

Заклад вищої освіти «Український католицький університет»

Факультет суспільних наук

Кафедра державного управління

Кваліфікаційна робота

на тему:

«Механізми комунікації держструктур з українцями,
які виїхали за кордон через війну»

Виконала: студентка II курсу, групи
СПА21

Галузі знань 28 «Публічне
управління та адміністрування»

Спеціальності 281 «Публічне
управління та адміністрування»
(шифр і назва спеціальності)

Освітньої програми «Публічне
управління та адміністрування»

Освітній ступінь магістр

Сілкіна О.М.
(прізвище та ініціали)

Керівник к.е.н., доц. Матвеев Є. Е.
(посада, науковий ступінь, прізвище та ініціали)

Рецензент _____
(прізвище та ініціали)

Львів – 2023 рік

Сілкіна О.М. Механізми комунікації держструктур з українцями, які виїхали за кордон через війну: Кваліфікаційна робота (281 «Публічне управління та адміністрування») / О. М. Сілкіна / Український католицький університет. Кафедра державного управління; Наук кер: к.е.н. доц. Матвеев Є. Е. - Львів: УКУ, 2023. - 54 с.

Анотація. У цій роботі розкрито питання покращення механізмів комунікації органів державної влади з громадянами, які виїхали за кордон під час війни. Розглянуто основні теоретичні підходи до вивчення комунікації, механізмів комунікації. Проведено аналіз стейкхолдерів і SWOT аналіз, також проаналізовано досвід інших країн на прикладі Югославії та країн ЄС. На основі результатів аналізу запропоновано шляхи удосконалення механізмів комунікації, враховуючи ризики і загрози.

Ключові слова: комунікація, механізми комунікації, втікачі від війни, органи влади, повернення, реінтеграція, міграція.

Abstract. This paper reveals the issue of improving the mechanisms of communication between public authorities and citizens who went abroad during the war. The main theoretical approaches to the study of communication, mechanisms of communication are considered. Stakeholder analysis and SWOT analysis were carried out, and the experience of other countries was analyzed on the example of Yugoslavia and the EU countries. Based on the results of the analysis, ways to improve communication mechanisms, taking into account risks and threats, are proposed.

Keywords: communication, communication mechanisms, war fugitives, authorities, return, reintegration, migration.

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1. Науково-теоретичні основи механізмів комунікації державних органів з громадянами	8
1.1. Комунікація державних органів з громадянами	8
1.2. Механізми комунікації держструктур з громадянами	15
1.3. Досвід комунікації державних органів з громадянами, на прикладі Югославії	18
Висновки до першого розділу	21
РОЗДІЛ 2. Аналіз стану комунікації державних органів	23
2.1. Аналіз стану механізмів комунікації в країнах ЄС	23
2.2. Матриця стейкхолдерів комунікації органів влади з громадянами України, які виїхали за межі України через небезпеку	29
2.3. SWOT аналіз механізмів комунікації органів влади з громадянами України, які виїхали за кордон через небезпеку	33
Висновки до другого розділу	37
РОЗДІЛ 3. Шляхи удосконалення механізмів комунікації держструктур з українцями, які виїхали за кордон через війну	39
3.1. Шляхи удосконалення механізмів комунікації державних структур з українцями, які виїхали за кордон через небезпеку.	39
3.2. Ефект від удосконалення механізмів комунікації державних структур з українцями, які виїхали за кордон через небезпеку.	42
3.3. Перешкоди, ризики та загрози	44
Висновки до третього розділу	46
ВИСНОВКИ	48
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	51

ВСТУП

Актуальність теми. Військова агресія та вторгнення Росії в Україну призвела до жертв серед цивільного населення та руйнування інфраструктури, що змусило людей покинути свої домівки в пошуках безпеки, захисту і допомоги. Багато українців перетнули кордон з сусідніми державами, велика кількість була змушена шукати притулок всередині країни. Станом на 19 травня 2023 року 5 124 575 біженців з України зареєструвалися для тимчасового захисту в Європейському Союзі (ЄС) [1]. Ще 4,9 млн внутрішньо переміщених осіб обліковано в Україні. 13 млн громадян України залишаються в районах інтенсивних бойових дій та на тимчасово окупованій території [2].

ЄС відреагував негайно і продемонстрував дієву солідарність, підтримуючи людей, які потребують допомоги. Це включало безпосередню гуманітарну допомогу, надзвичайний цивільний захист, підтримку на кордоні, а також надання захисту тим, хто рятується від війни.

Вперше у своїй історії Європейський Союз ввів у дію Директиву про тимчасовий захист, яка запроваджує нормативно-правові положення для допомоги у врегулюванні масового прибуття людей. Водночас Європейська комісія негайно розпочала координацію з країнами ЄС для збору інформації про ситуацію на місцях та запобігання торгівлі людьми.

Генеральний директорат з питань міграції і внутрішніх справ (DG HOME) координує Платформу солідарності, яка об'єднує країни ЄС, міжнародних партнерів та агенції ЄС для забезпечення імплементації Директиви про тимчасовий захист. План ЄС із забезпечення готовності до міграції та кризових ситуацій залучено до збору важливої інформації, як-от прибуття біженців, щоб належним чином стимулювати заходи реагування з метою врегулювання міграційних процесів.

Найбільшою країною, яка приймає переселенців з України, є Німеччина, де зареєстровано 1 мільйон таких людей (станом на січень 2023

року); на другому місці – Польща, яка прихистила 974 тисячі; Чехія надала захист 432-м тисячам українців (згідно з останньою наявною цифрою від грудня 2022 року).

Якщо брати до уваги співвідношення числа прийнятих українців до власного населення, то найбільше біженців прихистили Естонія, Польща та Чехія.

Наразі українці перебувають у безпеці, але чи повернуться вони назад в Україну після закінчення війни? Слід пам'ятати, що всі європейські країни компенсують природне скорочення населення виключно міграцією. Європейські країни, які приймають українців в межах тимчасового захисту і надають їм права на проживання, надання житла, охорону здоров'я, освіту та роботу, також надають можливість безкоштовно вивчати мову, що сприяє інтегруванню українців в приймаючих суспільствах. Тривала війна стоїть на заваді масового повернення українців додому. Чим довше буде тривати небезпека в Україні, тим глибше українці інтегруються в приймаюче суспільство, таким чином ймовірність повернення українців додому все менше. Крім того, рішення про повернення також залежить від того, чи є українцям куди повертатись: у разі пошкоджень, або повного руйнування житла, громадянам просто немає куди повертатись. Не тільки домівки, але й школи, підприємства мають бути відновлені, що створить робочі місця для переселенців і умови для їх повернення. Натомість існує ризик, що після війни чоловіки, які не мали можливості виїхати за кордон через обмеження виїзду з України, залишать країну з метою возз'єднання з родиною, яка інтегрувалась в Європі. Таким чином, існує ризик демографічної кризи, також значно збільшується навантаження на працездатне населення [3]. Щоб запобігти демографічній кризі існує необхідність підтримувати постійний зв'язок з українцями за кордоном. Комунікація органів влади з громадянами, які виїхали під час війни, дуже важлива для підтримки відчуття патріотизму. Важливо підтримувати зв'язок з українцями на всіх рівнях: органів влади з

громадянами; роботодавців з працівниками; класних керівників з учнями. Механізми комунікації розглянуто в цій роботі.

Мета дослідження. Метою цього дослідження є вивчення питання комунікації органів влади з громадянами, які виїхали за кордон на час війни, та встановлення можливостей підвищення рівня комунікації.

Досягнення зазначеної мети обумовило необхідність постановки та вирішення таких завдань:

- розкрити сутність комунікації державних органів з громадянами;
- описати механізми комунікації держструктур з громадянами;
- дослідити закордонний досвід комунікації державних органів з громадянами;
- провести аналіз стейкхолдерів у комунікації органів влади з громадянами України, які виїхали за межі України;
- здійснити SWOT аналіз механізмів комунікації органів влади з громадянами України, які виїхали за кордон;
- запропонувати шляхи удосконалення механізмів комунікації державних структур з українцями, які виїхали за кордон;
- оцінити ефект від удосконалення механізмів комунікації державних структур з українцями, які виїхали за кордон через небезпеку;
- окреслити перешкоди, ризики та загрози у комунікації органів влади з громадянами України, які виїхали за межі України.

Об'єктом дослідження є комунікація органів влади з українцями, які виїхали за межі країни під час війни.

Предметом дослідження є механізми комунікації держструктур з громадянами України, які виїхали за кордон на час війни.

Методи дослідження. Під час написання роботи використані наступні загальнонаукові методи досліджень: порівняння, абстрагування, аналіз, аналогія, узагальнення. Окрім цього проведено аналізу стейкхолдерів, SWOT-аналіз.

Структура роботи. Ця робота складається з трьох основних розділів: теоретичного, аналітичного та проектного, а також зі вступу і висновків. У першому розділі розглянуті теоретичні підходи до механізмів комунікації органів влади з громадянами.

У межах теоретичного розділу запропоноване визначення поняття «комунікація» та «механізми комунікації», а також проаналізований досвід механізмів комунікації в Югославії. В другому розділі проведений аналіз досвіду комунікації органів влади європейських країн з українцями, які перебувають в країнах ЄС під тимчасовим захистом, виведено матрицю стейкхолдерів та виконано SWOT аналіз.

Третій розділ містить рекомендації на основі висновків з проведених аналізів для покращення механізмів комунікації державних органів з громадянами, які перебувають за кордоном.

Кількість сторінок основного тексту у роботі - 50. Кількість таблиць - 4; рисунків - 3. У роботі використано 33 назви використаних джерел.

РОЗДІЛ 1

НАУКОВО-ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ МЕХАНІЗМІВ КОМУНІКАЦІЇ ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ З ГРОМАДЯНАМИ

1.1. Комунікація державних органів з громадянами

Комунікація є ключовим інструментом державного управління. Налагодження комунікації між органами державної влади та громадськості є найважливішим елементом для їх ефективної співпраці. Рішення багатьох управлінських завдань будується на взаємодії людей в рамках конкретних подій. Комунікація, можливо, є кращим способом вирішення невизначених і двозначних питань.

Комунікація є предметом вивчення таких вчених як Алєн Х. Сєнтер, Глен М. Брум, Скотт М. Катлип, М. Ковальчук, Ю. Габермас та інші [4,5]. Теоретичні аспекти комунікаційної взаємодії вивчали Б. Адамс, П. Друкєр, В. Зигєрт, Л. Ланг, Е. Мерманн, Е. Тоффлєр, К. Шєнон, Г. Г. Почєпцов та інші [6,7]. До питань побудови нової парадигми державного управління в умовах розвитку комунікації органів державної влади та громадськості у своїх працях звертались Бажинова О.А., Кучабський А.Г. [8], Пашко Л.А., Романєнко Є.О. [9], Хлєбнікова А.А. [10], Юрчєнко В.Е. [11], Кіслов Д.В.

Поняття «комунікація» може ототожнюватись з поняттям «інформування», але між цими двома термінами існує суттєва різниця.

Існує багато трактувань поняття «комунікація» і залежать вони від підходів, які використовують автори. Це може бути лінгвістичний, філософський, психологічний, соціальний, економічний підхід [12]. Варто зазначити, що навіть у межах одного підходу визначення може характеризувати різні процеси: процеси зв'язку, обмін інформацією, засіб співробітництва.

Таблиця 1.1

Підходи до визначення поняття «комунікація» (за матеріалами [12])

Підхід	Трактування поняття «комунікація»	Джерело
Лінгвістичний підхід	Комунікація – процес і результат обміну інформацією	Плотніков М.В.
	Комунікація є передачею інформації між двома автономними системами, якими є дві людини	Почепцов Г.Г
	Комунікація – передача інформації, ідей, почуттів і т.п., ... шляхом використання символів – слів, зображень, цифр і т.п.	Берлесон Б., Стейнер Г
Філософський підхід	Комунікація – категорія ідеалістичної філософії, що позначає спілкування, за допомогою якого «Я» знаходить себе в іншому	Філософський словник
	Комунікація – смисловий та ідеально-змістовний аспект соціальної взаємодії	Філософська енциклопедія
	Комунікація – універсальна реальність соціального існування, вираження здатності суспільної людини до співіснування, яке є незаперечною умовою життя	Петрук Н.К.
Психологічний підхід	Комунікація – це багатогранний процес, в основі якого лежить спілкування, в яке відправники вклали відповідний зміст	Рева В.Е.
	Комунікація – механізм, завдяки якому людські стосунки можуть існувати і розвиватися, тобто будь-які символи розуму, разом із засобами передачі їх у просторі і часі	Цуруль О. А
	Комунікація – це також вербальні та невербальні стосунки, обмін інформацією, поведження, порозуміння і його спроба, зв'язки, взаємозалежність тощо	Беляков О.О.
Соціальний підхід	Комунікація – це взаємодія, діяльність людей або тих чи інших організацій один з одним	Бурцева Т.А.
	Комунікація – це зумовлений ситуацією й соціально-психологічними особливостями комунікаторів процес встановлення і підтримання контактів між членами певної соціальної групи чи суспільства в цілому на основі духовного, професійного або іншого єднання учасників комунікації...	Різун В.В.
	Комунікація – це, перш за все, спосіб діяльності, який полегшує взаємне пристосування діяльності людей... Це такий обмін, який забезпечує кооперативну взаємодопомогу, роблячи можливою координацію дій більшої складності	Льюїс Д., Гауер Н.
Економічний підхід	Комунікація – це процес, за допомогою якого керівники розвивають систему надання інформації, передачі відомостей великій кількості людей в середині організації та окремим індивідуумам та інститутам за її межами	Мільнер Б.З.
	Комунікації – процеси зв'язку між працівниками, підрозділами, організаціями тощо	Кузьмін О.Е.
	Комунікація – обмін інформацією, у результаті якого керівник отримує інформацію, необхідну для прийняття ефективних рішень, і доводить її до відома співробітників	Хміль Ф.І

Згідно з енциклопедією державного управління комунікації в публічному управлінні (державна комунікація) – це процес обміну

інформацією органів державної влади й органів місцевого самоврядування між різними інституціями суспільства (суб'єктами комунікації). Такими суб'єктами можуть бути: державні інституції, бізнес-структури, громади (партії, рухи, спілки) [13].

Також існує багато варіантів визначень терміну «інформація». Наприклад, Закон України «Про інформацію» визначає «інформацію» як будь-які відомості та/або дані, які можуть бути збережені на матеріальних носіях або відображені в електронному вигляді [14]. Важливим для публічного управління є визначення поняття публічної інформації. Так, із прийняттям Закону України «Про доступ до публічної інформації» громадські організації та звичайні громадяни отримали право на отримання публічної інформації [15]. Цей інструмент на сьогодні широко використовується журналістами, громадськими активістами і правозахисниками. Відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інформації», публічна інформація – це відображена та задокументована будь-якими засобами та на будь-яких носіях інформація, що була отримана або створена в процесі виконання суб'єктами владних повноважень своїх обов'язків, передбачених чинним законодавством, або яка знаходиться у володінні суб'єктів владних повноважень, інших розпорядників публічної інформації, визначених цим Законом. Доступ до публічної інформації забезпечується шляхом: 1) систематичного та оперативного оприлюднення інформації: в офіційних друкованих виданнях; на офіційних веб-сайтах в мережі Інтернет; на єдиному державному веб-порталі відкритих даних; на інформаційних стендах; будь-яким іншим способом; 2) надання інформації за запитами на інформацію.

Отже, інформація – це односторонній процес інформування громадян урядом, типовий для авторитарних або тоталітарних держав. На противагу йому, комунікація – це двостороннє спілкування з громадянами, коли повідомлення доходить до користувача і отримує відгук. При формуванні

комунікаційної політики органів влади саме модель комунікації має бути взята за основу.

За етимологічною природою термін комунікація, відповідно до даних академічного словникового видання, походить від латинського *commūnicātio* («повідомлення, передача»), пов'язаного з дієсловом *commūnicō* («роблю спільним; повідомляю; з'єдную»), що є похідним від *commūnis* («спільний») [16]. Слід зазначити, що в тлумачному словнику російської мови В. Даля (1881) цей іменник мав лексичне значення «дороги, засоби зв'язку між місцями» і до революції інших значень за ним не закріпилося. Відомо, що 1928 р. у каталозі бібліотеки Конгресу США слово комунікація можна було знайти лише у двох рубриках: «Комунікація та транспорт» і «Військова комунікація» [17]. З розвитком електронних засобів зв'язку з'явилася потреба розглядати комунікацію як трансляцію інформації технологічними каналами. Отож ідеї і фізиків, і механіків, і філософів, і соціологів, і психологів, і лінгвістів вплинули на формування поняттєвого змісту терміна комунікація, що результувало в широке переосмислення цих ідей як у вітчизняній, так і в європейській науці.

Комунікація може бути як зовнішньою, так і внутрішньою складовою державно – управлінського процесу. В той час як зовнішня комунікація направлена впливати на суспільство, або узгодити позиції з представниками громадськості, внутрішня комунікація відбувається всередині органу влади і направлена на прийняття рішень. До внутрішньої належать комунікації, які відбуваються між суб'єктами на різних рівнях управлінського процесу, а також між посадовими особами, які налагоджують зв'язки під час встановлення особистих контактів, обміну документацією, за допомогою засобів зв'язку. Зовнішня складова включає взаємозв'язки місцевих органів влади з керуючими органами, а також з громадянським суспільством та його інститутами. Приклад внутрішньої комунікації та взаємозв'язок всередині зображено на рисунку 1.1. Передача інформації всередині організації з рівня на рівень у відповідності до вертикального поділу праці відбувається як від

керівника до підлеглих, так і навпаки. Таким чином по нисхідній передаються накази, завдання, інструкції, розпорядження. По висхідній керівники отримують інформацію про те, що відбувається в підрозділах, які існують проблеми, як виконується робота. Комунікації між відділами і підрозділами організації відбуваються у горизонтальній площині і є найбільш ефективними, оскільки на одному рівні інтерпретація повідомлень і адаптація до конкретних ділянок роботи полегшується знанням взаємних проблем і взаєморозумінням. Вертикальна комунікація менш ефективна, оскільки частина інформації втрачається по дорозі, а частина є незрозумілою для отримувача.



Рис. 1.1. Внутрішні комунікації

Комунікації існують у різних видах відповідно до місця виникнення, напрямку здійснення, засобів передачі тощо.

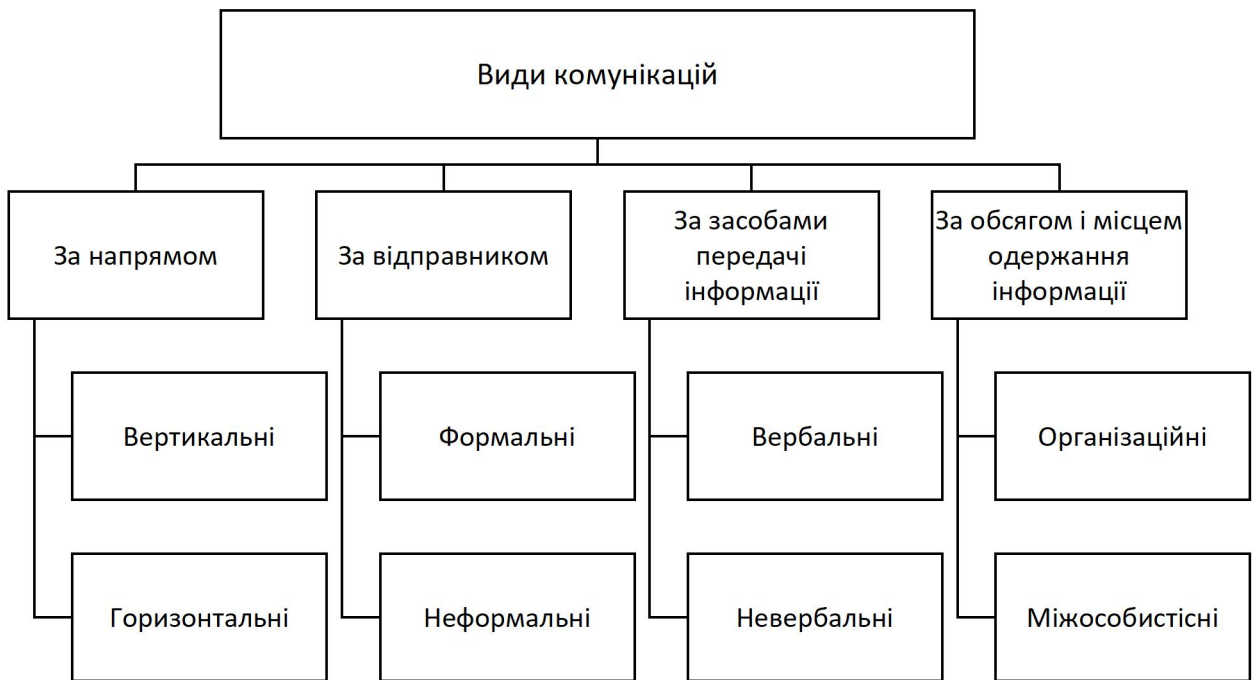


Рисунок 1.2. Види комунікацій [18]

Комунікація має чотири глобальних напрями: стратегічні комунікації; кризові комунікації; масові комунікації; міжособистісні комунікації. Їх реалізація передбачає використання методів: пропаганди; переконання; залучення; освіти; пояснення; роз'яснення; діалогу; медіації; інформування. Методи комунікації однакові, але мають різне наповнення: надання інформації; обговорення; планування; інформаційно-пропагандистські кампанії; поширення нової інформації. Варто зазначити, що інформування розглядається як один з методів реалізації комунікативної політики держави і тільки при інформуванні населення для отримання оперативної інформації, що є правом громадянина.

Залежно від засобів, комунікація може бути друкованою, технологічною, персональною. В той час як друковані засоби (дошки оголошень, інформаційні бюлетені) відрізняються відносною дешевизною і є гарним прикладом наочності, можливості зворотнього зв'язку обмежені, що є недоліком для двосторонньої комунікації. До технологічних комунікацій

належать телефон, інтернет, і-мейл, корпоративні радіо та телебачення. Технологічні комунікації мають ряд переваг: двосторонність, оперативність, інтерактивність, доступ до великого обсягу інформації, емоційність, доступність, можливість одночасного інформування осіб в різних містах і країнах. Однак, крім переваг технологічні комунікації мають також і недоліки: висока вартість, необхідність залучення додаткових спеціалістів. До персональних типів комунікації відносять загальні збори, інформаційні сесії, екскурсії, тематичні тижні, які відрізняються інформаційною насиченістю, двостороннім характером комунікації, оперативністю надання інформації. Серед недоліків такого типу комунікації – висока вартість деяких видів заходів та відрив працівників від основних обов'язків.

Таблиця 1.2

Переваги і недоліки різних типів комунікацій [12]

Тип ВК	Переваги	Недоліки	Засоби
Друковані	<ul style="list-style-type: none"> - наочність та візуалізація; - відносна дешевизна окремих носіїв; - оперативність окремих повідомлень; - можливість анонімного звернення до керівництва; - інформативність; - реалізація афіліативних потреб у спілкуванні; - зміцнення почуття приналежності 	<ul style="list-style-type: none"> - обмежений зворотний зв'язок; - у цілому капіталомісткі; - тривалій часовий розрив між підготовкою матеріалу та його виходом; - незначна тривалість контакту деяких носіїв (дошки оголошень) 	<ul style="list-style-type: none"> - дошки оголошень; - корпоративні видання (газети, журнали), бюлетені; - адресно-інформаційні видання
Технологічні	<ul style="list-style-type: none"> - інтерактивність; - двосторонній характер відносин; - оперативність; - поєднання масовості та персоналізації комунікації; - доступ до великого обсягу інформації; - високе емоційне залучення; - можливість одночасного інформування персоналу в різних містах, країнах; - необмежений обсяг; - зручний доступ; - наявність можливості прямих комунікацій щодо актуальних питань та оперативність отримання зворотного зв'язку від співробітників; - можуть мати як регулярний, так і епізодичний характер 	<ul style="list-style-type: none"> - висока вартість відносно інших видів ВК; - обмежена інформаційна місткість окремих носіїв (корпоративне радіо, відео-журнал); - необхідність залучення додаткових спеціалістів; - наявність «технофобії» в окремих співробітників; - можливе перетворення окремих інструментів (наприклад, електронних розсилок) в «циркуляри згори», що не дають можливості зворотного зв'язку 	<ul style="list-style-type: none"> - телефон; - Інтернет, e-mail; - інформаційні термінали; - відео-журнали; - корпоративне телебачення; - корпоративне радіо
Персональні	<ul style="list-style-type: none"> - інформаційна насиченість; - двосторонній характер комунікації; - високе емоційне залучення; - підвищення лояльності, командного духу співробітників; - оперативність надання інформації 	<ul style="list-style-type: none"> - висока вартість окремих засобів (загальні збори персоналу); - відрив співробітників від основної роботи; - неточність і недостовірність особистих комунікацій, чуток 	<ul style="list-style-type: none"> - загальні збори персоналу; - інформаційні сесії підрозділів, відділів; - ювілеї компанії, національні свята; - пікніки, екскурсії, спортивні програми; - особисті комунікації; - чулки

1.2. Механізми комунікації держструктур з громадянами

Механізм – надзвичайно поширений термін, який можна зустріти як в точних, так і в гуманітарних науках, але зміст, який вкладають в цей термін науковці і практики дуже різний.

Українські науковці О. Батанов, А. Кузнецов, Є. Морозов, Р. Рудницька, О. Сидорчук, О. Стельмах, О. Федорчак досліджували розуміння механізмів публічної сфери. Як зазначає український вчений О. Радченко, «механізму» як такому мають бути обов'язково притаманні такі ознаки: він є продуктом організованої діяльності; має мету або функцію; містить послідовність дій, певний вид руху; передбачає переважно однобічний вплив з чітко визначеним вектором впливу; має суб'єкт і об'єкт; характеризується жорстким взаємозв'язком, усталеністю процесу, правил взаємодії; його функціонування в ідеалі спрямоване на автоматизм; його побудова має структурно-функціональний характер; він містить ознаки відкритої або закритої системи [19].

І. С. Збишко виділяє такі форми взаємодії держави та громадських організацій: співпраця; домінування держави, поглинання державою громадянського суспільства; домінування громадянського суспільства – повне підпорядкування громадянським суспільством держави; домінування окремих сегментів громадянського суспільства; відчуженість. [20] За роки незалежності України роль держави була і залишається монопольною, хоча законодавство надає широкий спектр можливостей об'єднанням громадян. Це означає, що громадські організації є повноправними суб'єктами політичних відносин. Але необхідно також визнати, що громадянському суспільству притаманний фрагментарний рівень, слабкість, залежність бізнесу від влади, тому співпраця між секторами не завжди будується на партнерських засадах, часто один сектор переважає над іншим. З іншого боку недержавні організації намагаються налагодити механізми відповідальності та підвищення ефективності дій влади відстоюючи інтереси своїх членів.

Багато таких організацій виконують функції, які раніше виконувала держава, в тому числі, інформування громадськості та посилення відповідальності уряду за прийняття рішень.

До основних механізмів взаємодії органів державної влади і громадськості відносяться: інформування, інтерактивна взаємодія (налагодження комунікації з держслужбовцями), зворотня взаємодія (забезпечення комунікативної діяльності з громадянами).

Також доречно віднести до основних механізмів комунікації правовий, ресурсний, інформаційний і організаційний блоки [21].



Рис. 1.3. Структурна схема механізму комунікативної діяльності [взято з Комунікації як механізм взаємодії державних органів влади та громадськості на регіональному рівні]

Правовий блок включає всебічне використання засобів і форм юридичного впливу з метою підвищення ефективності комунікації (зокрема, опрацювання нормативних актів, сукупність правових норм, втілених у внутрішні документи); державне регулювання і державну підтримку комунікативної діяльності. Ресурсне забезпечення комунікативної діяльності включає кадрове, технічне забезпечення та науково-методичне забезпечення, форми, методи, технології взаємодії з оточуючими, добір, розстановку,

просування кадрів, їх професійне навчання, фінансування програм розвитку комунікації, інформаційні ресурси (засоби, програми, технології). До елементів інформаційного блоку можуть бути віднесені: одержання, використання, поширення, зберігання інформації. Організаційний блок передбачає упорядкування, формування організаційної структури підрозділів з інформаційно-комунікативної діяльності, безпосереднє внутріорганізаційне управління шляхом реалізації функцій прогнозування, планування, організації, мотивації, контролю, координації.

Відповідно до нормативно-правових актів України виокремлюються наступні механізми взаємовідносин влади з громадськістю:

- вибори та референдуми;
- доступ до інформації про діяльність влади;
- оскарження рішень органів влади;
- звернення до органів влади;
- участь у діяльності політичних партій та громадських організацій;
- участь в управлінні державними справами.

Вибори та референдуми як механізми комунікації влади з громадськістю по своїй суті є формою прямого народовладдя, передбачені конституцією та законами. Вибори демонструють односторонню комунікацію від громадськості та реалізується через отримання депутатського мандату одним з представників громадськості. Але підчас передвиборчої агітації та зустрічей з кандидатом в депутати, який потім буде представляти інтереси електорату у владі, проявляється двостороння комунікація. На відміну від виборів, референдум являє собою всенародне опитування та реалізує право громадян приймати рішення з конституційних, законодавчих та інших питань.

Механізм, який базується на інформуванні громадськості висвітлює діяльність влади. Таке інформування здійснюється через владні структури з використанням друкованих та електронних засобів масової інформації,

через інтернет і т.і. Такий інструмент реалізує односторонню взаємодію через надання інформації.

З метою удосконалення діяльності органів влади та реалізації права громадян на захист та реалізацію своїх інтересів, як закріплено в Конституції України, громадськість може оскаржувати рішення органів державної влади та надсилати звернення, що є прикладом двосторонньої комунікації.

Через громадські об'єднання громадяни можуть реалізувати своє основне право на участь в державному управлінні. Такий механізм дає можливість реалізовувати інтереси громадськості у владі та підвищувати рівень сприйняття громадянами діяльності влади.

1.3. Досвід комунікації державних органів з громадянами, на прикладі Югославії

На жаль, війна росії проти України не є першою війною, що спричинила велику хвилю біженців. Багато подібного в тому, що відбувається в Україні, відбувалось в колишній Югославії, але також є і багато розбіжностей. Шок від масового переселення сотень тисяч людей на теренах колишньої Югославії не минув там і досі. Люди, які сподівалися повернутись в свої домівки, вимушені були покинути рідні краї назавжди. 3,4 млн з 24 млн населення було переміщено: 1,3 млн були боснійськими ВПО, 500 тис. були біженцями в інших частинах колишньої Югославії, 700 тис. біженців до ЄС та 690 тис. із Косова.[22] З того часу бойові дії припинилися, державне будівництво було завершено, країни та економіки переважно відновилися. Десять років по тому залишилося 296 тис. біженців та вимушених переселенців. Німеччина прийняла 700 тис. біженців (500 тис. із колишньої Югославії та 200 тис. із Косово). Спочатку біженцям надавалось право на роботу та вільний вибір місця проживання, хоча возз'єднання сім'ї було обмежено. З 1997 р. була розроблена та введена в дію політика повернення, у результаті протягом 2-3 років повернулося до 80%.

Повернення переселенців охоплювало кілька важливих аспектів – створення умов для повернення в межах так званого «підготовчого періоду», вирішення майнових питань та налагодження діалогу між громадами. Ці процеси були взаємопов'язані та відбувались одночасно. Всупереч вимогам міжнародних організацій та місцевих неурядових організацій, уряди країн колишньої Югославії чинили протидію, в той час як уряди країн Європи і Америки, де перебувала значна кількість частина біженців, прагнули депортувати переселенців назад. Відповідальними за процес повернення та головними його реалізаторами були міжнародні та західнобалканські неурядові інституції, громадські центри, різноманітні об'єднання, асоціації потерпілих та родичів загиблих від злочинів. Першочерговими завданнями згаданих установ були: подолання спротиву місцевих органів влади; врегулювання майнових питань; проведення підготовчих заходів щодо створення умов для безпечного існування жінок, дітей та людей похилого віку, забезпечення осіб, які поверталися, документами, житлом тощо. Міжнародні гуманітарні інституції організували підготовчий етап повернення вигнанців із урахуванням складності їх реінтеграції в повоєнному суспільстві. У його межах проводили консультації та зустрічі представників організацій із керівниками держав щодо розробки та ухвалення відповідного законодавства про біженців і переселених осіб, створення безпечних умов для повернення, забезпечення житлом та фінансовою підтримкою.

Окрім законодавчого аспекту, підготовчий період мав практичний характер. Зокрема, за сприяння працівників міжнародних організацій та миротворчих контингентів було проведено цілу низку ознайомчих візитів вигнанців до місць колишнього проживання. У межах цих поїздок біженці зустрічалися з представниками громад, куди мали повернутися, спілкувалися з місцевою владою, відвідували кладовища та колишні домівки. Щоб активізувати мирну реінтеграцію колишніх біженців та переселенців, які все ще перебували в інших країнах, міжнародні гуманітарні організації

реалізували різноманітні проекти на рівні громад та органів місцевої влади. Зокрема, представники УВКБ за підтримки місцевих відділень Червоного Хреста реєстрували приїжджих, організували систему документаційних центрів, куди надходила інформація про біженців із кожної громади, міста, регіону. Отримані дані використовували для створення загальної бази, у якій інформація про вигнанців розподілялася за такими критеріями: етнічне походження, віросповідання, місце проживання, професія, стать, вік, дані про родину тощо. Такі документаційні центри, окрім реєстрації переселенців, приймали від них заяви на отримання документів, посвідчень про тимчасове проживання чи громадянство, а також майнові позови.

Зміцнення безпеки та довіри в колишніх югославських республіках було одним із першочергових завдань повоєнного періоду. Це мало не тільки забезпечити відповідні умови повернення та проживання вимушених переселенців, а також сприяти створенню мультикультурних суспільств та ліквідувати прояви етноконфесійної нетерпимості та порушень прав людини. Про пріоритетність цих аспектів було зазначено в мирних договорах, підписаних упродовж 1995–2001 рр.

У межах процесу зміцнення довіри проводилися діалоги між різними етнічними громадами, керівниками політичних партій та органами влади. Переговори було спрямовано на зменшення проявів неприязні, нетерпимості та релігійної ворожнечі. Наслідком цього стало створення сприятливих умов для поступової інтеграції переселенців та біженців до внутрішнього життя кожної з республік колишньої Югославії. Проте місцева влада в громадах досить часто не була налаштована на подолання наслідків злочинів та вирішення низки протиріч, які заважали створенню атмосфери взаємної довіри. Саме тому особи, які поверталися, віддавали перевагу сільській місцевості, де мешкали національні меншини та рівень протиріч був нижчим. Міжнародні організації через реалізацію своїх проектів домагалися, щоб уряди колишніх югославських республік виступали з власними ініціативами щодо зменшення психологічного тиску на вигнанців і прямо закликали

вигнанців повертатися до місць колишнього проживання. Проте спочатку органи місцевої влади мали подолати спротив населення, а вже потім переходити до конкретних дій.

У Боснії й Герцеговині та Косові місцеві мешканці зверталися до біженців, які втекли до інших країн, із закликом повертатися до рідних домівок. Проте тільки одиниці наважувалися на переїзд.

На рівні громад також проводили просвітницьку, інформаційну та пропагандистську діяльність. Ініціаторами виступали міжнародні правозахисні організації, а реалізаторами – робітники місій ООН та західнобалканських неурядових і громадських інституцій. Вони організовували зустрічі представників різних етноконфесійних груп, проводили роз'яснювальну роботу про важливість толерантного ставлення одне до одного. Важливим заходом цього процесу було подолання наслідків воєнних злочинів та визнання взаємної відповідальності за їх скоєння. Окрім того, у навчальних закладах різного рівня акредитації до навчальних програм було включено курси про необхідність створення мультикультурного суспільства, про важливість толерантного ставлення до національних меншин, про цінність прав людини тощо.

Висновки до першого розділу

1. Теоретичні визначення комунікації та її механізмів розглянуто в цьому розділі. У межах цього дослідження за основу взято визначення комунікації в публічному управлінні (державна комунікація) як процес обміну інформацією органів державної влади й органів місцевого самоврядування між різними суб'єктами комунікації.

2. На прикладі Югославії, країни в якій переміщення населення найбільш схоже на ситуацію в Україні, розглянуто різні методи комунікації між неурядовими організаціями і громадянами щодо повернення громадян додому. Через консультації і зустрічі з керівниками держав щодо розробки та ухвалення відповідного законодавства про біженців і переселених осіб, а

також ознайомчі візити осіб і зустрічі з громадськістю проводилась підготовча робота перед поверненням біженців. Проводилась інформаційна, просвітницька робота для громад, в які повертались переселенці. Не всі умови, актуальні для Югославії, є прикладними для України, але обидві країни об'єднує той факт, що вони обрали шлях мирного врегулювання стосовно регіонів, прилеглих до кордону з агресором, і мають міжнародну підтримку своєї позиції.

3. Створення сприятливих економічних умов, відбудова інфраструктури, розмінування територій і створення робочих місць – є головними передумовами для повернення українців додому. Також ключовою умовою для збереження контакту з громадянами, які виїхали залишається комунікація, підтримка зв'язку з українцями за кордоном.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ СТАНУ КОМУНІКАЦІЇ ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ

2.1. Аналіз стану механізмів комунікації в країнах ЄС

Оскільки протягом останніх місяців багато європейських країн приймали велику кількість українських біженців, головним завданням для урядів щодо їхньої комунікації є забезпечення того, щоб мігранти могли легко знайти надійну інформацію про свої права та обов'язки, а також надані їм державні послуги. Це має ключове значення для безперервного проходження міграційних та інтеграційних процесів, а також для того, щоб особливо вразливі мігранти не стали жертвами неправдивої інформації та, у найгіршому випадку, злочинів торгівлі людьми.

Зважаючи на те, що непропорційно велику частку українських біженців становлять молоді жінки з високою цифровою грамотністю та доступом до цифрових пристроїв, більшість урядів країн здебільшого використовують онлайн-платформи та канали соціальних мереж для поширення інформації [24]. Дослідження в інших контекстах підтверджують, що молоді мігранти переважно використовують цифрові канали для прийняття рішень про те, чи їм мігрувати та яку країну призначення вибрати, а також для вивчення інформації про приймаючу країну після міграції [25].

Використання онлайн-сайтів і облікових записів у соціальних мережах дозволяє урядам надавати велику кількість інформації, регулярно оновлювати контент, підключати користувачів до інших відповідних каналів і надавати контент мовами, якими розмовляють українські мігранти.

Рівень співпраці між різними міністерствами та державними установами у впровадженні стратегій онлайн-комунікації значно відрізняється між урядами. У той час як деякі країни, такі як Фінляндія та Австрія, дотримуються децентралізованого комунікаційного підходу, інші, такі як

Бельгія, Естонія та Австралія, створили єдину онлайн-платформу, яка збирає всю необхідну інформацію з усіх державних установ.

Дотримання централізованої комунікаційної стратегії між державними установами та міністерствами підвищує ясність щодо того, де отримати доступ до відповідної інформації, і узгодженість інформації, особливо коли обов'язки збігаються між різними державними установами чи агентствами. Germany4Ukraine, наприклад, спеціальна веб-платформа для українських біженців, якою керує Міністерство внутрішніх справ і громадськості Німеччини, є центральною контактною точкою Федерального уряду для українських біженців і доступна українською, російською, англійською та німецькою мовами. Тут зібрана вся актуальна інформація з усіх міністерств, зокрема про те, як подати заяву на дозвіл на проживання в Німеччині та отримати доступ до житла, соціальних виплат, медичного обслуговування та інших державних послуг. Функція чату дозволяє користувачам задавати запитання відповідно їхньої індивідуальної ситуації.

У деяких країнах було докладено зусиль для створення спеціальних просторів для інтерактивного обміну з спільнотами мігрантів онлайн. Інтерактивні цифрові інструменти, такі як онлайн-додатки, можуть дозволити урядам реагувати на комунікаційні потреби мігрантів, зміцнювати довіру та заохочувати їх ділитися відповідною інформацією у своїй ширшій мережі. Одним із інноваційних прикладів спеціальних онлайн-додатків є Smart Migration App, запущений Міністерством праці та соціальних справ Чеської Республіки у квітні 2022 року. Він доступний українською, англійською та російською мовами та надає українським біженцям легкий доступ до важливої інформації про працевлаштування та державні послуги. Програма містить набір інтерактивних посібників, які надають користувачам інформацію, адаптовану до їхньої індивідуальної ситуації.

Хоча цифрові та соціальні медіа пропонують відносно недорогі та легкодоступні засоби комунікації, їхнє використання не позбавлене проблем. Різні дослідження висвітлюють проблеми з доступом та оцінкою правдивості

навної інформації. Крім того, обмежений доступ біженців до зв'язку залишається загальною проблемою для ефективного націлювання на аудиторію [26]. У випадку з українськими біженцями багато хто має проблеми з доступом до мобільного Інтернету українських SIM-карт після виїзду з України. На цьому тлі ряд країн виступив з ініціативами надати українцям полегшений доступ до мобільного Інтернету на своїй території. Наприклад, Уряд Португалії підписав угоду про співпрацю з національною асоціацією операторів електронного зв'язку щодо надання безкоштовних послуг зв'язку для переселенців з України та розповсюдження SIM-карт. Кілька інших країн, наприклад Ісландія та Литва, уклали подібні угоди.

Одночасне використання онлайн- і офлайн-каналів для передачі ключової інформації та повідомлень додатково допомагає урядам мінімізувати наслідки можливих перебоїв у зв'язку, досягаючи українських біженців у різних місцях у різний час.

У контексті нинішньої кризи багато приймаючих країн, наприклад Польща, Естонія та Латвія, використовують багатомовні телефонні гарячі лінії як доступний інструмент зв'язку, який вимагає невеликого технічного обладнання та знань і за допомогою якого можна полегшити інтерактивне спілкування з мігрантами, оскільки прями розмови також допомагають державним органам краще розуміти інформаційні потреби біженців. У ряді країн також існують спеціальні лінії довіри для жертв торгівлі людьми.

Також в більшості приймаючих країн використовують друковані листівки, які розповсюджуються в стратегічних місцях, таких як центри прийому, надаючи важливу інформацію та перенаправляючи біженців на відповідні онлайн-платформи та контакти. Багато з них також містять рекомендації щодо того, як захистити себе та інших, щоб не стати жертвою торгівлі людьми.

Перевага друкованої інформації полягає в тому, що її можна легко розповсюдити третім особам, таким як неурядові організації (НУО), які

керують центрами допомоги та надають послуги біженцям у фізичних офісах, діючи як розповсюджувачі офіційної урядової інформації.

У всіх приймаючих країнах українських біженців зустріли не лише підтримкою з боку урядів, а й з боку громадянського суспільства. Незважаючи на те, що це почуття солідарності було важливим фактором у реагуванні країн на кризу, зусилля з підтримки необхідно координувати, щоб забезпечити їх ефективність, а також безпеку українських біженців, наприклад, коли йдеться про реєстрацію домогосподарств, які надають житло. З точки зору комунікації, це створює потребу для урядів ефективно інформувати окремих громадян та організації громадянського суспільства про способи, якими вони можуть допомогти та підтримати українських біженців.

На цьому фоні багато приймаючих країн розробили національні онлайн-платформи для координації підтримки окремих осіб і громадянського суспільства. У деяких випадках уряди розробили системи для координації реагування в певній сфері, наприклад житла чи працевлаштування. У Франції національне міжміністерське представництво з питань прийому та інтеграції біженців (DIAIR) запровадило онлайн-платформу, за допомогою якої громадяни можуть зареєструватися, щоб надати житло українським біженцям у їхніх домогосподарствах та нерухомості. Маючи 40 000 зареєстрованих місць розміщення, платформа відіграла значну роль у наданні тимчасового житла для більшості новоприбулих шукачів притулку з України. Аналогічно онлайн-сторінка Je Veux Aider змогла зареєструвати 5 800 волонтерів для різних місій для підтримки гуманітарних послуг, що надаються новоприбулим українцям, а також 6 500 пропозицій роботи для біженців від окремих осіб.

В інших випадках були створені національні платформи, щоб об'єднати різні типи послуг, як наприклад португальська платформа «Португалія для України» або італійський веб-сайт «Українська екстрена допомога». Багато з таких загальних платформ пов'язані з конкретними кампаніями солідарності,

які реалізуються через різні канали, такі як соціальні мережі та прес-релізи. Такі кампанії дозволяють надавати інформацію під одним ярликом, якою можуть легко ділитися треті учасники. Наприклад, Germany4Ukraine створила медіа-кіт, який є загальнодоступним.

Співпрацюючи з громадянським суспільством, таким як неурядові організації та дозволяючи третім особам ділитися офіційною інформацією в режимі он-лайн та офлайн, уряди можуть урізноманітнити свої канали комунікації та охопити більшу аудиторію. У Данії та Люксембурзі, наприклад, національний Червоний Хрест працює багатомовними телефонними гарячими лініями, щоб відповідати на запити громадян України у співпраці з урядами. Інші організації допомагають полегшити інтеграцію українських біженців у суспільство та ринки праці. Наприклад, Всесвітня конфедерація зайнятості склала список спеціалізованих платформ, створених приватними службами зайнятості по всій Європі для надання гуманітарної допомоги та підтримки зайнятості.

Партнерство з представниками громадянського суспільства мігрантів, такими як мережі мігрантів і діаспори, може допомогти урядам подолати мовні проблеми, зміцнити довіру аудиторії та краще реагувати на комунікаційні потреби. Італія, яка має найбільшу українську діаспору в Західній Європі (близько 235 000 осіб до війни Росії проти України), опублікувала на веб-сайті Міністерства праці та соціальних справ Італії вичерпну карту асоціацій українських мігрантів. Це дозволило організувати спільні конференції з асоціаціями діаспори та допомогло уряду краще зрозуміти потреби громади. Ці події призвели до виборів національних і місцевих представників громад, які беруть участь у реагуванні уряду на кризу та комунікації. Подібна ініціатива була реалізована у Франції, де члени української громади допомагали створювати інформаційний контент у спеціалізованих воркшопах із кодизайну.

На додаток до мобілізації та координації громадянського суспільства, кілька країн почали впроваджувати комунікаційні стратегії, щоб допомогти

громадськості краще зрозуміти наслідки війни Росії в Україні для їхньої країни з точки зору міграції, яку політику запровадив уряд щодо прийому українських біженців і як може виглядати довгострокове бачення їхньої інтеграції. Як показують дослідження, така інформація є дуже важливою для підтримки солідарності громадянського суспільства, запобігання можливим страхам у приймаючих громадах та підвищення довіри до міграційних та інтеграційних систем країни [27].

Більшість країн регулярно публікують оновлені дані про кількість українських біженців, які прибувають до певної країни, державні витрати та інші відповідні дані, що описують розвиток кризи. Іспанія була однією з перших країн, яка розробила інформаційну панель, яка відображає профіль зареєстрованих українських біженців у режимі реального часу. В Італії національне агенство *Protezione Civile*, яке займається надзвичайними ситуаціями опублікувало три нові інформаційні панелі в розділі «Карти надзвичайних ситуацій України», на яких представлено дані про в'їзд до Італії людей з України, запити на тимчасовий захист та внески на засоби до існування.

Кілька інших країн, таких як Ірландія, Австралія, Естонія, Данія та Італія, пішли ще далі та створили онлайн-платформи, що пропонують комплексний огляд своєї глобальної стратегії у відповідь на кризу. Веб-сайт «Португалія для України», наприклад, дає доступний і зрозумілий огляд сукупності дій португальської держави щодо війни в Україні з точки зору міжнародних дій, гуманітарної допомоги та інтеграції та розміщення українських біженців у Португалії. Він пояснює міграційне законодавство Португалії та дії уряду, щоб допомогти українцям інтегруватися в суспільство. Подібним чином уряд Ірландії створив спеціальну платформу – Ірландську відповідь на російське вторгнення в Україну, з інформацією для широкої громадськості, бізнесу та Форуму відповіді громади, мережі місцевих груп, створених для координації підтримки українських біженців у країні під керівництвом громади.

Такі онлайн-платформи часто просуваються за допомогою інших форм комунікації, таких як прес-релізи та висвітлення в ЗМІ. Такий скоординований, педагогічний підхід до представлення реагування країни на кризу має вирішальне значення для сталого прийняття біженців у приймаючих суспільствах, оскільки він запевняє громадськість у узгодженій стратегії, що дозволяє міграційним процесам відбуватися впорядковано, а також демонструє довготривале бачення інтеграції біженців і того, як уряд підтримує ініціативи громадянського суспільства.

У деяких країнах такі зусилля супроводжуються спеціальними інтеграційними програмами, спрямованими на сприяння особистим обмінам між українськими біженцями та членами приймаючих громад. Австрійський уряд, наприклад, започаткував програму приятельства «buddy programme» з метою об'єднати відданих людей з Австрії та переміщених українців віком від 12 до 35 років, щоб ці особи могли отримати підтримку після прибуття в країну. Подібні ініціативи були запроваджені в Данії та Чехії.

2.2. Матриця стейкхолдерів комунікації органів влади з громадянами України, які виїхали за межі України через небезпеку

В цьому підрозділі представлено матрицю зацікавлених сторін у реалізації комунікації державних органів з громадянами, які виїхали за кордон через війну. Відповідно до теоретичної моделі цього дослідження виділені основні стейкхолдери: 1) громадяни, які переїхали через небезпеку в Україні за кордон, 2) держава (органи влади), які підтримують зв'язок з громадянами України, що виїхали, 3) консульства і посольства, через які відбувається офіційна комунікація, 4) громадські (неурядові, міжнародні) організації, які вистапають посередниками в комунікації; 5) ЗМІ (інтернет) як інструмент комунікації; 6) соціальні мережі. Усі стейкхолдери поділяються на три основні групи: 1) органи державної влади; 2) громадяни і 3)

громадськість. Інтереси та цілі кожної зацікавленої сторони, рівень зацікавленості та існуючі виклики представлені в таблиці нижче. (Табл. 2.1.)

Інтереси і цілі усіх стейкхолдерів різняться: в той час як громадяни в залежності від своїх потреб зацікавлені в отриманні інформації щодо освітніх процесів своїх дітей, які перебувають за кордоном, або щодо поновлення чи продовження терміну дії документів, органи влади інформують про останні зміни з офіційних джерел – наказами, постановами, розміщуючи цю інформацію на своїх сайтах. В більшості випадків органи влади комунікують з громадянами через консульські установи, які знаходяться в країнах перебування громадян. З однієї сторони, наявність дипломатичних установ в країні перебування – це можливість отримати консультацію, або послугу. З іншої сторони, через надмірний попит на отримання адміністративних або консульських послуг, електронний запис на прийом не є можливим: часові терміни для запису на отримання послуги зникають в перші 20 хвилин після появи. Консульські установи зацікавлені проінформувати громадян, надати консультації а також окремі послуги від імені держави в межах і способів своїх повноважень. Ніяких ініціатив, направлених на покращення інформування, від дипломатичних установ не спостерігається. Натомість неурядові організації надають консультаційні послуги при консульських відділах (Польща, Чехія, Німеччина). Засоби масової інформації зацікавлені проінформувати про останні зміни з ціллю бути популярними серед читачів і мати більшу аудиторію.

Найвищий рівень зацікавленості – у громадян, неурядових організацій та ЗМІ, в той час як рівень зацікавленості органів влади - середній. Найвищий рівень впливу в процесі комунікації - у органів влади, а у групи громадськості рівень впливу – невисокий.

Існуючі виклики можна згрупувати у дві категорії: недостатнє фінансування і застаріла матеріально-технічна база для органів влади. Фінансування дипломатичних установ залишилось на рівні довоєнному, в

той час як обсяг запитів і відвідувачів в дипломатичних установах значно виріс.

Громадськість виділяє проблему у недостатньому рівні відкритості і доступності інформації. Тому громадськість і використовує соцмережі як альтернативне джерело інформації, але тут виникає ризик фейків або шахрайства.

Таблиця 2.1

Матриця стейкхолдерів комунікації органів влади з громадянами України, які виїхали за кордон через небезпеку

Зацікавлена сторона	Група стейкхолдерів	Інтереси та цілі	Рівень зацікавленості	Рівень впливу	Існуючі виклики
Громадяни, які переїхали через небезпеку в Україні за кордон	Громадськість	Мають право на отримання інформації та підтримку від органів влади; Поновлення документів (закордонні паспорти; водійські права); Навчання дітей (освіта українська); Умови і процедури повернення в Україну	Середній	Невисокий	Відчуття відстороненості від країни і процесів; Недостатня проінформованість про останні зміни і спрощення;
Міністерства, служби (органи влади)	Органи державної влади	Поінформувати громадян про останні зміни в законодавстві; спрощення процедур; умови для повернення.	Середній	Високий	Недостатє фінансування; Обмеженість ресурсів; Застарілі методи.

Продовження табл. 2.1

Консульства і посольства	Органи державної влади	Представництва держави за кордоном, які можуть бути включені в комунікаційний процес. Надання консульських послуг, захист прав та інтересів громадян.	Середній	Середній	Недостатнє фінансування; Застаріла матеріально технічна база; Обмежені ресурси.
Громадські (неурядові, міжнародні) організації	Громадськість	Представлення інтересів громадян та допомога у взаємодії з органами влади	Високий	Невисокий	Обмежені можливості надавати послуги.
ЗМІ (інтернет)	Громадськість	Висвітлення новин, останніх оновлень, спрощень; вплив на сприйняття громадян; канал комунікації між органами влади та громадянами	Високий	Невисокий	
Соціальні мережі	Громадськість	Обговорення і обмін інформацією/досвідом	Високий	Невисокий	Небезпека фейків, шахрайства

На даному етапі матриця стейкхолдерів чітко демонструє ключові проблеми у взаємодії стейкхолдерів при комунікації: 1) низький рівень зацікавленості органів влади, які є найбільш впливовим стейкхолдером; 2) відсутність можливостей впливу громадськості, яка демонструє високий рівень зацікавлення в отриманні інформації і послуг; 3) відсутність фінансування у тій мірі, у якій необхідно для повноцінної комунікації органів влади з громадянами за кордоном.

2.3. SWOT аналіз механізмів комунікації органів влади з громадянами України, які виїхали за кордон через небезпеку

Виходячи із сучасних українських реалій важливим є здійснити SWOT аналіз механізмів комунікації органів влади з громадянами України, які виїхали за кордон через війну (табл. 2.2.).

Таблиця 2.2

SWOT аналіз механізмів комунікації органів влади з громадянами України

<p>Сильні сторони</p> <ul style="list-style-type: none"> - Присутність в країнах перебування (консульства); - Підтримка міжнародної спільноти; - Стійкий патріотичний настрій; - Можливість розвитку; - Високий запит суспільства щодо сервісів та захисту для громадян України. 	<p>Слабкі сторони</p> <ul style="list-style-type: none"> - Обмежені ресурси; - Неналежне фінансування; - Неналежне стратегічне планування; - Відсутність координації між державними органами; - Пасивність українців; - Невизначеність; - Бюрократична складність.
<p>Можливості</p> <ul style="list-style-type: none"> - Співпраця зі ЗМІ; - Використання новітніх технологій; - Можливість задіяти українців. 	<p>Загрози</p> <ul style="list-style-type: none"> - Слабка інституційна спроможність; - Поширення дезінформації, недовіра; - Законодавчі обмеження; - Технічні обмеження.

Сильні сторони.

Важливою перевагою для комунікації органів влади з українцями, які виїхали за межі своєї країни є присутність в країнах перебування українських дипломатичних місій і консульських служб, через які громадяни можуть

отримати консультацію, допомогу у вирішенні проблеми або інформацію. Міжнародні, неурядові та громадські організації також надають підтримку українцям, які адаптуються в країні приїзду. Це не тільки гуманітарна допомога для громадян, які щойно приїхали, але в тому числі і допомога консультативного характеру з юридичних питань, в пошуках житла, з питань оформлення (іноді заповнення) документів. Виграшним є патріотичний настрій громадян, представників діаспори в країнах, які приймають велику кількість переселенців і готові надавати всіляку підтримку своїм співгромадянам. Зростаючий попит на адміністративні послуги, консультації має стати поштовхом до розвитку органів влади, які можуть розширити можливості комунікації з громадянами, що перебувають за кордоном. Позитивним прикладом є проєкт Державної міграційної служби – пересувні мобільні комплекси, де українські громадяни можуть оформити необхідні документи не виїжджаючи з країни тимчасового перебування.

Слабкі сторони.

До недоліків в комунікації органів влади з громадянами відносяться слабке стратегічне планування та погана координація дій між державними органами в контексті комунікації органів влади з громадянами, які виїхали за кордон. Нажаль, Стратегія державної політики щодо внутрішнього переміщення на період до 2025 року, схвалена 7 квітня 2023 року Кабінетом міністрів України не охоплює осіб, які виїхали за кордон. Хоча президент неодноразово підкреслював важливість повернення своїх громадян додому за сприятливих умов, по цьому питанню не напрацьовано органами влади окремого документа, також немає посилення на категорію громадян, які виїхали за кордон в чинній стратегії щодо внутрішнього переміщення.

Обмежені ресурси та неналежне фінансування. Консульські установи мають обмежену кількість працівників та обмежені фізичні ресурси, такі як невелике приміщення та застаріле технічне обладнання, що призводить до виникнення черг та затримок у наданні консульських послуг, наприклад, оформлення документів або надання консультацій. Обмежений бюджет і

недостатнє фінансування обмежують ресурси, які можуть бути виділені на забезпечення ефективної комунікації з громадянами. Це впливає на якість послуг, доступність інформації та здатність консульських установ задовільняти потреби громадян. Крім цього, недостатнє фінансування призводить до обмежень у проведенні інформаційних кампаній та освітніх заходів для громадян. Це створює проблеми усвідомлення громадянами своїх прав, обов'язків та можливостей, а також усунення непорозумінь та сприяння культурному та міжнаціональному розумінню.

Владні органи не завжди демонструють достатню волю та зусилля для включення громадян у процес прийняття рішень. Відсутність можливості активно висловлювати свої погляди, пропозиції та побоювання може призводити до відчуття відчуження та незадоволення.

Часто процедури та формальності, пов'язані з комунікацією з органами влади, є складними та заплутаними. Це перешкоджає громадянам у взаємодії з владними структурами та отриманні необхідної інформації чи послуг.

Громадяни можуть стикатися з обмеженим доступом до важливої інформації, такої як закони, рішення, програми та проекти, які стосуються їх життя та добробуту. Крім того, законодавство іноді прописано так, що тільки автори законопроектів можуть зрозуміти написане. Це може ускладнювати громадянам можливість бути добре інформованими та впливати на прийняття рішень.

Можливості.

Існує кілька можливостей комунікації органів влади з громадянами, які виїхали за кордон. Ось деякі з них:

- Державні органи комунікують з громадянами через консульські установи за кордоном, куди громадяни звертаються для отримання інформації та допомоги. Консульські установи проводять консультації, надають правову допомогу, організують екстрену евакуацію у разі необхідності та забезпечують іншу підтримку громадянам. Консульські служби є основним надавачем адміністративних послуг громадянам за

кордоном: обмін паспортного документу, отримання довідки, подовження строку дії документів, отримання свідоцтва.

- Завдяки розвитку технологій, органи влади можуть використовувати різні електронні засоби комунікації для зв'язку з громадянами за кордоном. Це може включати електронну пошту, соціальні мережі, мобільні додатки або веб-платформи, які дозволяють громадянам отримувати актуальну інформацію, звертатися з питаннями та отримувати підтримку. Наразі деякі органи влади створили гарячі лінії в тому числі через соціальні мережі для громадян, які знаходяться за межами країни.
- Органи влади можуть організувати веб-семінари, онлайн-конференції або вебінари для громадян, що перебувають за кордоном. Це дозволяє забезпечити обмін інформацією, відповісти на запитання та побудувати пряму взаємодію між органами влади та громадянами.
- Розробка спеціалізованих мобільних додатків може стати ефективним засобом комунікації з громадянами за кордоном. Ці додатки надають інформацію про консульські послуги, екстрені контакти, попередження про небезпеку та іншу корисну інформацію.
- Органи влади можуть створювати спільноти або форуми в соціальних мережах, де громадяни, що перебувають за кордоном, обмінюються інформацією, досвідом та задають запитання. Це створює можливість для прямого спілкування між громадянами та представниками органів влади.

Також потрібно підкреслити можливість задіяти представників діаспори або громадян, які виїхали за кордон раніше і мають досвід перебування і реєстрації в країні перебування для надання консультацій тим співвітчизникам, які щойно приїхали і потребують пояснень по процедурам або правам і обов'язкам, або просто додаткової інформації. Такі послуги можуть бути підтримані в тому числі і фінансово неурядовими, громадськими, або міжнародними організаціями. Після закінчення війни і

зменшення кількості українців за кордоном такі співробітники можуть надавати інформацію громадянам України при підготовці до повернення додому.

Загрози.

Наряду з можливостями використання сучасних технологій і соціальних мереж для розповсюдження інформації і кращого охоплення аудиторії існує загроза розповсюдження неправдивої інформації, фейків, що може привести до недовіри громадян до органів влади. Частина людей не мають довіри до держави і її спроможності захистити персональні дані.

Наявність обмеженого доступу до Інтернету або недостатня технічна інфраструктура у деяких регіонах перешкоджає ефективній комунікації між органами влади та громадянами за кордоном. Це обмежує можливості відправляти електронні повідомлення, завантажувати або переглядати веб-контент тощо. Наразі є ціла низка обмежень: частина людей не має смартфонів, частина людей не має інтернету, ще хтось не має достатніх навичок, щоб вміло користуватися такими додатками.

Висновки до другого розділу

1. В цьому розділі проаналізовано стан механізмів комунікації в країнах ЄС з українцями, які перебувають під тимчасовим захистом. Зважаючи на той факт, що велика частка українських біженців становить молоді жінки з високою цифровою грамотністю та доступом до цифрових пристроїв, комунікація має бути побудована через канали соціальних мереж та онлайн платформи, або онлайн – додатки, з можливістю двостороннього зв'язку. Комунікація онлайн несе за собою ризик надання неправдивої інформації, шахрайства.

2. За результатами аналізу стейкхолдерів та SWOT аналізу, враховуючи слабкі сторони та ризики, робимо висновок, що разом з цифровими каналами зв'язку для передачі інформації для тих громадян, які мають обмежені можливості використання цифрових засобів, або проблеми

зі зв'язком варто використовувати більш традиційні канали – зустрічі, консультації, друковані джерела, а також друковані ресурси. Таке поєднання різних можливостей поширює змогу охопити більше громадян в комунікації.

3. Оскільки в основному офіційна комунікація державних органів з громадянами відбувається через консульські відділи в країнах перебування українців, потрібно розширювати підтримку консульських відділів через модернізацію матеріальної бази, покращення фінансування консульських відділів, відкриття нових відділів в містах концентрації українців, збільшення кількості співробітників. Неурядові, міжнародні організації можуть підтримувати державні органи влади і надавати консультаційні послуги, проводити інформаційні кампанії і залучати українців, які перебувають під тимчасовим захистом до таких консультацій. Також активне залучення діаспори допоможе розвантажити консульські служби і допомогти більшій кількості громадян.

РОЗДІЛ 3

ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМІВ КОМУНІКАЦІЇ ДЕРЖСТРУКТУР З УКРАЇНЦЯМИ, ЯКІ ВИЇХАЛИ ЗА КОРДОН ЧЕРЕЗ ВІЙНУ

3.1. Шляхи удосконалення механізмів комунікації державних структур з українцями, які виїхали за кордон через небезпеку

Удосконалення механізмів комунікації вимагає системного та комплексного підходу. Ось декілька шляхів, які можуть сприяти покращенню цієї комунікації:

Створення необхідних умов для повернення українців з-за кордону має бути одним з ключових пріоритетів повоєнної відбудови. Для цього важливо розробити стратегію повернення українців після закінчення військових дій і план заходів щодо повернення громадян додому. До розробки стратегії варто залучити громадськість та експертів. Важливо встановити партнерство та співпрацю з громадськими організаціями та експертами, які спеціалізуються на питаннях, пов'язаних з українцями, що виїхали за кордон через війну. Вони можуть надавати цінну експертну допомогу, рекомендації та бути посередниками у комунікації між органами влади та громадянами. Певні кроки в цьому контексті вже зроблені державою. Національна рада з відновлення України від наслідків війни, створена Указом президента в квітні 2022 року, розробила проект Плану відновлення України, який складається з 23 частин, одна з яких присвячена поверненню вимушених переселенців. Але з серпня 2022 року проект Плану ще не прийнятий [29]. Важливо для України займатись не тільки зовнішньою, але і внутрішньою міграцією, а саме її регулюванням. Зараз люди зосереджені в безпечних регіонах країни, де немає роботи, і не буде після війни. Треба готуватись до переселення населення туди, де будуть робочі місця, насамперед створювати їх і проводити збалансовану територіальну політику. Також існує вірогідність прискореної урбанізації. В умовах повоєнної розрухи та втрати житла селяни

масово перемістяться до міст, де активніше буде відбуватись відбудова, легше буде знайти роботу. Поступова концентрація ВПО з неконтрольованих Україною територій у великих містах відмічалася ще до повномасштабного вторгнення, а після завершення бойових дій вона закономірно посилиться.

Створення спеціалізованих комунікаційних каналів: Органи влади можуть створити спеціальні канали комунікації, призначені саме для зв'язку з українцями, що перебувають за кордоном через війну. Це будуть окремі веб-сайти, соціальні медіа-сторінки, електронні розсилки або онлайн-платформи, де громадяни отримують актуальну інформацію, зададуть питання та отримують відповіді. Комунікація забезпечується за рахунок створення мобільних додатків, веб-порталів та інших онлайн-ресурсів, які надають громадянам доступ до інформації, консультацій та інших послуг. Усвідомлюючи серйозність проблеми, пов'язаної зі зростанням випадків торгівлі людьми, експлуатації на роботі, важливо інформувати українських громадян за кордоном про їх права, зокрема можливості легального працевлаштування. Таке інформування буде корисним не тільки для громадян, які знаходяться в країнах ЄС на період воєнних дій, але і для трудових мігрантів, які забезпечують надходження до України додаткової іноземної валюти у формі грошових переказів трудових емігрантів та інвестування коштів в економіку через створення спільних підприємств з іноземними засновниками.

Забезпечення доступу до інформації: Органи влади повинні активно забезпечувати доступність та доступ до актуальної інформації для українців, що перебувають за кордоном. Дотримуючись принципу прозорості, що передбачає доступність інформації про діяльність органів влади та прийняття рішень, державні органи можуть публікувати звіти, декларації, законодавчі акти та інші документи, які стосуються роботи органів влади.

Створення консультативних органів: органи влади можуть створити спеціальні консультативні органи або платформи, які залучають громадян, що перебувають за кордоном, до діалогу та обговорення питань, які

стосуються їх прав і інтересів. Це може включати засідання, форуми або онлайн-консультації, де громадяни можуть висловлювати свої думки та пропозиції.

Для посилення консульської підтримки органи влади можуть розширити консульську підтримку для громадян, які перебувають за кордоном, шляхом створення нових консульських установ або посилення роботи вже існуючих. Це може включати надання консультаційних послуг, допомогу у вирішенні проблем, забезпечення правової допомоги та інших послуг.

Розвиток міжнародних угод: Для поліпшення комунікації між органами влади та громадянами, які виїхали за кордон, потрібно укласти міжнародні угоди або спільні ініціативи. Для України цікаві договори про співробітництво та партнерство з країнами, де проживає значна кількість української діаспори або внутрішньо переміщені особи. Ці договори мають передбачати спільні проекти та ініціативи з покращення комунікації, включно обмін інформацією, організацію заходів та підтримку спільноти. Додатково, Україна може укладати угоди з іншими країнами щодо співпраці у сфері інформаційних технологій та електронного урядування. Ці угоди можуть передбачати обмін досвідом, технологічну підтримку та спільні проекти, спрямовані на поліпшення комунікації між органами влади та громадянами, зокрема тими, які виїхали за кордон через війну. Такі міжнародні угоди можуть створити правову базу та сприяти покращенню комунікації між органами влади та переселенцями. Вони забезпечать підтримку, захист прав та сприятимуть взаєморозумінню між всіма сторонами. Враховуючи склад українських біженців війни, серед яких переважають особи працездатного віку з вищою освітою, молодь та діти, зацікавленість країн перебування у затриманні їх на довші строки може бути доволі високою, однак відповідні рішення про повернення залежатимуть від конкретної економічної та політичної ситуації в кожній окремій країні і можуть суттєво відрізнятись. Загалом можна припустити, що значна частина українців, котрі вимушено залишили Батьківщину в результаті війни,

зможуть за бажанням легалізувати своє тривале перебування за кордоном. Усвідомлюючи перспективу повернення частини біженців війни в Україну, насамперед тих, хто має за кордоном родину, виїхав у віддалені держави, завдяки освіті та професійному досвіду здатен бути успішним на ринку праці, а також вірогідне поширення різних форм відкладеного та неповного повернення, важливим напрямком міграційної політики держави має стати підтримка транснаціональних практик мігрантів. Йдеться про розвиток інформаційного забезпечення та української освіти за кордоном, підтримку самоорганізації діаспори, заохочення фінансових, матеріальних та соціальних (знань, досвіду та зв'язків) переказів мігрантів на Батьківщину, їх найповніше використання у відновленні країни.

3.2. Ефект від удосконалення механізмів комунікації державних структур з українцями, які виїхали за кордон через небезпеку

Удосконалення механізмів комунікації державних структур з українцями, які виїхали за кордон через небезпеку, може мати наступні позитивні ефекти:

Від створення сприятливих економічних умов виграють не тільки українці, які повернуться, але і все населення країни. Якщо середня заробітна плата буде наближатися принаймні до 80% до середньої європейської зарплати, то не буде причин для більшості трудових мігрантів шукати роботу за кордоном. Таким чином, існує шанс зменшити від'ємне сальдо міграції, яке зараз загрожує демографічною кризою для країни. Зменшитись від'ємне сальдо міграції може не тільки за рахунок повернення жінок працездатного віку і дітей, майбутнього країни, а також і за рахунок міграції з інших країн. Україна стане цікавою для трудових мігрантів із сусідніх країн.

Для повернення громадян важливо розвивати політики у сфері житла, зайнятості, освіти та інших сфер. Багато переселенців виїхали за кордон через те, що їх житло, а також інфраструктура, підприємства або зруйновані

повністю, або частково. Для відновлення житла кредитні програми з привабливими умовами створять умови для повернення переселенців. Важливо реалізовувати політику повернення переселенців в комплексі з цими політиками. З пріоритетною відбудовою в центрах економічної активності країни потік повернення має зрости. Переміщення стане цікавим не тільки для українців, які знаходяться за кордоном, але і внутрішнім переміщеним особам.

Досвід запровадження країнами ЄС тимчасового захисту щодо людей, які вимушено покинули свій дім під час війни в Югославії показує: після того, як термін дії правового режиму тимчасового захисту спливає, його можуть не продовжити. Відтак, є ризик масового повернення громадян, для чого потрібно проводити підготовку в приймаючих громадах. Наприклад, на заході країни існує брак житла і робочих місць для великої кількості людей у разі швидкого масового переміщення. Тому важливо підготуватися в громадах до повернення населення з-за кордону.

Покращення координації між органами влади: брак координації став особливо помітним під час переміщень населення на початку повномасштабної війни. Один із прикладів стосується змін правил перетину кордону, які здійснила Держприкордонслужба, не попередивши інших стейкхолдерів, зокрема Укрзалізницю. В результаті, пасажиром, яких висадили з евакуаційних поїздів, довелося очікувати на кордоні. Шляхом створення робочих груп, міжвідомчих комітетів органи влади повинні співпрацювати та координувати власні дії. Спільне планування і розробка стратегій комунікації забезпечить їх сумісність та спрямованість на досягнення спільних цілей. Законодавство щодо ВПО, розроблене після 2014 р. у відповідь на вимушену міграцію з Донбасу та Криму, необхідно модернізувати, доповнити положеннями стосовно біженців війни, які виїхали за кордон. Враховуючи масштаби проблеми для її постійного моніторингу, розроблення необхідних правових актів та реалізації конкретних програм варто подумати над створенням спеціального урядового агентства, а також

міжвідомчого координаційного органу, який був би здатним координувати діяльність і профільних міністерств, і неурядових організацій, і зарубіжних партнерів.

Збільшення довіри та сприяння взаєморозумінню: Вдосконалення комунікаційних механізмів може покращити сприйняття державних структур серед українців за кордоном. Якщо громадяни відчують, що їх проблеми та потреби слухаються та враховуються, це сприяє збільшенню довіри та сприяє взаєморозумінню між владою і громадянами.

Важливим є також питання справедливості державних політик. Заохочення повернення тих, хто виїхали за кордон, варто належно збалансувати із підтримкою людей, які перебували в Україні, для запобігання виникнення відчуття несправедливості.

3.3. Перешкоди, ризики та загрози

Поточна криза переселенців в Україні та за кордоном дає уряду можливість встановити довгострокові комунікаційні партнерства для вирішення цієї та будь-якої майбутньої подібної кризи. Практична реалізація рішень потребує фінансової підтримки, що може бути основною проблемою і перешкодою для реалізації запропонованих рішень. Безумовно, в державі зараз інші пріоритети і увага направлена на вирішення більш нагальних першочергових потреб. В тій кількості запитів, на які необхідно звернути увагу першочергово, важко визначити найважливіші[30]. Недостатній рівень фінансування впливає на роботу і навантаження консульських установ, а застаріла ресурсна та матеріальна база уповільнюють роботу установ, створюючи перешкоди в доступі до послуг. Для посилення комунікації потрібні спеціалісти при структурних підрозділах, департаментах, які будуть займатись вузькими обов'язками, а не комунікацією, як додатковим пунктом в переліку посадових обов'язків.

В мирні часи, перед повномасштабним вторгненням, увага до українців за кордоном майже не приділялась. Не діяли програми з реінтеграції трудових мігрантів, які повертались. Чи будуть в найближчому майбутньому приділяти більше уваги громадянам, які повертаються, ніж трудовим мігрантам? Принаймні ключовою ціллю відбудови на 2023 рік визначено створення умов для повернення українців в свої домівки[31] . Але варто зазначити, що про відбудову ми можемо говорити за умови завершення воєнних дій, забезпечення безпеки на території країни і довготривалого миру.

Покращення комунікації з громадами, в які повертатимуться переміщені особи, або з яких виїхали біженці є також важливим питанням для удосконалення процесу взаємодії державних органів з громадянами. Просвітницька діяльність для підготовки підґрунтя для повернення переселенців, а також на випадок масового повернення громадян має проводитись з метою зниження страхів приймаючих громад і сталого прийняття громадян, які повертаються.

З розвитком каналів комунікації виникає ризик інформаційної безпеки. Це може бути розкриття інформаційних ресурсів, порушення їх цілісності, збій в роботі. Зловмисники можуть спробувати отримати несанкціонований доступ до інформації, перехопити комунікацію, зламати веб-сайти або електронні ресурси, що може призвести до розкриття конфіденційної інформації. Зловмисники можуть використовувати фішингові атаки для отримання особистих даних громадян або розповсюдження шкідливого програмного забезпечення, яке пошкодить інформаційні ресурси. Недостатня захищеність інформаційних систем та мереж призведе до несанкціонованого доступу до інформації. Слабкі паролі, вразливості програмного забезпечення та інші технічні проблеми можуть бути використані зловмисниками для злому систем. Зловмисники можуть використовувати соціальні методи маніпулювання, щоб отримати конфіденційну інформацію від громадян або спровокувати їх до виконання небезпечних дій.

Для запобігання ризикам інформаційної безпеки органи влади повинні приділяти увагу заходам забезпечення безпеки інформації, таким як:

- Встановлення сильних паролів та механізмів автентифікації.
- Шифрування конфіденційної інформації.
- Регулярне оновлення програмного забезпечення та встановлення патчів для усунення вразливостей.
- Використання захищених мереж та протоколів зв'язку.
- Навчання громадян засобам захисту від шахрайства та фішингових атак.
- Розробка та впровадження політик безпеки інформації.

Забезпечення ефективної інформаційної безпеки дозволить зменшити ризики та забезпечити надійну комунікацію органів влади з громадянами.

Висновки до третього розділу

1. Удосконалення механізмів комунікації має відбуватись комплексно і охоплювати всіх суб'єктів комунікації. Політика країн перебування, як і ситуація в Україні та особисті обставини конкретних біженців, буде важливим чинником повоєнної репатріації вимушених мігрантів. Тому, зовнішньополітична складова міграційної політики держави, обговорення та спільне із зарубіжними державами розроблення заходів сприяння поверненню та реінтеграції переміщених осіб, має бути значно активізована.

2. Питання повернення біженців, як і репарації за втрачене ними майно, повинно посісти помітне місце у мирному процесі. Водночас воно має бути присутнім у внутрішньому порядку денному. Необхідно розробити загальнодержавну та місцеві програми повернення та реінтеграції, виокремити в них проблеми переселенців, які не зможуть або не побажають повертатися в місця попереднього проживання.

3. Усвідомлюючи перспективу неповернення частини біженців війни в Україну, насамперед тих, хто має за кордоном родину, виїхав у

віддалені держави, завдяки освіті та професійному досвіду здатен бути успішним на ринку праці, а також вірогідне поширення різних форм відкладеного та неповного повернення, важливим напрямком міграційної політики держави має стати підтримка транснаціональних практик мігрантів. Йдеться про розвиток інформаційного забезпечення та української освіти за кордоном, підтримку самоорганізації діаспори, заохочення фінансових, матеріальних та соціальних (знань, досвіду та зв'язків) переказів мігрантів на Батьківщину, їхнє найповніше використання у відновленні країни.

4. Органи влади перш за все мають працювати над покращенням внутрішньої комунікації, обміном інформацією між органами влади, а також зовнішніми зв'язками. Важливу роль в покращенні механізмів комунікації відіграє планування. Розробивши програму комунікації і виконуючи завдання такої програми покроково, всі органи влади спрямовують комунікацію в одному напрямку і досягають поставленої мети однаковими засобами.

5. Комплексними мають бути і механізми комунікації: пріоритетом має бути цифрова комунікація – через соціальні мережі, додатки, опитувальники – оскільки більшість суб'єктів мають доступ і користуються більше цифровими засобами в комунікації, але і традиційні засоби комунікації – друковані джерела, інформаційні сесії, зустрічі і обговорення також повинні бути присутні.

ВИСНОВКИ

1. Наразі комунікація органів влади з українцями носить односторонній характер і часто недоступною мовою. Для удосконалення комунікації є потреба задіяти українців до процесу підготовки рішень і наказів, проводити консультації та обговорення для виявлення і врахування потреб своїх громадян, а також враховувати ситуацію, в якій громадяни опинились, перебуваючи тимчасово за кордоном.

2. З досвіду комунікації міжнародних організацій і державних органів інших країн, на прикладі Югославії, щодо повернення громадян на батьківщину, робимо висновок, що в комунікацію мають бути включені посадовці, переселенці, громади, в які повертались громадяни. Підготовча робота, яка проводиться перед поверненням, включає в себе не тільки розробку і ухвалу законодавства, а також просвітницьку роботу для громад. На основі досвіду повоєнної Югославії варто враховувати, що захист, яким користуються українці, є тимчасовим і закінчення терміну його дії може бути раптовим і неочікуваним для українців. Це може призвести до ризику опинитись в нерегульованій правовій ситуації. Залежно від того, чи зацікавлена країна, яка приймає українців в тому, щоб вони залишались і після припинення тимчасового захисту, становище українців може відрізнятись від теперішнього.

3. За результатами аналізу механізмів комунікації органів влади країн ЄС, які надають тимчасовий захист українцям, визначено завдання комунікації в країнах, які приймають наших громадян – надати надійну, достовірну інформацію щодо прав і обов'язків переселенців, а також про допомогу, яка надається в країні. Канали інформації – змішані: як онлайн спілкування та через додатки, так і традиційними каналами: зустрічі, листування, консультації.

4. З аналізу стейкхолдерів та SWOT аналізу визначено проблемні сторони комунікації, серед яких – погана координація між державними

органами, відсутність єдиної комунікаційної стратегії щодо громадян, які виїхали за кордон, обмежені ресурси установ, обмежений доступ до важливої інформації.

5. Комунікація державних структур з українцями, які виїхали за кордон через небезпеку, має бути удосконалена шляхом:

- створення спеціалізованих комунікаційних каналів, зокрема веб-сайтів, соціальні медіа-сторінок, електронних розсилок або онлайн-платформ;
- створення консультативних органів, які будуть організовувати та проводити засідання, форуми або онлайн-консультації, де громадяни можуть висловлювати свої думки та пропозиції;
- розвитку міжнародних угод, які передбачають спільні проекти та ініціативи з покращення комунікації, включаючи обмін інформацією, організацію заходів та підтримку спільноти.

6. Удосконалення механізмів комунікації державних структур з українцями буде може мати наступні ефекти:

- зменшення від'ємного сальдо міграції не тільки за рахунок повернення переселенців, але й трудових мігрантів, а також мігрантів з інших країн;
- підготовка і реалізація політик в сфері житла, освіти, зайнятості на додаток до політики повернення переселенців;
- шляхом створення робочих груп, міжвідомчих комітетів покращиться координація і узгодження дій задіяних органів влади.

7. Серед загроз і перешкод для вдосконалення механізмів комунікації органів влади і громадян за кордоном треба визначити:

- недофінансування: покращення механізмів комунікації потребує додаткових ресурсів, як матеріальних, так і кадрових, що є великою проблемою для бюджету країни, яка веде війну;
- недостатня пріоритетність: для держави зараз найважливіше закрити потреби і питання громадян, які знаходяться в скрутному

становищі. Українці під тимчасовим захистом за кордоном до такої категорії не відносяться, тому і всі потреби, в тому числі комунікації не є нагальними і не потребують швидких рішень, а тому можуть бути відкладені на пізніше.

- інформаційна безпека: з переходом на цифрові методи комунікації збільшиться ризик перехоплення комунікації, зламів інтернет ресурсів. Посилення заходів безпеки потребує належного фінансування, що є ризиком номер один в переліку.

8. В роботі прописані важливі аспекти, які повинні стати дороговказом для подальших дій влади та наукового середовища у напрацюванні детальної стратегії повернення українців після закінчення воєнних дій. Органам влади рекомендовано визначитись з пріоритетами і працювати над тим, щоб громадянам в країні було комфортно жити і виникало бажання повернутись додому.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Ukraine situation flash update. <https://reporting.unhcr.org/document/4855>
2. Внутрішньо переміщені особи. сайт Міністерства соціальної політики. (n.d.). <https://www.msp.gov.ua/timeline/Vnutrishno-peremishcheni-особи.html>
3. Катерина Гончарова. (2023, April 20). Елла Лібанова: В Україну повернеться принаймні половина втікачів від війни. РБК - УКРАЇНА. Retrieved May 30, 2023
4. М. Ковальчук. Комунікативна відкритість як складник предметного поля політології// Вісник Львівського університету. Серія філос.-політолог. студії. 2020. Випуск 28
5. Habermas J. The structural transformation of the public sphere / J.Habermas // An inquiry into a category of bourgeois society. Cambridge : The MIT Press, 1989. 326 p.
6. Почепцов Г. Г. Теорія комунікації / Г. Г. Почепцов. – К. : Спілка рекламистів України, 1996. – 175 с.
7. Архипова Є.О., Дмитренко Н.О. Ефективна комунікація між органами державної влади та громадськістю як умова розвитку демократичного суспільства / Є.О. Архипова, Н.О. Дмитренко // Інвестиції: практика та досвід. – 2016. – №1. – С. 92-96.
8. Кучабський А.Г., Бажинова О.А. Механізми комунікації влади та громадськості в умовах глобалізації / А.Г. Кучабський, О.А. Бажинова// Публічне управління: теорія та практика. – 2012. – № 4 (12). – С. 196–201.
9. Романенко Є.О. Комунікативна взаємодія органів державної влади та громадськості: сутність та особливості налагодження // Є.О. Романенко/Державне управління та місцеве самоврядування. – 2014. – Вип. 2 (21). – С. 190-199

10. Хлебнікова А.А. Комуникативний менеджмент як найважливіший компонент державного управління в умовах глобалізації: теоретико-методологічний контекст [Електрон. ресурс] / А.А. Хлебнікова // Державне будівництво. – 2013. – № 1. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/jpdf/DeVu_2013_1_13.pdf
11. Юрченко В. Е. Моделі впровадження комуникативних механізмів у державному управлінні України / В. Е. Юрченко // Теорія та практика державного управління. - 2014. - Вип. 4. - С. 157-164. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Trpu_2014_4_24.
12. Сагер Л.Ю. Аналіз теоретичних основ внутрішніх комуникацій як необхідної умови ефективного управління підприємством / Л.Ю. Сагер // Маркетинг і менеджмент інновацій. – 2011. – №1. – С. 128-136 https://essuir.sumdu.edu.ua/bitstream-download/123456789/4882/1/3_9.pdf
13. Ю. В. Ковбасюк. «Енциклопедія державного управління: у 8 томах». – 2011
14. Закон України «Про інформацію». Відомості Верховної Ради України. – 1992. – № 48. – с. 650.
15. Закон України «Про доступ до публічної інформації». Відомості Верховної Ради України. – 2011
16. Етимологічний словник української мови: у 7 т. / [гол. ред. О. С. Мельничук]. - К.: Наук. думка, 1985. - Т. 2.
17. Craig, R. T. Communication [Електронний ресурс], 2000. - Режим доступу: <http://spot.colorado.edu/~craig/Communication.htm>
18. Моргулець О.Б. Менеджмент у сфері послуг/ Моргулець О.Б. // Навч. посіб. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 384 с.
19. Радченко О. В. Категорія «механізм» в системі державного управління / О. В. Радченко // Держава та регіони : наук.-вироб. журн. – Запоріжжя, 2009. – № 3.

20. Збишко І. С. Механізми комунікації «держава – громадянське суспільство» / Збишко І. С.// Нова парадигма. - 2012. - Вип. 113. - С. 143-151. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nopa_2012_113_18
21. Комунікації в публічному управлінні : навч. посіб. / В.М. Дрешпак. – Д. : ДРІДУ НАДУ, 2015. – 168 с.
22. Малиновська Олена. Наскільки тимчасовим є тимчасовий захист: приклад вимушених мігрантів / Малиновська О. //Демографія та соціальна економіка. 2023, № 1 (51)
23. Розумюк В.М. Балканський досвід інтеграції окупованих територій і проблема державного будівництва / Розумюк В.М.// Режим доступу: <https://elibrary.ivinas.gov.ua/4818/1/Balkanskyi%20dosvid%20intehratsii%20okupovanykh1.pdf>
24. UN Women/CARE International (2022), Rapid Gender Analysis of Ukraine, <http://www.unwomen.org/en/digital-library/publications/2022/05/rapid-gender-analysis-of-ukraine>.
25. Dekker, R. et al. (2018), Smart Refugees: How Syrian Asylum Migrants Use Social Media Information in Migration Decision-Making, Social Media + Society, Vol. 4/1, p. 205630511876443, <https://doi.org/10.1177/2056305118764439>.
26. Gillespie, M. (2016), Mapping Refugee Media Journeys: Smartphones and Social Media Networks, The Open University/France Médias Monde, https://www.open.ac.uk/ccig/sites/www.open.ac.uk.ccig/files/Mapping%20Refugee%20Media%20Journeys%2016%20May%20FIN%20MG_0.pdf.
27. Banulescu-Bogdan, N. (2022), From Fear to Solidarity: The Difficulty in Shifting Public Narratives about Refugees, https://www.migrationpolicy.org/sites/default/files/publications/refugee-narratives-report-2022_final.pdf.
28. Дарія Михайлишина, Максим Самойлюк, Марія Томіліна, Гліб Вишлінський, Біженці з України: хто вони, скільки їх та як їх

- повернути?: проміжний звіт ЦЕС, 2023. - Режим доступу:
<https://ces.org.ua/who-are-ukrainian-refugee-research/>
29. Проект Плану відновлення України // Матеріали робочої групи «Повернення громадян, які тимчасово переміщені, зокрема за кордон та їх інтеграції в суспільно-економічне життя держави».-2022-Режим доступу до ресурсу:
<https://www.kmu.gov.ua/storage/app/sites/1/recoveryrada/ua/return-of-temporarily-displaced-citizens.pdf>
30. В режимі очікування: як уряд відкрив для себе трудову міграцію і що з того вийшло - реанімаційний пакет реформ. Реанімаційний Пакет Реформ -. (2020, May 5). <https://rpr.org.ua/news/v-rezhymi-ochikuvannia-iak-uriad-vidkryv-dlia-sebe-trudovu-mihratsiiu-i-shcho-z-toho-vuyshlo/>
31. Указ Президента України від 21 квітня 2022 року № 266/2022 про питання Національної ради з відновлення України від наслідків війни
32. uif_admin. (2023, March 28). Оцінка міграційних процесів та настроїв: звіт за результатами онлайн-опитування. UIF.
<http://news.uifuture.org/ocinka-migraciyних-procesiv-ta-nastr/>
33. The Page. (2023, April 14). Мінінфраструктури назвало пріоритети майбутньої відбудови України. The Page.
<https://thepage.ua/ua/news/minifrastrukturi-vkazalo-prioriteti-vidbudovi>