

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТЕХНОЛОГІЙ

ННІ/факультет	Економіки і бізнес-освіти
Кафедра	Міжнародних відносин
Спеціальність	291 Міжнародні відносини, суспільні комунікації та регіональні студії
Форма навчання	заочна

**КВАЛІФІКАЦІЙНА МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА**

**Орлової Ольги Ігорівни**

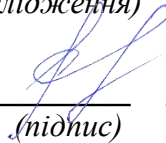
*(прізвище, ім'я, по батькові здобувача)*

на тему **Інформаційна підтримка внутрішньо переміщених осіб:  
розробка комунікативної платформи для підвищення рівня інтеграції**  
*(повна назва теми)*

за матеріалами **Криворізької територіальної громади**  
*(повна назва бази дослідження)*

науковий керівник

к.е.н., доцент  
*(наук. ступінь, вчене звання)*

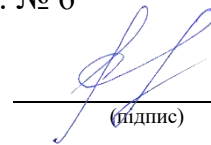
  
*(підпис)*

Єгорова І.Г.  
*(прізвище, ініціали)*

**Робота допущена до захисту в ЕК**

Протокол засідання кафедри  
від «10» січня 2025 р. № 6

В.о. завідувача  
кафедри

  
*(підпис)*

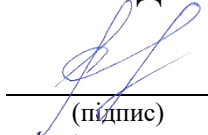
к.е.н., доцент  
*Наук. ступінь, вчене звання*

І. ЄГОРОВА  
*Ініціал, ПРІЗВИЩЕ*

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТЕХНОЛОГІЙ**

ННІ/факультет	Навчально-науковий інститут економіки та бізнес-освіти
Кафедра	міжнародних відносин
Спеціальність	291 Міжнародні відносини, суспільні комунікації та регіональні студії
Форма навчання	заочна

**«ЗАТВЕРДЖУЮ»**

В.о. завідувача кафедри	 (підпис)	I. СГОРОВА  (Ініціал, ПРИЗВИЩЕ)
----------------------------	--	---------------------------------------

**«20» січня 2025 року**

**ЗАВДАННЯ**  
**НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ МАГІСТЕРСЬКУ РОБОТУ**

1. Тема роботи: Інформаційна підтримка внутрішньо переміщених осіб: розробка комунікативної платформи для підвищення рівня інтеграції

Керівник роботи Сгорова Ірина Геннадіївна, к.е.н., доцент  
затверджено наказом закладу вищої освіти від «25» жовтня 2024 р. № 732-ст

2. Строк подання здобувачем роботи до «20» січня 2025 р.

3. Зміст кваліфікаційної роботи, об'єкт, предмет та мета дослідження:

**Розділ 1.** Здійснено теоретичний аналіз комунікативних інструментів публічної комунікації та їх використання для потреб органів влади щодо забезпечення комунікативної підтримки інтеграційних процесів у громадах.

**Розділ 2.** Проведено аналіз діяльності органів місцевого самоврядування Криворізької територіальної громади щодо інтеграції внутрішньо переміщених осіб у життя громади та інструменти комунікативної підтримки цього процесу, аналіз кращих практик інтеграції ВПО у громадах, виявлено шляхи адаптації зарубіжного досвіду комунікації громад із біженцями та забезпечення процесів інтеграції.

**Розділ 3.** Розроблено пропозиції щодо створення комунікативної платформи для підвищення рівня інтеграції ВПО у Криворізькій громаді, обґрунтовано шляхи розвитку комунікативної платформи для ВПО в умовах воєнного стану, визначено напрями удосконалення інструментів комунікації громади та ВПО через розвиток комунікативних платформ.

Об'єкт дослідження: процеси інтеграції ВПО у життя приймаючих громад.

Предмет дослідження: Предметом дослідження в рамках кваліфікаційної роботи є комунікативні платформи як інструмент публічної комунікації.

Мета кваліфікаційної роботи: Метою кваліфікаційної магістерської роботи є виявлення умов ефективного використання в публічних комунікаціях комунікативних платформ як інструменту забезпечення інтеграції ВПО у життя громад.

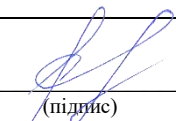
5. Дата видачі завдання «25» жовтня 2024 р.

### КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної магістерської роботи	Строк виконання етапів роботи	Відмітка керівника про виконання етапів (дата)
1	Підготовка розділу 1	15.11.2024 р.	15.11.2024 р.
2	Підготовка розділу 2	10.12.2024 р.	10.12.2024 р.
3	Підготовка розділу 3	03.01.2025 р.	03.01.2025 р.
4	Перевірка кваліфікаційної магістерської роботи на наявність ознак академічного плагіату за допомогою програми StrikePlagiarism	до 07.01.2025 р.	07.01.2025 р.
5	Отримання відгуку від наукового керівника	до 20.01.2025 р.	20.01.2025 р.
6	Подання кваліфікаційної роботи на перегляд завідувачу кафедри	до 20.01.2025 р.	20.01.2025 р.
7	Реєстрація завершеної кваліфікаційної роботи	20.01.2025 р.	Реєстраційний № 6 «20» січня 2025 р.
8	Попередній захист кваліфікаційної роботи на кафедрі	20.01.2025 р.	20.01.2025 р.
9	Підготовка до захисту в ЕК	до 22.01.2025 р.	до 22.01.2025 р.

Завдання підготував науковий керівник

Завдання одержав

  
(підпис)

Підписано ЕЦП  
(підпис)

Єгорова І.Г.  
(прізвище та ініціали)

Орлова О.І.  
(прізвище та ініціали)

## АНОТАЦІЯ

Орлова О. І. Інформаційна підтримка внутрішньо переміщених осіб: розробка комунікативної платформи для підвищення рівня інтеграції. – Рукопис. Кваліфікаційна магістерська робота за спеціальністю 291 «Міжнародні відносини, суспільні комунікації та регіональні студії». Державний університет економіки і технологій. Кривий Ріг, 2025.

Кваліфікаційну магістерську роботу присвячено проблемам інтеграції внутрішньо переміщених осіб у приймаючі громади та комунікативну підтримки цих процесів через такі інструменти комунікацій, якими є комунікативні платформи.

Здійснено теоретичний аналіз комунікативних інструментів публічної комунікації та їх використання для потреб органів влади щодо забезпечення комунікативної підтримки інтеграційних процесів у громадах.

Проведено аналіз діяльності органів місцевого самоврядування Криворізької територіальної громади щодо інтеграції внутрішньо переміщених осіб у життя громади та інструменти комунікативної підтримки цього процесу, аналіз кращих практик інтеграції ВПО у громадах, виявлено шляхи адаптації зарубіжного досвіду комунікації громад із біженцями та забезпечення процесів інтеграції.

Розроблено пропозиції щодо створення комунікативної платформи для підвищення рівня інтеграції ВПО у Криворізькій громаді, обґрунтовано шляхи розвитку комунікативної платформи для ВПО в умовах воєнного стану, визначено напрями удосконалення інструментів комунікації громади та ВПО через розвиток комунікативних платформ.

**Ключові слова:** інтеграція, комунікація, комунікативна платформа, внутрішньо переміщені особи (ВПО), громада, інформаційна підтримка.

## **ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ**

ВПО – внутрішньо переміщені особи

ОТГ – об'єднана територіальна громада

ЄС – Європейський Союз

ОМС – органи місцевого самоврядування

## ЗМІСТ

	Стор.
ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ КОМУНІКАЦІЙ З ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИМИ ОСОБАМИ В ГРОМАДАХ	10
1.1. Інтеграція внутрішньо переміщених осіб у громаді як комунікативна проблема	10
1.2. Комунікативна платформа як інструмент інформаційної взаємодії влади та громадян	15
Висновки до розділу 1	26
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ СТАНУ КОМУНІКАЦІЙ З ВПО У КРИВОРІЗЬКІЙ ГРОМАДІ ДНІПРОПЕТРОВСЬКОЇ ОБЛАСТІ	28
2.1. Дослідження стану комунікацій Криворізької громади з внутрішньо переміщеними особами	28
2.2. Аналіз практик інтеграції ВПО у громадах	35
2.3. Зарубіжний досвід комунікацій з внутрішньо переміщеними особами у збройних конфліктах	43
Висновки до розділу 2	47
РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ КОМУНІКАТИВНИХ ІНСТРУМЕНТІВ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ПІДТРИМКИ ВПО В ГРОМАДАХ	49
3.1. Розробка комунікативної платформи для підвищення рівня інтеграції ВПО у громаді	49
3.2. Обґрунтування шляхів розвитку комунікативної платформи для ВПО в умовах воєнного стану	57
3.3. Напрями удосконалення інструментів комунікації громади та ВПО через розвиток комунікативних платформ	64
Висновки до розділу 3	74
ВИСНОВКИ	76
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	78

## ВСТУП

Проблема інтеграції внутрішньо переміщених осіб виникла в Україні у зв'язку з початком російської агресії на сході України у 2014 році та анексією Криму, і з того часу є серйозною демографічною, соціальною, економічною та гуманітарною проблемою на рівні держави та на рівні громад, які виступають приймаючою стороною для вимушених внутрішніх мігрантів. З початком широкомасштабної агресії РФ проти України ця проблема значною мірою поглибилася, потоки внутрішньої міграції зросли, додалася їх хаотична динаміка, а причинами переміщення став військовий конфлікт. На державному рівні ця проблема вирішувалася стратегічно, через створення концепцій, інформаційних ресурсів спеціального характеру для ВПО та формування належної нормативно-правової бази для вирішення їх проблем.

Основний обсяг діяльності та взаємодії з ВПО прийняли на себе територіальні громади, міські та сільські, які в умовах небезпеки, обмеженості ресурсів повинні були не тільки вирішувати поточні проблеми переселенців, але й визначати стратегії їх інтеграції у життя нових громад. Актуальність цієї проблематики характерна як для практик органів місцевого самоврядування та державної виконавчої влади, так і для академічної спільноти, громадських організацій, міжнародних суб'єктів, які надають гуманітарну підтримку Україні в умовах воєнного часу.

Все це визначає дослідницький інтерес та зумовлює вибір теми кваліфікаційної магістерської роботи, сфокусований на пошуку шляхів удосконалення інформаційної підтримки внутрішньо переміщених осіб та підвищення рівня їх інтеграції через комунікативні платформи.

Стан розробки теоретико-методологічних підходів до вирішення завдань публічної комунікації з ВПО за допомогою комунікативних платформ дозволяє зробити висновок про значну увагу до цієї проблематики, з одного боку, та відсутність теоретичних вишукувань стосовно саме комунікативних платформ, з іншого боку.

Проблемі інтеграції ВПО та їх інформаційної підтримки, комунікативної взаємодії з ними у громадах у своїх роботах приділяли увагу В. Антонюк, В. Бабенко, О. Бачинська, М. Біленська, М. Боровик, О. Газізова, О. Капінус, О. Федоренко, О. Новікова, Н. Олексюк, О. Панькова, І. Пиголенко, В. Поліщук, О. Следь, Л. Тихончук, І. Шапошникова, І. Швець та інші.

Проте, слід зазначити, що лише окремі аспекти комунікації через платформи, іноді не в контексті інтеграції ВПО, а в загальному сенсі, розглядали у своїх роботах Д. Гринь, А. Досенко, М. Волошин та деякі інші дослідники. Вони одноставні у необхідності подальшого теоретичного осмислення та прикладного опрацювання питань використання комунікативних платформ у публічних та бізнесових комунікаціях.

Метою кваліфікаційної магістерської роботи є виявлення умов ефективного використання в публічних комунікаціях комунікативних платформ як інструменту забезпечення інтеграції ВПО у життя громад.

Предметом дослідження в рамках кваліфікаційної роботи є комунікативні платформи як інструмент публічної комунікації.

Об'єктом дослідження виступають процеси інтеграції ВПО у життя приймаючих громад.

Відповідно до мети, предмету та об'єкту дослідження були сформульовані такі дослідницькі завдання:

- дослідити теоретичні основи комунікацій в контексті інтеграції внутрішньо переміщених осіб у громадах;
- визначити інтеграцію ВПО у громадах як комунікативну проблему;
- проаналізувати комунікативні платформи в якості інструмента інформаційної взаємодії влади та ВПО;
- дослідити стан публічних комунікацій з ВПО у Криворізькій громаді;
- проаналізувати практики інтеграції ВПО у громадах в Україні та їх інформаційний супровід;

- проаналізувати зарубіжний досвід комунікацій з внутрішньо переміщеними особами;
- виявити напрями удосконалення комунікативних інструментів інформаційної підтримки ВПО в громадах
- розробити пропозиції щодо запровадження комунікативної платформи для підвищення рівня інтеграції ВПО у Криворізькій громаді
- обґрунтувати шляхи розвитку комунікативної платформи та напрями удосконалення цього інструменту комунікації громади та ВПО.

Методологічною основою дослідження стали загальнонаукові методи – аналіз, синтез, порівняльний аналіз, теоретичний аналіз, а також методи соціологічного дослідження, контент аналіз публікацій, офіційних сайтів органів публічної влади.

Інформаційною базою дослідження є нормативно правові акти України у сфері регулювання статусу внутрішньо переміщених осіб та їх інформаційної підтримки, наукові доробки вітчизняних учених в галузі соціальних комунікацій, публічного управління та корпоративних комунікацій, наукові статті, монографії, результати соціологічних досліджень, а також офіційна інформація сайтів органів місцевого самоврядування Криворізької територіальної громади.

Практичне значення отриманих у кваліфікаційній роботі результатів полягає у тому, що на основі окремих теоретичних розробок було узагальнено методологічні підходи до використання у публічних комунікаціях такого інструменту як комунікативні платформи. Крім того, було уточнено окремі умови використання комунікативних платформ у специфічних умовах Криворізької територіальної громади.

Результати дослідження можуть бути використані у практиці діяльності структурних підрозділів органів публічної влади, відповідальних за комунікації з ВПО, у роботі підрозділів із комунікацій з громадськістю та у діяльності організацій громадянського суспільства, які опікуються проблемами інтеграції ВПО в громадах.

## РОЗДІЛ 1

### ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ КОМУНІКАЦІЙ З ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИМИ ОСОБАМИ В ГРОМАДАХ

#### **1.1. Інтеграція внутрішньо переміщених осіб у громаді як комунікативна проблема**

Проблема внутрішньо переміщених осіб в Україні сьогодні актуальна та доволі обширно досліджена вітчизняними науковцями та практиками. Свідченням цього є достатньо велика кількість наукових розвідок, аналітичних досліджень, що їх створено на матеріалах органів влади, територіальних громад, які приймають цю категорію осіб.

Останнім часом актуалізувалася і проблема постійного конструктивного діалогу громад з внутрішньо переміщеними особами в контексті їх інтеграції та адаптації до умов життя на нових місцях.

Зважаючи на значний масив таких досліджень, які протягом тривалої агресії РФ проти України були зумовлені розгортанням різних хвиль вимушеної міграції, можна констатувати доволі високу опрацьованість та рівень усвідомлення проблем, що притаманні вимушеним мігрантам в Україні.

Такі дослідження стосуються проблем соціальної адаптації інтеграції внутрішньо переміщених осіб (далі – ВПО), впливу територіальних громад на соціально-економічне становище мігрантів, державне регулювання процесів інтеграції нових мешканців громад у їх соціально-економічне життя, психологічну підтримку сімей мігрантів, поведінку ВПО на внутрішньому ринку праці тощо.

Зокрема, звертають на себе увагу дослідження О. Капінуса [1], що фокусується на державному регулюванні процесів внутрішньої вимушеної міграції, висвітлюючи основні поняття та категорії, пов'язані з цим феноменом.

Значну увагу до соціально-психологічної адаптації вимушених мігрантів у воєнний час в умовах сучасної України приділено у роботах В. Бабенко [2] та О. Федоренко [3]. Аналітичний огляд внутрішньої вимушеної міграції як складного феномену, що становить виклик для суспільства і науки, пропонує у своїй роботі М. Біленська [4].

У монографії О. Новікова, В. Антонюк, О. Панькової та ін. проаналізовано стан і проблеми вимушеного переселення громадян зі сходу України, оцінено рівень соціального та правового захисту внутрішньо переміщених осіб, запропоновано конструктивні напрями вдосконалення державної та регіональної політики щодо інтеграції ВПО [5].

І. Швець та О. Следь [6; 7], зосереджуючи свої дослідження на впливі внутрішньої вимушеної міграції на ринок праці в Україні, визначаючи позитивні та негативні наслідки цього процесу, ведуть мову про його системність та вплив на соціально-економічний стан регіонів та громад.

Дослідження І. Пиголенко, Ю. Пиголенко [8] акцентують увагу на значущості старостинських округів у процесі адаптації ВПО, підкреслюючи їх позитивний вплив на інтеграцію ВПО у громадах.

Л. Тихончук та М. Боровик [9] розглядають чинні механізми публічного управління, які сприяють ефективній інтеграції ВПО у приймаючі громади, аналізуючи те, як війна росії проти України впливає на інтеграційні процеси.

Роль волонтерського туризму як ефективного засобу для соціальної інтеграції ВПО, особливо у контексті російського воєнного вторгнення розкривають у своєму дослідженні І. Кирилук та Л. Чвертко [10].

Знаходять своє відображення проблеми соціальної адаптації, інтеграції у місцеві громади ВПО також у низці нормативно-правових документів України [11].

Також чинне українське законодавство безпосередньо чи опосередковано регулює питання інформаційної та комунікативної діяльності у публічній сфері. Нормативні акти тут умовно можна поділити на три великі групи:

- 1) закони, що визначають організаційно-правові умови зазначеної діяльності;
- 2) закони щодо діяльності ЗМІ;
- 3) закони, що регулюють здійснення зазначеної діяльності з використанням сучасних інформаційно-комунікаційних технологій.

Комунікації влади та громадськості у громаді реалізуються відповідно до Європейської Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод, Конституції України, законів України «Про місцеві державні адміністрації», «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про інформацію», «Про доступ до публічної інформації», «Про медіа», «Про державну підтримку медіа, гарантії професійної діяльності та соціальний захист журналіста», «Про забезпечення функціонування української мови як державної», «Про видавничу справу», «Про реформування державних і комунальних друкованих медіа».

Важливі для розуміння процесу інтеграції ВПО у відповідні громади є й практичні дослідження за підсумками проведення глибинних інтерв'ю, фокус-груп та анкетування учасників інтеграції в громадах [12; 13].

Кожне дослідження по своєму формує загальну картину проблеми, додає нових рис у розуміння реального стану проблеми, перспектив її вирішення.

Аналізуючи наявні дослідження стосовно політик і програм, призначених для підтримки ВПО, включаючи політичні ініціативи, соціальну підтримку та економічні заходи, І Шапошникова та І. Пристай акцентують увагу на існуванні в їх реалізації певних прогалин, що вказують на важливість подальшого дослідження ефективності цих програм та політик, а також необхідності формування цілісної стратегії інтеграції ВПО [14].

В. Поліщук, Н. Олексюк та О. Бачинська пропонують розглядати соціальне підприємництво як один з найефективніших інструментів інтеграції ВПО у громаду. Вони наголошують на важливості розвитку підприємництва у громаді як каталізатора її конкурентоспроможності та стабільності розвитку, а також інструмента пом'якшення ряду соціальних проблем ВПО [15]

О. Газізова пропонує враховувати соціокультурні запити та ціннісні пріоритети як ВПО, так і місцевих мешканців в процесі громадсько-суспільного життя територіальної громади, що на її думку, позитивно вплине на подолання проблем інтеграції та адаптації ВПО в нових умовах життя, запобігання конфліктів, підвищення рівня комунікування, а також, в більш загальному сенсі, сприятиме національній єдності та примиренню [16].

Зазначені джерела підкреслюють актуальність та важливість дослідження інтеграції внутрішньо переміщених осіб в умовах воєнного конфлікту, вказуючи на різноманітні підходи та інструменти, які можуть бути застосовані для покращення їх адаптації та взаємодії з приймаючими громадами, особливо в аспектах спілкування для успішної інтеграції ВПО та соціальної згуртованості на рівні самої громади.

Проте, бракує наукових досліджень стосовно комунікацій, що виникають в таких умовах, та комунікативних інструментів, що можуть бути використані суб'єктами такої соціальної взаємодії. Саме тому, слід в рамках нашого дослідження визначити процеси та явища інтеграції внутрішньо переміщених осіб у громадах як комунікативну проблему.

Активна комунікація та взаємодія між владою і громадою є запорукою успіху різноманітних ініціатив та комфортного життя у громаді. Тому надзвичайно важливо для вирішення проблем ВПО у громаді та для забезпечення їх інтеграції у життя місцевого соціуму створити надійні канали комунікації та зворотнього зв'язку. Чому це важливо?

По-перше, через те, що комунікації між суб'єктами соціальної взаємодії забезпечують управлінські процеси. Це виявляється у такому:

- інформаційні обміни дозволяють учасникам взаємодії краще розуміти один одного;
- інформація, добута у процесі комунікації, служить основою для прийняття управлінських рішень;
- інформація, поширена вчасно, дозволяє упереджувати соціальні конфлікти в громаді;

- інформаційна взаємодія впливає та інформаційну стійкість громади;
- інформаційний простір є платформою для побудови постійних конструктивних комунікацій у громаді;
- інформаційна взаємодія забезпечує надійний зв'язок влади із громадянським суспільством;
- інформаційні методи є основою для залучення громадськості, у тому числі ВПО, до управління громадою у суспільному інтересі.

По-друге, комунікація є важливою для інтеграції ВПО з огляду на її перманентний та всеохоплюючий характер. Саме через комунікативні зв'язки ВПО інтегруються у інформаційний простір, а значить у життя громади. Така інтеграція без комунікативного супроводу фактично є неможливою.

По-третє, зручна комунікація створює у ВПО відчуття причетності до процесів, що вони розгортаються у громаді, робить їх частиною інформаційного поля, а відтак і соціального життя громади.

По-четверте, комунікація між громадою та новими її мешканцями, організована якісно, надійно та стійко сприяє згуртуванню громади, попри її розмаїття та складність соціальних зв'язків та інтересів.

За результатами комунікаційних зустрічей із місцевими мешканцями, ВПО, представниками влади, бізнесу та медіа, існує можливість більш більш вирогідно ідентифікувати проблеми, вирішення яких відповідає інтересам громади та ВПО. Коли існує брак комунікації між елементами соціальної взаємодії, важко встановлювати істинний стан речей та проводити діагностику проблем громади. Тож, існує постійна потреба у пошуку якісних та продуктивних методів і каналів комунікації.

Таким чином, інтеграція нових мешканців у громади являє собою не тільки власне управлінську проблему, але й комунікативну. Налагодження стійких комунікацій у підсистемах соціальної взаємодії громад з ВПО є чинником, що забезпечує процес інтеграції, детермінує успіх цього процесу, є не тільки інструментом для досягнення управлінських цілей, але й

інформаційною основою для життя самої громади. Формою для забезпечення комунікацій у громадах, в тому числі і для потреб взаємодії з ВПО можуть слугувати комунікативні платформи.

## **1.2. Комунікативна платформа як інструмент інформаційної взаємодії влади та громадян**

Проблема застосування комунікативних платформ у публічних комунікаціях відносно нова для України, але не нова для розвинених країн світу.

Як справедливо зауважує Д. Гринь, кожній організації, перед початком використання соціальних мереж, необхідно вирішити мету цієї діяльності, зміст та очікувані результати. У результаті має бути дана відповідь на питання, де всередині організації повинна знаходитися внутрішня функція щодо використання соціальних мереж і технологій. З одного боку, історично всі формальні комунікаційні зусилля знаходяться у відділі зі зв'язків з громадськістю. З іншого боку, впровадження та перевірка нових технологій знаходиться в сфері застосування інформаційних технологій. Соціальні технології скорочують розрив між цими двома сферами. При цьому обмін інформацією в соціальних мережах не може здійснюватися на основі сценарного, формального, прес- релізного підходу [17].

Державна комунікація покликана виконувати таку низку функцій:

- консервативну, спрямовану на збереження статус-кво державної системи, що сприяє стабільному існуванню соціального організму;
- координуючу, покликану забезпечувати координацію владних впливів суб'єкта управління відповідно до параметрів об'єкта управління, і їх можливими змінами;
- інтегруючу, пов'язану зі здійсненням такої державної політики, яка б враховувала інтереси всіх елементів суспільної системи, сприяла виробленню і прийняттю узгоджених управлінських рішень;

- мобілізаційну, спрямовану на забезпечення легітимності чинного громадського порядку, отримання підтримки та схвалення суспільства з приводу прийнятих управлінських рішень;

- соціальну, пов'язану зі засвоєнням у процесі інформаційного обміну соціально-політичних норм, цінностей і традицій держави, підвищенням рівня політичної компетентності громадян.

Модель комунікацій органу влади можна представити у формі комплексу інформаційних потоків директивних, аналітичних, іміджевих та інших даних, що проходячи по формальних і неформальних вертикальних і горизонтальних каналах організації від відправника до отримувача, інтегрують діяльність із виконання функцій управління (табл. 1.1) суб'єктів і об'єктів публічного адміністрування є найбільш ефективними.

Таблиця 1.1

## Концептуальна модель комунікацій громади

Типи комунікативних потоків	Напрямок потоків		Зміст / форма інформації	Структури (суб'єкти) комунікативної взаємодії
Внутрішні (формальні, неформальні)	Вертикальні	1. висхідні 2. низхідні	директивна (регламентуюча) аналітична	структурні підрозділи організації, установи вертикалі влади
	Горизонтальні	1. у відділах 2. між відділами	оціночна звітна	
Зовнішні (формальні, неформальні)	Вертикальні	1. висхідні 2. низхідні	узгодження	структурні підрозділи організації, установи різних гілок влади інституцій громадянського суспільства
	Горизонтальні	1. у відділах 2. між відділами	PR маркетингова	

Примітка. Джерело: складено автором

Для забезпечення ефективності управління формальними комунікаціями необхідна інформаційна мережа, яка з мінімальними спотвореннями забезпечує двосторонній зв'язок.

Систематизуючи теорії масової комунікації, Д. Макквейл виділяє чотири види зазначених теорій:

- соціологічні (пояснюють природу масового спілкування);
- нормативні (вивчають можливі впливи медіа, як вони можуть діяти на суспільство залежно від виду політичної системи й державного управління);
- прикладні (знання практиків);
- теорії здорового глузду (системи знань людей про медіа, їхній досвід спілкування зі ЗМІ).

Як відомо, важливим складником комунікації є інформація. Управління та інформація повинні бути тісно пов'язані між собою. Інформація – це інтерпретація даних, це основа діяльності кожної організації. Інформаційні потоки є важливим фактором еволюції світоглядних процесів. Звідси в процесі генези комунікативних теорій можна простежити три стадії розвитку комунікацій: міжособистісна комунікація (розмова, листи, телефон), медійна комунікація (газета, радіо, телебачення), інтернет-комунікація.

Перша стадія розвитку комунікацій – міжособистісна комунікація. Безпосередньому контакту як методу комунікації віддає перевагу більшість людей. Вони обирають саме цей спосіб спілкування.

Найціннішим, на нашу думку, є цей метод у державному управлінні під час управління проєктами. Недоліком цього методу є необхідність організації зустрічей, що часом буває складно, коли сторони перебувають у віддалених одне від одного місцях і потребують додаткових витрат. Як наслідок, процес прийняття рішень втрачає оперативність.

Телефонна розмова є необхідним і важливим методом комунікації в державному управлінні. Телефонна розмова найчастіше відбувається між двома людьми, хоча можуть бути й телефонні збори під час аудіо- чи відео-конференції. Телефони найбільш корисні, коли необхідна швидка комунікація, термінове ухвалення рішення або якщо між співрозмовниками велика відстань. Незважаючи на численні переваги телефонних розмов, слід зазначити, що складно організувати телефонні переговори для великої кількості людей. Поширеним методом у державному управлінні є листування

як офіційна форма комунікації. Оптимальним став цей метод із введенням цифрового підпису.

Привабливою для державного управління є теорія дифузії інновацій. Відповідно до цієї теорії, в розробленні якої брали участь такі вчені, як Г. Тард, Е. Роджерс, А. Бандура, будь-яка інновація (нова ідея, технологія, нові знання, нова поведінка тощо) поширюється в суспільстві, як крива, яку можна описати так: спочатку кілька індивідів беруть нову ідею, потім інновація поширюється серед більшої кількості індивідів, і, нарешті, темп поширення падає.

На думку Е. Роджерса, на швидкість процесу впровадження нововведень і змін впливають п'ять факторів, зокрема такі: переваги нововведення перед традиційним, сумісність «нового» з наявною системою (цінностями, досвідом, потребами й так далі), складність або простота нововведення для розуміння; можливість апробації (експериментального додатки), комунікативність нововведення (легкість поширення між співробітниками) [18, с. 11].

Друга стадія розвитку комунікацій – медійна комунікація, спілкування з використанням засобів масової інформації. Поширеними методами інформування про діяльність органів державної влади є інформування через газети, радіо, телебачення. Їх використовують найчастіше тоді, коли є потреба ознайомлення з інформацією великої групи споживачів. Друга світова війна змусила вчених в 1940–1950-х роках переглянути теорію сильного впливу медіа. Проаналізувавши ефективність комунікаційних кампаній, вчені визнали їх не досить ефективними й запропонували теорію двоступеневого впливу. П. Лазарсфельд і його колеги дійшли висновку, що міжособистісна комунікація поряд із впливом лідерів громадської думки повинна бути опосередкована зв'язком між масою і медіа.

Прийнятною для державного управління є теорія Г. Лассвелла. Американський політолог і дослідник пропаганди Гарольд Лассвелл

запропонував лінійну модель спілкування, яка стала класичним зразком досліджень масової комунікації. Відповідно до цієї моделі визначаються:

- 1) комунікатор (інстанція, організуюча і контролює процес масової комунікації);
- 2) повідомлення (контент-аналіз);
- 3) технічні засоби;
- 4) аудиторія (її кількісно описувані соціальні та соціально-психологічні характеристики;
- 5) результати (зміни у свідомості аудиторії).

Третя стадія розвитку – інтернет-комунікація. Нова комунікаційна система, як зазначає М. Кастельс, значно послаблює символічну владу традиційних відправників повідомлень. «Мережева комунікація ефективніша, ніж вплив віддаленого харизматичного авторитету за особистих контактів». Роль традиційних соціальних спільнот у масових комунікаціях стала зменшуватися.

Новітні комунікаційні технології створюють принципово інше, невідоме раніше співвідношення «глобальний простір – час», локальний, обмежений простір буквально стає світовим, а конкретний час набуває відносного характеру.

Звичайний комунікативний процес у державному управлінні має пірамідальну форму, на вершині якої є джерело інформації, а в основі – безліч реципієнтів.

В умовах нових інформаційних технологій в Інтернеті, навпаки, все більше стає тих, хто посилає інформацію, і все менше тих, хто її чує. Коли в аудиторії всі починають говорити, піднімається неймовірний шум, який порушує процес нормального обміну інформацією. Аналогічним способом гігантська кількість інформації, яка циркулює в комп'ютерних мережах, може викликати стреси, породжені нервовим перевантаженням, а також почуття, відчуження, пов'язане з явищем, званої психологами «інформаційним перевантаженням» або «інформаційним шоком» (info-shock).

Це зумовлено тим, що здібності людини отримувати інформацію різко розширилися і людство все більше ризикує зазнати «інформаційного перевантаження». Одночасно окреслилася тенденція зростання числа інтерактивних мережеских спільнот і числа користувачів, які займають в Інтернеті активну комунікаційну позицію.

Число ступенів комунікативної свободи, безумовно, зростає. За наявності досить невеликих ресурсів будь-який користувач може включитися в життя майже безмежної кількості віртуальних спільнот. Зростає і кількість людей, включених в активні форми соціальної поведінки в мережі. Влада змінює стиль спілкування з впливу на діалог, з ієрархічної підпорядкованості – на горизонтальну комунікацію.

Відповідно, встановлюються нові типи і моделі відносин. У багатьох країнах світу зроблено успішні спроби організувати населення в мережі в межах структур місцевого самоврядування.

В. Дзюндзюк наводить таку класифікацію мережеских співтовариств, зокрема:

- співдружності інтересів;
- ігрові співдружності;
- географічні співдружності;
- співдружності взаємин, які сформовані навколо певного життєвого досвіду;
- комерційні співдружності;
- віртуальні держави.

Особливий інтерес для державного управління становлять останні, адже віртуальні держави мають практично всі атрибути державності (герб, прапор, уряд, закони тощо), за винятком території. Така держава має навіть владу у вигляді модератора. Соціальні рухи в мережевому суспільстві трансформуються в так званий «флешмобінг», який є ефективною технологією організації громадських об'єднань і рухів у реальному просторі за допомогою віртуальних ресурсів [19, с. 104].

Нові технології створюють нові можливості, розширюючи ступені свободи кожної окремої людини. Тому в межах сучасних теорій масової комунікації істотний дослідний акцент робиться на ролі нових засобів комунікації.

Наприклад, в управлінні PR-комунікаціями в органах влади можна виділити кілька напрямів. По-перше, формування інформаційного та політико-комунікативного поля, визначення форм і методів взаємодії з учасниками політичного процесу. Ця взаємодія може бути як публічною, так і непублічною; у межах сформованих інститутів, а також у межах неформального спілкування. По-друге, формування порядку денного питань соціального, економічного і політичного розвитку, щоденна діяльність органів влади з інформування громадськості та трансляції прийнятих рішень. По-третє, взаємодія з питань вироблення політичного курсу.

Технологія спільного вироблення політичного рішення владою і суспільством може бути втілена в практиці краудсорсингу, особливістю якого є використання ресурсу громадськості як експерта щодо формулювання потреб, у визначенні ефективних управлінських практик. Інформаційно-технологічні досягнення висунули на перший план електронні ЗМІ, виникнення діалогових способів політичної комунікації, формування «електронних спільнот», що перевели політичну сферу на новий рівень, «online-політику».

За допомогою інтернет-технологій широкий прошарок населення може брати участь у політичному житті, комунікувати з владою з різних питань і брати участь в обговоренні та реалізації владних рішень. Інтернет впливає на політику і в «офлайн»-просторі: найбільш активна частина суспільства перемістилася в інтернет-простір, а контент традиційних ЗМІ багато в чому вже визначається онлайн-процесами.

В Україні онлайн-технології набувають усе більшого визнання й поширення як ефективний метод політичних кампаній, інформаційного каналу влади і суспільства, а також як засіб політичної боротьби. Можна

констатувати, що нові інтернет-технології міцно увійшли в політичну практику й стали предметом вивчення політології. Політичний інтернет-PR (або web-PR) можна визначити як «процес двосторонньої комунікації за допомогою інформаційно-комунікаційної громадської мережі електрозв'язку Інтернет між суб'єктом політики й користувачем мережі, метою якого є популяризація та впровадження політичних програм та ідей.

Методи політичного інтернет-PR різноманітні. Засоби масової інформації, одні з перших, хто усвідомив переваги і можливості Інтернету, формують віртуальну стрічку новин і створюють альтернативне масмедійне середовище з великими можливостями, ніж у традиційних ЗМІ. Політичні блоги і форуми дають можливість ініціювати і моделювати в необхідному ключі дискусію. Найбільш ефективні політичні web-сайти, тому що дають змогу розмістити необхідний обсяг політичної інформації, вести інтерактивні способи взаємодії з громадськістю.

Нарешті, в політичній практиці спостерігаються банерна, контекстна і текстова реклами інтернет-комунікації, які зумовили появу принципово нових суб'єктів публічної політики у вигляді локальних структур – ком'юніті (community) або мережеві спільноти – це відносно стійкі групи людей, що взаємодіють за допомогою мережі Інтернет і що володіють спільністю інтересів і здійснюють діяльність у віртуальному просторі.

Мережеві технології формують «Open Space» – відкритий простір, «в якому відкриваються нові можливості для розвитку громадянського суспільства, подолання особистісної ізоляції громадян, фрагментації суспільства, ангажованості органів державної влади [20, с. 155].

Нові інформаційні технології здатні істотно трансформувати сучасні комунікаційні практики органів влади, з одного боку, сприяючи твердженням жорстких форм влади, заснованих на підпорядкуванні, суб'єктно-об'єктних відносинах.

З іншого боку, інформація може бути використана для формування нового способу влади, який отримав у літературі поняття «м'якої влади», що

використовує «soft-технології». Відповідно, в комунікаційній практиці функціонування сучасної держави можна виділити дві моделі управління, що мають істотну відмінність у принципах взаємодії зі суспільством: управління, засноване на переконанні, друге – на примусі.

Переконання в управлінській практиці здійснюється на основі впливу і технологій маніпулювання суспільною свідомістю. В цьому випадку владою використовуються «soft-технології» для взаємної комунікації з представниками цільових аудиторій, двосторонню діалогову комунікацію на основі чітких і ефективних механізмів вибудовування зворотного зв'язку, а також більш інтерактивним характером взаємодії. Другий тип управління, заснований на примусі, пов'язаний із поняттям влади в його класичному варіанті, на «легітимному насильстві».

Подальше збільшення, закритість і непрозорість процедур влади в сукупності зі всебічним контролем влади над джерелами і змістом інформації, що циркулює в політико комунікативному просторі, призводять до встановлення тотальної цензури. Комунікація розглядається як елемент нагляду за громадянами [20, с. 28].

Суспільство все більш виключається з діалогу, владі вигідно поляризувати суспільство, розділене на фронти, в цій моделі процес комунікації залишається і закріплюється як односпрямований від влади до суспільства, активно розвиваються технології політичної реклами, пропаганди. Обидва типи управління поширені в політичній практиці та можуть бути умовно позначені як демократичний і авторитарний тип управління.

Підбиваючи підсумки, можна стверджувати, що для несформованого інформаційного суспільства потрібно створення мережевих управлінських інститутів, які дають змогу проводити державну політику на якісно новому рівні. Такими соціальними інститутами державного управління може служити інтернет-представництво органів влади. За умови збільшення рівня інформатизації суспільства органи влади здатні істотно знизити витрати на

бюрократичний апарат, домогтися поліпшення надання державних послуг і здійснити інституційні реформи в галузі державного управління з урахуванням мережевого характеру трансформації сучасних спільнот.

Крім офіційних сайтів неабиякої популярності набувають комунікації оргнаів влади у соціальних мережах.

У багатьох аспектах використання соціальних мереж в публічному секторі може розглядатися як проблема, оскільки цей процес має дуже високий ступень невизначеності та ризику [21]. Він є недостатньо унормованим, недостатньо формалізованим і стандартизованим. Адже всі норми, що існували до сьогодні, стосувалися традиційних офіційних інформаційно- комунікативних практик. Як тільки органи публічної влади почали використовувати сайти соціальних мереж, вони опинилися в новому для себе середовищі та в нових умовах, які вимагали постійної реакції в реальному часі в міру надходження інформації та зворотного зв'язку від громадськості [22].

Достатньо точно висловився щодо поточного використання соціальних мереж в публічному секторі Д. Гринь, який говорить про застосування двох різних підходів у цьому питанні. Одні публічні організації надають тільки одну онлайн точку доступу – розміщуючи інформацію про свою діяльність в одній з соціальних мереж, найчастіше в Фейсбук. Інші агентства з головою занурюються в користування каналів соціальних мереж та поширюють свою присутність в мережі через кілька акаунтів в різних соціальних мережах, розширюючи своє охоплення та «цифрову видимість» в мережі. Слід погодитись з автором у тому, що цей факт підтверджує очевидну популярність інструментів соціальних мереж в публічних установах, де вони використовуються, і вказує на те, що в органах публічної влади зростає потреба в створенні, поширенні і зборі інформації, що виходить за рамки традиційних (безпосередніх) способів комунікації [23].

Нам уявляється важливим актуалізувати питання комунікативної взаємодії громад із ВПО та процесу формування комунікативних платформ для задоволення комунікативних потреб ВПО у громадах.

На думку М. Волошина, комунікативну платформу можна визначити, як онлайн сервіс, що використовуються для побудови і відображення соціальних мереж та соціальних зв'язків між людьми. Такі ресурси дозволяють своїм користувачам обмінюватися ідеями, повідомляти про цікаві посилання, ділитися новинами [24].

Цікавим є погляд на сучасні комунікативні платформи А. Досенко, яка вважає, що комунікаційні платформи, перебуваючи на етапі свого активного становлення, набувають специфічних рис, що типологізують їх як вид. До них, на думку авторки, належать висвітлення соціально важливих тем, демонстрація розв'язання проблеми, безкоштовне інформаційне розповсюдження, орієнтація на загал. А. Досенко зауважує, що комунікаційну платформу варто розглядати як авторський проект, що здатен орієнтуватися на широку аудиторію, бути переважно безкоштовним для читацької аудиторії, містить політематичний мультимедійний контент [25].

Слід погодитись з А. Досенко у тому, що комунікаційні платформи – явище переважно нове у прикладних комунікаційних технологіях. Воно «перекочувало» до «соціальних комунікацій» із галузі ІТ-технологій, саме тому важко віднайти його визначення в теоретичному спектрі комунікативістики.

Також дослідниця визначає нагальну сучасну потребу в їх дослідженні, яка виникає через суттєву необхідність деталізації поняття, яке все стрімкіше набуває розвитку та популярності. Вона радить сучасним науковцям звернути увагу на деталізацію явища – дослідження не лише теоретичного аспекту існування одиниці, а й практичної реалізації зазначеного, опису механізмів функціонування та сприйняття інформаційного ресурсу на комунікаційній платформі [26].

Сучасні комунікативні платформи, на думку Х. Кметик-Подубінської, суттєво полегшили процеси комунікації, дозволивши перебування в постійному зв'язку без фізичної присутності. Використання різних платформ дозволяє виокремити різні форми сучасної комунікації – від традиційних текстових обмінів до більш динамічних і персоналізованих чатів, в тому числі соціальних мереж, які докорінно змінили зміст комунікативних процесів [27].

### **Висновки до розділу 1**

Комунікації охоплюють усі елементи публічного управління. Беручи до уваги важливість внутрішньої організаційної комунікації, системоутворюючим чинником, що визначає імідж органу публічного управління, сприяє прозорості і підзвітності його роботи, є зовнішня комунікативна взаємодія “орган публічного управління – громадськість”. Комунікація в публічному управлінні – це обмін інформацією між двома суб'єктами комунікативної взаємодії. Для органів публічного управління надзвичайно важливою складовою комунікативної діяльності є зворотний зв'язок та перехід від одностороннього інформування громадян про дії влади до двосторонньої комунікації “громадськість – державний орган – громадськість”.

Стан нормативно-правової бази, який регулює сферу комунікацій у публічному управлінні, наразі є задовільним. Утім необхідно звернути увагу на можливість розробки єдиного регламентуючого документа щодо діяльності прес-служб органів влади та єдиних стандартів взаємодії між органами влади та громадськістю.

Незважаючи на те, що категорія комунікації у публічному управлінні досить широко досліджується в зарубіжних і вітчизняних наукових працях, дослідники не приділяють достатню увагу проблематиці використання маркетингових комунікацій у публічному управлінні.

Отже, в процесі розвитку комунікативних теорій можна простежити три стадії розвитку комунікацій: міжособистісну комунікацію, медійну комунікацію, інтернет-комунікацію. Проведений аналіз свідчить про те, що нині вже сформувалася потреба в створенні діалогової моделі комунікації між державою та суспільством, усвідомлення якої характерно для всіх основних її учасників: чиновників, журналістів і самого населення.

## РОЗДІЛ 2

### ДОСЛІДЖЕННЯ СТАНУ КОМУНІКАЦІЙ З ВПО У КРИВОРІЗЬКІЙ ГРОМАДІ ДНІПРОПЕТРОВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

#### **2.1. Дослідження стану комунікацій Криворізької громади з внутрішньо переміщеними особами**

Важливо нагадати, що тема інтеграції ВПО для України не нова, адже розпочалася ще у 2014 році. Тож держава намагалася скерувати місцеві ради до напрацювання програм за допомогою національної стратегії.

Стратегію інтеграції внутрішньо переміщених осіб до 2024 року затвердив Кабмін і у листопаді 2021 року її презентувала міністерка з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України Ірина Верещук. Стратегія передбачала сім основних цілей: забезпечення житлом, працевлаштування, освіта, соціальний захист, медичні послуги, доступ до документів, інтеграція в приймаючі громади.

Зокрема, щодо останнього зазначено необхідність створення кращої системи обліку ВПО та системи регулярної оцінки потреб, запровадження механізму вимірювання рівня інтеграції внутрішньо переміщених осіб, реалізації програм та заходів для молоді, спрямованих на сприяння соціальній згуртованості, створення консультативних механізмів з метою залучення внутрішньо переміщених осіб до процесу прийняття рішень на місцевому рівні, створення в територіальних громадах публічного простору для забезпечення рівного доступу до можливостей творчого розвитку, якісного дозвілля та забезпечення культурних прав ВПО. Усі ці цілі актуальні й зараз.

Станом на сьогодні розроблено, яка передбачає 5 основних стратегічних цілей:

- спроможність держави реагувати на виклики щодо підтримки внутрішнього переміщення,

- безпечна евакуація людей із небезпечних районів, задоволення їхніх гуманітарних потреб,
- сприяння адаптації ВПО на новому місці проживання,
- інтеграція ВПО в нових громадах,
- підтримка безпечного повернення до покинутого місця проживання та реінтеграції людини.

На місцевому рівні нині лише деяким громадам вдається системно охоплювати всі ці напрямки. Адже це виклик і для бізнесу, і для місцевої влади, і для всіх мешканців. Але в більшості громад принаймні намагаються впроваджувати окремі елементи комплексного підходу, щоб якомога ефективніше допомагати переселенцям інтегруватися.

У Кривому Розі з початку війни офіційно зареєстровано 76 909 внутрішньо переміщених осіб. Приблизно половина – з Херсонщини, 30% – з Донбасу, серед них – понад 3 тисяч жителів Бахмутського району.

Внутрішньо переміщеною особою є громадянин України, іноземець або особа без громадянства, яка перебуває на території України на законних підставах та має право на постійне проживання в Україні, яку змусили залишити або покинути своє місце проживання у результаті або з метою уникнення негативних наслідків збройного конфлікту, тимчасової окупації, повсюдних проявів насильства, порушень прав людини та надзвичайних ситуацій природного чи техногенного характеру.

На сьогодні багато внутрішніх переселенців проживають у шелтерах. До Кривого Рогу приїхали переселенці з 15 регіонів України. З них 45% – Херсонська область, Донецька та Луганська – 29%. Серед прибулих майже 20 тисяч дітей та біля 15 тисяч осіб непрацездатного віку, в тому числі, понад 2 тисячі осіб з інвалідністю. Ще понад 120 тисяч чоловік проїхали транзитом через місто.

У місті, починаючи з 2014 року, налагоджено систему підтримки ВПО: від прийому, оформлення до розселення вимушених переселенців. Практично з перших днів повномасштабного вторгнення - з лютого 2022 року, у всіх

районах було підготовлено місця компактного проживання - школи, дитячі садочки та гуртожитки.

У всіх закладах тимчасового розселення створено необхідні умови для життя «нових криворіжців». Забезпечено людей безкоштовним триразовим гарячим харчуванням. При необхідності, мешканцям закладів та їх дітям надається перша медична допомога, а госпіталізація, лікування та обстеження проводяться в лікарнях міста. Для сімей з дітьми було вирішене питання освіти.

З початку нового навчального року, після ґрунтовних консультацій з освітянами та батьками, було обрано дистанційну модель навчання з можливістю надання учням консультацій у режимі оф-лайн. Працювати почали 129 шкіл міста. Але в деяких школах продовжують жити внутрішньо переміщені особи.

У Кривому Розі діє декілька центрів ВПО, що були створені релокованими органами місцевої влади з тимчасово окупованих територій України. Зокрема, це:

- Центр підтримки переселенців "Бахмутський район єднає";
- центр Бахмутської територіальної громади у Кривому Розі «Кривий Ріг. З Бахмутом у серці»;
- гуманітарний хаб для ВПО з Донбасу «ЯМаріуполь»;
- хаби для внутрішньо переміщених осіб з Херсонської області.

Це означає, що ВПО мають можливість у громаді використовувати одразу декілька каналів тільки офіційної комунікації, а відтак існує потреба у координації комунікативних зусиль декількох центрів комунікативної взаємодії.

Особливостями комунікації місцевої влади з внутрішньо переміщеними особами у Криворізькій територіальній громаді є:

- створена ще з 2014 року (до повномасштабного вторгнення) система комунікацій з ВПО, яка адаптувалася до умов прийому та інтеграції цієї категорії у життя громади;

- наявність одразу декількох центрів комунікацій з різними категоріями ВПО (офіційний, громадські організації, міжнародні організації);

- взаємодія у комунікації з ВПО з комунікативними платформами загальнодержавного рівня, зокрема з порталом «Дія» та його сервісами для ВПО;

- наявність у вигляді посередників для комунікації декількох громадських організацій, які опікуються проблемами ВПО;

- відносно високий темп руху ВПО транзитом через громаду, що створює додаткові проблеми у комунікації.

Аналіз контенту місцевих комунальних ЗМІ та офіційного сайту виконкому Криворізької міської ради [28], офіційних сайтів виконкомів районних у Кривому Розі рад [29-35], дозволяє зробити висновки про наявність таких проблем у комунікаційній підсистемі територіальної громади та ВПО:

- низький рівень систематизації інформації, призначеної для ВПО, що її використовують органи місцевого самоврядування для побудови своїх комунікацій з цільовою аудиторією;

- недостатньо осучаснена система первинної комунікації з ВПО, які прибувають у громаду та звертаються до відповідних структурних підрозділів виконкомів районних у місті рад;

- відсутність на офіційному сайті виконкому Криворізької міської ради єдиної точки доступу до інформації, яка стосується цільової аудиторії;

- відсутність належної кількості інформаційних ресурсів, посібників, у яких акумульовано інформацію, адресовану ВПО;

- низький рівень комунікативної культури та розвиненості комунікативних навичок у працівників структурних підрозділів, які відповідають за комунікацію з ВПО та здійснюють первинну комунікацію з ними;

- відсутність спеціалізованого контенту на офіційному сайті виконкому Криворізької міської ради щодо вирішення проблем ВПО та надання їм всіх видів допомог;

- низький рівень координації офіційних комунікацій органів місцевого самоврядування та інших органів публічної влади, що діють у громаді (військова адміністрація Криворізького району, державна служба зайнятості, територіальні структури органів державної виконавчої влади);

- відсутність у комунікації місцевої влади з ВПО сервісно орієнтованого підходу до взаємодії з ВПО.

Проаналізуємо детальніше причини таких проблем. Оскільки складність комунікативної взаємодії негативно впливає на її ефективність. Сааме тому, важливо для місцевої влади усвідомити ці проблеми та вжити заходів щодо мінімізації їх негативного впливу на публічну комунікацію з ВПО.

Низький рівень систематизації інформації, призначеної для ВПО, що її використовують органи місцевого самоврядування для побудови своїх комунікацій з цільовою аудиторією став результатом розбалансування відповідальності між структурними підрозділами виконкому міськради. Крім того, у організації такої комунікації відсутній координуючий вплив ключового структурного підрозділу, відповідального за публічну комунікацію виконкому – управління преси та зв'язків з громадськістю виконкому Криворізької міської ради.

Цей структурний підрозділ фактично є виконавцем створених іншими структурними підрозділами інформаційних повідомлень, які транслює через офіційні канали. Мала б бути забезпечена стратегічна комунікація з ВПО як складова комунікативної стратегії міста. Це відповідало б рівню важливості завдання: на фоні міграції частини населення громади в умовах війни за межі міста поповнити людський ресурс громади новими мешканцями та інтегрувати його у інтелектуальний капітал громади.

Попри наявність у Кривому Розі протягом декількох років до війни системи прийому та реєстрації ВПО, нажаль залишається недостатньо

сервісно орієнтованою та комунікаційно привабливою система первинної комунікації з ВПО, які прибувають у громаду. Такий хаб було створено у одному з закладів культури, однак інфраструктура закладу та рівень комунікативних навичок та медіації у працівників хабу залишається низьким.

Слід також зауважити, що така ж ситуація і у структурних підрозділах виконкомів районних у місті рад, куди мають за територіальною прив'язкою звертатися ВПО для вирішення своїх проблем. В деяких таких підрозділах відсутні елементарні послуги з копіювання документів, що робить сервіс неякісним, а комунікацію менш ефективною.

Аналіз стану комунікацій у громаді з ВПО дозволяє звернути увагу і на відсутність на офіційному сайті виконкому Криворізької міської ради єдиної точки доступу до інформації, яка стосується цієї цільової аудиторії. Інформація розсереджена за декількома каналами комунікації: на сторінках структурних підрозділів, у соціальних медіа, у комунальних ЗМІ, але єдиного «вікна» для входу у комунікацію, нажаль, немає. Ми звернули на це увагу, аналізуючи досвід інших громад України. Сааме тому, вважаємо за доцільне в якості такої точки доступу до інформації та каналу офіційної комунікації з оперативним наданням інформації комунікативної платформи для ВПО у місті.

За допомогою пошукових систем вдалося встановити і ще один негативний факт, який свідчить про неефективність комунікації влади з ВПО - відсутність належної кількості адаптованих під сегменти цільової аудиторії інформаційних ресурсів, у яких акумульовано інформацію, адресовану ВПО. Єдиним таким посібником правопросвітницького характеру виявився посібник центру надання безоплатної первинної правової допомоги у Кривому Розі, який спромігся видати дайджест нормативних актів та порад юридичного характеру для ВПО та розмістив їх спорадично на ресурсах, які не мають відношення до місцевої влади. Посібник міг би стати цінним інформаційним ресурсом для забезпечення публічної комунікації органів влади громади із ВПО.

Як результат – відсутність спеціалізованого контенту на офіційному сайті виконкому Криворізької міської ради щодо вирішення проблем ВПО та надання їм всіх видів допомог спонукає переселенців шукати інформацію з неофіційних джерел, що посилює негативний вплив на офіційну комунікацію шумів у вигляді пліток, чуток, спотвореної інформації, а інколи й ворожих інформаційно-психологічних операцій.

Помітно з аналізу системи публічних комунікацій територіальної громади та її органів місцевого самоврядування й майже повну відсутність координації офіційних комунікацій з іншими органами публічної влади, що діють у громаді. Так відсутня на офіційному сайті виконкому Криворізької міської ради інформація про послуги ВПО, що їх надає Криворізька районна військова адміністрація, Державна служба зайнятості України, територіальні органи державного пенсійного фонду України, інформаційні ресурси центральної виконавчої влади України (Дія, ДіяБізнес тощо).

У зв'язку з цим можна рекомендувати органам місцевого самоврядування для покращення комунікаційної спроможності та посилення ефективності публічної комунікації створювати спільні комунікативні платформи із визначеними суб'єктами, додаючи туди інформацію від організацій громадянського суспільства – вітчизняних та міжнародних громадських організацій, благодійних фондів тощо.

На нашу думку, у комунікативній взаємодії з ВПО недостатньо використаний у громаді і комунікаційний ресурс представницької демократії – депутатів місцевих рад через їх громадські приймальні, а також народних депутатів України від Кривого Рогу, які також могли б долучитися до вирішення проблем ВПО.

Ще однією серйозною проблемою, про яку у комунікаціях варто говорити попри війну, є низький рівень сервісу ВПО, несформованість комунікативних навичок та навичок медіації у посадових осіб та працівників органів місцевого самоврядування. Це значною мірою створює перешкоди у

комунікації місцевої влади з ВПО та налагодженню інтегративної взаємодії з ними.

Таким чином, проведений аналіз стану комунікацій Криворізької громади з внутрішньо переміщеними особами дозволяє стверджувати про наявність, попри істотний досвід взаємодії з ВПО у громаді, низки системних проблем, вирішення яких мало б посилити ефективність комунікації та створення передумов до успішної інтеграції ВПО у життя, соціально-економічний потенціал та людський капітал територіальної громади.

## **2.2. Аналіз практик інтеграції ВПО у громадах**

Як побудувати ефективну комунікацію інтеграції ВПО і які завдання для влади, громади і ВПО можна визначити задля досягнення правильної та ефективної комунікації щодо інтеграції внутрішньо переміщених людей у життя громади.

Комунікація є одним із головних факторів адаптації соціальних груп для функціонування в даному середовищі. Соціальна інтеграція, яка відбувається у культурній, структурній, соціальній сферах, є встановленням зв'язків різного характеру між людьми, які були змушені покинути власне житло, та місцевим населенням, включення переселенців у систему взаємовідносин у громаді.

Слід виділити такі аспекти інтеграції представників ВПО у життя Криворізької територіальної громади:

1. Мовні курси та культурні заходи;
2. Інституції та програми;
3. Взаємодія та взаєморозуміння;
4. Формування спільної ідентичності.

При цьому найважливішим є створити такі умови, за яких ВПО відчуватимуть себе повноправними членами громади та братимуть активну участь у її житті. Це допоможе їм швидше адаптуватися та інтегруватися.

1. Як створити і донести позитивний імідж громади до переселенців?

Для цього :

2. Громада повинна вести власну інтеграційну політику, а отже розробити її стратегію і план;

3. Ці документи повинні знайти своє відображення у загальній Стратегії розвитку громади.

На основі цих документів створюється Комунікаційна стратегія та план заходів із її реалізації, бенефіціарами якої є всі мешканці громади включно із ВПО.

Ключові меседжі ефективної комунікації щодо інтеграції ВПО:

- ВПО для влади – це ресурс для розвитку громади, тому цей ресурс потрібно залучати, а не втрачати

- для громадянського суспільства ВПО – це потенційні партнери і бенефіціари

- для ВПО – можливість активної та ефективної адаптації, повернення до нормального життя або початок нового життя.

Аналіз практик інтеграції внутрішньо-переміщених осіб у приймаючі громади та демографічні показники ВПО дозволяють зробити висновок про спільноту ВПО, значна частина яких є вразливими категоріями: пенсіонери, люди з інвалідністю, багатодітні сім'ї, сім'ї батьків-одинаків. Найбільше переміщених осіб в Україні приймає Донецька, Харківська та Дніпропетровська області.

Ймовірно, це біженці з окупованих територій або територій, де тривають бойові дії, які не хочуть далеко їхати від власного дому. І це може бути ознакою, що людям легше інтегруватися в географічно і культурно близький регіон. Попри фактичну небезпеку вони воліють залишатися в цих областях. Однак ця гіпотеза потребує додаткового аналізу.

На основі дослідження практик інтеграції внутрішньо переміщених осіб у життя територіальної громади Кривого Рогу слід зробити висновок про те, яким чином інтерпретується дефініція «інтеграція ВПО» у діяльності органів

місцевого самоврядування. Ця інтерпретація може бути викладена у таких тезах:

- розміщення ВПО у територіальній громаді. Практика свідчить, що цей елемент інтеграції носить доволі індивідуальний характер. Частина ВПО пристають на пропозиції місцевої влади щодо розміщення їх у місцях перебування (спеціально облаштовані приміщення для тимчасового перебування у закладах освіти, гуртожитках, об'єктах соціальної сфери). Частина ВПО воліє винаймати житло за рахунок виплат від держави, частина переміщених осіб розглядає перебування у громаді як транзит для подальшого переміщення. Тому тип розміщення ВПО істотно впливає на перспективи їх інтеграції у життя територіальної громади;

- вирішення титульних проблем ВПО з метою їх ідентифікації, постановки на облік, відновлення втрачених документів та предметів першої необхідності;

- створення умов для працевлаштування ВПО у громаді, залучення їх до громадських робіт, налагодження джерел фінансування реалізації основних потреб, формування джерел існування та постійного легального заробітку;

- вирішення проблем непрацездатних членів родин ВПО через влаштування дітей у заклади освіти, надання соціальної допомоги непрацездатним громадянам, створення інклюзивного супроводу для осіб з інвалідністю;

- залучення через активності органів місцевої влади та організацій громадянського суспільства, міжнародні організації ВПО до активної участі у громадському житті, формування їх громадянської позиції, створення відчуття причетності до територіальної громади через інструменти комунікативної та культурно-духовної взаємодії;

- соціальний супровід сімей ВПО органами соціального захисту, органами опіки, територіальними центрами соціального обслуговування з метою діагностики їх соціального стану та своєчасного реагування на виникнення соціальних проблем;

- створення умов для поступової культурної асиміляції ВПО до життя в громаді, формування громадської ідентичності, сприйняття громади як місця постійного, а не тимчасового перебування.

Таким чином, під терміном «інтеграція» можна розуміти послідовний набір інструментів взаємодії органів місцевого самоврядування та громадських організацій з цільовою аудиторією з метою перманентного їх залучення у різні сфери життя громади через вирішення проблемних питань, налагодження побуту, формування економічної активності на новому місці, працевлаштування та поступову асиміляцію у статус повноцінного члена територіальної громади.

Процес інтеграції являє собою складне, багатовимірне явище, у якому важливим елементом є ефективна комунікація. Саме тому існує гостра потреба у налагодженні сталих і системних зв'язків у підсистемах влади та ВПО з метою максимального залучення ВПО у соціальну мережу громади.

Практики комунікації приймаючих громад та ВПО є доволі різноманітними та орієнтованими на різні категорії ВПО. Серед основних практик слід виділити передусім офіційні комунікації, до яких можна віднести:

- офіційні комунікації представників місцевої влади з представниками ВПО. Такі комунікації, як правило, організуються з метою налагодження прямого діалогу, діагностики наявних проблем, оперативного реагування влади на болючі питання, з якими зіткаються ВПО;

- офіційні комунікації через функціональні інструменти звернень громадян. У практиках територіальних громад до таких інструментів можна віднести прямі лінії керівника громади або його заступників, приймальні дні в органах влади та місцевого самоврядування, виїзні прийоми за місцем перебування ВПО, робота з ВПО у громадських приймальнях депутатів місцевих рад;

- офіційні комунікації через спеціальні комунікативні платформи. У Криворізькій територіальній громаді такою платформою комунікації з

громадянами є контакт-центр 15-20 – інноваційний ефективний інструмент роботи із заявками громадян у режимі онлайн. Щоправда, така платформа орієнтована на усіх городян, а не тільки на ВПО. Тому доцільним є формування спеціалізованої комунікативної платформи саме для категорії ВПО;

- гарячі лінії зв'язку з городянами у виконкомах районних у місті рад. Такі лінії існують вже тривалий період і довели свою ефективність, однак теж потребують модернізації та адаптації під потреби ВПО.

Також, заслуговують на увагу офіційні комунікації з ВПО громадських та міжнародних організацій, які опікуються проблемами ВПО. До парктик такої комунікації слід віднести:

- формальні зустрічі у офісах громадських організацій з метою ідентифікації проблем ВПО та їх оперативного вирішення;

- сходи у місцях компактного проживання ВПО за участю представників громадських та міжнародних організацій;

- прямі лінії міжнародних організацій;

- опитування, у тому числі онлайн, цільової аудиторії на предмет потреб у зворотньому зв'язку з ВПО;

- формальні заходи прямої комунікації, що їх проводять представники громадських та міжнародних організацій у приміщеннях органів місцевої влади, закладів освіти, культурно-мистецьких локаціях, хабах допомоги тощо.

У процесі таких комунікацій виявлено системну проблему, яка полягає у тому, що самі ВПО часто позиціонують офіційні комунікації з організаціями громадянського суспільства та міжнародними організаціями виключно крізь призму соціального захисту чи допомоги, ігноруючи при цьому можливості ефективної інтеграції, які надає така комунікація. Тому й виходить, що більшість зусиль, яких докладають громад та організацій у інструментах комунікації, спрямованих на інтеграцію, зводяться до рівня забезпечення базових потреб ВПО – розміщення, харчування, забезпечення побутових умов, пошук документів, вирішення проблем із дітьми тощо.

Важливу роль у забезпеченні комунікацій з метою інтеграції ВПО у життя громади являють собою неформальні та неофіційні комунікації. До таких практик слід віднести:

- створення інформаційних ресурсів для обговорення проблем ВПО у соціальних мережах, на сторінках громадських організацій, окремих громадських діячів;
- неформальне спілкування ВПО під час проведення інформаційних, культурно-мистецьких та освітніх заходів, що організуються у громадах;
- неформальні канали комунікації представництв громад, які релоковані з тимчасово окупованих територій;
- неформальні комунікації, що виникають на основі формальних інформаційних повідомлень у місцях масового перебування городян, у громадському транспорті, торгових центрах, маркетах тощо.

Слід звернути увагу, що такі неформальні комунікації мають достатньо потенційно низький потенціал для досягнення цілей інтеграції ВПО у громаду. Досить часто там поширюються чутки, плітки, які далеку від істини. Тому важливо, щоб ВПО формували культури споживання інформації з таких каналів комунікації, перевіряли її достовірність, аналізували офіційні повідомлення, формували запит на інформаційну гігієну.

Слід також звернути увагу на те, що канали комунікації з метою інтеграції ВПО у життя громади носять, на жаль, несистемний характер, не координуються відповідними підрозділами зі зв'язків з громадськістю, не враховують часового виміру, необхідного для ефективної комунікації.

Як доводять системні дослідження у різних регіонах України, суттєвим чинником, що перешкоджає системній комунікації з ВПО, а відтак, і системній роботі щодо їх інтеграції у життя громад, є настрої та подальші життєві плани переселенців. Це стосується як громад на Сході і в центрі України, так і громад у Західних регіонах. Більшість внутрішньо переміщених осіб вибудовують свої життєві траєкторії, виходячі з розуміння тимчасовості свого становища. Більшість з них прагнуть з часом повернутися до своїх місць

попереднього проживання, сподіваються на відновлення житла, де окупацію українських територій. Це призводить до шумів/перешкод у комунікаціях, які пов'язані з несвідомим блокуванням будь-якої можливості інтегруватися в нову громаду.

Не завжди й громади готові до свідомих комунікацій з ВПО, особливо коли мова йде про неформальні комунікації. В деяких громадах існує практика ігнорування роботодавцями потреб ВПО у працевлаштуванні, а тому існує напруженість, розв'язати яку можна лише через комунікації у трикутнику влада-роботодавці-ВПО.

Якою ж має бути ефективна система комунікацій громад зі своїми новими громадянами? Ми вважаємо, що вона має бути цілісною, перманентною, професійною, повсюдною та компетентною. Ці принципи комунікацій слід розуміти таким чином:

- цілісність комунікативної системи стосовно ВПО означає, її системність у єдності і координації усіх інформаційних зусиль, каналів та інструментів. Саме тому, важливо, щоб у структурі органів місцевої влади обов'язково було визначено підрозділ, до повноважень якого буде віднесено організацію таких комунікацій;

- перманентність комунікативної системи розуміємо як постійний інформаційний супровід та підтримка ВПО у громаді, їх інформаційна підтримка у всіх ситуаціях. Важливо, щоб ВПО у нових громадах не опинялися у інформаційному вакуумі, відчували інформаційну підтримку саме тоді, коли їм важко зорієнтуватися в складних життєвих ситуаціях. Важливо, щоб інформаційні та комунікативні практики були спрямовані на забезпечення безперешкодного доступу ВПО до інформації про громаду та послуги, які вони можуть отримати в ній наживо або онлайн;

- професійність комунікації означає те, що її слід реалізовувати через професійні, а не аматорські канали та інструменти комунікації. Професійний супровід, вибудова комунікативних стратегій мають реалізовуватись професійними спеціалістами зі зв'язків з громадськістю;

- принцип повсюдності у комунікації громад з ВПО виражається у здатності комунікативних систем та платформ донести інформацію до кожного переселенця, до кожної родини ВПО;

- важливим елементом комунікативної системи, спрямованої на інтеграцію ВПО, є її компетентне ставлення до ВПО. Точність та правдивість інформації, її відповідність нормативному полю, орієнтованість на офіційні джерела та прагнення реалізувати потреби у інформації кожному ВПО – важливі характерні риси комунікативних платформ.

Таким чином, аналіз комунікативних практик приймаючих громад стосовно ВПО дозволяє зробити висновки про необхідність їх систематизації, вивчення та масштабування з метою створення в громадах сприятливих умов для формування ефективного комунікативного середовища, здатного забезпечити досягнення мети – інтеграції переселенців у життя громади.

Такі практики характеризуються як ефективністю та ознаками неефективності, в залежності від досягнених результатів. Створення успішних та дієвих комунікативних інструментів для місцевих громад з метою досягнення цілей інтеграції ВПО може базуватися і на виченні зарубіжного досвіду, особливо європейських країн, які стали найбільшими хабами для українських громадян за кордоном. Переконаливо про це свідчать практики комунікативної підтримки ВПО за кордоном. Адаптація таких практик до умов України та вітчизняних громад може бути дієвим інструментом у вирішенні проблем інтеграції ВПО. Вони вже сьогодні стають трендом для багатьох приймаючих громад, які прагнуть використати потенціал ВПО в інтересах громад та зміцнення їх людського потенціалу.

### **2.3. Зарубіжний досвід комунікацій з внутрішньо переміщеними особами у збройних конфліктах**

Перманентні збройні конфлікти, які останніми десятиліттями поширилися у світі зумовили появу на теренах багатьох зарубіжних країн

такого явища як вимушена міграція. Це детермінує появу і нових соціальних практик взаємодії із вимушеними мігрантами у цьому світі, і виникненням запиту на осмислення досвіду інтеграції мігрантів у життя приймаючих країн та територій. Саме тому, зарубіжний досвід комунікацій з переселенцями актуалізується для України сьогодні, коли хвиля внутрішньої міграції створили якісно нові умови для багатьох громад.

Вивчення зарубіжного досвіду комунікацій з внутрішньо перемщеними особами та мігрантами внаслідок збройних конфліктів – реальна можливість адаптувати кращі успішні практики інтеграції даної категорії населення у приймаючі громади до наших вітчизняних умов.

Досвід комунікації з ВПО, який накопичила Україна, звичайно відрізняється від досвіду, який притаманний іншим країнам, проте практики можуть бути різними, як і умови, а також різними можуть бути комунікативні практики. Однак, попри таку суттєву різницю, існує реальна можливість адаптувати подібні практики або їх окремі елементи до наших вітчизняних реалій.

В рамках нашої кваліфікаційної роботи нами проаналізовано досвід комунікації приймаючих країн з українцями, які виїхали за кордон після початку повномасштабного вторгнення РФ в Україну, а також комунікативні інструменти взаємодії з мігрантами інших країн, які протягом останнього десятиліття розміщувалися в основному у європейських країнах.

Для отримання виважених результатів було проведено низку інтерв'ю з перемщеними особами громадянами України у низці європейських країн. Передусім у Польщі, яка під час війни прийняла чи не найбільшу кількість біженців з України. Слід визначити, що для такої категорії наших співгромадян за нормами міжнародного права було встановлено статус як для осіб, які бажають легально перебувати та працювати в країні. Цей статус надається на підставі візи, дозволу на тимчасове або постійне проживання. Він дає право на працевлаштування, доступ до медичних послуг, освіти та інших соціальних гарантій.

Слід відзначити, що Польща починаючи з 2022 року активно використовувала попередній досвід роботи з українськими мігрантами, який з'явився у неї внаслідок трудової міграції українців останніми десятиліттями. Для забезпечення первинної та наступних комунікацій в багатьох громадах країни були створені Community center для українських біженців. Спочатку до їх функцій відносилися надання первинної грошової та гуманітарної допомоги, реєстрація мігрантів. Але згодом такі центри перетворилися на комунікативні хаби зі своїми комунікативними платформами та постійними заходами з підтримки та інтеграції.

Досвід комунікативної взаємодії з переміщеними особами з країни у громадах Великої Британії доводить ефективність використання такого інструменту як комунікативні центри ( Центрів для біженців), у яких крім традиційної гуманітарної допомоги організуються та проводяться комунікаційні заходи інтеграційного характеру. У діяльності таких центрів реалізовано два підходи: з одного боку – це проект, який має на меті консолідацію зусиль та ресурсів для ефективної інтеграції переселенців у життя місцевих громад, а з іншого – це результат інтеграції зацікавлених сторін (місцевої влади, релігійних та неурядових організацій), які виступають стейкхолдерами інтеграції та готові працювати разом на засадах державно-приватного партнерства заради досягнення важливих соціальних цілей.

Цікавим та своєрідним є досвід Німеччини, яка, наразі, демонструє доволі якісні та ефективні результати на шляху до інтеграції українців у соціально-економічне життя німецьких громад. Основним напрямом є мовна інтеграція через вивчення німецької мови, мов, відрізняються толерантністю та прагненням краще зрозуміти нових мешканців громад.

У Канаді існують програми супроводу, де надається особистий супровід біженцям в процесі їхньої адаптації. Це може включати зустрічі, консультації, орієнтацію та підтримку у різних аспектах, таких як пошук житла, медична допомога, освіта та зайнятість. 41 Важливою складовою соціальної роботи з біженцями в Канаді є підтримка у вивченні мови. У Канаді, як і в Німеччині,

домінує акцент на міжкультурну освіту, яка сприяє розумінню різних культур та підтримує біженців у збереженні своєї ідентичності.

Країни Європейського Союзу (ЄС) зустрічають мільйони біженців, у тому числі і з України, які шукають захист та нові можливості, і вони розробили широкий спектр підходів та програм для надання необхідної підтримки цій уразливій групі людей. Політичні події, що відбулися в 2021 і на початку 2022 року, прямо вплинули на потреби у захисті з боку міжнародної спільноти, що призвело до зростання міграційних потоків до країн-членів ЄС та асоційованих з ними країн (ЄС+).

Приход талібів до влади в Афганістані та російське вторгнення в Україну створили нові потреби в захисті та призвели до збільшення числа людей, які шукають притулок в Європі. Крім того, ситуація, що виникла після пандемії COVID-19, також викликала нові виклики, оскільки зросла кількість осіб, які шукають притулку, що вимагало активних рішень для підтримки 44 цілісності Загальноєвропейської системи надання притулку (CEAS) - світової багатонаціональної системи надання притулку. Ці події слугують яскравим нагадуванням про швидкі зміни у сфері міграції та притулку.

Одним із ключових аспектів досвіду соціальної роботи з біженцями в країнах ЄС є законодавча база, яка регулює процес прийому та захисту біженців. ЄС має спільну наддержавну законодавчу рамку, що забезпечує загальні стандарти та принципи захисту біженців, враховуючи Женевську конвенцію про статус біженця. Це гарантує, що всі країни-члени ЄС дотримуються міжнародних норм та зобов'язань щодо захисту та підтримки біженців.

Практичні аспекти комунікацій з біженцями у країнах ЄС включають широкий спектр ініціатив та програм, спрямованих на надання підтримки біженцям у їхній процес інтеграції та адаптації. Однією з таких ініціатив є процедури прийому та оцінки, що включають реєстрацію біженців, визначення статусу та оцінку ризиків. Це дозволяє встановити, хто має право на захист та підтримку.

Крім того, країни-члени ЄС надають підтримку у прийомі та поселенні біженців, включаючи надання житла, медичної допомоги та основних послуг, предметів першої необхідності. Важливою складовою соціальної роботи з біженцями є мовна та культурна адаптація. Країни-члени ЄС надають можливості для вивчення мови та культурних курсів, сприяючи тим самим взаєморозумінню та інтеграції. Багато країн також пропонують програми підтримки зайнятості та освіти, щоб допомогти біженцям знайти роботу та навчатися, що сприяє їхній самодостатності та стабільному майбутньому.

Досвід соціальної роботи з біженцями в країнах ЄС також відзначається співпрацею між урядовими організаціями та неприбутковими організаціями. Це дозволяє залучити багато різних сторін до процесу надання підтримки біженцям, включаючи громадські організації, волонтерів та фахівців. Така співпраця допомагає ефективно координувати та посилювати зусилля уряду та цивільного суспільства для забезпечення належної соціальної підтримки біженцям.

Досвід роботи з переселенцями у Болгарії характеризується наявністю в їх соціальних системах оперативних процедур, що дозволяють реалізувати принципи та інструменти швидкої інтеграції українських дітей в муніципальні школи та садочки. Для дорослих переселенців, які готові працевлаштовуватись, запроваджено програми визнання результатів як формальної, так і неформальної освіти. При цьому, практичні рівні права мають як переселенці, так і громадяни Болгарії.

Цікавим для України є досвід Чеської Республіки. Він базується на численних освітніх інструментах та проектах. Такі інструменти дозволяють перетворювати центри роботи з переселенцями на освітні хаби. Такий досвід також реалізовано в Україні, а серед європейських країн, що розглядають подібні інструменти інтеграції ВПО ключовими, Австрія, Великобританія, Швейцарія, Польща, Німеччина, Словаччина, Угорщина. Мета таких освітніх хабів полягає у сприянні ефективній інтеграції українців у суспільство з

орієнтиром на досягнення більшої конкурентоспроможності на місцевому ринку праці.

Таким чином, вивчення комунікативних зарубіжних країн дозволяє дійти висновку про наявність певних відмінностей з Україною. Ці відмінності полягають у тому, що українські громади орієнтовані на оперативне вирішення ключових проблем ВПО та створення умов для їх адаптації на новому місці. Це диференціюється з досвідом європейських країн, який базується на мовні та культурній адаптації і носить м'який характер через невизначеність статусу переселенців, нечіткі перспективи їх повернення на батьківщину, значну конкуренцію на ринку праці в громадах.

Попри такі відмінності, досвід європейських країн може бути адаптований в Україні, особливо коли мова йде про соціокультурні практики.

## **Висновки до розділу 2**

У процесі дослідження нами було проаналізовано та узагальнено практики комунікації територіальних громад з метою інтеграції ВПО у життя цих громад та їх адаптації до нових умов життя. Було з'ясовано, що у системі комунікацій з цільовою аудиторією ВПО наявні певні проблеми. Зокрема, мова йде про низьку систематизацію інформаційного масиву, інформаційних повідомлень, спрямованих на вирішення проблеми інтеграції ВПО у громаду.

Низький рівень систематизації інформації, на нашу думку, став результатом відсутності точки відповідальності за комунікацію у одному структурному підрозділі, який забезпечує комунікації органу місцевого самоврядування.

Крім того, мусимо констатувати, що комунікативному середовищу міської громади бракує цілісності, орієнтованості на результат. Цьому заважає і є низький рівень сформованості комунікативних навичок та навичок медіації у осіб, що забезпечують таку комунікацію та реалізують її від імені громади з цільовою аудиторією. Це перешкоджає ефективній комунікації місцевої влади

з ВПО та не сприяє вирішенню ключового завдання – інтеграції ВПО у територіальну громаду.

Аналіз ефективності використання комунікативних інструментів у взаємодії з цільовою аудиторією ВПО дозволив зробити висновок про її відносно низький стан. Розсосередженість інформації та відсутність цілісної комунікативної стратегії, яка б була орієнтована на цільову аудиторію та узгоджувалася з комунікативною стратегією громади в цілому, не сприяють вирішенню завдань інтеграції ВПО у громаду.

Для вирішення завдань у сфері комунікації з ВПО варто звернути увагу на зарубіжний досвід комунікативної взаємодії з переселенцями, що сформувався останнім часом у громадах європейських країн, США та Канади. Кращі практики такої комунікації варто було упровадити у практику комунікацій в громадах та ширше використовувати цей позитивний досвід, який підтвердив свою ефективність за кордоном.

На основі проведеного аналізу сформовано пропозиції щодо вирішення проблем, що створюють перешкоди для ефективної комунікації з метою інтеграції ВПО у громаду. Ці пропозиції викладено у розділі 3.

## РОЗДІЛ 3

### УДОСКОНАЛЕННЯ КОМУНІКАТИВНИХ ІНСТРУМЕНТІВ ІНФОРМАЦІЙНОЇ ПІДТРИМКИ ВПО В ГРОМАДАХ

#### **3.1. Розробка комунікативної платформи для підвищення рівня інтеграції ВПО у громаді**

Сучасні реалії передбачено заходи із підвищення медіаграмотності та протидії дезінформації і пропаганді через розвиток комунікативних майданчиків, впровадження і розвиток сучасних інклюзивних каналів комунікації «влада-громадськість» та забезпечення інформаційних потреб жителів громад, в тому числі ВПО.

Стрімка зміна контенту, який споживається громадянами, знайшла своє відображення в інформаційній взаємодії між владою і громадою. Одним з ключових факторів для забезпечення ефективної життєдіяльності міста та реалізації ключових пріоритетів розвитку громади є надання громаді міста достовірної, повної та неупередженої інформації щодо процесів формування, реалізації та контролю міської політики, що передбачає:

- створення та поширення інформаційно-просвітницького контенту про діяльність міської влади, роз'яснення змісту міських політик;
- розроблення концепції, організацію та проведення інформаційно-комунікативних, інформаційних і просвітницьких кампаній;
- організацію заходів, спрямованих на розв'язання проблем повного, вчасного й актуального інформування громадськості міста різних вікових категорій та соціальних груп щодо процесів, які відбуваються у громаді;
- впровадження сучасних каналів комунікацій інформаційно-комунікативної сфери громади шляхом створення мультимедійної платформи, поєднання традиційних та новітніх технологій виробництва контенту сучасних каналів комунікацій;

- створення інклюзивного середовища та забезпечення безперешкодного доступу до інформації про події у місті для людей з інвалідністю (зокрема, з порушеннями зору та слуху);

- створення комунікативної платформи «Місто та ВПО» для оперативного інформування нових мешканців територіальної громади, поліпшення ефективної взаємодії між владою та громадою, вдосконалення та розвиток мереж інформування та оповіщення жителів у разі виникнення надзвичайної ситуації, реалізації політики інформаційної безбар'єрності;

- розвиток інших комунікаційних майданчиків між представниками військового та цивільного керівництва громади із жителями;

- здійснення заходів з адаптації комунікативних стратегій громади;

- проведення моніторингу інформаційного простору (медіа, інтернет-ресурсів і соціальних мереж) та соціологічних, аналітичних досліджень та опитувань, що стосуються різних категорій населення, включаючи ВПО.

Метою створення комунікативної платформи «Місто та ВПО» є забезпечення ефективного розвитку інформаційно-комунікативної сфери громади, налагодження ефективного діалогу «влада-громадськість», забезпечення повного, вчасного та якісного інформування городян, у тому числі ВПО, громадянського суспільства на принципах інформаційної безбар'єрності, доступності та з урахуванням викликів часу – воєнно-повоєнного періоду.

Проєкт комунікативної платформи розроблено відповідно до законодавства України у сфері місцевого самоврядування, інформаційної політики та соціальних стандартів для вирішення проблем ВПО.

Проєкт спрямований на розв'язання проблем повного, вчасного та актуального інформування жителів міста Кривого Рогу (включно з ВПО) щодо процесів, які відбуваються у громаді, залучення громадян до формування та реалізації міських політик, в тому числі політики інформаційної безбар'єрності, впровадження сучасних каналів комунікацій,

реагування та протидії дезінформації в умовах воєнного та повоєнного часу і розбудови стійкості щодо її поширення.

Задля конструктивного діалогу між жителями громади та владою потрібне не лише інформування, але й роз'яснення і обґрунтування прийнятих міською владою рішень, забезпечення прозорості та відкритості влади, залучення громадян до обговорення суспільних проблем і діяльності органів влади, формування та реалізації державної політики в усіх сферах життя міста.

Стратегічне значення комунікацій значно збільшується через виклики, що постають перед містом у зв'язку із повномасштабним вторгненням російської федерації на територію України. Швидка, доступна та ефективна комунікація стає життєво важливою і є однією з необхідних умов забезпечення безпеки жителів та гостей столиці, внутрішньо переміщених осіб тощо, що потребує врахування сучасних стандартів комунікацій, які мають швидкозмінну трендову природу, невідкладного реагування та протидії дезінформації, надання повної та достовірної інформації громаді міста, роз'яснення міських політик.

Зазначений проєкт комунікативної платформи не стосується прав і соціальної захищеності осіб з інвалідністю та не має вплив на життєдіяльність цієї категорії.

Разом з тим, враховуючи, що кожна людина є рівноправним членом суспільства і має право в повній мірі брати активну участь у житті своєї громади, ключовими елементами дотримання вимог безбар'єрності та доступності для людей з інвалідністю та інших вразливих верств населення в рамках заходів щодо створення комунікативної платформи має бути передбачено:

- створення безбар'єрного інформаційного середовища для мешканців міста (включно із ВПО), незалежно від їх гендеру/статі та сфери життя;

- реалізацію політики інформаційної безбар'єрності, яка базується на принципах доступності інформації для всіх членів суспільства без обмежень або перешкод;

- комплексне розуміння стратегічного поняття безбар'єрності та її напрямів, формування довіри громадян до медіа;

- створення умов для інформаційної доступності медіаконтенту в різних форматах та з використанням різних технологій: оперативного інформування, шрифту Брайля, великошрифтового друку, аудіодискрипції (тифлокоментування), перекладу жестовою мовою, субтитрування, форматів простої мови, легкого читання, засобів альтернативної комунікації тощо.

Запровадження комунікативної платформи передбачає реалізацію заходів за умови відповідного фінансування та матеріального забезпечення за рахунок коштів місцевого бюджету та інших джерел фінансування, не заборонених законодавством, зокрема, коштів підпорядкованих комунальних підприємств. Обсяги фінансування можуть уточнюватися щороку під час складання проєкту бюджету на відповідний рік у межах видатків, передбачених головному розпоряднику бюджетних коштів.

З точки зору прогнозування соціально-економічних та інших наслідків упровадження комунікативної платформи, прийняття рішення дозволить забезпечити:

- інформаційні потреби городян, у тому числі ВПО, шляхом проведення інформаційно-комунікативних та просвітницьких кампаній, розвитку системи комунікацій влади з інститутами громадянського суспільства, де комунікації – невід'ємна частина управлінського процесу, інструмент формування довіри до влади, єдиний спосіб досягнення суспільного порозуміння;

- повне, вчасне та якісне інформування цільової аудиторії, формування української громадянської ідентичності населення на основі суспільно-державних (національних) цінностей.

Розробка комунікаційної платформи для ВПО передбачає як створення нових ресурсів для комунікації з ВПО, так і удосконалення вже існуючих, у тому числі офіційних сайтів органів місцевого самоврядування.

Пропонуємо для забезпечення комунікацій органів місцевого самоврядування з внутрішньо переміщеними особами у Криворізькій територіальній громаді створити нову комунікаційну платформу та оновити на її основі офіційний сайт виконкому Криворізької міської ради.

Попередня назва комунікативної платформи «Місто та ВПО». Через цю платформу органи місцевого самоврядування доводять аудиторії, що з їх адміністративними та іншими видами послуг можна вирішувати поточні та перспективні проблеми, що виникають у нових мешканців громади на новому місці. Мета цієї платформи – забезпечити надійну комунікацію органу місцевого самоврядування з специфічною категорією мешканців громади з подальшою їх інтеграцією до її життя.

Нова комунікаційна платформа має емоційно залучити цільову аудиторію, побудувати імідж соціально відповідальних органів місцевого самоврядування у Криворізькій територіальній громаді, що позитивно впливає на процеси інтеграції ВПО. Важливий момент: багато діючих адміністративних послуг, що вони надаються центрами надання адміністративних послуг у Кривому Розі, та напрацьовані роками, мали також перенестися на нову платформу.

Спершу ми проаналізували ймовірну цільову аудиторію платформи. Це виявилось неважко, адже у Криворізькій громаді вже діють декілька підрозділів органів місцевого самоврядування які в режимі off-line комунікують із внутрішньо переміщеними особами. Це, зокрема:

- Департамент соціальної політики виконкому Криворізької міської ради;
- Департамент освіти і науки виконкому Криворізької міської ради;
- Управління охорони здоров'я виконкому Криворізької міської ради;
- Виконкоми районних у місті рад;

- Центри для внутрішньо переміщених осіб з інших громад (Центр «Я Маріуполь», центр Бахмутської громади, центр Херсонської громади);

- Громадські організації, які опікуються проблемами внутрішньо переміщених осіб (Егіда центр, Карітас, Актед тощо).

Ми згенерували низку ідей, які б могли викликати у цих сегментів максимальні емоції та заохочували до використання цифрових інструментів, що їх надає комунікативна платформа.

«Місто й ВПО» - в цьому словосполученні полягає лаконічна, але й фундаментальна ідея: в місті панує особливий темп та стиль життя, який впливає на геть усе, і на внутрішньо переміщених осіб теж. У ВПО немає часу на складні ритуали з десятками погоджувальних процедур. В громаді немає місця бюрократизму та застарілим підходам до надання адміністративних та інших послуг. Місто для ВПО — це швидко, оперативно і соціально відповідально.

Тож місцева влада стане тим, хто допомагає новим жителям міста вирішувати проблеми якісно та з мінімальними витратами часу. Місто передбачить та наперед розв'яже усі проблеми, що можуть виникнути у цільової аудиторії. Де зареєструватися як ВПО? Як отримати соціальну допомогу? Як вирішити проблеми працевлаштування та влаштування дітей у заклади освіти? Як отримати компенсацію на житло? На всі ці запитання і не тільки відповідь місцева влада з її новою комунікативною платформою «Місто і ВПО».

Маючи ідею, можна здійснити етап прототипування, щоб втілити її у цікавий, функціональний та зручний сайт. Для нього можна запропонувати такі розділи:

- головна;
- послуги;
- про Кривий Ріг;
- новини;
- анонси.

Є також потреба у створенні концепції особистого кабінету для користувачів та його функціоналу.

Ми пропонуємо концепт дизайну головної сторінки, враховуючи цільову аудиторію та офіційність відносин її з владою. За основу може бути взято офіційний стиль бренду «Кривий Ріг» та темну кольорову схему та урбаністичні патерни, щоб ліпше візуалізувати ідею «Місто та ВПО».

Для зручності користування на платформі необхідно застосувати категорії та фільтри. Потрібно було врахувати весь спектр потреб, проблем та очікувань користувачів платформи. І на цьому ґрунті зробити зручну навігацію у розділі «Послуги». Ми вирішили втілити це, використовуючи категорії та фільтри. Розробити належну кількість категорій послуг, а в кожній з них працювали б декілька фільтрів.

Для наповнення сайту ми пропонуємо внести перелік послуг центрів надання адміністративних послуг, які вже присутні як канали комунікації в арсеналі органів місцевого самоврядування, та уточнити їх з урахуванням особливості надання таких послуг для цільової аудиторії ВПО.

У розділі «Новини» можна буде знайти всю актуальну інформацію для ВПО. Тут можна підготувати для користувачів актуальні новели законодавства, оголошення органів публічної влади, пропозиції державної служби зайнятості тощо. Сторінка має забезпечувати цільову аудиторію важливою, актуальною та оперативною інформацією, а відтак – бути адміністрованою у режимі реального часу.

Розділ «Послуги» - цей розділ сайту має бути місцем, де користувачі можуть ознайомитися з повним переліком усіх послуг ЦНАП та сервісних служб для ВПО. Сторінка містить два блоки: «послуги» та «замовити послугу».

Розділ «Особистий кабінет» призначений для того, щоб краще залучити користувачів та змусити їх довше й частіше вивчати сайт, ми створили особистий кабінет. У ньому кожен може позначити свої персональні пропозиції або ж отримати індивідуальну консультацію.

Сайт можна розроблювати на платформі platform.sh, яка розрахована на реалізацію великих проєктів. За своєю суттю це не просто shared-хостинг, а SaaS - модель поширення програм споживачам, коли постачальник розробляє вебпрограму, розміщує її та керує нею для використання її замовниками через інтернет. Платформа спрямована на спрощення процесу розробки, комунікації всередині команди або команд розробників.

Також platform.sh містить безліч функцій та розрахована скоріше на php-програмістів та просунутих розробників, бо вимагає використання консолі. Серед клієнтів платформи Міссурійський університет (MU), найбільша телекомунікаційна компанія Франції Orange та благодійна організація British Council. Платформа орієнтована на модулі CMS-системи Drupal. Хоча команда platform.sh створила багато різноманітних модулів для цієї CMS, все одно доведеться допрацьовувати їх, щоб вони якнайкраще інтегрувалися та працювали на нашому новому сайті.

Під час реалізації проєкту ми б запланували також взаємодію з ізраїльським сервісом Giga. Це плагін, який інтегрується в Drupal та пропонує платформу ідентифікації клієнтів, на якій можна керувати їхніми профілями, налаштуваннями, підписками тощо. У нашому випадку він відповідав за створення особистого кабінету через авторизацію та використання даних з Facebook чи Google. Також можна скористатися локальною реєстрацією. Giga збирає інформацію про користувачів сайту та формує базу даних. Але зауважимо, що це сторонній сервіс з власним сервером, хостингом, протоколами безпеки тощо.

Таким чином, нами обґрунтовано необхідність прийняття рішення у Криворізькій громаді про створення комунікативної платформи «Місто та ВПО» з метою реалізації комунікативної стратегії громади та інтеграції нових мешканців міста до соціально-економічного життя Кривого Рогу.

### **3.2. Обґрунтування шляхів розвитку комунікативної платформи для ВПО в умовах воєнного стану**

Для того, щоб комунікативна платформа успішно працювала, вона має бути включена у загальний контекст комунікативної стратегії громади, відображати ключові принципи успішної комунікації місцевої влади громади з новими мешканцями.

Органам місцевого самоврядування, як ключовою стороною комунікації, необхідно дбати про якісну комунікацію із мешканцями, про те, які майданчики та інструменти для інформування та залучення нових жителів, зокрема ВПО, варто використовувати.

Нові мешканці шукають інформацію про новини громади, можливості для себе та дітей (навчальні заклади, гуртки, тематичні події тощо), звертаються до груп місцевих мешканців у соціальних мережах, щоб дізнатися більше про вирішення побутових проблем, отримати відповіді на свої запитання і багато іншого. Як органам місцевої влади стати джерелом інформації, якому довіряють? Яка роль комунікації ОМС в інтеграції ВПО?

Комунікація між органами влади та громадянами – це не лише про обмін інформацією, ідеями та досвідом. Це інструмент управлінського процесу, який допомагає формуванню взаєморозуміння та довіри у громаді. Інформаційна політика в громаді – це вміння цілеспрямовано інформувати як внутрішню аудиторію (мешканці громади, широке коло зацікавлених людей), так і зовнішню (представники інших громад, регіональна та центральна влада, міжнародні партнери).

Ефективна комунікаційна робота та інформаційна політика загалом насамперед дозволяє побудувати та підтримати репутацію, налагодити дієве спілкування з мешканцями громади та центральними органами влади, сприяє залученню інвестицій в економіку, налагодженню стійкого партнерства з іншими громадами. Ефективна інформаційна політика також допомагає ВПО, релокованому бізнесу чи громадським організаціям адаптуватися в громаді,

отримати потрібну для ухвалення рішень інформацію, інтегруватися в соціально-економічне життя громади.

Інформаційна політика має слугувати досягненню певних цілком конкретних цілей чи завдань, які стоять перед громадою в певний проміжок часу. У кожній громаді можуть бути свої комунікаційні цілі та завдання, відповідно набір інструментів та каналів, за допомогою яких вони будуть досягнуті.

Щоб комунікативна політика в громаді з ВПО була ефективною, слід дотриматись такого алгоритму її формування:

1. Визначити цілі і завдання громади (або проблеми, які треба розв'язати).
2. Відповідно до цих цілей та завдань – скласти комунікаційні цілі та завдання.
3. Визначати детально структуру цільової аудиторії.
4. Проаналізувати джерела отримання інформації цільовою аудиторією, відповідно, через які канали потрібно доносити інформацію.
5. Визначити ключові повідомлення, або що саме необхідно донести до цільових аудиторій.
6. Спланувати способи донесення інформації до цих цільових аудиторій, підготувати та розповсюдити відповідні матеріали.

Проаналізуємо цей алгоритм на прикладі Криворізької територіальної громади. Громада прийняла близько 80 тисяч внутрішньо переміщених осіб. Її завданнями є:

- працевлаштувати повнолітніх переселенців,
- інтегрувати їх у життя громади,
- зареєструвати нових мешканців у громаді.

В такому випадку комунікаційними завданнями місцевої влади буде:

- поінформувати ВПО про можливості працевлаштування у громаді;
- спонукати зареєструватися та отримати статус ВПО для тих, хто цього не зробив;

- поінформувати та мотивувати відвідати інтеграційний захід, який проводить місцева громадська організація.

Цільова аудиторія – це коло чи спільнота людей зі схожими інтересами, спільними ознаками та потребами, яких, найімовірніше, зацікавить певна інформація. Не забувайте, що всі ми різні і по-різному можемо сприймати навіть одну й ту саму ситуацію, тому важливо усвідомлювати інтереси цільової групи не через призму свого бачення та досвіду, а старатися «взути їх взуття» та зрозуміти їх цінності, страхи, потреби, стереотипи тощо.

Цільовими аудиторіями у цьому випадку будуть: передусім ВПО, також працівники ЦНАПів, місцеві чи переміщені ГО, які працюють із переселенцями тощо.

Отже каналами комунікації, тобто джерелами інформації для нових мешканців і мешканок громади та точками взаємодії з ними будуть:

- офіційні сайти та соціальні мережі виконкому Криворізької міської ради та районних у місті рад;
- комунікаційна платформа «Місто та ВПО»
- приміщення ЦНАПів;
- інформаційні майданчики місцевих ГО;
- клуби за інтересами;
- можливо, навіть дитячі садки та школи, адже туди будуть приходити або телефонувати з уточненням щодо наявності місць нові мешканці тощо.

Відповідно, далі слід спланувати, які знадобляться інструменти комунікацій, щоб донести інформацію до цільової аудиторії. Для сайтів і соцмереж – інформаційні довідки, пресрелізи, зрозумілі візуальні матеріали; для установ/закладів – друковані матеріали, брошури з короткою інформацією, пам'ятки, інструкції тощо.

Щоб налагодити ефективну комунікацію з ВПО, можна порекомендувати для органів місцевого самоврядування Криворізької територіальної громади такі дії:

1. Створити окремий розділ (кнопку, вкладку чи сторінку) на офіційному сайті виконкому Криворізької міської ради та виконкомів районних у місті рад, на якій буде публікуватися вся інформація, що допоможе представникам ВПО. Важливо, щоб назва розділу відповідала наповненню комунікативної платформи.

2. Систематизувати й розміщувати рішення, документи, програми та інформацію про наявні можливості для ВПО, релокованого бізнесу чи ГО у відповідній категорії на офіційному ресурсному центрі громади, урахувавши офіційні сторінки в соціальних мережах.

3. Вести комунікацію за допомогою соціальних мереж, телеграм-каналів, месенджерів тощо, які створені від імені громади.

4. Систематично і вчасно оновлювати інформацію, публікувати свіжі новини про розміщення, працевлаштування, підтримку, допомогу, можливості тощо в соціальних мережах, месенджерах та на офіційному сайті.

5. Підтримувати та проводити регулярні заходи, де нові мешканці зможуть ділитися своїм досвідом, озвучувати наміри, висловлювати потреби та ділитися інтересами. Це стосується і людей, і релокованого бізнесу чи ГО.

6. Проводити опитування ВПО, релокованого бізнесу чи ГО (через гугл-форми, месенджери, соціальні мережі тощо) для отримання зворотного зв'язку та аналізу потреб.

Через які майданчики органи місцевої влади можуть комунікувати з новими мешканцями громади? За даними дослідження [22], найпопулярнішим джерелом інформації виявилися соціальні мережі. Саме в них дізнаються новини 76,6% українців. На другому місці опинилося телебачення з 66,7% голосів, на третьому – інтернет (без соціальних мереж) – 61,2% користувачів. Радіо наразі слухають близько 28,4% громадян України, а друковані ЗМІ читають лише 15,7% опитаних. Отже пропонуємо проаналізувати ресурси, через які органи влади можуть взаємодіяти із новими мешканцями та мешканками громади:

Офіційний сайт громади є першим ресурсом, де має бути якомога більше доступної інформації про неї, актуальні події, заходи (зокрема, про адаптацію та інтеграцію ВПО) тощо. Ретельно заповніть розділ «Контакти». Якщо можливо, зробити окрему вкладку на сайті для переселенців. Слід урахувати, що більшість людей користуються смартфонами, тому важливо, щоб сайт підтримувався мобільною версією. Зараз відомі різні інструменти зі створення сайтів. Зокрема, радимо звернути увагу на можливості платформи «СВОЇ» від Фонду Східна Європа: ресурс дозволяє створити сайт чи чат-бот для ефективної комунікації з мешканцями та мешканками громади.

Соціальні мережі (йдеться про офіційні представництва ОМС та окремих департаментів), особисті сторінки, наприклад голови громади, також можуть бути суттєвим джерелом інформації для жителів, особливо якщо він сам її веде. Якщо ще не має, слід обов'язково зареєструвати офіційні сторінки громади, наприклад у фейсбуці. Обов'язково надати цій сторінці назву громади, заповнити розділ «Інформація», додати контактні дані тощо. Також можна налаштувати геомітки, щоб була можливість чекінитись (позначити своє місцезнаходження) – це додатковий спосіб просувати ресурс та формувати його впізнаваність.

У соціальних мережах у реальному часі можна комунікувати зі своєю аудиторією, отримувати коментарі та відгуки. Слід також підписатися на місцеві групи в соцмережах, так буде можливість бачити, що обговорюють мешканці, із якими проблемами стикаються, виникнеможливість інформувати їх про важливі події у громаді, проводити опитування, створювати події тощо.

Можна створити рекламу. Ця опція платна, проте дає можливість прицільніше приходити в стрічку до обраної цільової групи. Оплачується послуга через підв'язану банківську картку з подвійною конвертацією.

У соціальних мережах на публічних сторінках є можливість відстежувати динаміку відвідування. Це дозволяє зрозуміти, яка інформація в який час і для якої цільової аудиторії є цікавою. Слід пам'ятати про цифрову безпеку, встановити надійні паролі, створюючи аккаунт у соцмережах.

Ще одним джерелом інформації для ВПО та інструментом комунікації є месенджери (Telegram, Viber тощо) та чат-боти. У месенджерах можна створювати власні канали, чати і адмініструвати їх за визначеними попередньо правилами. Перевагами для громад є те, що месенджери безплатні, зберігають історію листування, дають змогу швидко та інтерактивно комунікувати з аудиторією.

Наприклад, у групі «Місто та ВПО» можна надсилати інформацію, що цікавить внутрішньо переміщених осіб: працевлаштування, отримання довідок та допомоги. У групі «Релокований бізнес та громада» розміщуватимемо інформацію, яка цікавить саме цю цільову аудиторію: пропонувані приміщення чи ділянки для бізнесу, програми та гранти для релокованого бізнесу тощо.

Також набирають популярності різноманітні чат-боти – програми чи сервіси, керовані правилами чи штучним інтелектом (ШІ), що імітують розмову (текст, аудіо, відео) з людиною в інтернеті в режимі реального часу. Як це працює на практиці в органах місцевого самоврядування? Нижче подано кілька прикладів використання чат ботів у громадах для комунікації з ВПО.

Наприклад, редакція сайту Сватове City розробила чат-бот у телеграмі для допомоги мешканцям Сватівської громади (Луганська область), які виїхали з окупованого міста або залишаються там. Чат-боти можна розміщувати й на сайтах органів місцевої влади. Наприклад, чат-бот «Гаряча лінія Калуської міської ради», розроблений ГО «УФРА» в межах проекту «3D Project», що виконувався Фондом Східна Європа за фінансової підтримки Європейського Союзу, дозволяє людям залишати електронні звернення, а органам влади оперативно опрацьовувати їх.

У місті Ізюм було створено чат-бот, який дозволяє мешканцям в електронному форматі ставити запитання міській владі та отримувати офіційну відповідь, відповідно до Закону України «Про звернення громадян».

Асоціація міст України розробила чат-бот «Харків – твій дім», який допомагає харків'янам в режимі онлайн дізнатися про стан їхнього будинку та ухвалити виважене рішення про повернення додому.

Також слід звернути увагу на чат-бот СВОЇ у вайбері й телеграмі, який кожна громада може використовувати як зручний спосіб комунікації з мешканцями своєї громади.

Важливим джерелом комунікації громад з ВПО є засоби масової інформації. Місцевій владі слід регулярно надсилати інформаційні повідомлення та пресрелізи в місцеві редакції газет та інтернет-видань. Можна також сформувати базу локальних ЗМІ та ділитися з ними анонсами подій, важливими новинами, запрошувати висвітлювати заходи, що відбуваються в громаді. Нові мешканці також шукають в інтернеті місцеві засоби масової інформації, щоби дізнатися про події в регіоні.

Часто, новомістяни найперше йдуть у ЦНАПи, щоб зареєструватися; у відділення пошти, щоб надіслати чи отримати речі; відвідують школи та садки, щоб записати туди дітей. Тож якщо потрібно донести якусь важливу інформацію про певну ініціативу, важливо використовувати такі місця як точку першого і безпосереднього контакту з цільовою аудиторією.

Кожен комунікаційний канал потребує свого підходу. Велика помилка робити однотипний і однорозмірний формат інформації для всіх каналів: кожен із них потребує свого стилю та формату, способу викладення тексту, розміру фотографії тощо.

Наприклад, помилкою є копіювати текст із сайту і ставити цю інформацію у допис на фейсбук-сторінку. Слід написати короткий текст (лід), про що саме йдеться в новині і запостити його, покликаючись на сайт. Таким чином, можна інтегрувати два канали комунікації. Важливо, щоб інформація на офіційних сторінках громади в соціальних мережах була корисною.

Слід забезпечувати доступність інформації для людей із інвалідністю та маломобільних груп населення: створити версію сайту для людей із

порушенням зору, відео- та аудіоматеріали повинні мати титри та синхронний переклад на українську жестову мову тощо.

Важливо, щоб в громаді була призначена особа, яка відповідає за комунікації, за розміщення актуальної інформації для ВПО з дотриманням усіх стандартів доступності та вимог до поширення інформації. На жаль, у Криворізькій громаді немає такої посади, а комунікаціями займається водночас декілька структурних підрозділів. І від цього страждають користувачі, оскільки немає одного відповідального, не має чіткої стратегії і плану.

У підсумку наголосимо, що представники ОМС мають розуміти і чути свою цільову аудиторію, моніторити і розвивати канали комунікації, аналізувати зворотний зв'язок, шукати різноманітні інструменти та підходи для покращення діалогу. І головне, комунікація в громаді дає результати, коли вона регулярна, комплексна і системна. Тут допоможе комунікаційна стратегія громади. Також слід розуміти, що традиційні способи комунікації з громадою можуть бути неефективними під час кризи. Не слід забувати, що в громаді завжди є таке явище, як народний телеграф – і з цим варто також працювати. Якщо на це не реагувати, то можуть народжуватися плітки, які дестабілізують ситуацію в громаді.

### **3.3. Напрями удосконалення інструментів комунікації громади та ВПО через розвиток комунікативних платформ**

В умовах інтенсифікації інструментів та практик споживання продуктів інформаційного суспільства, зважаючи на суспільно-комунікативні трансформації, що відбуваються в Україні в умовах воєнного стану та критичних небезпек стає актуальним удосконалення діючих та пошук якісно та технологічно нових інструментів комунікації у підсистемах відносин суспільства, людини та влади.

Ця проблематика визначається й подальшим розвитком деморкратичних засад сучасного суспільства, як от забезпечення прозорості й відкритості у комунікаціях, використання нових форм і методів комунікативної діяльності. Це вимагає переосмислення концептуальних підходів до управління суспільною комунікацією та забезпечення надійного зворотного зв'язку з громадськістю, удосконалення комунікативних процесів і процедур задля досягнення соціально важливих цілей.

На основі проведеного аналізу та дослідження практик функціонування комунікативних платформ нами виявлено ключові чинники, що вони визначають характер та зміст комунікацій у суспільному житті. Серед них слід виділити:

- суттєве зростання обсягів інформаційного продукту, який використовується у суспільних цілях та потребує врегулювання заради досягнення таких цілей;

- зростання інформаційного навантаження на суб'єктів соціальної комунікації у мінливому та динамічному комунікативному просторі;

- стрімкий розвиток засобів та технологій соціальних комунікацій, що вимагає перманентного технічного та технологічного удосконалення інструментів соціальних комунікацій;

- пріоритетний розвиток та диференціація електронних засобів соціальної комунікації, що особливо важливо для публічних комунікацій;

- поява та стрімкий розвиток «гібридних» інструментів публічних комунікацій, що вимагає від суб'єктів соціальної взаємодії відповідної підготовки, як теоретичної, так і практичної.

За таких умов перед суб'єктами соціальних комунікацій постає ряд важливих завдань у комунікативній сфері, а саме:

- забезпечення ефективної комунікативної взаємодії між окремими соціальними інститутами через інноваційні інструменти публічної комунікації;

- створення у суб'єктів соціальної комунікації системних інструментів для налагодження ефективної професійної комунікації у процесі вироблення, реалізації та оцінювання суспільно важливих рішень;

- інституалізація форм, методів та інструментів комунікативної взаємодії між учасниками комунікативного процесу через їх нормативізацію та узагальнення кращих практик.

Виконання цих завдань потребує безумовного запровадження новітніх інформаційно-комунікаційних технологій для діалогу влади та громадськості в контексті вирішення проблем ВПО у територіальних громадах, подолання проблеми «інформаційної («цифрової») нерівності» (між регіонами, між сільським і міським населенням, між громадянами різних вікових категорій), а також сприяння активній участі громадян у глобальних процесах створення та використання світових інформаційних ресурсів, що забезпечують належне функціонування публічної сфери. Зазначені умови дозволять виробити пропозиції щодо формування конкретних напрямів трансформації комунікативної діяльності в громадах.

З метою модернізації комунікативної діяльності громад у сучасних умовах найбільш доцільно розвивати на місцевому рівні такі напрями забезпечення ефективної взаємодії з громадськістю для вирішення проблем ВПО, а саме:

- забезпечення реальної відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, що є одним з основних напрямів державної інформаційної політики України;

- розвиток електронного урядування, що має обумовити зміни в системі публічного управління на організаційному рівні, зокрема модернізацію структури та функцій органів публічного управління;

- удосконалення інформаційно-аналітичного забезпечення діяльності громад шляхом створення і запровадження інформаційно-аналітичних, обчислювальних та автоматизованих систем комунікативної взаємодії, комунікативних центрів, платформ і мереж, що дозволять модернізувати

внутрішні комунікації громад під час вироблення та реалізації управлінських рішень стосовно ВПО у складних, часом надто кризових ситуаціях;

- використання новітніх інформаційно-комунікаційних технологій під час надання публічних послуг громадянам і організаціям у різних сферах діяльності, що сприятиме підвищенню ступеня довіри до органів публічного управління, формуванню позитивного бізнес-клімату, економічному розвитку, підвищенню інвестиційної привабливості та конкурентоспроможності України;

- мотивування публічних службовців до розширення сфери застосування інформаційно-комунікаційних технологій у своїй професійній діяльності, постійного підвищення власної інформаційної, медіа та ІКТ-грамотності, у тому числі з використанням дистанційних технологій навчання та підвищення кваліфікації;

- розширення комунікативних каналів органів публічного управління за рахунок використання новітніх інформаційно-комунікаційних технологій (у тому числі шляхом удосконалення підходів до використання комунікативного потенціалу офіційних веб-сайтів), а також форм і методів безпосередніх комунікацій публічних службовців з громадськістю; удосконалення форм і методів взаємодії із ЗМІ;

- використання технологій електронної демократії на основі гармонійного поєднання віртуальної та реальної активності громадян, реалізації на практиці громадських ініціатив ВПО і оперативного вирішення їх актуальних проблем, порушених у зверненнях громадян, поданих в електронній формі;

- створення інтерактивних сервісів для розширення участі громадян та ВПО у вирішенні суспільно значущих справ на місцевому рівні, у тому числі використання інформаційних технологій для забезпечення реалізації права громадян надоступ до публічної інформації; - упровадження та розвиток сучасних інструментів взаємодії органів публічного управління та зацікавлених груп, особливо на місцевому та регіональному рівнях, на основі

використання сучасних форм і засобів комунікації, у тому числі соціальних мереж; подолання технічних та соціальних складових комплексної проблеми «цифрової нерівності»;

- розроблення та реалізація навчальних програм для громадян у сфері використання інформаційно-комунікаційних технологій у публічній сфері, що дозволить їм стати повноцінними учасниками комунікативної взаємодії, користуватися публічними послугами, що надаються в електронній формі.

Таким чином, модернізація комунікативної діяльності в громадах із ВПО та організаціями громадянського суспільства у сучасних умовах знаходиться насамперед у площині вирішення проблем соціального та техніко-технологічного характеру. Зазначений перелік напрямів не є вичерпним і може конкретизуватися залежно від виявлених у певному комунікативному просторі проблем, що потребують розв'язання.

Важливим напрямом та інструментом модернізації комунікативної діяльності громад в інтересах ВПО у сучасних умовах є комунікативні платформи. Створення комплексних комунікативних платформ органів публічного управління з метою забезпечення реальної відкритості та прозорості їх діяльності є в Україні відносно новим напрямом. Традиційно відповідальність за напрями комунікативної діяльності органів публічного управління була розпорошеною між різними структурними підрозділами.

Разом з тим, сучасний світ прагне інтегрованості видів і форм інформації, комунікативних каналів, способів комунікативної взаємодії тощо. При цьому конкретні засоби, техніки і технології забезпечення відкритості та прозорості діяльності органів публічного управління залежать від стану політичної та організаційної культури, від місця органу публічного управління в певному комунікативному просторі, від характеристик зовнішнього щодо цього органу середовища та інших факторів.

Ця проблема є складною і комплексною. Відтак, для її розв'язання слід більш комплексно поглянути безпосередньо на можливість реалізації принципів прозорості та відкритості в діяльності публічної влади. Якщо

прозорість визначається рівнем обізнаності, а відкритість – можливістю громадськості впливати на процеси управління публічними справами, то з позицій комунікативістики зазначені принципи демонструють різні ступені включеності громадян в інформаційні процеси та процедури, притаманні публічному управлінню.

Таким чином, для забезпечення прозорості необхідно надати можливість отримання громадянами публічної інформації, а для забезпечення відкритості – можливість створення громадянами (чи за їх участі) окремих документів і масивів публічної інформації управлінського характеру.

Для комплексного вирішення зазначеного питання необхідно створити єдину комунікативну платформу, на якій би одночасно реалізовувалися можливості громадян як отримувати, так і брати участь у створенні публічної інформації. Прикладом комплексної комунікативної платформи органу публічного управління, де було реалізовано передові комунікативні технології для забезпечення відкритості і прозорості діяльності органів публічної влади регіонального рівня може слугувати створений у Дніпропетровській області інформаційно-ресурсний центр «Відкрита влада».

Метою діяльності центру стала дебюрократизація адміністративних послуг і розширення сфери взаємодії обласної влади з громадськістю. Центр об'єднав: центр прийому громадян та опрацювання звернень з державної установи «Урядовий контактний центр», офіс адміністративних послуг, веб-портал «Відкрита влада», місце для роботи відвідувачів з документами, що містять публічну інформацію, обласний контактний центр.

У такий спосіб було створено можливості для безпосередніх і опосередкованих комунікацій з громадськістю з використанням сучасних інформаційних технологій, що в частині виконання низки прикладних завдань забезпечує реалізацію принципів відкритості та прозорості діяльності органів публічного управління на регіональному рівні.

При цьому в електронну форму було переведено частину сервісів органів публічного управління області та забезпечено дистанційний (частково

автоматизований) контроль за діяльністю посадових осіб щодо надання публічних послуг фізичним і юридичним особам.

Віртуальними комплексними комунікативними платформами органів публічного управління виступають веб-сайти органів публічної влади. Як свідчить аналіз зарубіжного досвіду регулювання інформаційних потоків між органами влади, населенням, бізнесом, здійснений І. Дегтярьовою, використання можливостей веб-сайтів на регіональному та місцевому рівнях дозволяє реалізовувати серед іншого такі завдання:

- інформування громадськості про наміри та діяльність органів влади щодо місцевого розвитку;
- забезпечення доступу до узагальнених і проаналізованих експертами інструментів та практик територіального розвитку, статистичних і картографічних даних тощо;
- створення умов для впливу громадськості на регіональну політику шляхом розміщення на сайті відповідних звернень, участі в опитуваннях, обговореннях актуальних проблем тощо;
- організації навчання громадського активу, депутатів місцевих рад і посадових осіб місцевого самоврядування в дистанційному режимі;
- формування можливостей якісного обміну ідеями щодо місцевого розвитку;
- розвитку комунікацій між зацікавленими сторонами у процесі формування місцевої політики.

Офіційний веб-сайт органу публічного управління дійсно є комплексною комунікативною платформою, проте не завжди ці можливості використовуються достатньою мірою. Модернізація технологій доступу до публічної інформації є актуальним напрямом, спрямованим на те, щоб переорієнтувати діяльність органів публічного управління з переважно реагування на запити щодо надання публічної інформації на максимальне розширення можливостей для самостійного отримання громадянами публічної інформації з відкритих джерел, у тому числі в електронній формі.

Особливо це стає актуальним із введенням поняття публічної інформації у формі відкритих даних. Органам публічного управління доцільно рекомендувати удосконалити свою діяльність із забезпечення доступу до публічної інформації за такими напрямками:

1) створення та постійне наповнення баз публічної інформації, розпорядником якої є орган публічного управління та його структурні підрозділи, відкритої для загального доступу через мережу Інтернет;

2) забезпечення умов для прискорення швидкості пошуку й обробки публічної інформації та отримання її зацікавленими суб'єктами як безпосередньо, так і через відповідальних осіб;

3) розширення доступу зацікавлених суб'єктів до публічної інформації з використанням сучасних інформаційно-комунікаційних систем і технологій.

Перший напрям може передбачати реалізацію таких заходів: створення електронної бази публічної інформації. Для цього попередньо кожен документ одразу після його ухвалення та реєстрації має вноситися до електронних баз у двох формах: до закритої бази – у повному обсязі та до відкритої бази – з урахуванням вимог щодо захисту інформації з обмеженим доступом.

Передача документів до цієї бази має супроводжуватися юридичною експертизою, що у подальшому зніме необхідність додаткового погодження питань захисту інформації з обмеженим доступом в документах, які надаються для ознайомлення широкому загалу суб'єктів; постійне наповнення бази публічної інформації довідковою – інформацією про виконання бюджетів, стан галузей економіки, діяльність органів публічної влади тощо, оскільки інформація такого змісту також є затребуваною.

Складовою такої бази даних має бути, наприклад, розширена база інформації щодо проектів і програм, спрямованих на розвиток країни, окремих галузей, регіону, населеного пункту. Доступ громадськості до такої інформації дозволяє людям точніше оцінити дії органів влади, їх посадових осіб, а також більш оперативно й обґрунтовано впливати на роботу органів державного управління та місцевого самоврядування.

Другий напрям можна реалізувати, зокрема, за рахунок таких заходів:

- інтегрування систем обліку публічної інформації, які вже мали би бути створені органами публічного управління, з базами даних цієї інформації. Завдяки цьому буде створена можливість не лише пошуку необхідного документа, але й безпосереднього доступу до нього. У такий спосіб для зацікавлених в отриманні публічної інформації суб'єктів знімається необхідність робити окремий запит на інформацію;

- інтегрування баз документів органу публічного управління та його структурних підрозділів із системою електронного документообігу.

У результаті доступ до публічної інформації буде або повністю автоматизовано, або ж він здійснюватиметься за запитами, але з однієї точки доступу, наприклад, через загальний відділ. У такий спосіб буде, зокрема, знято необхідність зайвих внутрішніх документообмінів.

Третій напрям доцільно реалізовувати з виконанням таких заходів: створення «електронних кабінетів» відповідальних осіб із забезпечення доступу до публічної інформації. Подальша розробка та розміщення на веб-сайті органу публічного управління списків цих осіб, через які відвідувачі веб-сайту матимуть можливість безпосереднього відвідування їх «електронних кабінетів», що б забезпечило:

- швидке оформлення запиту на інформацію, відстеження етапів роботи із запитом, за необхідності – листування із запитувачем для уточнення суті запиту, оперативне надання запитуваного документа;

- подальший розвиток регіонального сегмента системи електронного урядування, що забезпечує розширений доступ громадян до баз публічної інформації. У перехідний період важливим є створення колективних точок доступу до системи електронного урядування, наприклад, у бібліотеках, школах, у приміщеннях місцевих рад тощо;

- упровадження елементів електронної демократії та Інтернет-комунікацій. Це дасть змогу серед іншого: досягти вищого ступеня відкритості та прозорості діяльності органів влади, повніше аналізувати

потоки однотипних запитів, які збігаються за предметом і змістом, з тим, щоб поліпшувати доступ до таких документів.

Електронна комунікація з громадськістю є базовою складовою такого явища як «електронна демократія», суть якого полягає у використанні інформаційно-комунікаційних технологій з метою посилення демократичних процесів в умовах існування представницької демократії. За цих умов розвиваються різні форми електронних комунікацій з громадськістю з використанням веб-сайтів, соціальних мереж. Метою такої комунікації є не лише інформування, але проведення консультацій з актуальних суспільних питань.

При цьому проводяться як консультації для громадськості, коли всім бажаним роз'яснюються певні питання, так і консультації з громадськістю, коли громадяни виступають у ролі «співавторів» певної публічної політики.

Ефективність таких форм комунікації полягає у їх доступності, що забезпечує участь представників різних груп населення (зайнятого населення, осіб з обмеженими фізичними можливостями тощо) у суспільному житті.

У рамках цих комунікативних технологій кожен їх суб'єкт може обирати зручний для себе час для спілкування, отримувати відповіді на власні запитання та висловлюватися щодо суспільних проблем. Проте актуальним аспектом під час застосування електронних консультацій є проблема ідентифікації учасників такої комунікації. З одного боку, важливим фактором є гарантія відносної анонімності респондента, що дозволяє органам публічного управління залучати більшу кількість громадян до обговорення певної проблематики. З іншого боку, за умов анонімності важко визначити цільову групу, яку хвилює певне питання, надана інформація може виявитися неточною, а часом і наклепницькою.

Також відсутність ідентифікації ускладнює надання консультації самим громадянам, особливо, якщо для цього потрібно врахувати інформацію, що стосується запитувача особисто. Питання ідентифікації учасників

електронних комунікацій найчастіше вирішуються за рахунок реєстрації на веб-ресурсі.

### **Висновки до розділу 3**

Необхідність модернізації комунікативної діяльності органів публічного управління в Україні обумовлена:

- зростанням обсягів інформації, внаслідок чого виникає «інформаційне перенасичення» у комунікативному просторі публічного управління;
- глобальним розвитком електронних комунікацій, який потребує постійного технічного та технологічного оновлення як органів публічного управління, так і суспільства;
- розширенням електронних форм комунікації;
- розвитком і використанням «гібридних» форм комунікацій.

Метою модернізації комунікативної діяльності органів публічного управління в Україні є: - забезпечення комунікативної взаємодії з громадськістю у цілому та окремими інститутами громадянського суспільства;

- забезпечення комунікацій у процесі управлінської діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування, зокрема налагодження ефективної професійної комунікації державних службовців і посадових осіб місцевого самоврядування під час вироблення, реалізації та оцінювання рішень.

Модернізація комунікативної діяльності органів публічного управління у сучасних умовах знаходиться насамперед у площині вирішення проблем соціального та техніко-технологічного характеру. Актуальними для модернізації комунікативної діяльності органів публічного управління у сучасних умовах є:

- створення комплексних комунікативних платформ органів публічного управління з метою забезпечення реальної відкритості та прозорості їх діяльності;
- більш повне використання комунікативного потенціалу офіційних веб-сайтів;
- модернізація технологій доступу до публічної інформації;
- забезпечення електронної комунікації з громадськістю, у тому числі завдяки проведенню консультацій з актуальних суспільних питань, налагодженню роботи з електронними петиціями.

## ВИСНОВКИ

За результатами проведеного теоретичного аналізу умов використання комунікативних платформ у практиці публічної комунікації громад з ВПО з метою їх інтеграції можна зробити такі узагальнення та висновки:

1. Проблема постійних публічних комунікацій громад з внутрішньо переміщеними особами з метою їх інтеграції та адаптації до умов життя на нових місцях актуалізується в умовах воєнного стану та вимагає від громад пошуку адекватних комунікативних інструментів.

2. Інтеграція нових мешканців у громади являє собою не тільки власне управлінську проблему, але й комунікативну. Формою для забезпечення комунікацій у громадах, в тому числі і для потреб взаємодії з ВПО, можуть слугувати комунікативні платформи.

3. Проведений аналіз свідчить про сформованість об'єктивної потреби у створенні на основі діалогової моделі комунікації між владою та ВПО комунікативної платформи як комунікаційного інструменту для забезпечення процесу інтеграції нових мешканців громади у її повноцінне життя.

4. Аналіз стану комунікацій Криворізької територіальної громади з внутрішньо переміщеними особами дозволяє стверджувати про наявність, попри істотний досвід взаємодії з ВПО у громаді, низки системних проблем, вирішення яких мало б посилити ефективність комунікації та створити передумови до успішної інтеграції ВПО у життя територіальної громади.

5. Серед ключових проблем у комунікації з ВПО слід визначити багатосуб'єктність комунікації з боку громади та відсутність структурного підрозділу, відповідального за ефективність такої комунікації, розсосередженість інформаційного контенту, спрямованого на інформаційну підтримку ВПО, що шкодить успішній їх інтеграції у життя громади.

6. У публічних комунікаціях громади з ВПО бракує сервісного характеру, комунікативних навичок самих комунікативів, єдиної точки доступу до інформації для ВПО, яка б оперативно оновлювалась.

7. Досвід державних органів та інших громад України доводить, що існує нагальна потреба у застосуванні в якості інтеграційного комунікативного інструменту для ВПО спеціалізованої комунікативної платформи, яка б до того була інтегрована у офіційні сайти органів місцевого самоврядування.

8. Досвід європейських країн, які приймають українських громадян як мігрантів, свідчить про потребу у комплексному та перманентному інструменті публічної комунікації для забезпечення постійного діалогу з переселенцями.

9. Пропонується створення комунікативної платформи «Місто та ВПО», інтегрованої у офіційний сайт виконкому Криворізької міської ради, з відповідною сегментацією інформаційного ресурсу та орієнтованістю на персональні потреби кожної внутрішньо переміщеної особи.

10. Комунікативна платформа «Місто та ВПО» має стати складовою комунікативної стратегії громади з ВПО, громадськими організаціями з метою вирішення проблеми інтеграції у життя громади.

11. Подальший розвиток інструментів публічної комунікації у громадах з метою реалізації функції інтеграції ВПО може бути пов'язаний із створенням досконалих інструментів комунікації та поширенням їх на інші категорії населення, з якими місцева влада здійснює комунікації в процесі реалізації своїх повноважень.

12. Комунікативні платформи, попри новизну та непоширеність у публічних комунікаціях, мають широкі потенційні можливості у використанні органами місцевого самоврядування та державної влади з метою досягнення стратегічних цілей, і таким чином є інструментами стратегічних комунікацій.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Капінус О. Державне регулювання внутрішньої вимушеної міграції: понятійно-категоріальний апарат / О. Капінус // Державне управління та місцеве самоврядування. - 2017. - Вип. 3. - С. 17-25. - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/dums\\_2017\\_3\\_5](http://nbuv.gov.ua/UJRN/dums_2017_3_5).

2. Babenko, V. A. (2017). Vnutrishno peremishcheni osoby v Ukraini: problemy ta perspektyvy intehratsii : monohrafiia [Internally displaced persons in Ukraine: problems and prospects of integration: monograph]. Kyiv : Instytut demohrafii ta sotsialnykh doslidzhen im. M. V. Ptukhy NAN Ukrainy [in Ukrainian].

3. Федоренко О. Теоретична модель соціальної інтеграції внутрішньо переміщених осіб у громаді / О. Федоренко // Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Соціальна робота. - 2018. - Вип. 1. - С. 17-22. - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/vkhucozrob\\_2018\\_1\\_6](http://nbuv.gov.ua/UJRN/vkhucozrob_2018_1_6).

4. Bilenska, M. M. (2020). Analitychnyi ohliad doslidzhennia vnutrishnoi vymushenoї mihratsii [Analytical review of internal forced migration research]. Wissenschaftliche Ergebnisse und Errungenschaften: 2020: der Sammlung wissenschaftlicher Arbeiten «ΛΟΓΟΣ» zu den Materialien der internationalen wissenschaftlich-praktischen Konferenz (B. 1), (25 Dezember, 2020, München, Deutschland) - Scientific results and achievements: 2020: the collection of scientific papers «ΛΟΓΟΣ» on the materials of the international scientific-practical conference (B. 1), (December 25, 2020, Munich, Germany). Europäische Wissenschaftsplattform (pp.24-26). DOI: 10.36074/25.12.2020.v1.07 [in Ukrainian].

5. Інтеграція внутрішньо переміщених осіб у територіальні громади: діагностика стану та механізми забезпечення: монографія / О.Ф. Новікова, В.П. Антонюк, О.В. Панькова та ін.; НАН України, Ін-т економіки пром-сті. – Київ, 2018. – 244 с.

6. Швець І. Б., Следь О. М., Біленська М. М. Інтеграція внутрішньо переміщених осіб до приймаючих громад у контексті сучасних соціокультурних викликів. Регіональна економіка. 2021. №4(102). С. 14-21. DOI: <https://doi.org/10.36818/1562-0905-2021-4-2>.

7. Швець І. Б., Следь О. М. Оцінка внутрішньої вимушеної міграції в Україні та її вплив на ринок праці // Бізнес Інформ. – 2018. – №11. – С. 272–278.

8. Піголенко І. В. Піголенко Ю. А. Роль старостинських округів в адаптації внутрішньо переміщених осіб у територіальних громадах [ / І. В. Піголенко, Ю. А. Піголенко // Габітус. - 2023. - Вип. 46. - С. 36-41. DOI <https://doi.org/10.32782/2663-5208.2023.46>.

9. Тихончук Л., Боровик М. Публічне управління інтеграційними процесами внутрішньо переміщених осіб у приймаючі громади. / Л. Тихончук, М. Боровик // Mechanism of an Economic Regulation. 2023. № 3 (101). С. 50-54. <https://doi.org/10.32782/mer.2023.101.07>

10. Кирилюк І., Чвертко Л. Волонтерський туризм як інструмент соціальної інтеграції вимушено переміщених осіб під час російського воєнного вторгнення. Економічні горизонти. 2023. № 1(23). С. 80–91.

11. Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб. Закон України. (Відомості Верховної Ради (ВВР), 2015, № 1, ст.1. Електронний ресурс: [режим доступу://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1706-18](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1706-18) [in Ukrainian].

12. Analitychnyi zvit za rezultatamy fokus-hrupovoho doslidzhennia. «Intehratsiia vnutrishno peremishchenykh osib u pryimaiuchykh hromadakh» [Analytical report based on the results of a focus group study. «Integration of internally displaced persons in host communities»] (2023). Retrieved from <https://www.vplyv.org.ua/wp-content/uploads/2023/06/Звіт-фокус-групи.pdf> [in Ukrainian].

13. Rezultaty doslidzhennia «Stavlennia, vyklyky ta mozhlyvosti intehratsii VPO» [Results of the study «Attitudes, challenges and opportunities of integration of IDPs»] (2022). Retrieved from

<https://yednanniazaradydii.org.ua/rezultaty-doslidzhennia-stavlennia-vyklyky-ta-mozhlyvosti-intehratsii-vpo/> [in Ukrainian].

14. Шапошникова І.В., Пристай І.Р. Стратегії та виклики інтеграції внутрішньо переміщених осіб у територіальних громадах в умовах воєнного стану / І. Шапошникова, І. Пристай // Проблеми сучасних трансформацій. Серія: право, публічне управління та адміністрування. 2024. С. 45-47. DOI:<https://doi.org/10.54929/2786-5746-2024-11-02-04>.

15. Поліщук В. А., Олексюк Н. С., Бачинська О. М. Інтеграція внутрішньо переміщених осіб у приймаючі громади: соціально-економічний аспект // Управління змінами та інновації. Запоріжжя : Гельветика, 2023. № 6. С. 5-9. DOI : <https://doi.org/10.32782/СМІ/2023-6-1>

16. Газізова О. Шляхи подолання соціокультурних конфліктів у процесі інтеграції внутрішньо переміщених осіб у нові територіальні громади / О. Газізова // Українознавчий альманах. 2019, Том 25. – С. 44-48. DOI: <https://doi.org/10.17721/2520-2626/2019.25.7>

17. Гринь Д.В. Використання соціальних мереж в діяльності органів публічної влади. – Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису. Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата наук з державного управління за спеціальністю 25.00.02 – механізми державного управління. Національний університет цивільного захисту України. Харків, 2022.

18. Аналітична доповідь до Щорічного Послання Президента України до Верховної Ради України «Про внутрішнє та зовнішнє становище України в 2017 році». К.: НІСД, 2017. 928 с.

19. Артемчук В. В. Структура комунікативної компетентності менеджера. Наукові праці: Педагогічні науки, 2008. Том 97, Вип. 84. С. 92- 96.

20. Бацевич Ф. С. Основи комунікативної лінгвістики: підручник. 2-ге вид., доп. К.: ВЦ Академія, 2009. 376 с.

21. Rittel H. W., Webber M. M. Dilemmas in a general theory of planning // Polity Sciences. – 1973. – №4. – PP. 155–169.

22. Гринь Д.В. Роль соціальних мереж у діяльності органів публічної влади. Публічне управління XXI століття: погляд у майбутнє : зб. тез XXI Міжнар. наук. конгресу. Х. : Вид-во ХарPI НАДУ “Магістр”, 2021. С. 474-476.  
URL: [https://kbuara.kh.ua/wp-](https://kbuara.kh.ua/wp-content/themes/education/filesforpages/science/zbirnik_kongress_2021.pdf) 12

[content/themes/education/filesforpages/science/zbirnik\\_kongress\\_2021.pdf](https://kbuara.kh.ua/wp-content/themes/education/filesforpages/science/zbirnik_kongress_2021.pdf)

23. Гринь Д.В. Соціальні чинники використання соціальних мереж в органах публічної влади // Актуальні проблеми європейської та євроатлантичної інтеграції України : матеріали 18-ї регіон. наук.-практ. конф. 13 трав. 2021 р., м. Дніпро /за заг.ред. Л.Л. Прокопенка. – Д. : ДРІДУ НАДУ, 2021. – С. 93-96.

24. Волошин М. Комунікативні платформи соціальних інтернет-мереж / М. Волошин // Історико-політичні проблеми сучасного світу. - 2015. - Т. 29-30. - С. 269-276. - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Ippss\\_2015\\_29-30\\_41](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Ippss_2015_29-30_41) С. 269-276/ 276

25. Досенко А. Комунікаційні платформи: сучасне бачення / А. Досенко // Соціальні комунікації: теорія і практика / Social Communications: Theory and Practice, 12(1), (2021). 101–110. <https://doi.org/10.51423/2524-0471-2021-12-1-4>

26. Довідник для переміщених осіб. Криворізький місцевий центр надання безоплатної вторинної правової допомоги. Електронний ресурс. Режим доступу: [/www.knu.edu.ua/storage/files/2/Новини/2022/Довідник%20для%20переміщених%20осіб.pdf](http://www.knu.edu.ua/storage/files/2/Новини/2022/Довідник%20для%20переміщених%20осіб.pdf).

27. Кметик-Подубінська Х. Г. Типи комунікативних практик інформаційного суспільства / Х. Кметик-Подубинська // Науковий вісник Херсонського державного університету Випуск 2. 2023, С. 5-9/ 9.

28. Офіційний сайт виконкому Криворізької міської ради.  
<http://www.kr.gov.ua>

29. Виконком Довгинцівської районної в місті ради. Офіційний сайт  
<http://www.dlgr.gov.ua>.

30. Виконком Інгулецької районної у місті ради. Офіційний сайт.  
<https://ing-org.gov.ua>.
31. Виконком Металургійної районної в місті ради. Офіційний сайт.  
<http://www.mtlrg-kr.gov.ua>.
32. Виконком Саксаганської районної у місті ради. Офіційний сайт.  
<http://www.srvk.gov.ua>.
33. Виконком Покровської районної у місті ради. Офіційний сайт.  
<http://www.pokrovkr.gov.ua>.
34. Виконком Тернівської районної у місті ради. Офіційний сайт.  
<http://www.trnvk.gov.ua>.
35. Виконком Центрально-Міської районної в місті ради. Офіційний сайт. <https://vykonkom-tsmkr.gov.ua>.
36. Тенденції інформування внутрішньо переміщених осіб на місцевому рівні // Громадський холдинг «Група впливу», 2022. URL: <https://bit.ly/3oVLj6J>
37. Медіаспоживання українців в умовах повномасштабної війни. Опитування ОПОРИ // Громадянська мережа ОПОРА, 2022. URL: <https://bit.ly/3p3Igcv>
38. Довіра громади: кризові комунікації органів місцевого самоврядування. Практичний посібник // Дмитро Коник, Національний університет «Києво-Могилянська академія», Проєкт міжнародної технічної допомоги «Партнерство для розвитку міст», 2020. URL: <https://bit.ly/3Cpl1g0>
39. Лара Мудрак. Комунікація і криза: як громадам протистояти викликам і успішно діяти в період кризи: посібник // Український кризовий медіа-центр, 2020. URL: <https://bit.ly/3ChqRQO>
40. Комунікація органів місцевого самоврядування: практичний довідник // Проєкт міжнародної технічної допомоги «Партнерство для розвитку міст», 2019. URL: <https://bit.ly/3CmLkDB>.
41. Інформаційна відкритість органів місцевого самоврядування. Посібник для муніципальних посадовців // ГО «Агентство з розвитку приватної ініціативи», 2009. URL: <https://bit.ly/3NmuDyC>.

42. Комуникативні технології інформаційного суспільства : монографія / [А. І. Гусєв, Н. О. Довгань, О. В. Івачевська, Н. С. Малєєва, І. В. Петренко] ; за наук. ред. А. І. Гусєва ; Національна академія педагогічних наук України, Інститут соціальної та політичної психології. – Кропивницький : Імекс-ЛТД, 2020. – 142 с.

43. Праніс К. Кола примирення. Від злочину до повернення в громаду : пер. з англ. / Праніс Кей, Стюарт Баррі, Уедж Марк. – Київ : Захарченко В. О., 2008. – 272 с.

44. Почепцов Г. Г. Від покемонів до гібридних війн: нові комуникативні технології XXI століття / Г. Г. Почепцов. – Київ : Києво-Могилянська академія, 2017. – 260 с.

45. Почепцов Г. Інформаційна війна як інтелектуальна війна [Електронний ресурс] / Г. Почепцов, 2012. – Режим доступу: <http://osvita.mediasapiens.ua/material/13303>.

46. Белай С. В. Дослідження соціальної напруженості як передумови виникнення кризових явищ / С. В. Белай // Теорія та практика державного управління : зб. наук. праць. – Харків : Вид-во ХарПІ НАДУ “Магістр”, 2012. – Вип. 3 (38). – С. 27–34.

47. Петренко І. В. Комуникативно-технологічне врегулювання соціального конфлікту в різних сферах суспільної практики / І. В. Петренко // Актуальні питання застосування на практиці досягнень сучасної педагогіки і психології : зб. тез міжнар. наук.-практ. конф. (м. Харків, Україна, 11–12 травня 2018 р.). – Харків : Східноукр. орг. «Центр педагогічних досліджень», 2018. – С. 84–87.

48. Сибиряков С. О. Комуникативні практики у державному правлінні в контексті розвитку інформаційного суспільства / С. О. Сибиряков // Публічне управління: теорія та практика : зб. наук. праць Асоц. докторів наук з держ. упр. – Харків : ДокНаукДержУпр, 2010. – № 3-4. – С. 112–119.

49. Слюсаревський М. М. Соціальна ситуація в Україні: особливості відображення трансформаційних процесів у громадській думці (2016–2018) /

М. М. Слюсаревський, О. І. Гуменюк, М. С. Дворник, Л. П. Черниш ; НАПН України, Ін-т соц. та політ. психології. – Київ, 2018. – С. 140–141.

50. Чернявська О. В. Механізм впливу соціальних змін на соціальну напруженість в сучасній Україні (на прикладі мегаполісу) : автореф. дис. ... канд. соціол. наук : спец. 22.00.07 / О. В. Чернявська. – Режим доступу: <http://avtoreferat.net/content/view/7143/62>.

51. Community Dialogue Handbook. A Guide for Facilitating Community Engagement [Electronic resource] Edited by Joanne Lauterjung. Contributors: Joanne Lauterjung, Paula Green, Nang Loung Nam, Olivia Dreier; Karuna Center for Peacebuilding [www.karunacenter.org](http://www.karunacenter.org) 2018. – 140 Access mode: <https://www.karunacenter.org/uploads/9/6/8/0/9680374/kcp-comm-dialoguehandbook-eng.pdf>