Катерина Володимирівна Смірнова,
кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри публічного управління та адміністрування,
Одеський національний університет імені І. І. Мечникова
(м. Одеса)

ЕТИЧНІ ВИКЛИКИ В ПУБЛІЧНИХ КОМУНІКАЦІЯХ

Сучасне публічне управління функціонує в умовах постійних реформ, активної диджиталізації, високої швидкості поширення інформації та асиметрії даних, зростаючих вимог суспільства до відкритості та прозорості органів публічної влади. За таких умов відбувається перехід до інтерактивної комунікації, докорінно змінюється архітектура публічних комунікацій, оскільки кожен акт комунікації публічної особи чи організації миттєво стає об'єктом суспільної експертизи.

Взаємодія органів публічної влади з населенням безпосередньо впливає на рівень суспільної довіри. Тож етична комунікація у системі взаємодії «влада – громадяни» стає дієвим механізмом мінімізації репутаційних загроз та ефективного управління іміджем державних інституцій. Через різноманітні комунікаційні канали відбувається інформування суспільства про діяльність державних інституцій, прийняті рішення та результати реалізації публічної політики тощо. В умовах цифрової трансформації та поширення соціальних медіа публічна комунікація органів публічної влади стає більш відкритою, однак супроводжується низкою етичних ризиків.

Розглянемо найпоширеніші етичні виклики у сфері публічних комунікацій.

Поширення недостовірної або неповної / вибіркової інформації задля маніпуляцій громадською думкою. Це відбувається для створення певної «картини реальності», вигідної органу влади, «інформаційного вакууму» під час криз. Так, наприклад, може йтись про «контрольовану ситуацію» на об'єкті критичної інфраструктури, коли насправді існує загроза екологічної катастрофи. Метою такого інформування є запобігти паніці в суспільстві, тоді як ціною стає недостовірність, що ставить під загрозу здоров'я людей. Ще одним прикладом є виникнення ризику «вибіркової відкритості» у діяльності органів

публічної влади, коли публікуються лише успішні практики із замовчуванням системних помилок, зокрема у бюджетних процесах. Це створює ілюзію прозорості, яка при викритті (зокрема, через журналістські розслідування) викликає ефект «вибухової недовіри», що є значно небезпечнішим за початкове визнання проблеми. Публічні органи повинні забезпечувати громадськість актуальною і достовірною інформацією, оскільки будь-які маніпуляції або приховування важливих фактів можуть призвести до зниження ефективності управління і втрати довіри з боку суспільства [2, с. 138–139].

Ризик політичної заангажованості та використання публічних комунікацій для політичної чи особистої вигоди. Інколи посадові особи можуть використовувати офіційні канали комунікації для політичної агітації, демонстрації особистих політичних поглядів, просування власного політичного іміджу або політичної реклами, що суперечить принципам нейтральності та професійної етики публічної служби. Такі практики можуть призводити до змішування державної інформаційної політики з політичними інтересами окремих осіб або партій.

Дилема порушення принципу прозорості на користь національній безпеці. Пошук балансу між правом громадян на інформацію та необхідністю захисту державних інтересів є найбільш дискусійним і гострим етичним ризиком, особливо в умовах воєнного стану. З одного боку, виникає спокуса зловживати секретністю з посиланням на «вимоги воєнного часу», зокрема для приховування управлінських помилок, корупційних ризиків або неефективного використання ресурсів. З іншого боку, приховування інформації, яка безпосередньо не впливає на безпеку громадян, але стосується кадрових рішень чи бюджетних витрат, є порушенням етичних стандартів публічної служби. Надмірна відкритість може створити загрозу безпеці, тоді як повна закритість може породжувати чутки та інформаційні спекуляції, тож пошук «золотої середини» в інформуванні суспільства з боку органів влади стає важливим етичним принципом кризових комунікацій.

Алгоритмічні ризики та цифрова дискримінація. Використання штучного інтелекту (ШІ) та алгоритмів для комунікації створює нові етичні виклики. Ризик полягає у тому, що публічна організація комунікує лише з лояльною аудиторією, ігноруючи опонентів або вразливі верстви населення, які не мають доступу до певних технологій [1, с. 89]. Наприклад, використання чат-ботів державними структурами

для надання послуг. Якщо алгоритм не враховує мовні особливості або специфічні потреби людей з інвалідністю, виникає етичний ризик цифрової дискримінації. Організація, прагнучи ефективності, мимоволі порушує принцип рівності доступу до інформації.

Проблема комунікаційної культури посадових осіб у соціальних мережах та ризик розмивання офіційності та втрати гідності державного інституту. Сучасна публічна комунікація неможлива без присутності у соцмережах [3], проте саме тут криється ризик. Окремі публічні службовці, як і органи публічної влади, активно використовують цифрові платформи для взаємодії з громадянами, однак некоректні висловлювання, емоційні коментарі або використання образливої риторики можуть негативно впливати на імідж органів влади. Етичний проступок одного службовця, висловлений на особистій сторінці, автоматично екстраполюється на всю організацію. Етичним порушенням є і практика блокування користувачів за конструктивну критику в коментарях або ігнорування незручних запитань. Це створює «інформаційну бульбашку» навколо органу влади. Саме тому формування етичних стандартів комунікації у цифровому середовищі, набуття цифрових компетенцій і розвиток цифрового інтелекту (DQ) службовців стає одним з актуальних напрямів подальшого функціонування системи публічного управління.

З огляду на наведені етичні ризики для забезпечення якісних публічних комунікацій важливим є формування ефективної етичної інфраструктури публічної служби. Впровадження таких інструментів як професійні кодекси етики, навчання та підвищення кваліфікації публічних службовців, механізми контролю за дотриманням етичних норм, в тому числі впровадження інституту етичного омбудсмена, сприятиме формуванню культури доброчесності та підвищенню рівня відповідальності посадових осіб у процесі комунікації з громадянами.

Мінімізувати етичні ризики в публічних комунікаціях допомагають і прозорі механізми взаємодії з громадськістю. До таких механізмів можна віднести публічні консультації, громадські слухання, громадські ради, електронні петиції, чат-боти зворотного зв’язку, відкриті дані та регулярне інформування громадян про діяльність органів влади. Для того щоб публічна комунікація не перетворювалась на маніпуляцію, громадськість має розглядатись не як об’єкт впливу, а як суб’єкт діалогу. Прозорість забезпечується не лише наявністю інформації, а й можливістю громадян впливати на процес її створення та прийняття рішень.

В XXI ст. етичні ризики в публічних комунікаціях є не менш загрозливими, ніж кібератаки. В умовах сьогодення головним активом держави є не швидкість поширення інформації, а її достовірність та відповідність моральним нормам суспільства. Саме дотримання етичних принципів у публічних комунікаціях здатне забезпечити підвищення довіри суспільства до органів публічної влади, захист державних інтересів та сприяти формуванню ефективної системи демократичного врядування. Лише будуючи комунікації з дотриманням етичних стандартів - на засадах чесності, інклюзивності, прозорості, відповідальності, підзвітності - публічна влада зможе зберегти соціальний капітал та забезпечити стійкість держави в умовах турбулентного середовища.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Кравчук О. Ю. Забезпечення етичних стандартів та безпеки використання штучного інтелекту у публічному управлінні. *Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Публічне управління та адміністрування.* 2024. Том 35 (74). № 4 С. 86–94. URL : https://doi.org/10.32782/TNU-2663-6468/2024.4/13 (дата звернення: 10.03.2026).

2. Попік А. В. Інформаційно-комунікаційні ризики в системі публічного управління: виклики та шляхи мінімізації. *Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права.* 2024. Випуск 6. С. 136–141. URL : https://doi.org/10.51547/ppp.dp.ua/2024.6.22 (дата звернення: 9.03.2026).

3. Редчук Р. О. Особливості використання соціальних мереж у публічному управлінні як сучасного каналу комунікації. *Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Публічне управління та адміністрування.* 2022. Том 33 (72), № 1. С. 72–76. URL : https://doi.org/10.32838/TNU-2663-6468/2022.1/13 (дата звернення: 9.03.2026).