

ЗАРУБІЖНИЙ ТА ВІТЧИЗНЯНИЙ ДОСВІД КОМУНІКАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ ВЛАДИ ПІД ЧАС КРИЗ

*Слесь Катерина Миколаївна, студентка
Сумський державний університет, м. Суми*

*Опанасюк Юлія Анатоліївна, к.е.н, доцент
Сумський державний університет, м. Суми*

У ситуаціях надзвичайного характеру ключовим чинником стабільності державного управління є ефективна інформаційна взаємодія між владою та населенням. Від здатності органів державної влади та місцевого самоврядування своєчасно інформувати громадськість, забезпечувати координацію зусиль та підтримувати довіру громадян значною мірою залежить успішність реагування на виклики, зменшення впливу дестабілізуючих факторів і згуртованість суспільства [1].

У розвинених країнах світу спостерігається широке розмаїття підходів до управління інформаційними потоками в періоди кризи. Серед таких країн виокремлюється Сполучені Штати Америки, де у питанні кризових комунікацій ключову роль виконує Федеральне агентство з управління надзвичайними ситуаціями (FEMA). Серед особливостей американської моделі варто виділити завчасне планування, використання широкого спектра інформаційних каналів — від телебачення до спеціалізованих мобільних застосунків, а також активне спілкування з різними групами населення, ураховуючи їх інформаційні потреби [2].

Європейський підхід ґрунтується на принципах прозорості, відкритості та залучення громадянського суспільства до інформаційного процесу. Реакція на пандемію COVID-19, міграційні потоки, екологічні катастрофи та кіберзагрози показала здатність європейських структур до координації зусиль, взаємодії з незалежними ЗМІ та організаціями громадянського суспільства. Європейська Комісія, а також національні уряди послідовно впроваджують механізми спростування дезінформації, регулярного інформування через відкриті платформи та соціальні мережі, а також здійснюють інвестиції у розвиток комунікаційної спроможності інституцій.

Для зручного аналізу специфіки моделей комунікації в різних країнах доцільно використовувати узагальнену таблицю. У таблиці 1 наведено порівняльні характеристики стратегій кризового інформування у США, країнах ЄС, Канаді та Японії.

Таблиця 1 - Порівняльний аналіз моделей кризових комунікацій органів влади (зарубіжний досвід)

Критерій	США (Модель FEMA)	Країни ЄС (Загальний підхід)	Канада (Інтегрована модель)
Основний координатор	Федеральне агентство (FEMA)	Національні уряди, інституції ЄС	Міністерство громадської безпеки
Пріоритети	Оперативність, багатоканальність, підготовка	Прозорість, боротьба з дезінформацією, солідарність	Залучення громад, міжвідомча координація
Ключові інструменти	Прес-конференції, соціальні мережі, мобільні додатки, система оповіщення	Офіційні веб-сайти, брифінги, співпраця з медіа	Портали кризової інформації, гарячі лінії, волонтери
Взаємодія з ЗМІ	Активна, проактивна	Партнерська, з акцентом на перевірку фактів	Відкрита, з наданням регулярних оновлень
Залучення громадськості	Через освітні програми, волонтерство, зворотний зв'язок	Через громадські організації, консультації, соціальні кампанії	Через місцеві спільноти, програми готовності

Джерело: розроблено автором на основі [3-4]

Наведена таблиця 1 ілюструє, що попри національні особливості, зарубіжні моделі кризових комунікацій тяжіють до інтеграції зусиль, використання сучасних технологій та активного діалогу з суспільством.

Незважаючи на суттєвий прогрес, існує потреба в подальшому розвитку інфраструктури інформаційної безпеки, підвищенні медіаграмотності, удосконаленні системи швидкого реагування та забезпеченні стабільного доступу до комунікацій у разі кібератак або знеструмлення. Також актуальним залишається питання психологічного супроводу населення через канали публічної комунікації, що потребує міжсекторальної співпраці та додаткової фахової підготовки.

Отриманий досвід України, з урахуванням міжнародних стандартів, формує основу для розробки унікальної моделі кризової комунікації, яка поєднує адаптивність, багатоканальність, проактивність та орієнтацію на довготривалу стабільність у стосунках між державою та суспільством.

Список використаних джерел

1. Кириченко, Г. В. (2019). Інформаційно-комунікаційні механізми як інновації в системі формування позитивного іміджу органів державної влади. Вчені записки ТНУ імені ВІ Вернадського. Серія: Державне управління, 30(69), 46-53.
2. Григоренко, Н. В. (2015). Зарубіжний досвід побудови систем надання державних послуг у сфері цивільного захисту. Теорія та практика державного управління, (2), 290-297.

3. Дзяна Г. О., Дзяний Р. Б. Управління комунікаціями в умовах криз. Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права. 2022. № 2. С. 13–21. URL: <https://doi.org/10.51547/ppp.dp.ua/2022.2.2>
4. Гайович, Г., Шихненко, К., & Арехтейчук, О. (2023). Кризова комунікація: зарубіжний досвід і реалії України. Науковий вісник: Державне управління, (2 (14)), 134-161.