

Паливода О. О. кандидат психологічних наук,
Національна академія Служби безпеки України,
<https://orcid.org/0000-0003-2027-3316>

ЗНАЧУЩІСТЬ ПСИХОЛОГІЧНОЇ КОМПОНЕНТИ В ІНФОРМУВАННІ НАСЕЛЕННЯ ДЕОКУПОВАНИХ ТЕРИТОРІЙ УКРАЇНИ

В статті виокремлено психологічну компоненту інформування населення деокупованих територій України, яка забезпечуватиме підвищення ефективності комунікації з даною категорією осіб. Розглянуто алгоритм конструктивного інформування населення деокупованих територій та пріоритетні принципи його реалізації.

Ключові слова: деокуповані території; інформування; комунікація; довіра; спрямованість; компетентності; соціум.

Вступ. В умовах повномасштабного російського військового вторгнення України наразі доводиться одночасно вирішувати цілу низку нагальних завдань, ієрархію важливості яких визначити складно, а радше взагалі неможливо. Так, зокрема, наша країна відбиває навалу загарбників, забезпечує при цьому функціонування всіх сфер суспільного життя в тилу, проводить стабілізаційні та відновлювальні заходи на деокупованих територіях, опікується проблемами громадян, які пережили жахи окупації.

Поновлення нормальної життєдіяльності населення у звільнених від ворога містах і селах – це, не лише про вирішення юридичних питань реінтеграції деокупованих територій. Це, передусім, комплексний процес повернення довіри (до влади і один до одного), відродження життя в нових реаліях і з новими пріоритетами, регенерації готовності громади гуртом вирішувати спільні проблеми. Саме тому відчувається гостра потреба у якнайшвидшому налагодженні у суспільному середовищі конструктивної комунікації та співпраці, від організованості й системності яких значною мірою залежить ефективність реінтеграційних процесів на цих територіях, а також ментальне повернення їх мешканців до об'єднаних пріоритетів щодо розбудови вільної України як спільного для усіх нас дому.

Нагальності набуває й питання конструктивного інформування населення деокупованих територій, що має здійснюватися як проактивно, так і в реальному часі задля актуального доведення необхідної інформації до населення щодо важливих подій.

Загалом, традиційний підхід до інформування громадян, передбачає цілеспрямовану планомірну діяльність

державних інституцій в аспекті налагодження умов існування громади території. При цьому важливими виступають такі аспекти інформування:

- спрямованість / мета – формування довіри до інституції / організації / органу (далі – державного актора) на місцях;

- характеристика оприлюдненої інформації – своєчасність, повнота, постійна оновлюваність, зв'язаність із важливими питаннями;

- отримання фідбеку – аналіз інформаційного простору із відповідної тематики та своєчасне реагування на критику діяльності державного актора;

- особливості організації процесу – включає в себе як проведення спеціальних заходів медійного характеру (брифінги, інтерв'ю, теле-/ радіоефіри тощо), так і використання нових медіа та сучасних інформаційних технологій (блоги, форуми, групи в соціальних мережах та ін.);

- фаховість – створення спеціальних підрозділів / посад для інформування, на які призначаються фахівці із відповідними компетентностями тощо.

Такий комплексний підхід до інформування населення дійсно забезпечуватиме якісну комунікацію держави і людей, але за умови урахування наявних ресурсів, у тому числі й часових. Проте, на деокупованих територіях таких ресурсів немає. Крім того, місцеві мешканці відчувають цілий спектр різновекторних емоцій, що суттєво впливають як на специфічні потреби в певних повідомленнях, так і на особливості сприйняття інформації й реагування на неї. То ж розроблення на державному рівні стратегії інформування населення деокупованих територій як офіційного документу має поєднуватися зі стратегічним опрацюванням специфіки організації

відповідної комунікації з урахуванням психологічних закономірностей перебігу соціальних процесів в умовах впливу війни на життєдіяльність громад і кожної людини.

Відтак, зростає значущість психологічної компоненти в організації та реалізації інформування населення даних регіонів.

Мета статті: виокремити та охарактеризувати психологічну компоненту в інформуванні населення деокупованих територій України, що сприятиме підвищенню ефективності зазначеного процесу.

Теоретичне підґрунтя. Аналіз сучасних наукових розвідок дає підстави стверджувати про нагальність досліджень проблем доведення інформації до мешканців деокупованих територій в умовах повномасштабної російської агресії в Україні.

Наразі, проблемам деокупації та подальшої реінтеграції тимчасово окупованих територій приділяється значна увага і науковцями, і практиками. Даній тематиці присвячені монографії, круглі столи, окремі розвідки. Проте більшість з них передусім спрямовані на висвітлення нормативно-правової бази, інституційних механізмів відповідних процесів в Україні, а також аналізу досвіду інших країн в реалізації таких заходів. Так, в монографії «Донбас і Крим: ціна повернення» [3] розглянуто проблему з позицій інституційного, політико-правового, фінансово-економічного, інформаційного забезпечення.

Дотичними до досліджуваної проблематики психологічні питання, що висвітлюються науковцями останнім часом, передусім стосуються психологічних трансформацій внутрішньоопереміщених осіб, переселенців, емігрантів та мігрантів (Завгородня О., Краєва О. [4]; Калашник І., Фомич М. [6]; Максименко Ю., Морозова-Йоханнесен О. [8]) й загалом психологічного благополуччя, чинників негативних психічних станів, розвитку потенціалу протистояння психотравмам в умовах війни (Корольчук М., Науменко Н. [7]; Петухова І., Заушнікова М., Каськов І. [9], Пилипенко Н. [10] та ін.) тощо.

З початком повномасштабного вторгнення збільшилась увага і до проблем інформування населення. Так, зокрема, вказані питання розглядаються в публікаціях практичного та теоретичного характеру. Серед робіт даного спрямування

можна назвати розвідки таких дослідників: Гвоздь М., Процак К., Карий О., & Лісовська Л., які розглядають у своїй роботі питання інформування населення органами місцевого самоврядування [2]; В. Юрах – щодо інформування як форми участі громадськості в управлінні державними справами [12]. 3-поміж практично-орієнтованих видань привертають увагу методичний посібник «Інформування населення про соціальні та реабілітаційні послуги» [11] та практичний poradnik «Психологічні аспекти комунікації з населенням на деокупованих територіях України» [5]. Вказані розробки зорієнтовують на необхідність ретельного вивчення та розробки комплексу презентаційних матеріалів, що стосуються шляхів оптимізації інформування населення на деокупованих територіях, які будуть використані задля формування дієвої системи донесення інформації до різних категорій осіб.

Методи дослідження. Для досягнення поставленої мети необхідним вбачається використання наступних методів теоретичного характеру: аналіз, синтез, порівняння, систематизація та узагальнення науково-теоретичних даних й емпіричних матеріалів; моделювання системи дій та класифікація принципів.

Результати та обговорення. У результаті теоретико-емпіричного аналізу реалій сьогодення та сучасних теоретичних розробок встановлено, що в розбудові системи інформування населення деокупованих територій на перший план виходять питання подолання таких психологічних змін у соціумі, як:

- накопичення певних непорозумінь через нестачу життєво важливої інформації внаслідок штучної інформаційної депривації;

- втрата базисних орієнтирів через деструктивний вплив російської пропаганди під час окупації;

- нестабільний психоемоційний стан («емоційні гойдалки»), що наразі спостерігається у значній частини громадян через тривале емоційне напруження й пов'язане з цим виснаження психіки внаслідок перебування в зоні активних бойових дій, вимушеного співіснування з окупаційним режимом тощо.

Крім того, виходячи із позиції про зв'язок соціально-економічного статусу людини із політичною довірою та аномією в суспільстві [13], слід припустити, що в

Питання психології

умовах тривалих воєнних дій, котрі спричиняють різке зниження соціально-економічного статусу більшості населення та руйнацією звичних соціальних норм, відновлення цих територій має бути пов'язано із висвітленням інформації соціально-економічного характеру. Такий підхід дасть змогу підвищити довіру до влади.

В аспекті зазначеного слід виходити з того, що найважливішими (найбільш чутливими) для мешканців нещодавно деокупованих територій, проблеми, котрі потребують нагального вирішення, стосуються:

- відбудови власного житла (забезпечення іншим житлом), подолання труднощів економічного характеру, відновлення інфраструктурних об'єктів;

- забезпечення належного функціонування медичних закладів, шкіл, комунальних та соціальних підприємств, магазинів тощо;

- створення комфортного особистісного середовища із залученням фахової психологічної допомоги задля подолання стресових розладів, уникнення ретравматизації, забезпечення адаптації до мирного життя.

Зазначені аспекти інформування є змістовної складовою інформування населення деокупованих територій, проте їх ефективність може значно знижуватись в разі недостатньої уваги психологічній компоненті даного процесу.

Психологічна компонента будь-якої діяльності передбачає виокремлення та врахування суб'єктивного чинника в ньому, як зі сторони об'єкта впливу, так і з боку самого актора (суб'єкта). В аспекті досліджуваної проблематики, це такі аспекти, як:

- вплив емоцій на загальне сприйняття інформації та сам процес взаємодії,

- зміна системи ставлення об'єкта впливу на ситуацію, специфіка відбору інформації, що визначається як така, що відповідає нагальним потребам в даний момент;

- роль співпереживання на комунікаційний процес та дії в умовах дії психотравмуючих чинників війни.

Відтак, пропагуючи глобальні цілі реінтеграції населення деокупованих територій, стратегія інформування має бути спрямована також на:

- активізацію людей через актуалізацію

- їхніх мотивів до відновлення звичного життєвого укладу, що сприятиме ефективній взаємодії мешканців деокупованих українських територій;

- укріплення довіри до українських владних інституцій – переконання місцевого населення в реальній, а не декларативній увазі з боку держави до вирішення побутових, медичних, соціальних, юридичних, психологічних та будь-яких інших проблем людей; чіткі сигнали щодо послідовності та узгодженості дій органів державної влади України у їхньому прагненні до успішної й максимально швидкої реінтеграції звільнених територій;

- підвищення соціальної згуртованості українців – залучення потенціалу громадянського суспільства для протидії поширенню та нейтралізації деструктивних настроїв, що поляризують певні спільноти й можуть призводити до небезпечних розколів у соціумі (такими спільнотами можуть бути, наприклад, ті, хто жили в окупації та на підконтрольних Україні територіях; внутрішньо переміщені особи та місцеві громади; ті, хто евакуювалися за кордон, та ті, хто постійно залишалися в Україні);

- формування додаткових компетентностей, що дозволять у подальшому самостійно забезпечувати сталість функціонування громади в критичних ситуаціях та прогнозованість соціальних змін. До таких компетентностей слід віднести:

- ✓ медіаграмотність – навчання критичному мисленню й фактчекінгу з метою вчасного розпізнавання, а також протидії ворожій пропаганді, насамперед, фейкам та дезінформації;

- ✓ психологічну та медичну пропедевтику – навчання азам самопомоги в екстремальних ситуаціях та надання першої психологічної й невідкладної медичної допомоги іншим, асертивній поведінці та безконфліктному спілкуванню тощо;

- ✓ навчання навичкам безпечного проживання на деокупованих територіях та в майбутніх поствоєнних реаліях тощо.

Крім того, інформування населення на деокупованих територіях повинно мати характер дій на випередження та бути багатовекторним для того, щоб охопити всі пріоритетні сфери, що дасть змогу успішно долати труднощі.

Досягнення вказаної мети, насамперед може бути реалізовано через дотримання певних принципів та алгоритму

інформування населення деокупованих територій.

Так, алгоритм конструктивного інформування населення деокупованих територій може бути представлений наведеними нижче етапами (етапність визначає не стільки послідовність і часові характеристики процесу інформування, скільки зорієнтованість на визначення обов'язкових процедур):

Перший етап. Виокремлення пріоритетних напрямів інформування на основі прогнозування можливих змін відповідно до перспективної актуальної тематики.

При розробці системи інформування в певному регіоні, варто виходити з припущення про те, що кожна територія може мати специфічні проблеми, які потребують першочергового вирішення. Всі ці проблеми необхідно виокремити та чітко сформулювати. Крім того, необхідно визначити ступінь нагальності та значущості кожної з них для розв'язання ситуації в регіоні, а також встановити пов'язаність їх між собою.

Бачення всього обсягу проблемних питань дозволить не тільки розкрити пріоритетність кожного, але й системно підійти до розбудови комунікативної стратегії.

При цьому, основну увагу варто звернути на критичні моменти (вирішення яких є життєво важливим) та проблеми, які мають системний характер (тобто їх вирішення наразі може бути і не нагальним, але вони торкаються й низки інших аспектів життєдіяльності).

Крім того, при визначенні пріоритетності окремих тематик інформування варто виходити із співвідношення нагальності / обсягу / перевірності повідомлень. Тобто, питання, що є терміновими, мають бути висвітлені якомога швидше, навіть якщо наразі відсутня повна інформація. Проте, навіть у екстрених випадках не варто поширювати інформацію, щодо достовірності якої є сумніви. Краще відкласти інформування й у подальшому, з розвитком ситуації, довести інформацію вже після її додаткової перевірки, забезпечивши якомога повніше висвітлення запланованої проблематики.

Другий етап. Визначення конкретної цільової аудиторії (на яку має бути спрямоване інформування), її потреб та цінностей з урахуванням соціально-

демографічних, економічних та регіональних особливостей.

За кожною тематикою інформування можна виокремити щонайменше два різновиди цільових аудиторій, на які мають бути спрямовані інформаційні повідомлення. Це, по-перше, ті особи, які найбільше потерпають від невирішеності проблеми й потребують допомоги з боку держави (основна цільова аудиторія), й по-друге – особи, становище яких може значно погіршитися через настання негативних наслідків від невирішеності ситуації, а також ті, хто не зобов'язаний, проте може надати певну допомогу владі у вирішенні даної проблеми.

Встановивши цільові аудиторії інформування, слід визначити, що для кожної з них є важливим і що неприпустимим; які питання можуть викликати емоційну реакцію та невдоволення. При цьому можливе й виникнення суперечливої ситуації, коли раптом з'ясується, що між представниками зазначених цільових груп наявний прихований конфлікт. За таких обставин необхідно відповідним чином оперативно скорегувати планований комплекс заходів.

Також успішність у досягненні поставленої мети значною мірою залежатиме від того, наскільки повно з'ясовано соціально-демографічні (вікові, гендерні особливості, сімейний стан, освіта, тип зайнятості та рівень доходів тощо) та інші (регіональна представленість / скупченість проживання, ментальні та психологічні особливості, релігійні та політичні уподобання тощо) характеристики об'єктів інформування задля урахування в процесі комунікації. Так, наприклад, якщо ідеться про південні регіони, для яких дуже важливим є водопостачання задля розвитку агропромислового комплексу, то проблеми з відсутністю води / перебоями з водою є дуже значущими саме для аграріїв в аспекті виживання.

Разом з тим, поінформованими мають бути й ті, хто потребуватиме допомоги через незадовільний стан забезпечення регіону агропродукцією (населення), і ті, хто може надавати допомогу й сприяти мінімізації проблем для агросектору й населення (постачальники сільгосптехніки, місцеві громади, волонтери, котрі можуть долучитися у разі необхідності налагодження ланцюгів постачання (перевезення / підвезення), а також для забезпечення координованості надання-

отримання тих чи інших послуг, налагодження додаткових (децентралізованих) каналів інформування стейкхолдерів тощо).

Третій етап. Виокремлення трендів медіаспоживання, каналів отримання інформації та ступеня довіри до них, особливостей споживання новин.

Цифровізація суспільних процесів стає новою реальністю сучасного соціуму. Все більше держава співпрацює із громадянами за допомогою цифрових технологій, стаючи ближчою та доступнішою для кожного. Це дозволяє серед іншого покращити оперативність, децентралізувати окремі процеси, активізувати значну кількість осіб до спільних дій, легко отримувати фідбеки від стейкхолдерів, адже мережеві платформи забезпечують «комунікації всіх зі всіма», а не односторонній процес доведення інформації. Проте є й певні проблеми, які можуть виникати у разі надання переваги виключно цифровим каналам спілкування, й особливо в умовах воєнного стану.

Частина населення, особливо старшого покоління, налаштовані більше довіряти написаному / надрукованому. Можливість використання друкованого тексту є виправданим також в ситуаціях, які потребують прийняття виваженого рішення / вирішення складної ситуації. До того ж, не варто робити ставку на інформуванні всіх засобами масової комунікації. Особисті проблеми хоч і можуть бути типовими, але завжди мають нюанси. Можливість бути вислуханим, отримати персональну допомогу, інформацію також є складовою комунікації з населенням.

Тож, конструктивне інформування населення можливе виключно через використання такої системи шляхів комунікації, яка містить як традиційні та нові медіа, так і безпосереднє спілкування.

Кожна група стейкхолдерів має свої уподобання, або навіть упереджене ставлення щодо суб'єктів інформування та форми подачі матеріалу, видів інформації та рівня її емоційного забарвлення.

До того ж, варто урахувати, що більшість людей не використовують лише одне джерело (один канал) отримання інформації. Й пріоритетність джерел зазвичай кожен споживач визначає з урахуванням тематики інформування, особливостей представлення та демонстрації контенту, оперативності постачання інформації, індивідуальних

уподобань щодо ступеня та формату занурення в проблему (людина може тільки читати заголовки або титри, надавати перевагу відео- або друкованим повідомленням, потребувати аналітичних матеріалів з певної проблематики тощо). Загалом відбувається порівняння інформації, що надходить з різних джерел, за результатами чого споживач формує власну точку зору.

Четвертий етап. Формування контенту відповідно до особливостей цільової аудиторії, каналів поширення інформації, контексту взаємодії.

З урахуванням вже проробленої аналітичної роботи, спрямованої на формування стратегії комунікації із населенням на звільнених територіях, формується певне бачення щодо того, які саме повідомлення (за формою представлення, обсягом, лінгвістичними та семантичними характеристиками) матимуть найбільшу дієвість та зможуть не тільки доводити інформацію, але й впливати, стимулюючи до бажаної активності. За кожною тематикою варто розробляти різний за формою представлення контент з урахуванням різних каналів його поширення та необхідності урізноманітнення повідомлень задля максимальної привабливості для дестинаторів.

Отже, при підготовці певного контенту ураховуються такі фактори як: обсяг, особливості оформлення, структурування, використання звукового супроводу та відеоряду, емоційних ефектів тощо. Ці фактори можуть змінюватись залежно від уподобань цільової аудиторії, на яку розраховані інформаційні повідомлення.

П'ятий етап. Поширення інформації серед представників цільової аудиторії.

Важливо використовувати такі канали поширення інформації, які відповідають пріоритетності для визначеної цільової аудиторії. Крім того, бажано передбачити залучення додаткових каналів передавання інформації з урахуванням можливих певних непередбачуваних непереборних перешкод для поширення повідомлень за основним каналом.

Загалом, поширення певних інформаційних блоків має на меті якомога повніше донесення їх основного змісту. Для цього слід ретельно продумати:

- тривалість поширення інформації (зазвичай, повідомлення з певної тематики мають перебувати в інформаційному

просторі до остаточного вирішення проблеми, якої вони стосуються);

- частоту / періодичність представлення повідомлень за визначеною тематикою через різні канали, обрані для їх розповсюдження;

- доступність – можливість швидкого пошуку необхідної інформації цільовою аудиторією.

Шостий етап. Здійснення моніторингу дієвості інформування через настрої населення, реальні соціальні зміни.

Моніторинг може здійснюватися за:

- показниками охоплення (кількості переглядів відповідного контенту) в межах цільової аудиторії;

- результатами опитувань;

- наявністю коментарів та їхнім змістом;

- появою невдоволення, скарг, звернень;

- швидкістю розповсюдження інформації (у тому числі через залучення додаткових каналів її поширення) тощо.

Моніторинг є важливим, насамперед, для прогнозування подальших кроків з інформування за певною тематикою окремих цільових аудиторій та загалом – для оптимізації системи комунікації з населенням.

Слідування в інформуванні зазначеному алгоритму також має поєднуватись із дотриманням певних правил / принципів інформування, які не тільки «пронизуватимуть» усі заходи, що реалізуються на деокупованих територіях, але й відчуватимуться й усвідомлюватимуться населенням. Тобто ці правила / принципи мають бути зрозумілими й доступними, що забезпечить урахування психологічної складової інформування населення та, відповідно, дасть змогу «достукатися» до сердець і говорити з людьми «однією мовою».

Загалом, дотримання принципів конструктивного інформування має бути зорієнтоване, передусім, на досягнення сталого функціонування громад на деокупованих територіях та стійкого несприйняття населенням ворожих наративів. До таких основних принципів, зокрема, можна віднести такі:

- *Свобода совісті / слова – пріоритет №1.*

- Кожен має право на власну думку. Люди мають право говорити / критикувати / викривати (не кожен, хто критикує чи висловлює іншу точку зору, є ворогом;

важливіше зрозуміти, що стало причиною тих чи інших висловів).

- Громаді слід критично оцінювати слова і справи. Оцінка має базуватися на активній власній позиції її представників у відстоюванні об'єктивності / достовірності / обґрунтованості поширюваної інформації, а не на забороні інакшої точки зору / категоричних судженнях про людину, ситуацію тощо.

- Завжди є люди, котрі будуть висловлювати невдоволення тим, що відбувається. Проте, зазвичай, це критика без реальних пропозицій щодо змін. Такі висловлювання мають право на існування, адже деяким людям іноді просто необхідно проговорювати власні страхи, сумніви, невдоволення. Відтак, таку неконструктивну критику варто чути, але не ставити за мету терміново реагувати на неї при виробленні рішень.

- Обмеженню підлягають лише висловлювання, спрямовані на приниження інших, поширення панічних настроїв, страхів. Проте, їх поява – це привід для аналізу ситуації та оперативного реагування на негативний розвиток подій.

- *Людяність та цінності.*

- Справедливість, законність, оперативність у розв'язуванні проблем, незалежно від «наближення до влади» і галасливості, й натомість залежно від поведінки в окупації.

- Зчитування людських очікувань (розуміння владою того, що відбувається, й того, що це спричинило) має стати орієнтиром для оперативного реагування на емоційний фон спілкування.

- *Довіра до країни – це довіра один до одного та всіх до всіх.*

- Тривале існування в умовах окупації підірвало основний базис існування людини – довіру до світу. Відновлення довіри тривалий і важкий (нелінійний) процес руху до відновлення справедливості. Не варто очікувати прориву. Довіра й ейфорія визволення періодично буде чергуватися з ворожістю / підозрілістю й апатією.

- *Близькість до людей.*

- Представники влади мають бути фізично доступні (краще, аби співробітники установ були ініціаторами та організаторами зустрічей, а не самі люди шукали можливості для спілкування) – будь-які утруднення на шляху отримання та передачі інформації сприймаються негативно і зменшують довіру та прихильність до представників офіційних структур.

Питання психології

- *Виважена інформація в реальному часі.*

○ Спрощення доступу до інформації / послуг / отримання та надання допомоги.

○ Будь-яка ситуація / проблема, яка виникає в громаді, не може замовчуватись. Важливе реагування (коментування) щодо всіх подій, проте варто зважати на ступінь негативних наслідків залежно від того, промовчати чи прокоментувати (якщо коментування певної інформації може призвести до поширення ворожого контенту та непрогнозованих реакцій, а замовчування не спричинить негативного розвитку ситуації, варто промовчати. Про це має знати кожен член громади і критично підходити до споживання та поширення інформації).

○ «Кожне слово може бути використане проти вас» (продумувати власні слова, всі обіцянки мають бути реалізовані, інформаційні технології дозволяють оновити в пам'яті людей все, що ви говорили – не суперечте самі собі!).

- *Важливіше за слово може бути тільки діло / справа.*

○ Слова завжди мають підкріплюватися справою. Слово, за яким не йде справа, відкочує довіру на багато кроків назад (повернути довіру значно складніше, ніж її отримати).

○ Формування активної позиції членів громади – одна із цілей інформування населення. В громаді завжди є активні люди, які готові допомагати. Тож, в кожній громаді має бути сформована «волонтерська група допомоги» (вона може бути не постійна, а трансформована відповідно до завдань). Завжди має бути доступною інформація про її роботу, можливість долучитися до неї та способи отримання від неї допомоги.

○ Самостійність та активна життєва позиція кожного є однією із важливих передумов самоорганізованості громади, її єдності у поглядах на способи вирішення проблем, що виникають.

○ Швидкість відновлення загалом впливає на те, наскільки громади будуть спроможними протидіяти загрозам та долати труднощі, а відтак – стійкими до нових викликів. Такий стан справ сприятиме формуванню у мешканців упевненості в правильності дій влади та зумовить віру в реальні зміни.

- *Надихати / мотивувати / підтримувати.*

○ Наразі через тривалість воєнних дій

змінюється емоційний фон, посилюється *втомленість від ситуації*. Люди втягуються у рутину виживання і вже не так охоче протидіють агресії чи намагаються покарати воєнних злочинців, відтак не такі активні у прагненні повідомити певну інформацію. Проте, залишення їх сам на сам із проблемами, викликаними війною, неухважність до подій в окупації і проблем сьогодення призводять до невдоволення та зневіри. Тому необхідно мотивувати та підтримувати людей, надихати та стимулювати до активної позиції в протидії агресії.

- *Медіаграмотність / критичне сприйняття – даність сучасного суспільства.*

○ Варто завжди виходити з того, що медіаграмотність одночасно і є, і відсутня у вашої цільової аудиторії. Отже не можна обманювати / перекручувати, чи навпаки розраховувати, що люди і так самі зроблять правильний висновок.

○ Жодна медіаграмотність не працює в емоційно насичених ситуаціях (загроза життю та здоров'ю для себе і близьких, гострий конфлікт), в певних емоційних станах (паніка, гострий стрес, депресія тощо).

○ Представники місцевого самоврядування, громадських об'єднань, працівники державних установ та організацій (особливо вчителі, лікарі, керівники всіх рівнів) мають компетентно спілкуватися, не поширювати неперевірену інформацію, розуміти, як слово може вплинути на респондента. В інформуванні населення неможна допускати жодних маніпулятивних технологій та прийомів трансформації інформації.

- *Системність / проактивність.*

○ Люди мають бачити, що увага представників влади (будь-кого, хто асоціюється із державою) – це не одноразова акція, а системна робота, спрямована на покращення соціальної ситуації в регіоні.

○ Вміння бачити наперед, запобігати можливим негативним тенденціям, прогнозувати та нейтралізувати критичні ситуації – будь-які проактивні дії влади щодо вирішення проблем мешканців деокупованих територій без попереднього звернення з їх боку, формує довіру й впевненість у фаховості представників влади, їхній орієнтованості на кожну людину та її цінність як особистості.

- *Єдиний голос.*

○ Будь-які меседжі, що поширюються

«людиною від влади», обов'язково порівнюються споживачами інформації з іншими повідомленнями. Відтак, якщо «людина від влади» щось говорить, вона має усвідомлювати, що з її вуст це буде сприйматися як офіційна позиція. Якщо ж вона буде суперечити висловлюванням інших таких самих «людей від влади», то спричинить реакцію за одним із таких, до прикладу, варіантів: «ви там самі розберіться» «ця особа некомпетентна»... «влада знову намагається обдурити народ» / «вони там всі як павуки в банці».

○ Якщо питання не стосується компетенції (лінії роботи) особи – не коментуйте або у крайньому випадку наголошуйте, що це ваша особиста точка зору, яка може бути помилковою, адже ви не володієте всією потрібною інформацією.

Зрозуміло, що питання загальних правил / принципів можна висвітлювати з позицій традиційного підходу, який передбачає, передусім, дотримання законності, справедливості, відкритості, гуманності та поваги до прав і гідності особи, відповідальності тощо. Всі означені принципи дійсно важливі. Розглянуті ж вище принципи формують саме комплекс оптимізаційних передумов конструктивного інформування населення на деокупованих територіях. Вони утворюють загальні рамки бачення процедури відновлення життя в цих регіонах та розбудови комунікації між владою та місцевими мешканцями задля налагодження життєдіяльності громад.

Висновки. Отже, викладений вище матеріал дає змогу зробити наступні висновки:

- комунікація з населенням на деокупованих територіях має фокусуватися,

передусім, на глобальних цілях із відновлення стійкості громади до умов виживання за обставин невизначеності, спричинених триваючою війною. Окреслений підхід передбачає перенесення акцентів, перетворення «програм інформування населення» де-факто на «програми інформування людини, яка опинилась у складних життєвих обставинах». Тобто ідеться про те, щоб за статистикою і цільовими аудиторіями бачити конкретну особистість з її власними проблемами та запитамі, стимулюючи тим самим формування у неї, попри все пережите, внутрішніх спонук для подальшого життя та реалізації конструктивних планів;

- зміни в житті визволеної громади мають базуватись саме на активізації громадянської активності її членів. Саме тому, підвищення власного потенціалу громадян у вирішенні нагальних проблем та відновленні регуляторної функції моральних цінностей в суспільстві стануть тим базисом, на якому зростає довіра до один до одного, до державних до влади в цілому;

- психологічні аспекти інформування населення на деокупованих територіях втілюються, передусім, в принципах та алгоритмі його реалізації. Система інформування населення деокупованих територій має бути цілеспрямованою, гнучкою та багатовекторною задля охоплення всіх пріоритетних сфер життєдіяльності, а також зорієнтованою на якнайшвидше повернення людей до звичного для них способу життя під прапором незалежної України.

Список використаних джерел

1. Волошина, О. (2023). Резильентність соціальних систем в кризових станах. Вісник Національного університету оборони України, 74(4), 39–45.
2. Гвоздь, М., Процак, К., Карий, О., & Лісовська, Л. (2022). Тематичне інформування громадськості органами місцевого самоврядування. *European Science*, 3(sge13-03), 35–44.
3. Донбас і Крим: ціна повернення (2015) : монографія. За заг. ред. В.П. Горбуліна, О.С. Власюка, Е.М. Лібанової, О.М. Ляшенко. Київ : НІСД. 474 с.
4. Завгородня, О., & Краєва О. (2023). Психологічні проблеми осіб, вимушено переміщених внаслідок російської агресії. Вісник Національного університету оборони України, 73(3), 73–82. <https://doi.org/10.33099/2617-6858-2023-73-3-73-82>
5. Іванова Н. Г. , Верещук І. А. , Андрусішин Ю. І. , Паливода О. О. , Ваврик Л. В., Радкович І. М. & Наконечна Н. С. (2023). Психологічні аспекти комунікації з населенням на деокупованих територіях України : практичний poradnik. Київ : НА СБУ. 96 с.
6. Калашник І., & Фомич М. (2022). Особливості прояву дезадаптації емігрантів та можливості її упередження. Вісник Національного університету оборони України, 69(5), 39–46.
7. Корольчук М. & Науменко Н. (2023). Аналіз чинників негативних психічних станів особистості до і під час війни (за результатами анкетування). Вісник Національного університету оборони України, 73(3), 83–90.

8. Максименко Ю. & Морозова-Йоханнессен О. (2022). Психологічні особливості особистісних змін переселенців в умовах іншої країни (на прикладі Норвегії). *Вісник Національного університету оборони України*, 69(5), 90–97.
9. Петухова І., Заушнікова М., & Каськов І. (2023). Психологічне благополуччя особистості в умовах війни. *Вісник Національного університету оборони України*, 73(3), 124–129.
10. Пилипенко Н. (2022). Психологічна допомога та підтримка постраждалим внаслідок війни в Україні. *Вісник Національного університету оборони України*, 70(6), 142–148.
11. Семигіна, Т., Коришова, Г., Іванова, О. (2013). Інформування населення про соціальні та реабілітаційні послуги: методичний посібник ; проект ПРООН «Підтримка реформи соціального сектору в Україні». К. : К.І.С. 104 с.
12. Юрах В. Чи є інформування формою участі громадськості в управлінні державними справами? (2019). *Адміністративне право і процес*. №12/2019. С.204-209.
13. Bornand, T. and Klein, O. 2022. Political Trust by Individuals of low Socioeconomic Status: The Key Role of Anomie. *Social Psychological Bulletin*. 17, (May 2022), 1-22.

References

1. Voloshyna, O. (2023). Rezyliantnist sotsialnykh system v kryzovykh stanakh. *Visnyk Natsionalnoho universytetu obrony Ukrainy [Resilience of social systems in crisis situations. Bulletin of the National Defense University of Ukraine]*, 74(4), 39–45. (in Ukrainian)
2. Hvoz, M., Protsak, K., Karyi, O., & Lisovska, L. (2022). Tematychnе informuvannia hromadskosti orhanamy mistsevoho samovriaduvannia [Thematic informing of the public by local self-government bodies]. *European Science*, 3(sge13-03), 35–44. (in Ukrainian)
3. Donbas i Krym: tsina povernennia (2015) : monohrafiia [Donbas and Crimea: the price of return: monograph.]. Za zah. red. V.P. Horbulina, O.S. Vlasiuka, E.M. Libanovoi, O.M. Liashenko. Kyiv : NISD. 474 s. (in Ukrainian)
4. Zavhorodnia, O., & Kraieva O. (2023). Psykholohichni problemy osib, vymusheno peremishchenykh vnaslidok rosiiskoi ahresii. *Visnyk Natsionalnoho universytetu obrony Ukrainy [Psychological problems of persons forcibly displaced as a result of Russian aggression. Bulletin of the National Defense University of Ukraine]*, 73(3), 73–82. <https://doi.org/10.33099/2617-6858-2023-73-3-73-82> (in Ukrainian)
5. Ivanova N. H. , Vereshchuk I. A. , Andrusyshyn Yu. I. , Palyvoda O. O. , Vavryk L. V., Radkovych I. M. & Nakonechna N. S. (2023). Psykholohichni aspekty komunikatsii z naseleнням na deokupovanykh terytoriiakh Ukrainy : praktychnyi poradnyk [Psychological aspects of communication with the population in the de-occupied territories of Ukraine: a practical guide]. Kyiv : NA SBU. 96 s. (in Ukrainian)
6. Kalashnyk I., & Fomych M. (2022). Osoblyvosti proiavu dezadaptatsii emigrantiv ta mozhyvosti yii uperedzhennia. *Visnyk Natsionalnoho universytetu obrony Ukrainy [Peculiarities of the manifestation of emigrants' maladjustment and the possibility of its prejudice. Bulletin of the National Defense University of Ukraine]*, 69(5), 39–46. (in Ukrainian)
7. Korolchuk M. & Naumenko N. (2023). Analiz chynnykiv nehatyvnykh psykhychnykh staniv osobystosti do i pid chas viiny (za rezultatamy anketuvannia) [Analysis of the factors of negative mental states of the individual before and during the war (according to the results of the questionnaire). *Bulletin of the National Defense University of Ukraine]. Visnyk Natsionalnoho universytetu obrony Ukrainy*, 73(3), 83–90. (in Ukrainian)
8. Maksymenko Yu. & Morozova-Yokhannessen O. (2022). Psykholohichni osoblyvosti osobystisnykh zmin pereselentsiv v umovakh inshoi krainy (na prykladi Norvehii). *Visnyk Natsionalnoho universytetu obrony Ukrainy [Psychological features of personal changes of immigrants in the conditions of another country (on the example of Norway). Bulletin of the National Defense University of Ukraine]*, 69(5), 90–97. (in Ukrainian)
9. Pietukhova I., Zaushnikova M., & Kaskov I. (2023). Psykholohichne blahopoluchchia osobystosti v umovakh viiny. *Visnyk Natsionalnoho universytetu obrony Ukrainy [Psychological well-being of the individual in the conditions of war. Bulletin of the National Defense University of Ukraine]*, 73(3), 124–129. (in Ukrainian)
10. Pylypenko N. (2022). Psykholohichna dopomoha ta pidtrymka postrazhdalym vnaslidok viiny v Ukraini. *Visnyk Natsionalnoho universytetu obrony Ukrainy [Psychological assistance and support to victims of the war in Ukraine. Bulletin of the National Defense University of Ukraine]*, 70(6), 142–148. (in Ukrainian)
11. Semyhina, T., Koryshova, H., Ivanova, O. (2013). Informuvannia naseleння pro sotsialni ta rehabilitatsiini posluhy: metodychnyi posibnyk ; proekt PROON «Pidtrymka reformy sotsialnoho sektoru v Ukraini» [Informing the population about social and rehabilitation services: methodical guide; UNDP project "Support to social sector reform in Ukraine"]. K. : K.I.S. 104 s. (in Ukrainian)
12. Yurakh V. Chy ye informuvannia formoiu uchasti hromadskosti v upravlinni derzhavnymy spravamy? (2019). *Administrativne pravo i protses [Is informing a form of public participation in the management of state affairs? (2019). Administrative law and process]. №12/2019. S.204-209. (in Ukrainian)*
13. Bornand, T. and Klein, O. 2022. Political Trust by Individuals of low Socioeconomic Status: The Key Role of Anomie. *Social Psychological Bulletin*. 17, (May 2022), 1-22.

Summary

Palyvoda O. O. candidate of psychological sciences,
National Academy of Security Service of Ukraine

**THE SIGNIFICANCE OF THE PSYCHOLOGICAL COMPONENT IN INFORMING THE
POPULATION OF THE DEOCCUPIED TERRITORIES OF UKRAINE**

Introduction. Restoring the normal life of the population in cities and villages liberated from the enemy is not only about solving legal issues of reintegration of deoccupied territories. This is, first of all, a complex process of restoring trust (to the authorities and to each other), reviving life in new realities and with new priorities, regenerating the community's readiness to solve common problems as a group. That is why there is an urgent need to establish constructive communication and cooperation in the public environment as soon as possible, the effectiveness of reintegration processes in these territories largely depends on its organization and system, as well as the mental return of their residents to unifying priorities regarding the development of a free Ukraine as common home for all of us.

The issue of constructive informing of the population of the deoccupied territories, which must be carried out both proactively and in real time in order to bring the necessary information to the population regarding important events, is gaining urgency.

Purpose. To single out and characterize the psychological component in informing the population of the deoccupied territories of Ukraine, which will contribute to increasing the efficiency of the mentioned process.

Methods. To achieve the set goal, it is considered necessary to use the following methods of a theoretical nature: analysis, synthesis, comparison, systematization and generalization of scientific and theoretical data and empirical materials; modeling of the action system and classification of principles.

Originality. The scientific novelty and practical significance of the research results lies in the fact that the article defines an algorithm for constructively informing the population of the de-occupied territories and the priority principles of its implementation. The informing algorithm is represented by the following stages: identification of priority areas of informing on the basis of forecasting possible changes in accordance with promising current topics; definition of a specific target audience (at which information should be directed), its needs and values, taking into account socio-demographic, economic and regional characteristics; highlighting trends in media consumption, channels for obtaining information and the degree of trust in them, features of news consumption; formation of content according to the characteristics of the target audience, information dissemination channels, and the context of interaction; dissemination of information among representatives of the target audience; implementation of monitoring of the effectiveness of informing through the attitudes of the population, real social changes. Among the basic principles of informing the population of the deoccupied territories, the following have been singled out and characterized: freedom of conscience and speech; humanity and values; trust in the country is trust in each other and everyone in everyone; proximity to people; balanced information in real time; only a deed can be more important than a word; inspire / motivate / support; media literacy / critical perception is a given of modern society; systematic / proactive; one voice.

Conclusions:

- communication with the population of the deoccupied territories should focus, first of all, on the global goals of restoring the community's resilience to the conditions of survival under the conditions of uncertainty caused by the ongoing war. The outlined approach involves the transfer of emphasis, the de facto transformation of "programs to inform the population" into "programs to inform a person who finds himself in difficult life circumstances". That is, it is about seeing a specific person with his own problems and requests based on statistics and target audiences, thus stimulating the formation of internal motivation in him, despite everything he has experienced, for further life and the implementation of constructive plans;

- changes in the life of a liberated community should be based precisely on the intensification of civic activity of its members. That is why, increasing the citizens' own potential in solving urgent problems and restoring the regulatory function of moral values in society become the basis on which trust in each other, in the state and in the authorities as a whole grows;

- the system of informing the population of the de-occupied territories should be purposeful, flexible and multi-vector in order to cover all priority spheres of life, as well as aimed at the fastest possible return of people to their usual way of life under the banner of independent Ukraine.

Prospects for further research should be focused on identifying effective methods and techniques for conveying information to the population of the de-occupied territories.

Key words: de-occupied territories; informing; communication; trust; orientation; competence; society.

Received/Поступила: 07.10.23.