

Є. О. Івасюк, аспірант кафедри адміністративного та фінансового менеджменту Національного університету «Львівська політехніка»

ФАКТОРИ ВПЛИВУ НА КОМУНІКАЦІЮ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ ПІД ЧАС ПОВНОМАСШТАБНОЇ ВІЙНИ В УКРАЇНІ

Стаття аналізує ключові фактори, що впливають на комунікацію органів публічної влади України під час повномасштабної війни. У контексті збройного конфлікту ефективна комунікація стає критично важливою для забезпечення стабільності, безпеки та підтримки громадського духу. Дослідження виявляє внутрішні та зовнішні фактори, які визначають ефективність комунікаційних стратегій. Стаття розглядає ключові зміни у медіаспоживанні громадян України після початку повномасштабної війни у 2022 році. Дослідження вказує на значний ріст смартфонів у користувачів, як основного засобу доступу до інтернету, і підвищення популярності Telegram-каналів як основного джерела новин. За результатами аналізу, кількість споживачів суспільно-політичного контенту у месенджерах значно зросла. Зміни в медіаспоживанні викликали необхідність адаптації у сфері публічного управління, що стало причиною запуску спеціалізованих освітніх програм та проєктів з кризової комунікації й протидії дезінформації для державних службовців. Наголошено на ролі медіаграмотності в умовах інформаційної війни та її впливу на загальний комунікаційний процес. Особлива увага приділяється здатності громадян розрізняти фейки та спеціальні інформаційно-психологічні операції (ІПСО). Проведено ретроспективний аналіз змін у комунікаційних процесах органів публічної влади України після початку повномасштабної війни, встановлюючи причинно-наслідкові зв'язки між особами та елементами комунікаційного процесу. Представлено узагальнені фактори впливу на комунікацію, зокрема такі, як: рівень медіаграмотності, зміни в медіаспоживанні, технічні можливості, інформаційна війна, емоційний стан громадян. Систематизовано реакції та заходи у сфері публічного управління, що стали наслідком впливу воєнних дій. Дослідження підкреслює необхідність адаптації комунікаційних стратегій у кризових умовах для забезпечення ефективного управління та підтримки громадського довір'я до владних структур. Результати дослідження підкреслюють необхідність адаптивних та проактивних підходів у комунікації під час кризових ситуацій для досягнення цілей національної безпеки та громадського добробуту.

Ключові слова: органи публічної влади, комунікація, фейки, інформаційно-психологічні операції, медіаспоживання, медіаграмотність.

Ye. O. Ivasiuk. Factors influencing the communication of public authorities during the full-scale war in Ukraine

The article analyzes the key factors influencing the communication of Ukrainian public authorities during the full-scale war. In the context of armed conflict, effective communication becomes critically important for ensuring stability, security, and maintaining public morale. The study identifies internal and external factors that determine the effectiveness of communication strategies. The article examines the key changes in media consumption by Ukrainian citizens since the onset of the full-scale war in 2022. The research indicates a significant growth of smartphones among users as the main means of accessing the Internet, and an increase in the popularity of Telegram channels as the main source of news. According to the analysis, the number of consumers of socio-political content in messengers has significantly increased. Changes in media consumption have necessitated adaptations in public administration, leading to the launch of specialized educational programs and projects on crisis communication and countering disinformation for public servants. The role of media literacy in the context of the information war and its impact on the overall communication process is emphasized. Special attention is paid to citizens' ability to distinguish between fake news and special information-psychological operations (IPSO). A retrospective analysis of changes in the communication processes of Ukrainian public authorities since the beginning of the full-scale war establishes cause-and-effect relationships between individuals and elements of the communication process. Generalized factors influencing communication are presented, in particular, such as: the level of media literacy, changes in media consumption, technical capabilities, information war, and the emotional state of citizens. Reactions and measures in the field of public administration, resulting from the impact of military actions, are systematized. The study emphasizes the necessity of adapting communication strategies in crisis conditions to ensure effective governance and maintain public trust in authorities. The findings highlight the need for adaptive and proactive communication approaches during crises to achieve national security and public welfare goals.

Key words: public authorities, communication, fakes, information and psychological operations, media consumption, media literacy.

Постановка проблеми. В умовах повномасштабної війни значення ефективної комунікації органів публічної влади зростає в рази. Вона стає інструментом підтримання суспільної стабільності, забезпечення безпеки та координації дій населення. Недостатня або некоректна комунікація може призвести до паніки, дезінформації та втрати довіри до влади. Військові дії супроводжуються активними інформаційними атаками з боку противника. Дослідження впливу на комунікацію органів публічної влади дозволяє виявити та нейтралізувати дезінформаційні

загрози, забезпечуючи захист інформаційного простору держави. Під час війни населення стикається зі значними психологічними навантаженнями та стресом. Ефективна комунікація органів влади сприяє підтримці морального духу населення, надає необхідну інформацію та підтримку, що є важливим для збереження соціальної стабільності.

Військові дії вимагають швидкої та скоординованої реакції від органів публічної влади. Дослідження факторів, які впливають на ефективність комунікації, допомагає розробити стратегії, що забезпечують оперативну та точну передачу інформації, необхідної для прийняття рішень. Під час війни довіра до органів влади є критично важливою. Аналіз факторів впливу на комунікацію дозволяє виявити недоліки та покращити взаємодію між владою та громадянами, що сприяє зміцненню довіри та підтримки населення.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Дослідження комунікації органів публічної влади під час повномасштабної війни в Україні охоплюють широкий спектр питань, включаючи політичні рішення, інформаційну безпеку, психологічний вплив, роль медіа, правове регулювання та міжнародну співпрацю. Розуміння та аналіз цих факторів є критично важливими для ефективного управління комунікацією в кризових умовах. Як зазначають науковці С. Гайдученко та Б. Жуков [1], важливість інформації в сучасному суспільстві неможливо недооцінити, а у зв'язку з тим, що подача цієї інформації відбувається за допомогою засобів масової комунікації (ЗМК), питання взаємодії публічної влади з ЗМК набуває неабиякої актуальності. На думку О. Третяк [2], публічна сфера політики відзначається надзвичайним динамізмом, постійним оновленням, рухом і зміною її складових частин (політичних акторів). Успішність держави в проведенні реформ залежить від компетенцій органів публічної влади, реалізованих на підставі компетентних дій публічних службовців у процесі комунікації із суспільством (Г. Дзяна, М. Андріїв [3]).

Науковці А. Войтенко, М. Плотнікова та О. Булуй у своєму дослідженні [4] обґрунтовують, що з одного боку, існує необхідність певного контролю інформації з боку органів влади та управління з метою формування засад національної інформаційної безпеки, а з іншого, – запобігання появі негативної реакції з боку суспільства, що може знизити рівень довіри до влади та демократичних основ інформаційного простір. Це є особливо актуальним під час війни, коли інформаційна безпека набуває критичного значення для підтримки стабільності та морального духу населення. Російсько-українська війна актуалізувала специфічні фактори, які є ще недостатньо дослідженими, що потребує подальшого вивчення. Ці фактори включають у себе особливі виклики та умови, що виникли внаслідок воєнних дій, та вимагають глибшого аналізу для розробки ефективних стратегій комунікації органів публічної влади.

Метою статті є розгляд, систематизація та узагальнення основних факторів впливу на комунікацію органів публічної влади, що сформувалися з початком повномасштабного російського вторгнення в Україну 24 лютого 2022 року, та розгляд реакцій на них, що відбулись в комунікації у сфері публічного управління.

Виклад основного матеріалу. Щоб зрозуміти як війна вплинула на комунікацію органів публічної влади, слід окреслити вагомі зміни серед основних елементів комунікаційного процесу, що сталися з початком повномасштабної війни, і встановити причинно-наслідкові зв'язки між елементами та їх вплив на комунікаційний процес загалом, враховуючи контекст та часові проміжки. Відзначимо, що до основних елементів комунікаційного процесу можна віднести: органи публічної влади, громадян, повідомлення, контекст ситуації, навколишнє середовище, канали комунікації тощо [5; 6].

Отже, перш за все варто звернути увагу на громадян, як на учасників комунікаційного процесу. І оскільки мова йде саме про комунікацію, слід розглянути основні індикатори в цій сфері, а саме: медіаспоживання та медіаграмотність.

До ключових змін, що сталися після 24 лютого 2022 року в медіаспоживанні, можна віднести такі:

- серед пристроїв для доступу в інтернет абсолютним лідером є смартфони – 96% користувачів. Така тенденція зумовлена мобільністю точок доступу та зручністю використання девайса через постійне переміщення громадян з початком повномасштабної війни [7];

- до головних джерел новин наразі належать Telegram-канали [8];

- у порівнянні з 2020 роком, у 2022 році кількість споживачів суспільно-політичного контенту у месенджерах зросла у 2,5 рази (від 19% до 49%) [7];

- до 24 лютого 2022 року громадяни, як правило, не цікавились новинами, приділяли їм дуже мало часу, оскільки більшість часу займав розважальний контент. Проте після початку повномасштабного вторгнення українці повністю перемкнулися на споживання якомога більше інформації про війну із абсолютно різних джерел [8]. Про це також свідчать рейтинги трендів Google 2021-2023 [9].

Як видно з наведених даних, відбулось переформатування потреб, обігу споживання в цілому, та доступу до інформації й комунікаційних інструментів зі сторони громадян. Сформувалася смартфоно-центрична екосистема комунікації. Це, зі свого боку, вимагало реакції та змін зі сторони другого учасника комунікаційного процесу – сфери публічного управління. І ці зміни, звісно ж, відбулись, оскільки злам в каналах комунікації та вподобаннях громадян перетворювали минулу екосистему на менш ефективну. Про це свідчать такі висновки:

1. Попит породив пропозицію.

Представники публічної влади скористалися правилом маркетингу «йди туди, де є аудиторія» і зазнали успіху: у 2022 році відбувається пікове зростання соціальних мереж і Telegram-каналів публічних службовців завдяки перебудові екосистеми комунікації [10]. Менш популярні до цього голови обласної державної адміністрації (ОДА) стають медіазірками та формують собою – за кількістю підписників – ледь не повноцінні медіа [11]. Наприклад, Віталій Кім, голова Миколаївської обласної військової адміністрації, зібрав у своєму Telegram-каналі майже мільйон підписників у 2022 році. Його популярність – не лише результат його харизми та оптимістичного підходу, а й здатності наочно демонструвати дії місцевої влади в боротьбі з окупантами на каналі. Використання Telegram представниками влади дало можливість застосовувати більш доступну та просту мову, що сприяло відчуттю близькості влади до громадян та навіть перетворилося на культурний феномен.

2. Потреба в цифрових та комунікаційних компетенціях.

За підсумками 2022 року було проведено аналіз щодо визначення індивідуальних потреб у професійному навчанні серед понад 139 тисяч державних службовців [12]. Найбільшу потребу державні службовці категорії «Б» визначили в удосконаленні таких професійних компетентностей (у відсотках до визначених потреб): цифрова грамотність – 16,7%, комунікація та взаємодія – 11,2%. Аналіз індивідуальних програм державних службовців категорії «А» показав, що у 2023 році пріоритетним для представників вищого корпусу державної служби є удосконалення таких компетентностей, як: цифрова грамотність – 3 місце, комунікація і взаємодія – розділяє 5-6 місце з «прийняттям ефективних рішень». За даними дослідження видно, що попит на компетенції в цифровій та комунікаційній сферах займає пріоритетні позиції. Це свідчить про те, що зіткнувшись з новосформованими викликами воєнного часу й змінами в екосистемі комунікації громадян, публічні управлінці усвідомили брак навичок та вмінь саме у цифровій комунікації.

3. Спеціалізовані освітні програми навчання для державних службовців.

З метою протистояння комунікаційним викликам, що сформувались перед публічними управліннями й як реакція на запит у навчанні цифрової грамотності та комунікації, було створено ряд короткотермінових спеціалізованих освітніх програм саме для держслужбовців та представників місцевої влади. За тематикою та компетенціями освітні програми можна розділити на такі сектори:

– кризова комунікація, а саме комунікація в кризових ситуаціях з громадянами, що перебувають в стані емоційного напруження;

– інформаційна стійкість та протидія дезінформації;

– цифрова грамотність;

– комунікаційна компетентність.

Серед наймасштабніших хочеться привести такі освітні проекти:

– на базі Дія.Освіта [13] презентовано нові освітні серіали з питань кризової комунікації та цифрової грамотності для публічних службовців. Вони стали у пригоді як державним, так і посадовим особам місцевого самоврядування, і відтоді допомагають ефективно реагувати на виклики, пов'язані з війною [14];

– запрацювала «Школа протидії дезінформації», що має на меті навчати українських публічних управлінців використанню ключових повідомлень та наративів у комунікаціях, щоб тримати «інформаційний фронт» і сприяти розбудові інформаційної стійкості України [15];

– започатковано проєкт «Вивчай та розрізняй: посилення стійкості та протидія дезінформації під час війни» (2022-2023) [16].

Війна виявила приховані прогалини в медіаграмотності громадян, які відповідно спричинили зміни в комунікації та реакціях на певні явища й події у суспільстві.

Згідно даних дослідження «Індекс медіаграмотності українців: 2020-2022», проведеного дослідницькою агенцією «New Image Marketing Group» за підтримки Детектор медіа та Міністерства закордонних справ Королівства Данія в Україні, група населення з низьким рівнем медіаграмотності складає 6%. Варто згадати, що рівень медіаграмотності залежить від віку, рівня освіти, добробуту, місця проживання. Серед аудиторії з низьким рівнем медіаграмотності переважають старші вікові групи: 42% складають особи у віці 56-65 років, 33% – мешканці сіл, 66% – взагалі не користуються інтернетом [7].

Звісно ж, дані категорії громадян не можна залишати «за бортом» комунікації представників та органів публічної влади. Що у відповідь формує потребу інклюзивної комунікації стосовно громадян з низькою медіаграмотністю, обмеженим доступом до інтернету та технологій, загального розвитку та стану цифрової інфраструктури в регіоні з урахуванням ушкодження від бойових дій. Це мало свій вплив на комунікаційний процес, а особливо на канали комунікації.

Шведсько-український проєкт PROSTO спільно з Всеукраїнською Асоціацією об'єднаних територіальних громад (ОТГ) провели дослідження стану інформування і залучення жителів громад в умовах воєнного стану. Згідно з дослідженням можна встановити, що в умовах війни зросла роль старост як «комунікаторів». Адже

другим за популярністю інструментом інклюзивного донесення інформації та залучення населення стала робота органів влади саме через них (21%). Серед інструментів присутні: окремі сторінки та групи в соціальних мережах в кожному окрузі старост, дошки оголошень, особисте спілкування з жителями, які не мають доступу до інтернету [17].

Тож можна засвідчувати факт набуття нових ролей і розширення функціонала представниками публічного управління. Проте в такому випадку слід зазначити, що важливим завданням на майбутнє для органів місцевого самоврядування та державних органів влади на місцях стає навчання старост, соціальних працівників та інших посадових осіб саме практичних навичок щодо інформування, комунікації та розпізнавання дезінформації. Це надасть змогу ефективно взаємодіяти та навчати медіаграмотності вразливі категорії громадян і перетворить представників влади, які працюють безпосередньо на місцях, на ще більш ефективний канал комунікації.

Якщо ж брати до уваги медіаграмотність в контексті інформаційної війни та її вплив на загальний комунікаційний процес, то варто розглянути такий показник як здатність розрізнити фейки та спеціальні інформаційно-психологічні операції, або ж ПІСО. Згідно опитування USAID-Internews щодо споживання медіа [18], серед обізнаних про існування неправдивих матеріалів лише 14% опитуваних зуміли правильно визначити всі новини. Зазначимо, що це дуже незначний результат, особливо якщо врахувати ту невелику кількість громадян, що переважають інформацію на правдивість [7]. Тому, щоб забезпечити сталу та ефективну комунікацію з громадянами, державні органи запускають програми з медійної грамотності направлені на підвищення навичок і вміннях українського населення розрізнити неправдиву інформацію.

Оскільки медіаграмотність – це інформаційна «протиповітряна оборона» (ППО) проти ворожих інформаційних атак, органи публічної влади беруть курс на інтеграцію медіаграмотності в систему національної безпеки, що відповідно також впливає на комунікацію органів публічної влади в умовах війни [19]. Крім того, зараз ледь не щодня можна спостерігати ефективну роботу органів публічної влади з розвінчання фейків та ворожого ПІСО, і це вже стає комунікаційною рутинною для публічних управлінців на всіх рівнях і в усіх сферах.

Окремо хочеться зупинитися на навколишньому середовищі, як на елементі комунікаційного процесу, а саме на емоційній атмосфері, що панує навколо суб'єктів комунікації. Стрес – це нова пандемія, що «косить» українців. Згідно даних дослідження Київського міжнародного інституту соціології (КМІС) за останні 10 років рівень стресу сягнув максимуму [20]. Повномасштабна війна, безперечно, виступила каталізатором стресу. Дослідження проведене компанією Gradus Research в рамках проекту «Градус суспільства під час війни» засвідчило, що 88% українців відчувають високий рівень стресу через війну [21]. Не будемо викидати тривожність, як показник, рівень якого теж є надзвичайно високим, і у підсумку отримуємо дуже агресивного співрозмовника. Спілкування з такими особами буде деструктивним і надскладним, що суттєво ускладнює комунікацію публічних управлінців з громадянами, адже агресія як онлайн, так і офлайн не принесе позитивного результату. У цій ситуації органи публічної влади взяли курс на розвиток емпатії та емоційної стійкості державних службовців, як чинниках ефективної комунікації. Формуються та проводяться навчальні семінари, тренінги та імплементуються освітні програми. Наприклад, Всеукраїнський освітній онлайн-марафон «Емоційна стійкість публічного службовця» [22]. Окремо варто звернути увагу на програму «Ти як?», створену за ініціативою першої леді Олени Зеленської. Складові цієї програми присвячені етиці взаємодії у період стресу й активно використовуються органами публічної влади на різних рівнях [23].

Не варто оминати увагою технічні аспекти таких елементів комунікаційного процесу, як навколишнє середовище та канали комунікації. Перенесення великої частини інформування та спілкування в онлайн створило технічні фактори впливу на комунікацію публічних управлінців. Серед них: наявність нових моделей телефонів, постійні перебої з електроенергією, наближеність до зони бойових дій з руйнуванням цифрової інфраструктури відповідно. Все це ще більше обмежило доступ в отриманні інформації вразливими категоріями: людьми похилого віку, жителями віддалених від центру населених пунктів тощо [24].

Однак, незважаючи на те, що питання технічного характеру залишаються невирішеними та складними до врегулювання, ця проблематика не залишилась без відповідної реакції зі сторони органів публічної влади. В окремих випадках останні перейшли від комунікації, що передбачає зворотний зв'язок, до інформування про критично важливі для громадян речі. Наприклад, для повідомлення населення у віддалених чи конкретних регіонах застосовується текстове SMS-інформування та технологія Cell broadcast, що працює без мобільного інтернету. До того ж відбувається фізичне, «обличчям до обличчя» інформування громадян, яке з часом набуває все більшого поширення.

Отже, беручи до уваги ретроспективний розгляд змін, що сталися в комунікації з початком повномасштабної війни, та причинно-наслідковий зв'язок між особами й елементами комунікаційного процесу, можна розглянути узагальнені фактори впливу на комунікацію органів публічної влади, спричинені повномасштабною війною (табл. 1).

Зіставлення реакцій, що відбулись в комунікації у сфері публічного управління з урахуванням факторів впливу на ці реакції

Фактори впливу	Виклики	Реакція сфери публічного управління
Рівень медіаграмотності	Сформувалась потреба інклюзивної комунікації стосовно громадян з низькою медіаграмотністю	– набуття нових ролей і розширення функціонала представниками публічного управління. Наприклад, зростання ролі старост та соціальних працівників як «комунікаторів» в процесі інформування та отримання зворотного зв'язку від вразливих категорій жителів.
Зміни в медіаспоживанні	Переформатування екосистеми комунікації на смартфоно-центричну з запитом на певний тип контенту	– пікове зростання соціальних мереж і телеграм каналів публічних управлінців у 2022 році та перебудова екосистеми комунікації на смартфоно-центричну; – становлення голів ОВА як самодостатніх медіа; – зростаючий запит на навчання комунікації та цифрової грамотності серед державних службовців всіх категорій та посадових осіб місцевого самоврядування; – формування сегмента онлайн освіти для публічних управлінців саме з комунікаційних компетенцій та взаємодії онлайн; – набуття непритаманних для себе ролей в суспільстві зі сторони публічних управлінців. Відбулось їх перетворення на «блогерів», що також стали «острівцями спокою», надії та гумору, навіть частково джерелом для формування розважального контенту на кшталт мемів тощо.
Технічні можливості	Перенесення великої частини інформування та комунікації в онлайн створило технічні перешкоди для публічних управлінців, включно з старими моделями телефонів, постійними перебоями з електроенергією та наближеністю до зони бойових дій з наслідками для цифрової інфраструктури. Це додатково ускладнює доступ до інформації для вразливих категорій, таких, як люди похилого віку, мешканці віддалених регіонів та інші.	– зміна фокусу з повноцінної комунікації на інформування та оповіщення альтернативними каналами. Наприклад, для повідомлення населення у віддалених чи конкретних регіонах застосовується текстове SMS-інформування та технологія Cell broadcast, що працює без мобільного інтернету; – фізичне інформування громадян представниками органів влади.
Інформаційна війна	Дезінформація становить загрозу основному активу публічного управління – довірі та сприйнятті громадян. Лише 14% можуть відрізнити фейк від правди, що породжує виклики та загрози.	– інтенсифікація та розгортання навчання медіаграмотності та боротьби з дезінформацією для публічних управлінців всіх рівнів; – щодня можна спостерігати ефективну роботу органів публічної влади з розвінчання фейків та ворожих інформаційно-психологічних операцій, що вже стає комунікаційною рутиною для публічних управлінців на всіх рівнях і в усіх сферах.
Емоційний стан громадян	Війна викликає стрес, тривогу та невпевненість серед населення, що впливає на сприйняття інформації та комунікацію з органами влади.	– органи публічної влади активно працюють над розвитком емпатії та емоційної стійкості державних службовців, як важливих факторів ефективної комунікації, проводячи навчальні семінари, тренінги та реалізуючи освітні програми.

Джерело: складено автором

Висновки та перспективи подальших розвідок. Підсумовуючи, війну слід розглядати як переломний момент у розвитку комунікації органів публічної влади, що створює простір для створення нових екосистем комунікації та запитів на нові комунікаційні та цифрові компетенції. А, власне, ефективність комунікації органів публічної влади залежить від вдалої інтеграції в новоутворену екосистему комунікації та обігу інформації, що склалася серед громадян.

Дослідження факторів впливу на комунікацію органів публічної влади під час повномасштабної війни в Україні має важливе значення для забезпечення ефективного управління, підтримки безпеки та стабільності, а також збереження довіри громадян до державних інституцій у складних умовах воєнного конфлікту. Врахування проаналізованих факторів сприятиме поглибленню розуміння ефективної комунікації під час війни та допоможе

органам публічної влади краще підготуватися до майбутніх викликів, забезпечуючи надійну та своєчасну інформаційну підтримку населення в кризових ситуаціях.

Перспективи подальших досліджень включають кілька напрямів, які можуть суттєво доповнити існуючі знання та сприяти покращенню комунікативних стратегій, зокрема: 1) проведення порівняльного аналізу різних комунікаційних стратегій, застосованих органами публічної влади під час військових дій, для визначення найбільш ефективних підходів. Це дозволить розробити рекомендації щодо оптимізації комунікацій у кризових умовах, та 2) дослідження використання соціальних мереж та інших новітніх технологій у комунікації під час війни. Аналіз впливу цих платформ на поширення інформації, мобілізацію населення та протидію дезінформації.

Список використаних джерел:

1. Гайдученко С.О., Жуков Б.С. Взаємодія органів публічної влади із засобами масової комунікації. Міжнародний науковий журнал «Інтернаука». 2019. № 14(1). С. 25-27.
2. Третяк О.А. Політичні інститути, владні відносини, політичні комунікації та політичні трансформації: контексти взаємодії в класичному поняттєвому просторі публічної сфери політики. *Epistemological studies in philosophy, social and political sciences*. 2023. Vol. 6, Iss. 2. С. 150-157. DOI: 10.15421/342335.
3. Дзяна Г., Андріїв М. Роль комунікації в реалізації компетенцій органів публічної влади. Ефективність державного управління. 2018. Вип. 2. С. 72-79.
4. Войтенко А.Б., Плотнікова М.Ф., Булуй О.Г. Інформаційні технології у комунікації та взаємодії влади, суспільства і бізнесу у публічному управлінні, місцевому самоврядуванні та розвитку підприємництва. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2021. № 2. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1979>. DOI: 10.32702/2307-2156-2021.2.38.
5. Eight Essential Components of Communication. URL: <https://ecampusontario.pressbooks.pub/talkingbusiness/chapter/1-3-eight-essential-components-of-communication>.
6. Дрешпак В.М. Комунікації в публічному управлінні: навч. посіб. Д.: ДРІДУ НАДУ, 2015. 168 с.
7. Індекс медіаграмотності українців: 2020-2022. Аналітичний звіт за результатами комплексного дослідження / ГО «Детектор медіа», 2023. URL: https://detector.media/doc/images/news/58855/ua_report_medialiterasy_indexdm_20-21-22_final.pdf?fbclid=IwAR1f3RUwhFyVRTYsB5aAyQNb8EGCKrP93nG7rVeel_XU8gJ5S24EDmLda8w.
8. Українські медіа, ставлення та довіра у 2023 р. / Опитування USAID-Internews щодо споживання медіа, 2023. URL: <https://internews.in.ua/wp-content/uploads/2023/10/Ukrainian-media-stavlenia-ta-dovira-2023r.pdf>.
9. Тренди Google. Як змінилися пошукові запити українців за рік / РБК-Україна. URL: [https://www.rbc.ua/rus/styler/trendi-google-k-zminilisy-poshukovi-zapiti-1702296909.html](https://www.rbc.ua/rus/styler/trendi-google-k-zminilisy-poshukovi-zapiti-ukrainiv-za-rik-1702296909.html).
10. Денисенко Д. Україна надала урок світу, як треба будувати комунікації під час війни // LB.ua. URL: https://lb.ua/blog/denys_denysenko/509844_ukraina_nadala_urok_svitu_yak_treba.html.
11. Галецька Ю. Лідирує – Коваль, Погуляйко – «пасе задніх». Як комунікують з населенням голови ОВА? URL: <https://sylopravdy.com/lidyrue-koval-pogulyajko-pase-zadnih-yak-komunikuyut-z-naselennyam-golovy-ova>.
12. Аналітичний звіт щодо визначення індивідуальних потреб у професійному навчанні державних службовців на 2023 рік. URL: <https://nads.gov.ua/storage/app/sites/5/професійне%20навчання/звіт%20ІП%202023%20рік.pdf>.
13. Освітні серіали / Дія.Освіта. URL: <https://osvita.diia.gov.ua/courses>.
14. Кризові комунікації та як протистояти викликам війни: презентували нові освітні серіали для публічних службовців / Урядовий портал. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/kryzovi-komunikatsii-ta-ia-protystoiaty-vyklykam-viiny-prezentuvaly-novi-osvitni-serialy-dlia-publichnykh-sluzhbovtsiv>.
15. Для українських держслужбовців запрацювала «Школа протидії дезінформації» / Урядовий портал. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/dlia-ukrainskykh-derzhsluzhbovtsiv-zapratsiuvala-shkola-protydii-dezinformatsii>.
16. Проєкт «Вивчай та розрізняй: посилення стійкості та протидія дезінформації під час війни» (2022-2023) / Міністерство освіти і науки України. URL: <https://mon.gov.ua/ministerstvo-2/diyalnist/mizhnarodna-spivpratsya-2/spivpratsya-z-mizhnarodnimi-organizatsiyami/rada-mizhnarodnikh-naukovikh-doslidzhen-ta-obminiv-irex/programa-vivchay-ta-rozriznyay-infomediyna-gramotnist/proekt-vivchay-ta-rozriznyay-posilennya-stiykosti-ta-protidiya-dezinformatsii-pid-chas-viyni-2022-2023>.
17. Результати дослідження «Стан інформування і залучення жителів громад в умовах воєнного стану» / Проєкт PROSTO. URL: <https://prosto.in.ua/ua/novyny/novyny/rezultati-doslidzhennya-stan-informuvannya-i-zaluchennya-zhiveliv-gromad-v-umovakh-voennogo-stanu>.
18. Лише 14% українців можуть відрізнити фейки від правди. Що робити з медіаграмотністю в Україні? / The village Україна. URL: <https://www.village.com.ua/village/knowledge/mediagramotnist/340405-scho-robiti-z-mediagramotnistyu-v-ukrayini>.
19. В умовах війни медіаграмотність повинна стати необхідним і обов'язковим елементом повсякденного життя / Урядовий портал. URL: <https://www.kmu.gov.ua/news/v-umovah-viyni-mediagramotnist-povinna-stati-neobhidnim-i-obovyazkovim-elementom-povsyakdenного-життя>.

20. Рівень стресу серед українців зріс до максимуму за 10 років / РБК-Україна. URL: <https://www.rbc.ua/ukr/news/uoven-stressa-sredi-ukraintsev-vyros-maksimuma-1643887163.html>.

21. Мяташ Т. 88% українців відчують високий рівень стресу через війну, – дослідження. URL: https://lb.ua/society/2023/05/05/554120_88_ukraintsev_vidchuvayut_visokiy.html.

22. Всеукраїнський освітній онлайн-марафон «Емоційна стійкість публічного службовця» / Національне агентство України з питань державної служби. URL: <https://nads.gov.ua/events/trivaye-vseukrayinskij-osvitnij-onlajn-marafon-emosijna-stijkist-publichnogo-sluzhbovca>.

23. «Ти як?» – стартувала всеукраїнська програма ментального здоров'я / EU UA. URL: <https://eu-ua.kmu.gov.ua/news/ty-yak-startovala-vseukrayinska-programa-mentalnogo-zdorovya>.

24. Результати дослідження «Стан інформування і залучення жителів громад в умовах воєнного стану» / Портал «Децентралізація». URL: <https://decentralization.ua/news/16040>.

References:

1. Haiduchenko S.O., Zhukov B.S. (2019). Vzaiemodiia orhaniv publichnoi vlady iz zasobamy masovoi komunikatsii [Interaction of public authorities with means of mass communication]. International scientific journal «Internauka», 14(1), 25-27.

2. Tretiak O.A. (2023). Politychni instytuty, vladni vidnosyny, politychni komunikatsii ta politychni transformatsii: konteksty vzaiemodii v klasychnomu poniattievomu prostori publichnoi sfery polityky [Political institutions, power relations, political communications and political transformations: contexts of interaction in the classical conceptual space of the public sphere of politics]. Epistemological studies in philosophy, social and political sciences, 6(2), 150-157. DOI: 10.15421/342335.

3. Dziana H., Andriiv M. (2018). Rol komunikatsii v realizatsii kompetensii orhaniv publichnoi vlady [The role of communication in the implementation of the competences of public authorities]. Efficiency of public administration, 2, 72-79.

4. Voitenko A.B., Plotnikova M.F., Bului O.H. (2021). Informatsiini tekhnologii u komunikatsii ta vzaiemodii vlady, suspilstva i biznesu u publichnomu upravlinni, mistsevomu samovriaduvanni ta rozvytku pidpriemnytstva [Information technologies in communication and interaction of government, society and business in public administration, local self-government and entrepreneurship development]. Public administration: improvement and development, 2. Available at <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1979>. DOI: 10.32702/2307-2156-2021.2.38.

5. Eight Essential Components of Communication. Available at <https://ecampusontario.pressbooks.pub/talkingbusiness/chapter/1-3-eight-essential-components-of-communication>.

6. Dreshpak V.M. (2015). Komunikatsii v publichnomu upravlinni [Communications in public administration]. D.: DRIDU NADU.

7. Indeks mediahramotnosti ukraintsev: 2020-2022 [Media literacy index of Ukrainians: 2020-2022]. Analytical report based on the results of a comprehensive study / NGO «Media Detector», 2023. Available at https://detector.media/doc/images/news/58855/ua_report_medialiterasy_index-dm_20-21-22_final.pdf?fbclid=IwAR1f3RUwhFyVRTYsB5aA yQNb8EGCKrP93nG7rVeel_XU8gJ5S24EDmLda8w.

8. Ukrainski media, stavlennia ta dovira u 2023 [Ukrainian media, attitude and trust in 2023] / USAID-Internews survey on media consumption, 2023. Available at <https://internews.in.ua/wp-content/uploads/2023/10/Ukrainski-media-stavlennia-ta-dovira-2023r.pdf>.

9. Trendy Google. Yak zminylisia poshukovi zapyty ukraintsev za rik [Google Trends. How the search queries of Ukrainians have changed over the year] / RBC-Ukraine. Available at <https://www.rbc.ua/rus/styler/trendi-google-k-zminilisia-poshukovi-zapiti-1702296909.html>.

10. Denysenko D. (2022). Ukraina nadala urok svitu, yak treba buduvaty komunikatsii pid chas viiny [Ukraine taught the world a lesson on how to build communications during war] / LB.ua. Available at https://lb.ua/blog/denys-denysenko/509844_ukraina_nadala_urok_svitu_yak_treba.html.

11. Haletska Yu. (2022). Lidyruie – Koval, Pohuliaiko – «pase zadnikh». Yak komunikuiut z naselenniam holovy OVA? [Leading – Koval, Pogulyaiko – «past the rear». How does the head of the OVA communicate with the population?] Available at <https://sylpravdy.com/lidyruie-koval-pogulyajko-pase-zadnih-yak-komunikuyut-z-naselennyam-golovy-ova>.

12. Analitychnyi zvit shchodo vyznachennia indyvidualnykh potreb u profesiinomu navchanni derzhavnykh sluzhbovtiv na 2023 rik [Analytical report on the determination of individual needs for professional training of civil servants for 2023]. Available at <https://nads.gov.ua/storage/app/sites/5/professionne%20navcchannia/zvit%20IIP%202023%20rik.pdf>.

13. Osvitni seriyaly [Educational series] / Action. Education. Available at <https://osvita.diia.gov.ua/courses>.

14. Kryzovi komunikatsii ta yak protystoiaty vyklykam viiny: prezentuvaly novi osvitni seriyaly dlia publichnykh sluzhbovtiv [Crisis communications and how to face the challenges of war: presented new educational series for public

servants] / Government portal. Available at <https://www.kmu.gov.ua/news/kryzovi-komunikatsii-ta-iak-protystoiaty-vyklykam-viiny-prezentuvaly-novi-osvitni-serialy-dlia-publichnykh-sluzhbovtiv>.

15. Dlia ukrainskykh derzhsluzhbovtiv zapratsiuvala «Shkola protydii dezinformatsii» [«School of countering disinformation» was launched for Ukrainian civil servants] / Government portal. Available at <https://www.kmu.gov.ua/news/dlia-ukrainskykh-derzhsluzhbovtiv-zapratsiuvala-shkola-protydii-dezinformatsii>.

16. Proiekt «Vyvchai ta rozrizniai: posylennia stiikosti ta protydii dezinformatsii pid chas viiny» (2022-2023) [Project «Study and Discern: Strengthening Resilience and Countering Disinformation During Wartime» (2022-2023)] / Ministry of Education and Science of Ukraine. Available at <https://mon.gov.ua/ministerstvo-2/diyalnist/mizhnarodna-spivpratsya-2/spivpratsya-z-mizhnarodnimi-organizatsiami/rada-mizhnarodnikh-naukovikh-doslidzhen-ta-obminiv-irex/programa-vivchay-ta-rozriznyay-infomediyna-gramotnist/proekt-vivchay-ta-rozriznyay-posilennya-stiikosti-ta-protidiya-dezinformatsii-pid-chas-viyni-2022-2023>.

17. Rezultaty doslidzhennia «Stan informuvannia i zaluchennia zhyteliv hromad v umovakh voiennoho stanu» [Results of the study «State of information and involvement of community residents under martial law»] / PROSTO project. Available at <https://prosto.in.ua/ua/novyny/novyny/rezultati-doslidzhennya-stan-informuvannya-i-zaluchennya-zhyteliv-gromad-v-umovakh-voennogo-stanu>.

18. Lyshe 14% ukrainsiv mozhut vidriznyty feiky vid pravdy. Shcho robyty z mediahramotnistiu v Ukraini? [Only 14% of Ukrainians can distinguish fakes from the truth. What to do with media literacy in Ukraine?] / The village Ukraine. Available at <https://www.village.com.ua/village/knowledge/mediahramotnist/340405-scho-robiti-z-mediagramotnistyu-v-ukrayini>.

19. V umovakh viiny mediahramotnist povynna staty neobkhidnym i obov'язkovym elementom povsiakdennoho zhyttia [In the conditions of war, media literacy should become a necessary and mandatory element of everyday life] / Government portal. Available at <https://www.kmu.gov.ua/news/v-umovah-vijni-mediagramotnist-povinna-stati-neobkhidnim-i-obov'язkovim-elementom-povsyakdennoho-zhyttia>.

20. Riven stresu sered ukrainsiv zris do maksimumu za 10 rokiv [The level of stress among Ukrainians has increased to a maximum in 10 years] / RBC-Ukraine. Available at <https://www.rbc.ua/ukr/news/uroven-stressa-sredi-ukraintsev-vyros-maximasma-1643887163.html>.

21. Miatash T. 88% ukrainsiv vidchuvaiut vysokiy riven stresu cherez viinu, – doslidzhennia [Myatash T. 88% of Ukrainians feel a high level of stress due to the war, – research]. Available at https://lb.ua/society/2023/05/05/554120_88_ukraintsev_vidchuvayut_visokiy.html.

22. Vseukrainskyi osvittii onlain-marafon «Emotsiina stiikist publichnoho sluzhbovtia» / Natsionalne ahentstvo Ukrainy z pytan derzhavnoi sluzhby [All-Ukrainian Educational Online Marathon «Emotional Stability of a Public Servant»] / National Agency of Ukraine on Civil Service Issues. Available at <https://nads.gov.ua/events/trivaye-vseukrayinskij-osvittij-onlajn-marafon-emocijna-stiikist-publichnogo-sluzhbovtia>.

23. «Ty yak?» – startovala vseukrainska prohrama mentalnoho zdorovia [«How are you?» – the all-Ukrainian mental health program] / EU UA was launched. Available at <https://eu-ua.kmu.gov.ua/news/ty-yak-startovala-vseukrayinska-programa-mentalnogo-zdorovya>.

24. Rezultaty doslidzhennia «Stan informuvannia i zaluchennia zhyteliv hromad v umovakh voiennoho stanu» [Results of the study «State of information and involvement of community residents under martial law»] / «Decentralization» portal. Available at <https://decentralization.ua/news/16040>.