти, соціальні мережі, прес-конференції або гарячі лінії. Важливо, щоб інформація була доступною, зрозумілою та відповідала реальній ситуації, адже будь-яка помилка чи зволікання можуть призвести до паніки серед населення [43].

Не менш важливим є принцип прозорості у висвітленні кризових подій, що допомагає зменшити паніку та чулки. Коли інформація від державних органів є неповною або суперечливою, у суспільстві виникають чулки, які швидко поширюються та можуть спричинити негативні наслідки. Тому важливо дотримуватися політики відкритості, що передбачає надання громадськості як можна більшої кількості перевірених фактів. Це допомагає знизити рівень невизначеності, що є основною причиною паніки під час кризових ситуацій. Прозорість також означає визнання можливих помилок і проблем, з якими

стикається держава під час управління кризою, а не намагання приховати ці труднощі.

Важливою складовою інформаційної підтримки під час кризи є співпраця з медіа. Засоби масової інформації відіграють провідну роль у формуванні громадської думки, тому взаємодія з ними повинна бути на високому рівні. Співпраця з медіа дозволяє державним органам забезпечувати єдине інформаційне поле, де події висвітлюються узгоджено, без суперечливих інтерпретацій. Це зменшує ризик виникнення різних версій подій та допомагає уникнути дезінформації. Державні органи мають налагодити постійний контакт з журналістами, забезпечуючи їх достовірною інформацією, організовувати регулярні брифінги та прес-конференції, відповідати на запити медіа у найкоротші терміни.

Взаємодія з медіа також включає навчання журналістів щодо особливостей кризових ситуацій, щоб вони могли коректно інформувати громадськість, не викликаючи зайвої тривоги. Крім того, важливо залучати медіа до боротьби з фейками, що часто виникають під час криз. Швидке спростування неправдивих новин з боку авторитетних медіа дозволяє мінімізувати негативний вплив дезінформації.

3 Роль прес-служб і спікерів у кризових комунікаціях

Вирішальною для забезпечення чіткого, оперативного та достовірного інформування громадськості є роль прес-служб і спікерів. В умовах невизначеності та підвищеного інтересу до ситуації, громадяни очікують від державних органів ясності, прозорості та впевненості в діях. Тому організація кризових комунікацій значною мірою залежить від того, наскільки ефективно працюють прес-служби та наскільки професійно виконують свої обов'язки визначені спікери.

Першим і одним з ключових завдань під час кризи є визначення головних речників і прес-служб, які відповідатимуть за публічні виступи та комунікації з медіа. Це рішення повинно бути прийняте ще на етапі підготовки до можливих кризових ситуацій. Заздалегідь визначені спікери мають бути авторитетними

особами, що користуються довірою як всередині державного апарату, так і серед громадськості. Часто цю роль виконують високопосадовці, представники уряду, міністри або спеціально призначені кризові менеджери. Прес-служби ж мають забезпечувати організацію їхніх виступів, координацію з іншими державними структурами та підготовку повідомлень.

У кризових умовах важливо, щоб прес-служба мала чіткий алгоритм дій і була готова швидко реагувати на будь-які зміни в ситуації. Постійний моніторинг ситуації є невід'ємною частиною роботи прес-служб, оскільки розвиток кризи може бути динамічним і вимагати швидкої адаптації повідомлень. Щоденний або навіть щогодинний аналіз інформаційного поля дозволяє виявляти загрози, попереджати дезінформацію і відповідати на інформаційні запити громадськості. Прес-служби мають співпрацювати з аналітичними відділами для отримання актуальної інформації та з медіа-організаціями для контролю за тим, як висвітлюються події. Це дозволяє уникати суперечливих інтерпретацій та забезпечувати злагоджену комунікаційну стратегію [81].

Ще одним важливим аспектом роботи прес-служб під час кризи є використання соціальних мереж і прямих трансляцій як інструментів для швидкого реагування на інформаційні потреби громадськості. Соціальні медіа стали ключовим каналом комунікації, де громадяни шукають новини і актуальну інформацію. Це робить їх надзвичайно ефективним інструментом для комунікацій під час кризових ситуацій. Через соціальні мережі можна миттєво передавати важливі повідомлення, публікувати інструкції для населення або спростовувати фейкові новини. Прямі трансляції прес-конференцій та брифінгів дозволяють доносити до аудиторії офіційні заяви у режимі реального часу, що підвищує рівень довіри до інформації.

Оперативне використання соціальних мереж також дозволяє забезпечити інтерактивність комунікації. Громадяни можуть ставити питання, отримувати відповіді від офіційних джерел, що допомагає зменшити панічні настрої та зберегти контроль над ситуацією. Прес-служби мають швидко реагувати на

коментарі, запити та зауваження громадськості, що робить їх роль особливо важливою в період кризи.

4 Забезпечення внутрішньої комунікації між державними органами

Ефективна внутрішня комунікація між державними органами дозволяє координувати дії різних структур і забезпечує швидке реагування на виклики. В умовах кризи важливо не лише інформувати громадськість, але й налагодити чіткий обмін інформацією всередині державної системи, що дозволяє забезпечити узгодженість дій і мінімізувати ризики помилкових рішень.

Перше завдання в рамках забезпечення внутрішньої комунікації полягає у налагодженні ефективного обміну інформацією між різними державними структурами. Кожен орган влади під час кризи володіє специфічною інформацією, яка може бути критичною для прийняття рішень на загальнонаціональному рівні. Для забезпечення своєчасного обміну даними між центральними міністерствами, регіональними установами та іншими відомствами необхідно створити централізовані системи комунікації. Такі системи повинні базуватися на стандартизованих протоколах обміну інформацією, що дозволить уникнути плутанини та забезпечить єдине інформаційне поле для прийняття управлінських рішень. Крім того, це сприятиме зменшенню дублювання завдань і швидшому реагуванню на зміни ситуації [18].

Ще одним важливим аспектом є координація дій між центральними та місцевими органами влади. Кризи часто мають локальний характер, але їхні наслідки можуть поширюватися на національному рівні. Тому центральні органи влади повинні мати налагоджені комунікаційні зв'язки з місцевими адміністраціями, щоб забезпечити ефективну координацію дій на місцях. Місцеві органи володіють інформацією про конкретну ситуацію у своїх регіонах, що дозволяє центральним структурам краще зрозуміти масштаби проблеми та прийняти більш обґрунтовані рішення. Це також сприяє тому, що рішення, прийняті на центральному рівні, будуть виконуватися на місцях швидше та точніше, що зменшує ризик затримок у реагуванні на кризу.

Важливим елементом забезпечення внутрішньої комунікації є використання захищених каналів комунікації для передачі критичної інформації. У кризових ситуаціях інформація, яка передається між державними органами, може містити чутливі або критично важливі дані, витік яких може мати серйозні наслідки для безпеки країни. Для цього необхідно використовувати сучасні засоби захищеного зв'язку, які забезпечують конфіденційність передачі даних і захист від кіберзагроз. Використання таких каналів гарантує, що критична інформація не буде перехоплена чи сфальсифікована. Державні органи мають впроваджувати спеціалізовані системи шифрування та засоби кібербезпеки, щоб мінімізувати ризики втрати даних [1].

5 Зворотний зв'язок і реагування на запити громадян

Зворотний зв'язок з громадянами під час кризових ситуацій дозволяє державним органам оперативно реагувати на потреби суспільства, підвищувати довіру до дій влади та вчасно коригувати стратегії управління кризою. Взаємодія з громадянами в кризові моменти повинна бути побудована на принципах прозорості, доступності та оперативності, що дозволяє не лише інформувати населення, але й забезпечити двосторонню комунікацію.

Одним із перших кроків для забезпечення ефективного зворотного зв'язку є організація гарячих ліній або онлайн-платформ для отримання та обробки запитів громадян. Гарячі лінії дозволяють громадянам оперативно отримати інформацію про поточну кризову ситуацію, дізнатися про заходи, які вживає влада, або отримати консультації щодо конкретних питань. Онлайн-платформи, такі як спеціалізовані веб сайти, мобільні додатки або чат-боти, також є ефективними засобами для збору та обробки запитів населення. Вони дозволяють громадянам звертатися з питаннями та скаргами, залишати свої пропозиції або повідомляти про проблеми в режимі реального часу. Створення таких платформ допомагає знизити рівень тривожності в суспільстві, надаючи громадянам доступ до перевіреної інформації та офіційних джерел.

Крім того, важливим аспектом зворотного зв'язку є відповіді на запитання у реальному часі через офіційні канали комунікації. У періоди кризи громадяни

мають безліч запитів і потребують негайної відповіді від влади. Офіційні канали комунікації, такі як державні веб сайти, сторінки в соціальних мережах, прес-конференції або прямі трансляції, можуть бути використані для надання відповідей на найпоширеніші питання. Це дозволяє владі безпосередньо взаємодіяти з населенням, оперативно реагуючи на їхні запити. Окрім надання відповідей, такі канали дозволяють контролювати інформаційний потік, забезпечуючи єдине й достовірне джерело інформації, що зменшує ризик поширення чуток або дезінформації [86].

Важливою складовою є збір та аналіз громадських настроїв для коригування комунікаційної стратегії. Під час кризи настрої громадськості можуть швидко змінюватися залежно від розвитку подій, тому державним органам необхідно постійно відстежувати, як населення реагує на їхні дії та комунікації. Для цього можуть використовуватися різноманітні інструменти, такі як опитування, аналіз соціальних мереж, моніторинг коментарів та відгуків громадян. Це дозволяє виявляти проблемні моменти у комунікації, вчасно реагувати на нові виклики та коригувати повідомлення залежно від потреб та настроїв суспільства. Вчасний аналіз громадських настроїв допомагає владі краще зрозуміти, як їхні дії сприймаються населенням, та вживати заходів для покращення комунікації.

6 Моніторинг та протидія дезінформації в умовах кризи

Моніторинг та протидія дезінформації є важливими аспектами управління кризовими ситуаціями, оскільки дезінформація може не тільки підірвати довіру до державних органів, але й сприяти загостренню кризових обставин. Поширення фейкових новин і маніпуляцій може викликати паніку серед населення, ускладнювати процес прийняття рішень і провокувати соціальну нестабільність. Для державних органів важливо мати ефективні механізми моніторингу інформаційного простору, виявлення загроз і оперативного реагування на них.

Першим кроком у боротьбі з дезінформацією є виявлення та спростування фейкових новин та маніпуляцій. У кризових умовах інформаційний простір

часто насичується неправдивими повідомленнями, метою яких є посіяти страх і недовіру серед населення. Для того щоб мінімізувати вплив фейків, державні органи повинні постійно здійснювати моніторинг інформації, яка з'являється у ЗМІ, соціальних мережах та на інших онлайн-платформах. Сучасні інструменти аналітики та штучного інтелекту дозволяють відстежувати тенденції поширення маніпулятивних матеріалів та оперативно реагувати на загрози. Важливою складовою протидії дезінформації є надання правдивої та перевіреної інформації у відповідь на фейки, що дозволяє знижувати їхній вплив на громадську думку. Офіційні спростування мають бути чіткими, доступними для розуміння та поширюватися через надійні канали, яким довіряє громадськість [88].

Наступним важливим етапом є співпраця з медіа та інтернет-платформами для видалення шкідливого контенту. Оскільки більшість фейкових новин і маніпуляцій поширюються через онлайн-ресурси, державні органи мають тісно співпрацювати з медіа та платформами соціальних мереж для видалення шкідливого контенту. Це вимагає налагодження ефективної комунікації з провідними інтернет-компаніями, які володіють технічними засобами для швидкого видалення фейків і блокування джерел дезінформації. Також важливим є залучення традиційних медіа до поширення правдивої інформації, що дозволяє створити баланс і протидіяти спробам маніпулювання суспільною думкою. Співпраця з медіа полягає не тільки в контролі за контентом, але й у спільній роботі над освітніми ініціативами для підвищення рівня медіаграмотності населення.

Окрім цього, важливою задачею державних органів під час кризи є запобігання панічним настроям шляхом надання правдивої та достовірної інформації. Однією з головних цілей дезінформації є провокування паніки, що може призвести до хаосу та соціальної дестабілізації. Для того щоб уникнути цього, влада повинна оперативно інформувати громадськість про реальний стан справ, роз'яснювати дії, які вживаються для вирішення кризової ситуації, та надавати чіткі інструкції щодо того, як діяти в умовах кризи. Важливо, щоб ця

інформація була доступною для всіх категорій населення і поширювалася через різні канали — традиційні медіа, соціальні мережі, офіційні сайти та прес-конференції. Забезпечення постійного інформування та прозорість у діях державних органів допомагають знизити рівень тривожності серед населення і зменшити вплив фейкових новин [6].

7 Оцінка ефективності комунікацій після кризи

Після завершення кризової ситуації важливим етапом є оцінка ефективності комунікаційної стратегії, що дозволяє проаналізувати успішність дій державних органів у контексті взаємодії з громадськістю та виправлення потенційних помилок. Це забезпечує можливість зробити висновки про те, як комунікація вплинула на громадську думку, наскільки оперативно та точно передавалася інформація, та чи вдалося досягти головної мети – стабілізувати ситуацію і підтримати довіру до влади.

Аналіз ефективності комунікаційної стратегії після завершення кризи є першим кроком в оцінюванні успіху. Цей процес включає всебічний огляд застосованих методів і каналів комунікації, моніторинг реакції громадськості на отримані повідомлення, а також оцінку оперативності та точності поширюваної інформації. Для цього проводяться опитування громадської думки, аналізуються повідомлення у соціальних мережах та відгуки від населення, що дозволяє виявити, наскільки громадяни були задоволені роботою державних органів у період кризи. Окрім того, важливо з'ясувати, наскільки успішною була боротьба з дезінформацією та чи вдалося зберегти контроль над інформаційним простором. Ефективність комунікацій також можна оцінювати за тим, як швидко громадяни отримували доступ до правдивої інформації та чи були враховані їхні потреби й запити.

На основі цього аналізу виявляються недоліки у роботі комунікаційної системи під час кризи. Це можуть бути проблеми з оперативністю реагування, недостатньо чіткі повідомлення, погана координація між різними державними органами або недосконалість вибору каналів для поширення інформації. Важливим є також розуміння того, які помилки були зроблені під час роботи з

громадськiстю: чи були врахованi настрої населення, чи вчасно реагували на їхнi запити, та чи була забезпечена прозорiсть у висвітленнi кризових подiй. Виявлення цих недолiкiв дозволяє державним органам зробити необхіднi висновки та внести корективи до майбутнiх планiв кризових комунiкацiй, щоб уникнути подiбних проблем у майбутньому [38].

Наступним етапом пiсля аналізу є пiдготовка рекомендацiй для полiпшення комунiкацiйних процесiв у майбутньому. На основi виявлених недолiкiв розробляються конкретнi рекомендацiї щодо вдосконалення комунiкацiйної стратегiї. Це може включати впровадження нових методiв монiторингу iнформацiйного простору, покращення координацiї мiж рiзними органами влади, створення резервних планiв для кризових ситуацiй або пiдвищення рiвня пiдготовки прес-служб i спiкерiв. Окрiм цього, може бути рекомендовано покращення роботи з громадськiстю, зокрема пiдвищення прозоростi та вiдкритостi пiд час криз, а також пiдготовка нових сценарiїв для оперативної реакцiї на запити населення. Важливим аспектом є також посилення спiвпрацi з медiа та використання сучасних технологiй для швидкого поширення iнформацiї та взаємодiї з громадянами.

Таким чином, оцiнка ефективностi комунiкацiй пiсля кризи є необхідною для пiдвищення готовностi державних органiв до майбутнiх викликiв. Аналiз попереднього досвiду дозволяє вдосконалити комунiкацiйнi стратегiї, забезпечити швидшу та ефективнiшу реакцiю на можливi кризи та пiдвищити рiвень довiри до влади з боку населення.

2.3 Технологiї протидiї дезiнформацiї та манiпуляцiям у публiчнiй сферi

Протидiя дезiнформацiї та манiпуляцiям у публiчнiй сферi є невід'ємним завданням для забезпечення стабiльностi суспiльства та довiри до iнформацiйних джерел. Задля надання ефективних рекомендацiй щодо

покращення комунікаційної політики в умовах гібридних загроз, був проведений аналіз вже розроблених практик.

1 Моніторинг інформаційного простору

Моніторинг інформаційного простору є ключовим інструментом для протидії дезінформації та маніпуляціям, оскільки дозволяє виявляти загрози на ранніх етапах та реагувати на них оперативно. У сучасних умовах, коли інформаційні атаки можуть поширюватися швидко і впливати на масову свідомість, державні органи, медіа та інші інституції повинні мати доступ до сучасних аналітичних інструментів для відстеження інформаційних потоків та ідентифікації деструктивних впливів.

Перше завдання моніторингу — це використання інструментів аналітики для виявлення дезінформаційних кампаній. Сучасні технології дозволяють використовувати штучний інтелект, машинне навчання та алгоритми обробки великих даних для автоматичного аналізу великого обсягу інформації в режимі реального часу. Ці інструменти здатні ідентифікувати аномалії в інформаційних потоках, відстежувати підозрілі повідомлення або матеріали, що активно поширюються у короткі строки. Наприклад, аналізуючи ключові слова, хештеги або частоту згадок певних тем у соціальних мережах, можна виявити організовані інформаційні кампанії, які можуть бути частиною дезінформаційної атаки. Важливо, щоб ці аналітичні інструменти були інтегровані з різними платформами, включаючи соціальні мережі, новинні сайти, форуми, щоб забезпечити повне охоплення інформаційного поля [76].

Ще однією важливою складовою є виявлення джерел дезінформації та фейкових новин. Моніторинг дозволяє не тільки ідентифікувати окремі маніпулятивні повідомлення, але й відслідковувати їхнє походження. Це може бути особливо складно, оскільки джерела дезінформації часто маскуються або використовують анонімні акаунти, фейкові новинні сайти чи автоматизовані боти для поширення інформації. Проте за допомогою аналітичних інструментів можна відстежувати, які акаунти або сайти є первинними джерелами певних фейків, а також зрозуміти, якими шляхами та через які канали дезінформація

поширюється. Це допомагає не лише спростувати фейки, але й блокувати їхні джерела та попереджати подальше поширення неправдивих відомостей [2].

Аналіз тенденцій поширення маніпуляцій у медіа та соціальних мережах є наступним етапом моніторингу. Він полягає в тому, щоб виявляти не лише конкретні дезінформаційні кампанії, але й загальні тенденції та закономірності у поширенні маніпулятивних матеріалів. Наприклад, системний аналіз може показати, які теми найбільше піддаються маніпуляціям, у які часові періоди активізуються дезінформаційні кампанії, а також які медіаплатформи або соціальні мережі є найвразливішими до таких атак. Це дає змогу не тільки реагувати на поточні загрози, але й розробляти проактивні стратегії для їх запобігання у майбутньому. Важливо також аналізувати географічні та соціальні аспекти поширення дезінформації, щоб краще зрозуміти, які групи населення є найбільш вразливими до маніпуляцій, і адаптувати комунікаційні стратегії для ефективної протидії.

Моніторинг інформаційного простору дозволяє не тільки ідентифікувати та спростувати дезінформацію, але й допомагає державним органам і медіа краще розуміти структуру та динаміку інформаційних загроз. Вчасне виявлення джерел дезінформації та аналіз тенденцій її поширення сприяє посиленню інформаційної безпеки та ефективному управлінню кризовими ситуаціями.

2 Фактчекінг та верифікація інформації

Фактчекінг та верифікація інформації є ключовими елементами боротьби з дезінформацією та маніпуляціями в публічній сфері. У сучасних умовах інформаційної війни, коли фейки можуть поширюватися миттєво, важливо мати чіткі механізми для перевірки достовірності даних та їх оперативного спростування. Процес фактчекінгу дозволяє виявити неправдиву інформацію та запобігти її подальшому поширенню, що підвищує рівень довіри до офіційних джерел та зміцнює інформаційну безпеку суспільства [87].

Застосування інструментів для перевірки достовірності інформації є першим етапом фактчекінгу. Сучасні технології дозволяють швидко перевіряти факти завдяки автоматизованим системам обробки даних та аналітичним

платформам. Інструменти на базі штучного інтелекту та алгоритмів обробки мовних даних можуть аналізувати великі обсяги текстів, зображень та відео, ідентифікуючи розбіжності та потенційні фейки. Наприклад, технології для аналізу зображень дозволяють перевірити автентичність фотографій, виявляючи маніпуляції або фотомонтаж. Системи для перевірки текстів можуть зіставляти повідомлення з різних джерел та виявляти невідповідності або суперечливі дані. Такі інструменти допомагають прискорити процес верифікації інформації, що є особливо важливим у кризових ситуаціях, коли оперативність є критичною.

Важливою складовою ефективного фактчекінгу є співпраця з незалежними організаціями з фактчекінгу, які спеціалізуються на перевірці інформації. Незалежні фактчекінгові ініціативи, як правило, мають велику базу даних та досвід роботи з верифікацією різних типів контенту, що дозволяє швидко і точно ідентифікувати фейки. Співпраця державних органів та медіа з такими організаціями може значно підвищити ефективність боротьби з дезінформацією. Крім того, незалежні організації часто користуються високим рівнем довіри з боку громадськості, що робить їх важливими партнерами у публічному спростуванні фейкових новин. Така співпраця також допомагає забезпечити об'єктивність у процесі верифікації, що сприяє підвищенню прозорості дій державних структур.

Оперативність та прозорість комунікації є критично важливими у протидії дезінформації. Тому одним із важливих етапів фактчекінгу є публікація спростувань та верифікованих даних на офіційних каналах. Для того щоб мінімізувати негативний вплив дезінформації, державні органи та медіа повинні оперативно надавати громадськості перевірену інформацію, спростовувати фейкові новини та публічно демонструвати докази їхньої недостовірності. Офіційні канали комунікації — такі як урядові вебсайти, офіційні акаунти в соціальних мережах, прес-релізи — відіграють вирішальну роль у цьому процесі. Важливо, щоб спростування фейків було чітким, аргументованим та поширювалося через максимально можливу кількість каналів для охоплення

широкої аудиторії. Це дозволяє не тільки зменшити вплив дезінформації, але й зміцнити довіру громадськості до офіційних джерел інформації [92].

Фактчекінг також має проактивний характер: державні органи можуть не лише реагувати на вже поширені фейки, але й запобігати їхньому поширенню. Це досягається завдяки своєчасній публікації перевірених даних та постійній комунікації з громадянами. Інформаційна прозорість та вчасне спростування фейкових новин запобігають їх поширенню та мінімізують можливий негативний вплив на суспільну думку.

3 Автоматизовані системи виявлення фейків

Автоматизовані системи виявлення фейків є одним із найбільш перспективних інструментів у боротьбі з дезінформацією, оскільки сучасний інформаційний простір генерує величезні обсяги контенту, які важко контролювати вручну. Використання штучного інтелекту та алгоритмів машинного навчання дозволяє автоматично ідентифікувати неправдиву інформацію, прискорюючи процес виявлення фейків та підвищуючи ефективність інформаційної безпеки.

Одним із ключових напрямів у цій галузі є використання штучного інтелекту для автоматизованого виявлення неправдивої інформації. Штучний інтелект (ШІ) здатен обробляти великі обсяги даних, аналізуючи повідомлення, зображення та відеоконтент у реальному часі. Алгоритми ШІ можуть аналізувати контекст, розпізнавати мовні та стилістичні шаблони, які часто використовуються в дезінформаційних кампаніях, та ідентифікувати потенційні фейки. Наприклад, системи на базі ШІ здатні аналізувати новини та соціальні медіа, порівнювати їх із надійними джерелами та виявляти невідповідності в повідомленнях. Одним із найважливіших переваг таких систем є їхня здатність до швидкого реагування: вони можуть миттєво сигналізувати про потенційні загрози, що дозволяє скоротити час між поширенням фейку і його виявленням [80].

Застосування алгоритмів машинного навчання для аналізу контенту є ще одним важливим аспектом автоматизації виявлення фейків. Машинне навчання

дозволяє алгоритмам самостійно вдосконалюватися на основі аналізу величезної кількості даних. Наприклад, алгоритми можуть навчатися на прикладах виявлених фейків та фейкових новин, що допомагає їм краще розпізнавати подібні матеріали в майбутньому. Алгоритми машинного навчання використовуються для аналізу текстів, зображень, відео та аудіоматеріалів, що дозволяє охопити широкий спектр різних форматів контенту. Зокрема, технології обробки природної мови (NLP) допомагають аналізувати тональність, стилістичні ознаки, структуру тексту та ключові слова для виявлення маніпуляцій та пропаганди. Крім того, алгоритми можуть відслідковувати джерела походження матеріалу та його шлях поширення, що дозволяє не тільки ідентифікувати фейк, але й зрозуміти, як він був створений і поширений.

Важливою частиною автоматизованих систем є впровадження автоматичних систем моніторингу соціальних мереж для пошуку дезінформації. Соціальні медіа є одним із головних каналів поширення фейкових новин, тому автоматизація моніторингу соціальних мереж є важливим елементом боротьби з дезінформацією. Такі системи використовують технології збору даних у реальному часі, що дозволяє виявляти тренди поширення фейків, ідентифікувати акаунти-боти та виявляти дезінформаційні мережі. Інструменти автоматичного моніторингу можуть аналізувати активність користувачів, відстежувати, які новини найбільше поширюються, і виявляти аномалії, що можуть вказувати на координацію дезінформаційних кампаній. Такі системи також можуть використовувати спеціалізовані алгоритми для виявлення несправжніх профілів або ботів, що автоматично генерують контент, спрямований на дестабілізацію інформаційного простору [83].

Сукупно, автоматизовані системи виявлення фейків допомагають державним органам та медіа оперативно реагувати на дезінформацію, захищати інформаційний простір та підвищувати рівень довіри до офіційних джерел. Використання ШІ та машинного навчання дозволяє значно покращити ефективність виявлення дезінформації завдяки швидкості аналізу даних та постійному вдосконаленню алгоритмів. Окрім цього, системи моніторингу

соціальних мереж надають можливість краще контролювати поширення фейкових новин у глобальних масштабах, що є важливим для боротьби з інформаційними атаками та маніпуляціями у сучасному цифровому середовищі.

4 Інформаційно-роз'яснювальні кампанії

Інформаційно-роз'яснювальні кампанії допомагають людям краще розуміти, як працюють механізми поширення фейкових новин, які наслідки можуть мати інформаційні маніпуляції, та як від них захищатися.

Першим етапом у рамках таких кампаній є підготовка та поширення освітніх матеріалів про дезінформацію та її наслідки. Ці матеріали мають пояснювати, що таке дезінформація, як вона створюється та з якою метою. Інформаційні матеріали можуть включати приклади найбільш поширених форм фейків, методи їх виявлення та поради щодо перевірки інформації. Розповсюдження таких матеріалів може відбуватися через різноманітні платформи — від офіційних веб сайтів і соціальних мереж до друкованих матеріалів і громадських заходів. Основна мета цього етапу — пояснити громадянам, як дезінформація може впливати на їхнє повсякденне життя, на прийняття рішень та на суспільну стабільність в цілому.

Другим важливим аспектом інформаційно-роз'яснювальних кампаній є кампанії для підвищення рівня медіаграмотності населення. Медіаграмотність є ключовим інструментом протидії дезінформації, оскільки вона дозволяє громадянам самостійно аналізувати інформацію, перевіряти джерела та відрізняти факти від фейків. Кампанії з медіаграмотності можуть включати освітні програми для різних груп населення: школярів, студентів, дорослих та старшого покоління. Важливо, щоб ці програми пояснювали, як працюють медіа, соціальні мережі та алгоритми поширення новин, а також надавали практичні поради щодо перевірки інформації. Наприклад, громадян можна навчати користуватися платформами для фактчекінгу, перевіряти джерела інформації, аналізувати контент на наявність маніпуляційних ознак. Такі кампанії можна реалізовувати як через інтернет, так і через навчальні заклади та громадські організації [14].

Окрім освітніх заходів, критично важливо проводити інформаційні заходи для протидії маніпуляціям в суспільстві. Це можуть бути масові заходи, семінари, конференції або круглі столи, де експерти обговорюють сучасні виклики в інформаційному просторі, пояснюють механізми маніпуляції свідомістю та пропонують шляхи протидії. Такі заходи дозволяють не лише поширювати знання, але й залучати громадськість до активної участі в боротьбі з дезінформацією. Інтерактивні формати, такі як тренінги, майстер-класи або рольові ігри, допомагають на практиці відпрацьовувати навички виявлення фейків і аналізу інформації. До таких заходів важливо залучати представників медіа, громадських організацій, освітніх установ та самих громадян, щоб створити комплексний підхід до вирішення проблеми дезінформації [48].

Інформаційно-роз'яснювальні кампанії відіграють вирішальну роль у побудові стійкості суспільства до інформаційних загроз. Чим краще громадяни розуміють механізми дезінформації та мають інструменти для її виявлення, тим важче дезінформаційним кампаніям досягти своїх цілей. Ці заходи не лише підвищують обізнаність населення, але й сприяють формуванню інформаційної культури, де правда та об'єктивність стають основою суспільного життя.

5 Співпраця з медіа та соціальними платформами

Співпраця з медіа та соціальними платформами є одним із найефективніших інструментів протидії дезінформації в умовах сучасного інформаційного простору. Оскільки фейкові новини та маніпуляції швидко поширюються через різноманітні канали, державні органи, медіа та соціальні мережі повинні працювати в тісній координації, щоб забезпечити своєчасне виявлення й нейтралізацію шкідливого контенту, а також запобігти його впливу на громадськість.

Першим кроком у цій співпраці є спільні дії з медіа для швидкого спростування фейкових новин. Засоби масової інформації відіграють ключову роль у формуванні громадської думки, тому важливо, щоб медіа-організації швидко реагували на поширення фейків. Співпраця державних органів із медіа полягає у тому, щоб надавати офіційним ЗМІ достовірну й перевірену

інформацію, яку вони можуть використовувати для спростування фейкових новин. Це включає регулярні брифінги, прес-конференції, публікації офіційних заяв та відкритий доступ до достовірних джерел інформації. Медіа також можуть допомагати у проведенні інформаційно-роз'яснювальних кампаній, пояснюючи громадськості, як виявляти дезінформацію та захищатися від її впливу. Така взаємодія сприяє формуванню єдиного інформаційного поля, де правда і достовірність стають основними критеріями комунікації.

Ще одним важливим аспектом є партнерство з соціальними мережами для блокування або видалення шкідливого контенту. Соціальні платформи, такі як Facebook, Twitter, YouTube або Instagram, стали головними каналами для поширення фейкових новин, тому їхня співпраця з державними органами є критично важливою для швидкого реагування на загрози. В рамках цього партнерства соціальні мережі можуть створювати спеціальні алгоритми для виявлення шкідливого контенту, блокувати профілі або сторінки, які систематично поширюють дезінформацію, а також видаляти контент, що порушує правила платформи. Крім того, важливо, щоб такі дії були узгодженими з державними органами, які надають експертизу щодо визначення неправдивих або маніпулятивних матеріалів. Соціальні мережі також можуть впроваджувати системи позначення сумнівного контенту або додавання попереджувальних повідомлень про те, що інформація потребує перевірки [11].

Третім важливим кроком у рамках співпраці є запровадження спільних протоколів реагування на масові маніпуляційні кампанії. Дезінформаційні атаки часто мають системний і організований характер, тому для їхнього ефективного нейтралізування необхідна тісна координація між медіа, державними органами та соціальними платформами. Спільні протоколи реагування передбачають встановлення чітких механізмів обміну інформацією, визначення пріоритетних дій у випадку масового поширення фейків та спільне реагування на загрози. Такі протоколи мають враховувати специфіку кризових ситуацій, коли дезінформація може використовуватися для посилення панічних настроїв або дестабілізації суспільства. Крім того, ці протоколи можуть включати створення

спеціальних кризових груп, що працюють у режимі реального часу для відстеження й реагування на маніпуляційні кампанії, що поширюються в медіа та соціальних мережах.

6 Юридичні та нормативні заходи

Юридичні та нормативні заходи створюють правові рамки для запобігання поширенню неправдивих відомостей, встановлюють відповідальність за порушення інформаційного простору та регулюють діяльність медіа та інтернет-платформ. З огляду на те, що дезінформація може мати серйозні наслідки для суспільної безпеки, політичної стабільності та економіки, держави повинні запроваджувати ефективні правові механізми для контролю за інформаційними потоками.

Першим важливим кроком є вдосконалення законодавства щодо протидії дезінформації та маніпуляціям. У багатьох країнах активно працюють над створенням нормативно-правової бази, яка б регулювала боротьбу з фейковими новинами, неправдивими повідомленнями та іншими формами маніпуляцій у медіа та соціальних мережах. Такі закони повинні чітко визначати, що саме вважається дезінформацією, які критерії використовуються для оцінки неправдивості інформації та які права мають державні органи для її спростування. Крім того, законодавство має враховувати специфіку сучасного інформаційного простору, де соціальні мережі та інтернет-платформи стали основними каналами поширення контенту. Ефективні закони мають охоплювати питання відповідальності власників платформ за дії користувачів, які поширюють фейки, та вимагати від них впровадження механізмів для контролю за контентом [49].

Другим важливим аспектом є впровадження санкцій за поширення неправдивих відомостей. Закони повинні передбачати чіткі санкції для тих, хто свідомо поширює дезінформацію, зокрема для медіа, соціальних платформ, окремих користувачів та організацій. Санкції можуть включати фінансові штрафи, тимчасове або постійне блокування доступу до платформ, а також кримінальну відповідальність у випадках, коли дезінформація має серйозні

наслідки для національної безпеки чи громадського порядку. Крім того, важливо, щоб санкції були пропорційними і враховували ступінь шкоди, яку завдала дезінформація. Це дозволить уникнути надмірного втручання у свободу слова, але водночас забезпечити ефективну боротьбу з фейками [19].

Третім аспектом є створення правової бази для контролю за інформаційним простором у публічній сфері. Ця база повинна регулювати взаємодію між державними органами, медіа, соціальними платформами та громадськістю в контексті інформаційної безпеки. Вона може включати положення про моніторинг інформаційного простору, забезпечення прозорості джерел інформації, обов'язковість перевірки фактів перед публікацією, а також правила для спростування фейкових новин. Крім того, правова база повинна передбачати створення спеціальних органів або комітетів, які будуть відповідальні за моніторинг і реагування на інформаційні загрози, зокрема під час кризових ситуацій. Така структура дозволить забезпечити належний контроль за інформаційним простором, не порушуючи при цьому права громадян на доступ до інформації та свободу слова [3].

Загалом, юридичні та нормативні заходи мають на меті створити збалансовану систему контролю за інформаційним простором, яка захищає громадськість від маніпуляцій та дезінформації, не обмежуючи при цьому демократичні права на свободу слова. Розробка законодавства, впровадження санкцій та створення правової бази дозволять ефективно боротися з деструктивним впливом фейкових новин та підтримувати інформаційну безпеку у суспільстві.

7 Підвищення рівня медіаграмотності серед населення

Підвищення рівня медіаграмотності серед населення є одним із найефективніших способів боротьби з дезінформацією та маніпуляціями у сучасному інформаційному просторі. Медіаграмотність допомагає людям краще орієнтуватися в потоці інформації, розвивати навички критичного мислення, розпізнавати фейкові новини та перевіряти джерела інформації. Це сприяє не лише підвищенню інформаційної безпеки на особистому рівні, але й

формуванню стійкості суспільства до деструктивних інформаційних впливів [41].

Першим важливим елементом цієї стратегії є освітні програми для розвитку критичного мислення та навичок перевірки інформації. Освітні програми можуть бути розроблені для різних вікових груп та верств населення, щоб навчати їх основам критичного мислення та методам оцінки інформації. У рамках таких програм громадян навчають, як аналізувати джерела інформації, перевіряти факти, використовувати інструменти для виявлення фейкових новин і розуміти, як працюють маніпуляційні технології. Освітні програми мають особливе значення у часи кризових ситуацій, коли дезінформація поширюється швидше і може завдати серйозної шкоди. Залучення професіоналів у сфері медіа, журналістики та психології для проведення таких програм дозволяє формувати високий рівень усвідомлення ризиків та навичок захисту від інформаційних загроз [40].

Іншою важливою складовою є впровадження медіаграмотності в навчальні програми для молоді. Молоде покоління є найбільш активною частиною суспільства у сфері споживання цифрових медіа та соціальних мереж, тому навчання медіаграмотності в школах і університетах є важливим кроком для підвищення інформаційної безпеки. Важливо, щоб учні та студенти мали можливість вивчати основи функціонування медіа, принципи роботи з інформацією, навички розпізнавання дезінформації та критичного аналізу контенту. Впровадження медіаграмотності в навчальні програми дозволить підготувати молодь до викликів цифрової епохи та виховати покоління, яке буде свідомо сприймати інформаційний потік. Такі програми можуть включати інтерактивні уроки, практичні завдання та дослідження інформаційних кейсів, що стимулюватимуть молодь самостійно перевіряти інформацію та уникати маніпуляцій.

Для ефективної боротьби з дезінформацією також необхідно проводити тренінги та семінари для різних верств населення. Це можуть бути як короткострокові навчальні заходи, так і тривалі програми, спрямовані на

розвиток медіаграмотності у громадян різного віку, професій та рівня освіти. Організація таких заходів дозволяє залучити дорослих громадян, які не мають доступу до формальних освітніх програм, але активно користуються інтернетом і соціальними мережами. Тренінги та семінари можуть проводитися у співпраці з громадськими організаціями, місцевими органами влади, освітніми закладами та медіа, щоб забезпечити доступ до знань для найширшого кола населення. Окрім теоретичної частини, такі заходи повинні включати практичні вправи, наприклад, розпізнавання фейкових новин, аналіз контенту або використання інструментів для перевірки джерел інформації.

У сучасних умовах гібридних загроз і постійних інформаційних атак ефективно управління інформаційною безпекою стає ключовим завданням державної політики України. Інформаційна війна, яку ведуть проти України, впливає на всі сфери суспільного життя, підриває довіру до державних інституцій та дестабілізує ситуацію в країні. У цьому контексті особливу важливість мають стратегічні комунікації, розвиток інституційної бази для протидії дезінформації та координація зусиль між різними державними органами, приватними медіа та міжнародними партнерами [32].

Аналіз сучасної державної інформаційної політики України демонструє як певні успіхи у сфері захисту національного інформаційного простору, так і значні проблеми, що потребують вирішення. До позитивних зрушень можна віднести розвиток інституцій, таких як Центр стратегічних комунікацій та інформаційної безпеки, а також реалізацію законодавчих ініціатив щодо блокування ворожих інформаційних ресурсів. Однак низка викликів, пов'язаних із недостатньою координацією між державними установами, слабкою протидією зовнішнім дезінформаційним кампаніям та викликами цифрової трансформації, вимагають подальших зусиль для забезпечення ефективності політики.

Для досягнення успіху в управлінні інформаційною безпекою Україні необхідно зміцнювати правову базу, удосконалювати механізми моніторингу інформаційного простору, розвивати програми з підвищення медіаграмотності

населення та активно співпрацювати з міжнародними організаціями для посилення інформаційного захисту. У підсумку, ефективне управління інформаційною безпекою стане основою для забезпечення стійкості країни перед зовнішніми інформаційними загрозами та підвищення довіри громадськості до державних інституцій.

РОЗДІЛ 3

СТРАТЕГІЇ ВДОСКОНАЛЕННЯ ЗВ'ЯЗКІВ З ГРОМАДСЬКІСТЮ В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ

3.1 Сучасні підходи до комунікацій в публічному управлінні

З огляду, на проведені дослідження, я можу впевнено сказати, що зв'язки з громадськістю в органах публічного управління є невід'ємною частиною ефективної діяльності державних установ. В умовах постійних соціальних і політичних змін, а також в умовах інформаційної війни, публічні органи стикаються з необхідністю адаптації комунікаційних стратегій для побудови довіри між державою і громадянами. Ефективні зв'язки з громадськістю сприяють прозорості, зменшують напруженість у кризові моменти та допомагають державним установам досягати своїх цілей.

Третій розділ моєї роботи присвячений аналізу сучасних підходів до комунікацій в публічному управлінні, розробці рекомендацій щодо покращення комунікаційної політики під час криз, а також впровадженню новітніх технологій у роботу з громадськістю. Увага зосереджена на тому, як органи публічної влади можуть модернізувати свою комунікаційну діяльність для підвищення ефективності та зміцнення взаємодії з суспільством.

1 Перехід до відкритих та прозорих комунікацій

Перехід до відкритих та прозорих комунікацій в органах публічного управління є ключовим фактором у побудові ефективної взаємодії між державою та суспільством. Відмова від традиційних бюрократичних моделей комунікацій на користь відкритого діалогу з громадськістю дозволяє підвищити прозорість державних процесів, що сприяє зміцненню довіри громадян до державних інституцій [31].

Традиційні бюрократичні моделі, що часто характеризувалися закритістю та надмірною формальністю, перешкоджали ефективній взаємодії з громадськістю. Доступ до інформації був обмежений, а державні органи, як

правило, не створювали умов для активної участі громадян у процесі ухвалення рішень. Такий підхід призводив до відчуження між державою та суспільством, знижуючи рівень довіри до влади. Натомість перехід до відкритих комунікацій орієнтований на те, щоб кожен громадянин мав можливість отримувати актуальну інформацію про дії уряду та брати участь у прийнятті рішень.

Відкритий діалог з громадськістю стає основним інструментом сучасного публічного управління. Державні органи активно використовують цифрові платформи, соціальні мережі та вебпортали для надання інформації, проведення консультацій з громадянами та швидкої відповіді на запити. Такий підхід дозволяє громадянам бути безпосередньо залученими до державних процесів, впливаючи на ухвалення важливих рішень. Відкритість комунікацій також виявляється у проведенні регулярних прес-конференцій, публічних обговорень, оприлюдненні звітів та документів, які показують реальний стан справ у державі [58].

Прозорість державних процесів є важливим інструментом для підвищення довіри громадян. Коли держава відкрито пояснює свої дії, звітує про прийняті рішення та визнає власні помилки, це створює відчуття справедливості та відповідальності перед суспільством. Прозорість не тільки підвищує довіру, але й допомагає знизити рівень корупції, оскільки всі рішення та дії влади стають публічними й підлягають контролю з боку громадськості. Таким чином, громадяни отримують можливість не лише спостерігати за діяльністю уряду, але й активно впливати на нього.

2 Орієнтація на громадянську участь

В умовах цифрової епохи держава має активніше залучати громадян до процесів прийняття рішень через інтерактивні платформи, забезпечуючи більш відкритий і прозорий підхід до управління. Залучення громадян до державної політики створює двосторонній діалог, у якому громадськість не лише отримує інформацію, але й має можливість впливати на прийняття рішень.

Інтерактивні платформи дозволяють громадянам активно брати участь у процесах обговорення та вирішення державних питань. Сучасні технології

надають можливість організувати онлайн-опитування, громадські слухання, збори підписів, а також прямі запити до державних установ. Такий підхід сприяє тому, що голос кожного громадянина може бути почутий, а громадськість відчуває реальний вплив на управлінські процеси. Це не лише підвищує рівень довіри до держави, але й створює почуття залученості у розвиток суспільства.

Соціальні мережі, вебпортали та інші цифрові канали комунікації стають важливими інструментами для забезпечення цієї участі. Соціальні мережі, як-от Facebook, Twitter, Instagram, дозволяють державним органам напяму спілкуватися з громадянами, оперативно реагувати на їхні запити та запроваджувати обговорення актуальних питань. Крім того, використання вебпорталів для надання інформації та послуг громадянам, таких як портали електронного уряду, сприяє швидшій взаємодії між державними установами і населенням. Завдяки таким платформам громадяни можуть отримувати необхідні послуги або інформацію в онлайн-режимі, не звертаючись безпосередньо до установ [72].

3 Використання цифрових інструментів

Сучасні цифрові інструменти відіграють ключову роль у покращенні доступу громадян до інформації та забезпеченні ефективної комунікації між державою і суспільством. Використання технологій дозволяє значно підвищити прозорість державних процесів, зробити їх більш доступними і зрозумілими для громадян, а також забезпечити швидкий і зручний доступ до важливої інформації. Державні органи все більше інтегрують цифрові рішення у свою роботу, що сприяє зростанню довіри до них та активному залученню громадян до процесу прийняття рішень.

Одним із ключових елементів цифрової комунікації є чат-боти, які стають інструментом для автоматизації взаємодії з громадянами. Чат-боти дозволяють громадянам оперативно отримувати відповіді на поширені питання, дізнаватися про державні послуги або подавати запити на отримання певної інформації. Завдяки швидкій обробці даних та доступності в режимі 24/7, ці цифрові

помічники значно спрощують процес комунікації, мінімізують навантаження на державні установи та скорочують час на отримання необхідної інформації [89].

Мобільні додатки також стають невід'ємним інструментом для покращення доступу громадян до інформації та державних послуг. Державні органи використовують мобільні платформи для надання різноманітних послуг у зручній і доступній формі. Громадяни можуть за допомогою мобільних додатків дізнаватися про нові закони, отримувати консультації, подавати заяви та навіть оплачувати державні послуги. Мобільні додатки дозволяють об'єднати широкий спектр послуг на одному ресурсі, роблячи взаємодію з державними установами максимально зручною для користувачів [70].

Ще одним важливим інструментом цифрової комунікації є інфографіка, яка використовується для пояснення складних державних рішень у простій і наочній формі. Інфографіка дозволяє візуалізувати ключові дані, показати зв'язок між подіями або рішеннями та зробити інформацію більш доступною для широкого кола громадян. Використання інфографіки є особливо важливим у складних темах, які стосуються законодавчих змін, економічних показників чи соціальних реформ, де текстові пояснення можуть бути занадто об'ємними і важкими для сприйняття. Візуалізація даних допомагає громадянам швидше зрозуміти сутність змін і ухвалених рішень, а також краще орієнтуватися в інформаційному просторі.

4 Адаптація комунікаційних стратегій до кризових ситуацій

Адаптація комунікаційних стратегій до кризових ситуацій є необхідним елементом успішного управління інформаційними потоками в умовах нестабільності та загроз. Кризи, будь то економічні, соціальні, природні чи інформаційні, вимагають від державних органів здатності швидко змінювати свої комунікаційні підходи та оперативно реагувати на виклики. Гнучкість у цих питаннях є критично важливою для підтримання довіри громадян, мінімізації паніки та дезінформації.

Одним із ключових аспектів адаптації є гнучкість у зміні комунікаційних підходів залежно від характеру кризової ситуації. Різні кризи вимагають різних

стратегій та методів комунікації. Наприклад, під час природних катастроф, таких як повені чи землетруси, основною метою комунікацій є швидке поширення практичної інформації про заходи безпеки, евакуацію та допомогу постраждалим. Натомість, у випадках політичних чи соціальних криз, важливо забезпечити прозорість дій уряду та пояснити причини ухвалених рішень для зниження соціальної напруги. Державні органи повинні вміти адаптувати свої повідомлення, канали комунікації та тональність залежно від типу кризи, щоб забезпечити адекватну реакцію з боку громадськості [5].

Оперативне реагування на інформаційні виклики також є важливою складовою адаптації комунікацій під час кризи. В умовах поширення дезінформації та чуток, особливо через соціальні мережі, швидкість реагування може бути вирішальним фактором для забезпечення стабільності в суспільстві. Державні органи мають діяти швидко, щоб спростовувати фейкові новини, поширювати перевірену інформацію та надавати громадянам чіткі інструкції. Це дозволяє запобігти хаосу, який може виникнути через відсутність офіційної інформації або її затримку.

Оперативне реагування також передбачає наявність ефективних комунікаційних протоколів на випадок кризових ситуацій. Такі протоколи мають містити чіткі інструкції для всіх залучених до процесу комунікації структур, включаючи визначення осіб, відповідальних за комунікації, визначення ключових повідомлень, що мають бути доведені до громадськості, та способи їх поширення через традиційні та цифрові канали. Важливою складовою цього процесу є співпраця з медіа, яка забезпечує широкий охоплення аудиторії та допомагає оперативно поширювати перевірену інформацію [27].

Таким чином, адаптація комунікаційних стратегій до кризових ситуацій вимагає гнучкості та оперативності у реагуванні на інформаційні виклики. Державні органи повинні мати здатність швидко змінювати свої підходи до комунікацій, зважаючи на специфіку кризи, і ефективно взаємодіяти з громадськістю для мінімізації ризиків дезінформації та соціальної напруги.

3.2. Рекомендації щодо покращення комунікаційної політики в умовах кризи

У кризових ситуаціях комунікаційна політика державних органів відіграє вирішальну роль у стабілізації ситуації та підтриманні довіри громадян. Кризові моменти, такі як природні катастрофи, економічні виклики чи політичні кризи, вимагають від влади не тільки ефективного управління, але й швидкого, точного й прозорого інформування громадськості. Для забезпечення ефективної комунікації важливо розробити чіткі стратегії, які дозволять оперативно реагувати на виклики та забезпечити належний рівень взаємодії з громадськістю. Розроблені в ході дослідження рекомендації щодо покращення комунікаційної політики в умовах кризи допоможуть визначити ключові аспекти, що посприяють успішному поширенню інформації та підтриманню довіри до державних інституцій.

1 Оперативність і точність у переданні інформації

Швидке поширення достовірної інформації через офіційні канали забезпечує громадянам доступ до необхідних відомостей, що мінімізує ризик поширення чуток і дезінформації. Використання офіційних джерел, таких як державні вебсайти, соціальні мережі, прес-конференції та публічні звернення, дозволяє контролювати інформаційний простір та гарантувати, що громадяни отримують лише перевірені факти. Оперативність є критично важливою для запобігання паніці або неадекватної реакції на події. У кризовій ситуації затримка навіть у кілька годин може призвести до масових спекуляцій, тому інформація повинна поширюватися максимально швидко.

Для забезпечення такого рівня оперативності важливим є встановлення чітких протоколів для комунікацій під час кризових ситуацій. Такі протоколи мають визначати, хто несе відповідальність за поширення інформації, які повідомлення повинні бути надані першими, а також які канали комунікації слід використовувати. Заздалегідь підготовлені протоколи дозволяють уникнути

хаосу та забезпечують злагоджену роботу всіх залучених структур. У кризові моменти особливу роль відіграє узгодженість між різними державними установами, що допомагає уникнути суперечливої інформації та забезпечує єдність у поширенні ключових повідомлень [35].

2 Розробка стратегій кризових комунікацій

Оскільки кризи можуть бути різноманітними за своїм характером і масштабами, важливо підготувати конкретні сценарії для кожного можливого типу кризи, що допоможе забезпечити швидке і скоординоване реагування. Підготовка таких сценаріїв включає передбачення можливих ризиків та розробку інструкцій для управління інформаційними потоками під час кризи. Завчасне планування дає можливість уникнути хаосу та ефективніше реагувати на виклики, що виникають у процесі кризи.

Одним із ключових аспектів розробки стратегій є підготовка сценаріїв для різних типів криз. Це можуть бути сценарії як для інформаційних атак, так і природних катастроф, економічних або соціальних потрясінь, політичних конфліктів або техногенних аварій. Кожен із цих сценаріїв має свої особливості, тому комунікаційні підходи повинні бути адаптовані до конкретної ситуації. Сценарії передбачають створення планів дій для різних структур держави, які будуть відповідати за поширення інформації, управління громадською думкою та забезпечення комунікації з медіа. У рамках цих сценаріїв важливо заздалегідь визначити, хто буде виступати офіційними речниками, які повідомлення повинні бути передані громадськості, а також які канали будуть використовуватися для передачі цієї інформації.

Ще одним важливим елементом кризових комунікацій є використання кризових штабів для координації комунікаційних заходів. Кризові штаби створюються для швидкої мобілізації ресурсів та забезпечення скоординованої роботи між різними державними установами, медіа та громадськими організаціями. Штаби виконують роль координаційного центру, який відповідає за збирання, аналіз та поширення інформації під час кризових ситуацій. Вони також можуть слугувати точкою контакту для громадськості та медіа, надаючи

достовірну інформацію та спростовуючи фейкові новини або чутки, що виникають у процесі кризи. Крім того, кризові штаби допомагають уникнути дублювання зусиль між різними органами влади та забезпечують швидке реагування на нові виклики [34].

3 Забезпечення прозорості та відкритості

Надання чіткої і зрозумілої інформації про дії влади не лише допомагає уникнути панічних настроїв, але й формує довіру до державних інституцій. Важливо, щоб повідомлення від влади були зрозумілими, логічно побудованими та доступними для всіх верств населення. У кризові моменти громадяни повинні розуміти, які конкретні дії вживає держава для подолання ситуації, які заходи безпеки запроваджено і що очікується від громадськості для сприяння стабілізації.

Прозорість також передбачає визнання помилок і ведення відкритого діалогу з громадськістю у складних ситуаціях. У випадку кризи чи невдалих рішень влади важливо своєчасно визнати недоліки та пояснити громадянам причини їх виникнення. Відкритий діалог з громадськістю допомагає зберегти довіру навіть у складних умовах, оскільки люди готові пробачити помилки, якщо бачать чесність і відповідальність у діях влади. Відкритість комунікацій також включає обговорення майбутніх кроків для виправлення ситуації, що дозволяє громадянам відчувати себе частиною процесу та підвищує їхню лояльність до державних рішень.

4 Підвищення рівня взаємодії з медіа

Для ефективного управління комунікаціями під час криз важливо налагодити тісну співпрацю з традиційними і новими медіа. Традиційні медіа, такі як телебачення, радіо та друковані видання, мають значний вплив на широкі верстви населення, тоді як нові медіа, особливо соціальні мережі, дозволяють оперативно реагувати на виклики і доносити інформацію до молоді та активних користувачів інтернету. Тісна взаємодія з медіа допомагає спростовувати фейки і поширювати правдиву інформацію, що є критично важливим для запобігання дезінформації та паніці серед громадян.

Регулярні брифінги та прес-конференції з офіційними речниками забезпечують прозорість і підзвітність влади. Офіційні виступи допомагають знизити рівень невизначеності та надати журналістам і громадськості точні відповіді на актуальні питання. Це також дає можливість владі контролювати наративи в інформаційному просторі та забезпечити поширення єдиних, узгоджених повідомлень. Прес-конференції і брифінги, проведені на регулярній основі, допомагають утримувати увагу медіа на офіційній інформації та мінімізують ризик поширення чуток і домислів [82].

3.3. Впровадження новітніх технологій у роботу з громадськістю

Сучасні технології кардинально змінюють спосіб комунікації державних органів з громадськістю. Впровадження новітніх рішень, таких як штучний інтелект, дозволяє не тільки оптимізувати взаємодію, але й підвищити ефективність управління інформаційними потоками. Це особливо важливо в умовах сучасних викликів, коли кількість запитів від громадян зростає, а інформаційні загрози стають складнішими. Нові технології дають змогу оперативно реагувати на запити громадськості, аналізувати суспільні настрої та швидко адаптувати комунікаційні стратегії до нових реалій.

1 Автоматизація комунікаційних процесів через чат-боти та аналітичні системи для швидкого реагування на запити громадян

Чат-боти, які використовуються для обробки запитів громадян, дозволяють значно зменшити навантаження на державні установи та забезпечити швидку відповідь на стандартні питання. Завдяки штучному інтелекту, чат-боти можуть миттєво надавати необхідну інформацію, реєструвати заявки на отримання послуг або перенаправляти складніші запити до відповідних відділів. Це дозволяє державним органам підтримувати постійну комунікацію з громадянами, навіть у разі великого обсягу запитів.

Важливим елементом автоматизації є також впровадження аналітичних систем для моніторингу та аналізу інформації, яка надходить від громадян. Такі

системи можуть аналізувати тисячі запитів у реальному часі, виявляти повторювані питання та ідентифікувати проблеми, що потребують негайного вирішення. Аналітичні системи на базі штучного інтелекту дозволяють виявляти тенденції у зверненнях громадян, що допомагає більш ефективно розподіляти ресурси для вирішення нагальних питань [9].

2 Використання алгоритмів для аналізу суспільних настроїв і прогнозування інформаційних загроз

Алгоритми штучного інтелекту також мають застосовуватися для аналізу суспільних настроїв та прогнозування можливих інформаційних загроз. Вони здатні обробляти величезні обсяги даних з різних джерел, включаючи соціальні мережі, медіа та інші платформи, що дозволяє ідентифікувати зміни в суспільній думці або негативні тенденції, які можуть перерости у кризові ситуації. Аналіз таких даних у режимі реального часу дає змогу державним органам проактивно реагувати на потенційні загрози, коригувати свої комунікаційні стратегії та випереджати дезінформаційні кампанії.

3 Розвиток цифрових платформ для комунікацій

Цифрові платформи відіграють ключову роль у модернізації комунікацій між державними органами та громадянами. Вони дозволяють забезпечити зручний і швидкий доступ до державних послуг, а також створюють простір для обговорення державних рішень і збору зворотного зв'язку. Такий підхід сприяє більш прозорому управлінню та активному залученню громадськості до процесу ухвалення рішень.

Одним із важливих напрямків розвитку цифрових платформ є мобільні додатки (напр. «Дія»), які служать ефективним інструментом для взаємодії з громадянами та надання державних послуг. Через мобільні додатки громадяни можуть отримувати широкий спектр послуг — від оплати податків до реєстрації на прийом у державні установи. Це значно спрощує бюрократичні процеси та робить взаємодію з державою більш зручною. Окрім цього, мобільні додатки можуть використовуватися для оперативного інформування громадян про

важливі події або нововведення, що сприяє підвищенню довіри до державних органів [69].

Також вагому роль відіграє створення онлайн-платформ для обговорення державних рішень та збору зворотного зв'язку. Такі платформи дозволяють громадянам брати участь у публічних консультаціях, ділитися своєю думкою щодо нових законодавчих ініціатив або соціальних проєктів. Це підвищує рівень громадської участі в управлінні країною та забезпечує більш глибоке розуміння суспільних потреб. Онлайн-платформи створюють інтерактивний простір, де влада може отримувати корисні відгуки від громадян, що дозволяє швидше реагувати на виклики та адаптувати політику до реальних потреб суспільства.

4 Використання технологій для боротьби з дезінформацією

Технології відіграють важливу роль у боротьбі з дезінформацією, оскільки дозволяють оперативно виявляти неправдиву інформацію та запобігати її поширенню. У сучасному інформаційному просторі, де дезінформація поширюється швидко і може мати серйозні наслідки для суспільства, застосування інноваційних рішень стає невід'ємною частиною захисту інформаційної безпеки держави.

Одним із основних інструментів є використання систем моніторингу та аналізу інформаційного простору для виявлення фейкових новин. Такі системи дозволяють аналізувати великий обсяг інформації з різних джерел — новинних сайтів, соціальних мереж, блогів та інших цифрових платформ. За допомогою алгоритмів штучного інтелекту ці системи виявляють ознаки дезінформації, відстежують її поширення і допомагають ідентифікувати джерела фейкових новин. Моніторинг також включає відстеження ключових тенденцій у поширенні контенту, що дозволяє вчасно реагувати на інформаційні загрози [56].

Ще одним важливим напрямом є впровадження програм для автоматичного фактчекінгу та блокування дезінформації. Програми автоматичного фактчекінгу аналізують новини та публікації в реальному часі, порівнюючи їх із надійними джерелами інформації. У випадку виявлення

невідповідностей або неправдивих даних, такі системи можуть попереджати користувачів про потенційну дезінформацію або блокувати поширення неправдивого контенту. Це значно підвищує ефективність боротьби з фейками, оскільки ручна перевірка всіх новин і публікацій потребує більше часу та ресурсів [15].

5 Інтерактивні засоби комунікації з громадськістю

Державні органи можуть використовувати інтерактивні засоби комунікації для швидкого та ефективного інформування громадськості про реальні події та спростування неправдивих новин. Соціальні мережі, мобільні додатки та офіційні веб-портали дозволяють владі оперативно доносити правдиву інформацію, а також активно взаємодіяти з громадянами, відповідаючи на їхні питання і запити. Інтерактивні інструменти, такі як чати з державними представниками або онлайн-опитування, сприяють підвищенню рівня обізнаності населення та формуванню критичного ставлення до інформації, що надходить із ненадійних джерел [37].

6 Використання віртуальних платформ для проведення громадських слухань та консультацій

Віртуальні платформи є корисним інструментом для проведення громадських слухань та консультацій, дозволяючи громадянам брати участь у процесах прийняття рішень без фізичної присутності. В умовах цифровізації та поширення дистанційних форматів взаємодії, державні органи можуть організовувати публічні обговорення через онлайн-платформи, забезпечуючи доступ до важливої інформації для широкої аудиторії. Це значно полегшує участь громадян у прийнятті рішень, особливо для тих, хто не має можливості бути присутнім на офлайн-заходах. Віртуальні платформи дозволяють проводити обговорення у форматі відеоконференцій, відкритих форумів або вебінарів, де кожен учасник може висловити свою думку та вплинути на розробку державних рішень.

Ці платформи також дають можливість громадянам відстежувати прогрес обговорень, отримувати інформацію про їх результати та продовжувати

взаємодію з державними органами через інтерактивні інтерфейси. Такий підхід сприяє підвищенню прозорості та відкритості державного управління, а також забезпечує зручний та доступний спосіб для громадськості долучатися до державних ініціатив.

7 Впровадження VR/AR технологій для створення інтерактивних інтерфейсів у взаємодії з громадянами

Використання технологій віртуальної (VR) та доповненої реальності (AR) відкриває нові можливості для інтерактивної взаємодії з громадянами. Впровадження VR/AR технологій дозволяє створювати інтерактивні інтерфейси, через які громадяни можуть взаємодіяти з державними процесами у більш інтуїтивний та занурюючий спосіб. Наприклад, за допомогою VR можна проводити віртуальні тури по об'єктах інфраструктури, що перебувають у стадії планування, дозволяючи громадянам візуально оцінити майбутні проекти. Це надає громадськості більше можливостей для участі у громадських слуханнях і консультаціях, коли віртуальний досвід дозволяє краще зрозуміти масштаб та вплив проектів [53].

AR технології мають бути використані для надання громадянам додаткової інформації в реальному часі, наприклад, при огляді публічних просторів або під час взаємодії з державними послугами. Це дозволяє отримувати більш детальну інформацію про об'єкти або заходи, які потребують громадського обговорення, та робить комунікацію між державою та громадянами більш інтерактивною та персоналізованою. VR/AR технології також можуть використовуватися для навчальних програм і підвищення рівня обізнаності громадян щодо державних ініціатив.

Ефективні зв'язки з громадськістю є ключовим інструментом для забезпечення прозорості та довіри до органів публічного управління. Сучасні стратегії комунікації мають враховувати не лише традиційні підходи, але й інтегрувати новітні технології, орієнтуючись на інтереси та потреби громадян. Вдосконалення комунікаційної політики передбачає не тільки адаптацію до

кризових ситуацій, але й активну взаємодію з громадськістю через відкритий діалог, оперативне інформування та інноваційні цифрові рішення.

Розвиток комунікаційних стратегій в органах публічного управління сприяє підвищенню ефективності державних рішень і забезпечує більшу залученість громадян до процесу управління. Важливим аспектом є побудова стійкої системи зв'язків з громадськістю, яка дозволяє вчасно реагувати на виклики, формувати позитивний імідж державних органів та створювати сприятливе інформаційне середовище. Успішна реалізація цих стратегій посилює взаєморозуміння між державою і суспільством, забезпечуючи стабільність і розвиток публічного управління в умовах сучасних викликів [21].

ВИСНОВКИ

У роботі було досліджено ключові аспекти функціонування системи комунікацій в державних установах під впливом сучасних інформаційних загроз. Результати роботи демонструють, що зв'язки з громадськістю є не лише інструментом забезпечення ефективної комунікації з громадянами, але й важливою складовою інформаційної безпеки держави.

1. У ході дослідження було визначено, що зв'язки з громадськістю є системною діяльністю, спрямованою на встановлення та підтримання взаємодії між органами влади та громадськістю. У публічному управлінні PR виконує не лише інформаційну функцію, але й роль посередника у формуванні довіри до органів влади, побудові прозорих відносин та забезпеченні соціальної стабільності. Виявлено, що сутність зв'язків з громадськістю полягає у створенні двосторонньої комунікації, яка дозволяє органам влади враховувати потреби громадян і підвищувати ефективність управлінських рішень.

2. Умови сучасної інформаційної війни висунули нові вимоги до зв'язків з громадськістю в публічному управлінні. PR стає стратегічним інструментом протидії дезінформації та забезпечення інформаційної безпеки держави. Визначено, що ключовими аспектами у цьому контексті є оперативність передачі достовірної інформації, прозорість дій влади, а також формування єдиного інформаційного простору. Зв'язки з громадськістю допомагають нейтралізувати негативний вплив інформаційних атак, зменшувати паніку серед населення і зміцнювати суспільну довіру до державних інституцій.

3. Цифровізація трансформувала підходи до зв'язків з громадськістю, зробивши їх більш оперативними та інтерактивними. У роботі узагальнено досвід використання таких інструментів, як соціальні мережі, онлайн-платформи, мобільні додатки та автоматизовані системи комунікації. Застосування технологій штучного інтелекту, аналітики великих даних і моніторингових систем дозволяє органам влади оперативно реагувати на запити

громадян, аналізувати суспільні настрої та ефективно протидіяти дезінформації. Впровадження цих технологій є важливим кроком до підвищення прозорості й ефективності управління.

4. Кризові ситуації потребують від органів публічного управління чітко розроблених комунікаційних стратегій. Аналіз показав, що ефективна кризова комунікація базується на швидкості передачі інформації, достовірності повідомлень і готовності до взаємодії з громадськістю. У роботі розглянуто міжнародний досвід організації кризових комунікацій, зокрема в умовах природних катастроф та інформаційних атак, і визначено, що важливими аспектами є створення кризових штабів, регулярні брифінги, співпраця з медіа та впровадження чітких протоколів дій.

5. У дослідженні акцентовано увагу на важливості виявлення, спростування та блокування дезінформації як одного з головних завдань у сучасному інформаційному середовищі. Проаналізовано роль фактчекінгу, автоматизованих систем моніторингу інформаційного простору та співпраці з медіа й соціальними платформами у протидії фейковим новинам. Досвід України та інших країн свідчить, що комплексний підхід до протидії дезінформації, який включає технологічні інструменти, правові заходи та інформаційно-роз'яснювальні кампанії, є найефективнішим.

6. На основі отриманих результатів запропоновано рекомендації щодо вдосконалення комунікаційних стратегій. Вони включають інтеграцію новітніх технологій у комунікаційну діяльність, підвищення рівня прозорості та відкритості, впровадження інтерактивних платформ для зворотного зв'язку та адаптацію до специфіки кризових ситуацій. Рекомендації спрямовані на посилення довіри до органів влади, зменшення негативного впливу криз та підвищення ефективності державного управління.

ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ

1. Ажажа М., Пеліова Я., Несторенко Т. Комунікативна політика держави в контексті посилення суспільного впливу. *Modeling the development of the economic systems*. 2023. № 2. С. 79–88. URL: <https://doi.org/10.31891/mdes/2023-8-11> (дата звернення: 03.08.2024).
2. Аналіз методологій виявлення джерел дезінформації / О. Лозинська та ін. *Herald of Khmelnytskyi National University. Technical sciences*. 2024. Т. 341, № 5. С. 57–64. URL: <https://doi.org/10.31891/2307-5732-2024-341-5-8> (дата звернення: 17.09.2024).
3. Бажинова О.А. Взаємодія органів публічної влади з громадськістю як чинник демократизації державного управління. *Державне будівництво*. 2011. №2. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeVu_2011_2_54 (дата звернення: 11.10.2024).
4. Бондаренко С. Ю. Негативні наслідки та шляхи протидії дезінформації в соціальних мережах як масовому негативному явищу. *Науково-дослідний інститут публічної політики і соціальних наук*: 2023. DOI: <https://doi.org/10.32782/PPSS.2023.1.53>.
5. Булгаков Д. О. Комунікаційна діяльність органів влади. *Політичне життя*. 2024. № 3. С. 29–38. URL: <https://doi.org/10.31558/2519-2949.2024.3.4> (дата звернення: 11.07.2024).
6. Виклики і загрози дестабілізації суспільно-політичної системи України: матеріали науково-практичного семінару (Київ, 11 травня 2022 р.) К / за ред. Г. П. Ситника, Л. М. Шипілової. – Київ : Навч.-наук. ін-т публ. упр. та держ. служби Київ. нац. ун-ту імені Тараса Шевченка, 2022. 190 с.
7. Вплив російської пропаганди на інформаційний суверенітет країн Європи / Міненко Є., Борсук А. // *Наукові праці Міжрегіональної Академії управління персоналом. Політичні науки та публічне управління*. 2024. № 1(73). С. 61–66. URL: [https://doi.org/10.32689/2523-4625-2024-1\(73\)-9](https://doi.org/10.32689/2523-4625-2024-1(73)-9) (дата звернення: 13.08.2024).

8. Гапоненко В.А. Зв'язки з громадськістю: навч. посібник: КНЕУ, 2015. — 238 с. ISBN 978-966-483-991-1

9. Годецька Т. Застосування штучного інтелекту в інформаційно-аналітичній діяльності. *Розбудова єдиного відкритого інформаційного простору освіти впродовж життя* : Шостий Міжнар. науково-практ. WEB-форум, м. Київ-Харків, 26 берез. 2024 р.

10. Гончарова К., Довженко О. Захист інформаційного простору: що пропонує Мінкульт і що на це кажуть медійники. *детектор медіа*. URL: <https://detector.media/community/article/172482/2019-11-16-zakhyst-informatsiynogo-prostoru-shcho-proponuie-minkult-i-shcho-na-tse-kazhut-mediynyky/>.

11. Горова С. В. Проблеми інформаційної безпеки в соціальних мережах. *Боротьба з організованою злочинністю і корупцією (теорія і практика)*. 2014. № 1 (32). С. 136–140.

12. Гурковський В., Соловійов С. Цифровізація стратегічних комунікацій на прикладі реалізації реформ. *Public management*. 2019. Т. 16, № 1. С. 47–57. URL: <https://doi.org/10.32689/2617-2224-2019-16-1-47-57> (дата звернення: 01.07.2024).

13. Демократія, права і свободи громадян та медіаспоживання в умовах війни. 2022. 59 с.

URL: https://www.kiis.com.ua/materials/pr/20220817_z/%D0%94%D0%BE%D1%81%D0%BB%D1%96%D0%B4%D0%B6%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1%8F%20%D0%94%D0%B5%D0%BC%D0%BE%D0%BA%D1%80%D0%B0%D1%82%D1%96%D1%8F%2C%20%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B0%20%D1%96%20%D1%81%D0%B2%D0%BE%D0%B1%D0%BE%D0%B4%D0%B8%20%D0%B3%D1%80%D0%BE%D0%BC%D0%B0%D0%B4%D1%8F%D0%BD%20%D1%82%D0%B0%20%D0%BC%D0%B5%D0%B4%D1%96%D0%B0%D1%81%D0%BF%D0%BE%D0%B6%D0%B8%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F%20%D0%B2%20%D1%83%D0%BC%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1

[%85%20%D0%B2%D1%96%D0%B9%D0%BD%D0%B8.pdf](#) (дата звернення: 17.10.2024).

14. Дібікова Ю. С. Медіаграмотність як компонента інформаційної безпеки в умовах гібридної війни: український контекст. *Сучасне суспільство: політичні науки, соціологічні науки, культурологічні науки*. 2023. Т. 2, № 27. С. 67–77. URL: <https://doi.org/10.34142/24130060.2023.27.2.06> (дата звернення: 28.07.2024).

15. Дяк Т. П., Грицюк Ю. І., Горват П. П. Проблема виявлення фейкових новин на веб-сайтах мережі Інтернет. *Scientific Bulletin of UNFU*. 2022. Т. 32, № 6. С. 78–94. URL: <https://doi.org/10.36930/40320612> (дата звернення: 18.10.2024).

16. Електронне врядування в Україні: аналіз та рекомендації. Результати дослідження / О.А. Баранов та ін. за ред. І.Г. Малюкової. Київ: Поліграф-Плюс, 2007. 254 с

17. Етичні аспекти кризової комунікації / Гусак О. П. // Вісник Харківської державної академії культури. 2012. Вип. 35. С. 196.

18. Запровадження комунікації органів державної влади : зб. мат-лів наук.-практ. конф. / упоряд. А.В. Баровська. – К. : Фенікс, 2016. – 192 с. ISBN 978-966-554-263-6.

19. Зіньковська В. О. Окремі аспекти протидія дезінформації в умовах російської агресії проти України. *Протидія дезінформації в умовах російської агресії проти України: виклики і перспективи*. 2023. URL: <https://doi.org/10.32782/ppss.2023.1.87> (дата звернення: 09.10.2024).

20. Інформаційна війна у медіапросторі сучасного суспільства / О. Г. Данильян, О. П. Дзьобань // Вісник Національного юридичного університету імені Ярослава Мудрого. Серія : Філософія, філософія права, політологія, соціологія. - 2022. - № 3. - С. 11-29

21. Інформаційна війна і Україна [Електронний ресурс] / Я. Й. Малик. // Демократичне врядування. - 2015. - Вип. 15. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeVr_2015_15_3.

22. Інформаційна війна та роль мас-медіа в міжнародних конфліктах / М. О. Кондратюк // Вісник Харківської державної академії культури. - 2013. - Вип. 41. - С. 108-113.
23. Інформаційна війна. *Енциклопедія Сучасної України*. URL: <https://esu.com.ua/article-12460> (дата звернення: 13.06.2024).
24. Інформаційна війна, пропаганда та пр: такі схожі й такі різні... / С. Шпилик // Галицький економічний вісник. - 2014. - № 4. - С. 178-188
25. Історія зв'язків із громадськістю : конспект лекцій / укладач Н. С. Подоляка. – Суми : Сумський державний університет, 2016. – 158 с.
26. Історія реклами і зв'язків з громадськістю: Практикум: навч. посіб. для студ. спеціальності 061 «Журналістика», освітньої програми «Реклама і зв'язки з громадськістю» / КПІ ім. Ігоря Сікорського ; уклад.: Т. В. Фісенко, О. О. Балюк – Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2021. – 62 с.
27. Карпчук Н., Юськів Б. Комунікаційна діяльність суспільства vs комунікаційна діяльність влади. *Public communication in science: philosophical, cultural, political, economic and its context*. 2020. URL: <https://doi.org/10.36074/15.05.2020.v3.41> (дата звернення: 01.09.2024).
28. Комунікації, інформування, прозорість: як створити основу партисипації | Cedos. *Cedos*. URL: <https://cedos.org.ua/events/komunikacziyi-informuvannya-prozorist-yak-stvoryty-osnovu-partyypacziyi/> (дата звернення: 10.07.2024).
29. Комунікаційний процес як елемент інформаційної війни та впливу на маси / С. А. Стародуб // Держава та регіони. Серія : Соціальні комунікації. - 2019. - № 2. - С. 17-20.
30. Комунікаційні стратегії: цілі розробки і використання / О. О. Красноручський // Наукові праці Національного університету харчових технологій. - 2014. - Т. 20, № 6. - С. 93-98.
31. Коник Д. Стратегічні комунікації : посіб. для держ. службовців. Київ : Обнова комп., 2016. 256 с.

32. Кормич Б. А. Інформаційна безпека: організаційно-правові основи : навч. посіб. для студ. ВНЗ. Київ : Кондор, 2008. 384 с.
33. Кризові комунікації в умовах надзвичайних ситуацій / В. М. Овсяник // Вісник Національної академії державного управління при Президентові України. Серія : Державне управління. - 2018. - № 2. - С. 105-111. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/vnaddy_2018_2_17.
34. Кризові комунікації як напрям реалізації стратегічних комунікацій у силах оборони України [Електронний ресурс] / Є. М. Гарькавий // Політичне життя. - 2019. - № 3. - С. 64-70. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/pollife_2019_3_12
35. Кризові ситуації, кризові комунікації й пошук нового формату управлінських практик [Електронний ресурс] / Л. М. Хижняк, К. В. Хижняк // Соціальні технології: актуальні проблеми теорії та практики. - 2017. - Вип. 76. - С. 166-173. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/stapttp_2017_76_20
36. Кручек В.А. Психолого-педагогічні основи міжособистісного спілкування: навчальний посібник. – К. : НАКККіМ, 2011. – 291 с. ISBN 978-966-452-038-3
37. Курбан О.В. Сучасні інформаційні війни в мережевому он-лайн просторі [Текст]: навчальний посібник / О.В.Курбан. – Київ: ВІКНУ, 2016. - 286 с.
38. Лобова О. Методологія вимірювання та оцінки ефективності стратегічних комунікацій. 23 с. URL: <https://spravdi.gov.ua/wp-content/uploads/2023/12/analitychnyj-posibnyk.pdf> (дата звернення: 03.11.2024).
39. Маніпулятивний вплив ЗМІ на свідомість в умовах інформаційної війни / О. Росінська // Вісник Львівського університету. Серія : Журналістика. - 2019. - Вип. 46. - С. 318-324
40. Медіаграмотність та емоційна стійкість населення України у контексті протидії російській агресії. / Юрій А. О. // *Протидія дезінформації в умовах російської агресії проти України: виклики і перспективи*. 2023. URL: <https://doi.org/10.32782/ppss.2023.1.80> (дата звернення: 08.08.2024).

41. Медіаграмотність у контексті забезпечення інформаційно-психологічної безпеки в умовах гібридної війни: результати теоретичного аналізу / Заріцька Н. М. // *Науковий вісник Ужгородського національного університету. серія: психологія.* 2022. № 4. С. 150–154. URL: <https://doi.org/10.32782/psy-visnyk/2021.4.29> (дата звернення: 11.10.2024).

42. Медіаспоживання українців: другий рік повномасштабної війни. 2023. 18 с. URL: https://www.oporaua.org/polit_ad/mediaspozhyvannia-ukrayintsiv-drugii-rik-povnomasshtabnoyi-viini-24796 (дата звернення: 17.10.2024).

43. Методичні рекомендації щодо практичного впровадження Закону України «Про доступ до публічної інформації» / [М. В. Лациба, О. С. Хмара, В. В. Андрусів [та ін.]; Укр. незалеж. центр політ. дослідж. – К. : [Агентство «Україна»], 2011. – 144 с. ISBN 978–966–2157–57–4.

44. Механізми протидії інформаційним загрозам зовнішніх джерел / Ткачук Т.Ю. // *Вісник НТУУ КПІ. Політологія. Соціологія. Право.* Випуск ½ (33/34) 2017. Ст. 242-246. URL: <https://visnyk-ppsp.kpi.ua/article/download/152701/151787/330063>.

45. Моделі державного регулювання діяльності засобів масової комунікації у країнах Європейського Союзу: регіональний аспект / А. В. Кострубичка // *Університетські наукові записки.* - 2014. - № 3. - С. 204-210.

46. Модель ефективної комунікації у сфері публічного управління та адміністрування: структурно-функціональний аспект [Електронний ресурс] / В. С. Загорський, С. Н. Ганущин. // *Демократичне врядування.* - 2016. - Вип. 16-17. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeVr_2016_16-17_3

47. Москаленко В.В. Соціальна психологія. Видання 2ге, виправлене та доповнене – К.: Центр учбової літератури, 2008. – 688 с. ISBN 978-966-364-591-9

48. Москович М. Протидія маніпуляціям: ефективні стратегії : thesis. 2018. URL: <http://essuir.sumdu.edu.ua/handle/123456789/67084> (дата звернення: 07.10.2024).

49. Насібович В. В. Протидія дезінформації під час російсько-української війни. *Протидія дезінформації в умовах російської агресії проти України: виклики і перспективи.* 2023. URL: <https://doi.org/10.32782/ppss.2023.1.92> (дата звернення: 11.09.2024).

50. Обласова О.І. Специфіка PR-технологій у державній політиці США часів "Нового курсу". Наукові записки [Української академії друкарства]. Серія : Соціальні комунікації. - 2015. - № 1. - С. 79-88. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nzck_2015_1_12

51. Основні напрями державної інформаційної політики в Україні [Електронний ресурс] / В. Негодченко // Підприємництво, господарство і право. - 2016. - № 4. - С. 77-81. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pgip_2016_4_15.

52. Періоди розвитку державної інформаційної політики України: зміст і хронологічні межі [Електронний ресурс] / В. Дрешпак // Державне управління та місцеве самоврядування. - 2014. - Вип. 1. - С. 3-14. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/dums_2014_1_3

53. Підгорна А. Імерсивні технології: новий вимір наукової комунікації. *AR BOOK.* URL: <https://arbook.info/imersyvni-tehnologiyi-novyj-vymir-naukovoyi-komunikacziyi/> (дата звернення: 15.11.2024).

54. Почепцов Г. Сучасні інформаційні війни. - Київ : Києво-Могилян. акад., 2015. - 496 с.

55. Практика публічних комунікацій для об'єднаних громад. Агентство США з міжнар. розвитку. URL: https://decentralization.ua/uploads/library/file/8/PublicCommunicationsPractice_DOBRE_Final.pdf.

56. Прибитько М. Д. Система виявлення фейкових новин за допомогою Data Science : thesis. 2020. URL: <http://ir.stu.cn.ua/123456789/23417> (дата звернення: 08.08.2024).

57. Про доступ до публічної інформації: Закон України від 13.01.2011 р. № 2939-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text>

58. Про електронні комунікації: Закон України від 16.12.2020 № 1089-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1089-20#Text>
59. Про застосування персональних спеціальних економічних та інших обмежувальних заходів (санкцій): Рішення РНБО України від 28 квітня 2017 року. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/n0004525-17#Text>
60. Про інформацію: Закон України від 02.10.1992 р. № 2657-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text>
61. Про медіа: Закон України від 13.12.2022 р. № 2849-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2849-20/ed20240211#Text>
62. Про рішення Ради національної безпеки і оборони України від 15 жовтня 2021 року "Про Стратегію інформаційної безпеки": УКАЗ ПРЕЗИДЕНТА УКРАЇНИ №685/2021 від 28.12.2021 р. URL: <https://www.president.gov.ua/documents/6852021-41069>.
63. Про рішення Ради національної безпеки і оборони України від 28 квітня 2017 року "Про застосування персональних спеціальних економічних та інших обмежувальних заходів (санкцій)": УКАЗ ПРЕЗИДЕНТА УКРАЇНИ №133/2017. URL: <https://www.president.gov.ua/documents/1332017-21850>
64. Про Стратегію інформаційної безпеки: Рішення Ради національної безпеки і оборони України від 15.10.2021 р. URL: <https://www.president.gov.ua/documents/6852021-41069>.
65. Про телебачення і радіомовлення: Закон України від 21.12.1993 р. № 3759-XII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3759-12#Text>
66. Проект Закону про внесення змін до деяких законів України щодо регулювання діяльності платформ спільного доступу до інформації, через які поширюється масова інформація № 11115 від 25.03.2024. URL: <https://itd.rada.gov.ua/billInfo/Bills/Card/43884>.
67. Романовський О. Г. Основи публік рилейшнз : навчальний посібник для студентів спеціальностей 053 «Психологія» та 074 «Публічне управління та адміністрування» / О.Г. Романовський, Н.В. Серeda, Є.В. Воробйова. – Харків : НТУ «ХП», 2017. – 176 с.

68. Семенюк О.А., Паращук В.Ю. Основи теорії мовної комунікації : навч. посіб.: ВІД «Академія», 2010. — 240 с. (Серія «Альма-матер»). ISBN 978-966-580-310-2 ISBN 978-966-580-328-7
69. Сидоренко Н. Державний портал «дія» - шляхи удосконалення сфери надання адміністративних послуг. *Наукові перспективи (Naukovi perspektivi)*. 2021. № 9 (15). URL: [https://doi.org/10.52058/2708-7530-2021-9\(15\)-227-238](https://doi.org/10.52058/2708-7530-2021-9(15)-227-238) (дата звернення: 03.08.2024).
70. Синоруб Г. Мобільні технології та сучасний медіатекст. Львівський національний університет імені Івана Франка, 2019. URL: <https://doi.org/10.30970/vjo.2019.46.10063> (дата звернення: 08.12.2024).
71. Соціальний капітал: сутність, значення, взаємозв'язок з іншими формами капіталу / О. Грішнова, Н. Полив'яна // Україна: аспекти праці. - 2009. - № 3. - С. 19-24.
72. Соціальні мережі як середовище політичної комунікації / Зуйковська А. А. // *Наукові записки інституту політичних і етнонаціональних досліджень ім. І.Ф. кураса НАН України*. 2014. № 1 (69), січ. - лют. С. 272–280.
73. Стратегічні комунікації ЄС: протидія деструктивним впливам [Текст]: кол. моногр. / за заг. ред. д-ра політ. наук, проф. Н. Карпчук. -Луцьк : Вежа-Друк, 2023. - 308 с. ISBN 978-966-940-489-3
74. Сучасна інформаційна війна та її обрис / В. К. Медведєв, Ю. Ф. Кучеренко, Р. М. Гузько // Системи озброєння і військова техніка. - 2008. - № 1. - С. 52-54.
75. Тихомирова Є.Б. Зв'язки з громадськістю: Навчальний посібник. – Київ: НМЦВО, 2001 – 560 с.
76. Українська Л. Державне регулювання інформаційного простору. *Adaptive management theory and practice economics*. 2022. Т. 13, № 26. URL: [https://doi.org/10.33296/2707-0654-13\(26\)-04](https://doi.org/10.33296/2707-0654-13(26)-04) (дата звернення: 08.12.2024).
77. Український Центр протидії дезінформації. URL: <https://cpd.gov.ua/>.
78. Участь громадськості в процесі прийняття рішень. Огляд стандартів та практик у країнах – членах Ради Європи. Страсбург, 2016.

URL: https://www.kmu.gov.ua/storage/app/sites/1/17-civik-2018/rubrik_rekomehdation/civik_Europe_2016.pdf (дата звернення: 12.07.2024).

79. Форми впливу на громадську думку в процесі інформаційної війни / А. Г. Стадник // Соціальні технології: актуальні проблеми теорії та практики. - 2016. - Вип. 69-70. - С. 216-223

80. Центр стратегічних комунікацій та інформ. безпеки. Штучний інтелект і дезінформація: можливості та ризики в умовах війни. *Ukrinform*. URL: <https://www.ukrinform.ua/rubric-technology/3691961-stucnij-intelekt-i-dezinformacia-mozlivosti-ta-riziki-v-umovah-vijni.html> (дата звернення: 07.11.2024).

81. Чубук О. Л. Організація роботи прес-служби : навчально-методичний посібник (для студентів денної форми навчання). Національний університет «Одеська юридична академія» – Одеса, 2020. – 52 с. DOI 10.32837/11300.14724.

82. Чубук О. Л. Журналістика воєнного часу. Кондор, 2024. 96 с.

83. Danylyk V., Vysotska V., Nazarkevych M. Disinformation, fakes and propaganda identification methods in mass media based on machine learning. *Cybersecurity: education, science, technique*. 2024. Т. 1, № 25. С. 449–467. URL: <https://doi.org/10.28925/2663-4023.2024.25.449467> (дата звернення: 02.08.2024).

84. EUvsDisinfo | Виявлення й аналіз дезінформації та підвищення обізнаності щодо неї - EU vs Disinfo. *EU vs Disinfo*. URL: <https://euvsdisinfo.eu/ua/> (дата звернення: 21.11.2024).

85. Husakovska T., Voit B. Key message as a basis for strategic communication. *Galician economic journal*. 2024. Т. 87, № 2. С. 175–180. URL: https://doi.org/10.33108/galicianvisnyk_tntu2024.02.175 (дата звернення: 07.08.2024).

86. Hutsuliak D. M. The role of information and media technologies as a tool of hybrid warfare. *"Scientific notes of V. I. vernadsky taurida national university"*,

series: "philology. journalism". 2024. Т. 2, № 3. С. 52–58. URL: <https://doi.org/10.32782/2710-4656/2024.3.2/09> (дата звернення: 08.07.2024).

87. Kyiashko Y. Фактчекінг як інструмент протидії маніпулятивному впливу електронних змі. Ivan Franko National University of Lviv, 2019. URL: <https://doi.org/10.30970/vjo.2019.45.9976> (дата звернення: 17.10.2024).

88. Litvinchuk I. S. Disinformation in social networks: countermeasure algorithms. "Scientific notes of V. I. vernadsky taurida national university", series: "philology. journalism". 2023. Т. 2, № 1. С. 181–186. URL: <https://doi.org/10.32782/2710-4656/2023.1.2/29> (дата звернення: 17.10.2024).

89. Mudra I., Kukharska O. Chat bots as a tool for popularization of media materials. *Bulletin of lviv polytechnic national university: journalism*. 2021. Т. 1, № 2. С. 69–75. URL: <https://doi.org/10.23939/sjs2021.02.069> (дата звернення: 21.09.2024).

90. Podorozhna T. S. Ensuring information security of Ukraine in the conditions of modern challenges and threats from the Russian Federation. *Analytical and Comparative Jurisprudence*. 2023. № 6. С. 491–497. URL: <https://doi.org/10.24144/2788-6018.2023.06.85> (дата звернення: 12.10.2024).

91. Romanyuk O., Kovalenko I. Mass media in the context of interaction between the state and civil society in the information sphere. *Вісник Книжкової палати*. 2021. № 7. С. 18–22. URL: [https://doi.org/10.36273/2076-9555.2021.7\(300\).18-22](https://doi.org/10.36273/2076-9555.2021.7(300).18-22) (дата звернення: 12.09.2024).

92. Shevchenko V. FactCheking and verification in the journalism activity. *Obraz*. 2018. Т. 1(27). С. 140–153. URL: [https://doi.org/10.21272/2415-8496-2018-1\(27\)-140-153](https://doi.org/10.21272/2415-8496-2018-1(27)-140-153) (дата звернення: 04.09.2024).

93. Shkyrta I., Lazar V. Big data technology: essence, business opportunities. *Scientific Bulletin of Mukachevo State University. Series "Economics"*. 2019. № 2(12). С. 51–56. URL: [https://doi.org/10.31339/2313-8114-2019-2\(12\)-51-56](https://doi.org/10.31339/2313-8114-2019-2(12)-51-56) (дата звернення: 01.07.2024).

94. Vovk V. Fakes as a Threat to National Security in the Conditions of a Hybrid War. *Filosofs'ki ta metodologični problemi prava*. 2022. Т. 24, № 2. С. 80–85.
URL: <https://doi.org/10.33270/02222402.80> (дата звернення: 15.09.2024).