

УДК 316.35:316.772

DOI 10.32840/cpu2219-8741/2023.3(55).13

А. О. Бондарчук

викладач циклової комісії «Журналістика»
e-mail: anzhelika0916@gmail.com, ORCID: 0009-0001-0251-8888
Івано-Франківська філія Відкритого міжнародного університету
розвитку людини «Україна»
вул. Набережна ім. В. Стефаника, 42А, м. Івано-Франківськ, Україна, 76000

КОМУНІКАЦІЙНІ ІНСТРУМЕНТИ РОБОТИ З ВНУТРІШНЬО ПЕРЕМІЩЕНИМИ ОСОБАМИ В УМОВАХ РОСІЙСЬКО-УКРАЇНСЬКОЇ ВІЙНИ

Мета дослідження – визначення проблем, які ускладнюють застосування комунікаційних інструментів взаємодії з внутрішньо переміщеними особами в умовах війни.

Методологія дослідження. У ході дослідження використано загальнонаукові методи пізнання. Поточну ситуацію з внутрішньо переміщеними особами в різних регіонах України та основні проблеми, з якими вони стикаються під час війни, визначено за допомогою методу критичного аналізу. Для виявлення найбільш ефективних комунікаційних інструментів роботи з ВПО застосовано метод порівняння. Проблеми, які ускладнюють застосування таких інструментів, виокремлено в процесі синтезу інформації. Шляхи вирішення цих проблем визначено методами індукції та дедукції.

Результати. Сучасні комунікаційні інструменти є важливою складовою інтеграції ВПО до життя територіальної громади. Їх застосування допомагає вирішувати проблеми, з якими зіткнулися внутрішньо переміщені особи під час війни, та забезпечує ефективну взаємодію між усіма сторонами, що беруть участь у цьому процесі. Разом з тим, використання комунікаційних інструментів ускладнено низкою проблем, таких як: відсутність доступу до необхідної інфраструктури; мовні бар'єри; низька інформаційна або цифрова грамотність; фінансові обмеження; соціальна ізоляція та психологічний стрес. Вирішення зазначених проблем потребує комплексного підходу, що включає в себе впровадження освітніх програм для підвищення інформаційної та цифрової грамотності ВПО, розвиток безпечних інтернет-платформ для обміну корисною інформацією, створення доступних мережевих інфраструктур у віддалених регіонах, розробку комунікаційних стратегій для подолання мовних бар'єрів, запуск програм психологічної підтримки, залучення фахівців у сфері комунікацій.

Новизна. Дослідження вперше розкриває комплексну проблематику використання комунікаційних інструментів для взаємодії з внутрішньо переміщеними особами в умовах російсько-української війни, а також надає конкретні рекомендації щодо подолання цих проблем, враховуючи різні аспекти, від доступу до інфраструктури й до психологічної підтримки.

Практичне значення. Результати дослідження можуть бути використані представниками органів місцевої влади для покращення комунікації з внутрішньо переміщеними особами в умовах війни, сприяючи їхній інтеграції в територіальні громади та полегшуючи розв'язання їхніх проблем.

Ключові слова: медіа, комунікація, територіальна громада, соціальна проблематика, внутрішньо переміщені особи.

I. Вступ

У сучасному світі, де війни стають невід'ємною частиною реальності, питання забезпечення захисту та допомоги внутрішньо переміщеним особам (ВПО) набуває особливої актуальності та важливості. Повномасштабна війна в Україні, яка розпочалася 24 лютого 2022 р., спричинила одну з найбільших та найскладніших гуманітарних криз. Її наслідки суттєво вплинули на життя та добробут внутрішньо переміщених осіб, які вимушені покинути свої домівки в пошуках безпеки та захисту. У такому контексті впровадження ефективних комунікаційних інструментів стає вагомим аспектом забезпечення їхніх потреб, захисту прав та покращення умов життя. Діалог та взаєморозуміння між різними сторонами, що беруть участь у цьому процесі: органами місцевого самоврядування, гуманітарними організаціями, волонтерами, активістами та самими ВПО, – є необхідним для вирішення гострих проблем, які виникають у зв'язку з переміщенням населення.

Тема дослідження має неабияку актуальність і важливість для подальшого розуміння та розв'язання проблем, пов'язаних з допомогою та підтримкою внутрішньо переміщених осіб під час війни. Враховуючи постійну зміну ситуації в Україні та в світі загалом, аналіз впливу

комунікаційних інструментів на процеси надання допомоги та захисту ВПО може виявитись ключовим для розробки стратегій та підходів до подолання гуманітарних викликів. Дослідження спрямоване на вивчення зазначених інструментів з метою надання цінної інформації для практичних рішень і поліпшення умов життя тих, хто потребує допомоги та захисту.

Зарубіжними та вітчизняними науковцями розглянуті лише деякі аспекти використання комунікаційних інструментів роботи з внутрішньо переміщеними особами. Роль комунікації у прийнятті управлінських рішень, які впливають на рівень життя громадян, у тому числі внутрішньо переміщених осіб (ВПО), дослідили Є. Архипова та Н. Дмитренко [1]. Ситуація з ВПО в різних регіонах України у довоєнний період та безпосередньо під час війни проаналізована в роботі А. Феценко [8]. Проблеми ВПО, на вирішення яких спрямовуються зусилля органів місцевої влади під час війни, дослідив А. Куценко [5]. Е. Behrens назвала основні комунікаційні цифрові інструменти та визначила їх роль для переміщених осіб. Також дослідниця визначила бар'єри, які уповільнюють або унеможливають їх застосування [9]. Заходи, що здійснюються в громадах з метою налагодження внутрішньої та зовнішньої комунікації, проаналізував С. Волохатий [2]. Незважаючи на велику кількість праць, присвячених комунікації та соціальній проблематиці ВПО, недостатньо дослідженою є тема застосування комунікаційних інструментів роботи з внутрішньо переміщеними особами в умовах російсько-української війни. Враховуючи зазначене, необхідно провести додаткові дослідження в цій галузі.

II. Постановка завдання та методи дослідження

Мета дослідження – визначення проблем, які ускладнюють застосування комунікаційних інструментів взаємодії з внутрішньо переміщеними особами в умовах війни.

У ході дослідження використані загальнонаукові методи пізнання. Поточну ситуацію з внутрішньо переміщеними особами в різних регіонах України та основні проблеми, з якими вони стикаються під час війни, визначено за допомогою методу критичного аналізу. Для визначення найбільш ефективних комунікаційних інструментів для роботи з ВПО застосовано метод порівняння. Проблеми, які ускладнюють застосування таких інструментів, виявлено в процесі синтезу інформації. Шляхи вирішення цих проблем знайдено методами індукції та дедукції.

III. Результати

Комунікація – це процес передачі та обміну інформацією, ідеями, почуттями та думками між особами або групами людей. Вона включає в себе передачу повідомлень, а також взаємодію і взаєморозуміння між співрозмовниками. Комунікація може бути вербальною (словесною), невербальною (жестами, мімікою, позами), письмовою (текстовою) та візуальною (з використанням зображень, графіки тощо).

У контексті російсько-української війни комунікація набуває особливого значення, адже від неї залежить прийняття управлінських рішень, які впливають на рівень життя громадян, у тому числі внутрішньо переміщених осіб (ВПО) [1]. Важливо забезпечити ефективний потік інформації між державними органами, гуманітарними організаціями, волонтерами та самими ВПО, щоб задовольнити їхні потреби та захистити права. Для цього потрібно використовувати певні комунікаційні інструменти, під якими, враховуючи тему дослідження, необхідно розуміти різні методи та засоби, що сприяють зв'язку й взаєморозумінню між різними сторонами цього процесу.

Використання комунікаційних інструментів роботи з внутрішньо переміщеними особами в умовах російсько-української війни має низку переваг, серед яких слід відзначити такі:

- забезпечення ефективного спілкування. Комунікаційні інструменти дозволяють встановити зв'язок між різними сторонами, що беруть участь у взаємодії з ВПО. Це допомагає налагодити швидкий та точний обмін інформацією;

- покращення взаєморозуміння. Завдяки комунікаційним інструментам можна детально пояснити ситуацію, обставини та потреби ВПО. Це сприяє кращому розумінню їхньої ситуації й допомагає залучити відповідну допомогу;

- координація зусиль. Застосування комунікаційних інструментів дозволяє місцевим органам влади, гуманітарним організаціям та волонтерам спрямовувати спільні зусилля для допомоги ВПО. Це допомагає уникнути дублювання зусиль і максимізувати результативність;

- швидка реакція на зміни. Комунікаційні інструменти дозволяють оперативно отримувати оновлену інформацію про ситуацію з ВПО. Це допомагає швидко реагувати на зміни та адаптувати допомогу відповідно до потреб;

- забезпечення прозорості та відповідальності. Комунікаційні інструменти дозволяють відкрито донести інформацію про дії й результати роботи з ВПО до громадськості та міжнародних організацій. Це сприяє забезпеченню прозорості й відповідальності перед суспільством;

- можливість надання психологічної підтримки. Комунікаційні інструменти дозволяють виявляти потреби ВПО в психологічній підтримці та надавати їм необхідну допомогу через спілкування й консультування;

- розповсюдження корисної інформації. Комунікаційні інструменти дозволяють швидко й ефективно розповсюджувати корисну інформацію, яка стосується безпеки, медичної допомоги, правової підтримки та інших аспектів життя ВПО;

- сприяння мобілізації ресурсів. Завдяки комунікаційним інструментам можна ефективно мобілізувати громадські та фінансові ресурси для надання допомоги ВПО;
- зменшення ізольованості. Комунікаційні інструменти допомагають зменшити ізольованість ВПО, забезпечуючи їм зв'язок зі світом та можливість висловлювати свої потреби й думки;
- сприяння адвокації та захисту прав. Застосування комунікаційних інструментів дозволяє підвищити обізнаність громадськості й міжнародного співтовариства щодо прав та потреб ВПО, що сприяє їхньому захисту й адвокації.

Численні переваги комунікаційних інструментів підкреслюють їх критичну роль у забезпеченні ефективного спілкування, взаєморозуміння та координації дій між різними сторонами в контексті взаємодії з внутрішньо переміщеними особами в умовах російсько-української війни.

Зважаючи на значну кількість ВПО в Україні, а також на необхідність швидкого задоволення їх невідкладних потреб та захисту прав, використання комунікаційних інструментів має надзвичайно важливе значення. На сьогодні в Україні зареєстровано 4,8 млн внутрішньо переміщених осіб. Близько 2 млн переселенців, які постраждали від війни, не зареєстровані офіційно. Понад 1 млн ВПО були змушені залишити свої домівки двічі – після подій 2014 р., коли вони покинули території окремих районів Донецької і Луганської областей та Криму, а також з 24 лютого 2022 р., коли вони втікали від війни до більш безпечних регіонів України [4]. Лідерами за кількістю ВПО є Донецька, Харківська та Дніпропетровська області. У кожній з них проживає приблизно півмільйона осіб, які мають статус переселенців. Аналогічна ситуація існувала ще до початку повномасштабного вторгнення, коли переселенці також вибирали райони для проживання біля частково окупованих Луганської та Донецької областей. З початку повномасштабного вторгнення зросла кількість внутрішньо переміщених осіб у деяких південних, центральних та західних областях України (рис. 1) [8].

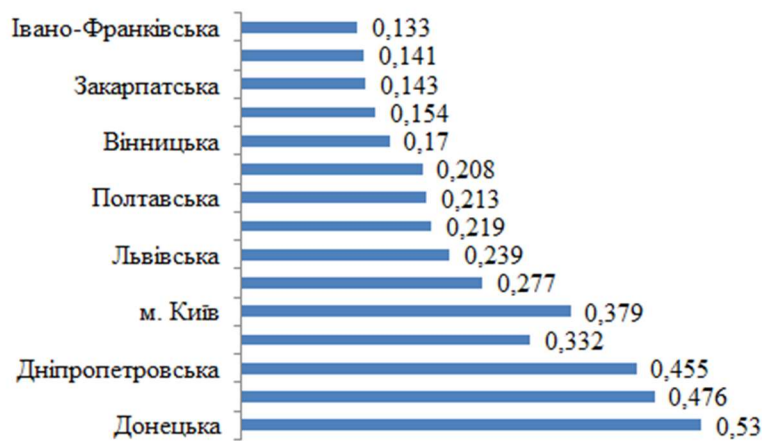


Рис. 1. Кількість внутрішньо переміщених осіб по областях, млн осіб [8]
Примітка: систематизовано автором

У зв'язку зі збільшенням кількості внутрішньо переміщених осіб у багатьох областях України місцеві територіальні громади стикаються зі значними викликами щодо швидкої адаптації та переорганізації своєї діяльності для підтримки великої групи переселенців в обмежений часовий період. Перші тижні після переселення є найбільш важливими для них, тому що основними завданнями стають влаштування на новому місці, оформлення документів, надання грошової допомоги, забезпечення предметами першої необхідності, надання медичної допомоги, влаштування дітей у садочки та школи [5].

Після успішної первинної адаптації виникають інші важливі питання, такі як житло та працевлаштування. Поступово виникає проблема невизначеності майбутнього і необхідність планувати подальше життя. Розв'язання всіх цих питань потребує комплексного підходу, оскільки інтеграція ВПО у місцеві громади є важливою не лише з економічного погляду, а й політичного. У подальшому, після закінчення війни, переселенці впливатимуть на формування влади.

З урахуванням багаторічного досвіду держави в питаннях інтеграції ВПО важливо використовувати успішні практики та розробляти нові підходи. Сучасні комунікаційні інструменти можуть стати важливою складовою цього процесу, допомагаючи вирішувати проблеми й забезпечувати ефективну взаємодію між усіма сторонами, що беруть участь в інтеграції ВПО.

На сьогодні органи місцевого самоврядування застосовують інструменти односторонньої та двосторонньої комунікації залежно від того, яка саме комунікація відбувається між місцевою радою та внутрішньо переміщеними особами: одностороння чи двостороння.

Інструменти односторонньої комунікації служать для передачі інформації внутрішньо переміщеним особам. Однак у більшості випадків вони не передбачають можливості для зворотного зв'язку та не стимулюють активного спілкування. До таких інструментів належать:

- спеціальні розділи на сайтах, рубрики в газетах та інформаційних бюлетенях, які містять корисну інформацію для ВПО;
- оголошення та повідомлення, розміщені на дошках оголошень у місцях, де збираються ВПО;
- пости в соціальних мережах, наприклад, Facebook;
- окремі спільноти для внутрішньо переміщених осіб у Facebook, де можна обговорювати актуальні питання та ділитися корисною інформацією;
- дорожні карти та інфографіки для пояснення можливостей та ресурсів для ВПО у громаді;
- медіазасоби масової інформації, які надають контент внутрішньо переміщеним особам через новини, відео- та аудіоматеріали (радіо, телебачення).

Щодо інструментів двосторонньої комунікації, то вони передбачають можливість обміну інформацією між ВПО та іншими учасниками. Такими інструментами є:

- формальні та неформальні зустрічі або збори, під час яких можна обговорювати питання та вирішувати проблеми;
- формальні та неформальні групи в месенджерах, таких як телеграм-канали або вайбер-групи для обміну інформацією й дискусій;
- спеціальні заходи для ВПО, до яких залучаються мешканці територіальної громади для спільного формування нових соціальних зв'язків;
- опитування, які проводять у традиційному форматі шляхом анкетування та в інтернеті через соціальні мережі й месенджери [3].

Наведені інструменти односторонньої та двосторонньої комунікації сприяють активному спілкуванню й взаємодії між ВПО та іншими учасниками територіальної громади, що є важливим для покращення якості життя цих людей і підтримки їхньої інтеграції. Однак варто розуміти, що застосування таких інструментів буде неефективним, якщо комунікація не налагоджена безпосередньо між представниками громади. Фахівці громад, які взаємодіють з ВПО, беруть участь у спеціальних тренінгах та семінарах, на яких навчаються розбудовувати як внутрішню, так і зовнішню комунікацію. Наприклад, у межах програми співпраці між українським урядом, Європейським Союзом та його державами-членами «U-LEAD з Європою» започатковано серію семінарів про розбудову внутрішньої комунікації в команді під назвою «Взаємодія для змін». У серпні цього року пройшли перші семінари, у яких взяли участь представники громад західних областей: Львівської, Волинської, Рівненської, Тернопільської, Івано-Франківської та Закарпатської [2].

Отже, можна зробити висновок про активне намагання територіальних громад налагодити внутрішню (між представниками місцевої влади) та зовнішню комунікацію (між представниками місцевої влади, ВПО та населенням). Разом з тим, використання комунікаційних інструментів, які сприяють цьому процесу, ускладнюється низкою проблем. Такими проблемами є:

- відсутність доступу до необхідної інфраструктури. Деякі регіони, особливо ті, де продовжуються активні бойові дії, позбавлені доступу до необхідної інфраструктури для ефективного використання комунікаційних інструментів, таких як інтернет чи телефонна мережа [9];
- мовні бар'єри. Різні мови та діалекти ускладнюють спілкування між ВПО та органами місцевої влади, організаціями, які надають допомогу, та населенням;
- низька інформаційна або цифрова грамотність. Деякі ВПО мають обмежені навички роботи з інтернетом, що ускладнює використання комунікаційних інструментів;
- фінансові обмеження. Доступ до інтернету та інших комунікаційних інструментів може бути обмеженим через фінансову нестабільність ВПО;
- соціальна ізоляція та психологічний стрес. ВПО, які переживають психологічний стрес, почувають себе ізольованими від соціуму, що робить їх менш схильними до активного використання комунікаційних інструментів. За результатами дослідження BBC Media Action, яке вивчало потреби переміщених осіб у доступі до інформації, встановлено, що внутрішньо переміщених осіб потрібно вислуховувати, надавати їм можливість брати участь у діалозі, який забезпечує їм фізичну та психологічну підтримку [10].

Робота з ВПО в умовах війни вимагає уваги до цих проблем та розробки адаптованих комунікаційних стратегій, спрямованих на забезпечення вчасного поширення доступної та достовірної інформації, налагодження ефективної комунікації з усіма зацікавленими сторонами з використанням усього наявного потенціалу органу місцевого самоврядування та його партнерів [6]. Вирішення зазначених проблем потребує комплексного підходу, що включає в себе впровадження освітніх програм для підвищення інформаційної та цифрової грамотності ВПО, розвиток безпечних інтернет-платформ для обміну корисною інформацією, створення доступних мережевих інфраструктур у регіонах та розробку комунікаційних стратегій для подолання мовних бар'єрів і забезпечення зворотного зв'язку. Інтеграції ВПО у життя громад сприятиме запуск програм психологічної підтримки (як для ВПО, так і для місцевих мешканців), залучення фахівців

у сфері комунікацій і розв'язання міжособистісних конфліктів, а також навчання представників громад, пов'язаних із внутрішньо переміщеними особами, навичкам роботи з конфліктами [7].

IV. Висновки

Сучасні комунікаційні інструменти є важливою складовою інтеграції внутрішньо переміщених осіб у територіальні громади. Дослідження підкреслює, що застосування односторонніх і двосторонніх комунікаційних інструментів допомагає звести до мінімуму ізолюваність ВПО та сприяє їхній інтеграції в нове оточення. Вони можуть бути використані для поширення інформації про права та можливості ВПО, а також для створення каналів спілкування між ВПО та місцевими громадами, допомагаючи покращити сприйняття й взаєморозуміння між цими групами.

Проте важливо визнати, що на шляху до успішної комунікації з ВПО існує низка проблем. Відсутність доступу до необхідної інфраструктури є серйозним обмежувальним фактором. Мовні бар'єри можуть заважати ефективному спілкуванню. Низький рівень інформаційної та цифрової грамотності ускладнює здатність ВПО користуватися сучасними комунікаційними технологіями. Фінансові обмеження також можуть бути важливою перешкодою, оскільки багато ВПО мають обмежені фінансові можливості для використання дорогих комунікаційних рішень. Соціальна ізоляція та психологічний стрес можуть призводити до відчуття відчуження та складностей у взаємодії з іншими людьми. Вирішення зазначених проблем потребує впровадження освітніх програм для підвищення інформаційної та цифрової грамотності ВПО, розвиток безпечних інтернет-платформ для обміну корисною інформацією, створення доступних мережових інфраструктур, розробку комунікаційних стратегій для подолання мовних бар'єрів, запуск програм психологічної підтримки, залучення фахівців у сфері комунікацій.

Отже, практичне значення цього дослідження полягає в тому, що воно надає конкретні вказівки та рекомендації для вирішення проблем комунікації з ВПО в умовах війни, сприяючи їхній інтеграції в суспільство та полегшуючи їхню адаптацію до нових умов життя.

Список використаної літератури

1. Архипова Є. О., Дмитренко Н. О. Ефективна комунікація між органами державної влади та громадськістю як умова розвитку демократичного суспільства. *Інвестиції: практика та досвід*. 2016. № 1. С. 3–4.
2. Волохатий С. У U-LEAD навчають представників громад розбудовувати внутрішню та зовнішню комунікацію. *U-LEAD з Європою*. 2023. URL: <https://u-lead.org.ua/news/257> (дата звернення: 15.07.2023).
3. Дев'ять комунікаційних інструментів для роботи з внутрішніми переселенцями. *Децентралізація*. 2023. URL: <https://decentralization.gov.ua/news/16194> (дата звернення: 15.07.2023).
4. Ірина Верещук, віцепрем'єр-міністр – міністерка з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України. *Укрінформ*. 2023. URL: <https://www.ukrinform.ua/rubric-politics/3726820-irina-veresuk-vicepremerministr-ministerka-z-pitan-reintegracii-timcasovo-okupovanih-teritorij-ukraini.html> (дата звернення: 10.07.2023).
5. Кущенко А. У Мінреінтеграції назвали кількість зареєстрованих та незареєстрованих ВПО в Україні. *Патріот Донбасу*. 2023. URL: <https://donpatriot.news/article/u-minreintegraciyi-nazvali-kilkist-zareyestrovanih-ta-nezareyestrovanih-vpo-v-ukrayini> (дата звернення: 10.07.2023).
6. Лозовська К. С. Комунікаційні стратегії як інструмент налагодження ефективної взаємодії органів місцевого самоврядування і суспільства. *Публічне управління та митне адміністрування*. 2019. № 3 (22). 205 с. URL: <http://customs-admin.umsf.in.ua/archive/2019/3/26.pdf> (дата звернення: 10.07.2023).
7. Місцеві громади та внутрішня міграція населення: виклики під час воєнного стану та пошуки шляхів їх подолання. *Юрфем*. 2022. URL: <https://jurfem.com.ua/mistsevi-hromady-vnutrishnya-mihratsia-naselennya/> (дата звернення: 02.07.2023).
8. Фещенко А. У яких областях України найбільше переселенців: дослідження. *Главком*. 2023. URL: <https://glavcom.ua/country/society/u-jakij-oblasti-ukrajini-najbilshe-pereselentsiv-doslidzhennja-infohrafika-929992.html> (дата звернення: 10.07.2023).
9. Behrens E. Technology and Displacement: The Role of Digital Tools Among Displaced Persons. *DAI*. 2022. URL: <https://dai-global-digital.com/technology-and-displacement-the-role-of-digital-tools-among-displaced-persons.html> (date of request: 17.07.2023).
10. Effective Communication for Displaced Persons. *Physiopedia*. 2020. URL: https://www.physiopedia.com/Effective_Communication_for_Displaced_Persons (date of request: 17.07.2023).

References

1. Arkhypova, Ye. O., & Dmytrenko, N. O. (2016). Efektyvna komunikatsiya mizh orhanamy derzhavnoyi vlady ta hromadskisty y yak umova rozvytku demokratychnoho suspilstva [Effective communication between state authorities and the public as a condition for the development of a democratic society]. *Investytsiyi: praktyka ta dosvid*, 1, 3–4 [in Ukrainian].
2. Volokhatyy, S. (2023). U U-LEAD navchayut predstavnykiv hromad rozbudovuvaty vnutrishnyu ta zovnishnyu komunikatsiyu [At U-LEAD, community representatives are trained to develop internal

- and external communication]. *U-LEAD z Yevropyu*. Retrieved from <https://u-lead.org.ua/news/257> [in Ukrainian].
3. Devyat komunikatsiynykh instrumentiv dlya roboty z vnutrishnimy pereselentsyamy [Nine communication tools for working with internally displaced persons]. (2023). *Detsentralizatsiya*. Retrieved from <https://decentralization.gov.ua/news/16194> [in Ukrainian].
 4. Iryna Vereshchuk, vitsepremyer-ministr – ministerka z pytan reintehratsiyi tymchasovo okupovanykh terytoriy Ukrayiny [Iryna Vereshchuk, Deputy Prime Minister – Minister of Reintegration of the Temporarily Occupied Territories of Ukraine]. (2023). *Ukrinform*. Retrieved from <https://www.ukrinform.ua/rubric-politics/3726820-irina-veresuk-vicepremerministr-ministerka-z-pitan-reintegracii-timchasovo-okupovanih-teritorij-ukraini.html> [in Ukrainian].
 5. Kushchenko, A. (2023). U Minreintegratsiyi nazvaly zareyestrovanykh ta nezareyestrovanykh VPO v Ukrayini [The Ministry of Reintegration named the number of registered and unregistered IDPs in Ukraine]. *Patriot Donbasu*. Retrieved from <https://donpatriot.news/article/u-minreintegraciyi-nazvali-kilkist-zareyestrovanih-ta-nezareyestrovanih-vpo-v-ukrayini> [in Ukrainian].
 6. Lozovska, K. S. (2019). Komunikatsiyni stratehiyi yak instrument nalahodzhennya efektyvnoyi vzayemodiyi orhaniv mistsevoho samovryaduvannya i suspilstva [Communication strategies as a tool for establishing effective interaction between local self-government bodies and society]. *Publichne upravlinnya ta mytne administruvannya*, 3 (22), 205. Retrieved from <http://customs-admin.umsf.in.ua/archive/2019/3/26.pdf> [in Ukrainian].
 7. Mistsevi hromady ta vnutrishnya mihratsiya naselennya: vyklyky pid chas voyennoho stanu ta poshuky shlyakhiv yikh podolannya [Local communities and internal population migration: challenges during martial law and the search for ways to overcome them]. (2022). *Yurfem*. Retrieved from <https://jurfem.com.ua/mistsevi-hromady-vnutrishnya-mihratsia-naselennya/> [in Ukrainian].
 8. Feshchenko, A. (2023). U yakykh oblastiakh Ukrayiny naybilshe pereselentsiv: doslidzhennya [Which regions of Ukraine have the most immigrants: research]. *Hlavkom*. Retrieved from <https://glavkom.ua/country/society/u-jakij-oblasti-ukrajini-najbilshe-pereselentsiv-doslidzhennja-infohrafka-929992.html> [in Ukrainian].
 9. Behrens, E. (2022). Technology and Displacement: The Role of Digital Tools Among Displaced Persons. *DAI*. Retrieved from <https://dai-global-digital.com/technology-and-displacement-the-role-of-digital-tools-among-displaced-persons.html> [in English].
 10. Effective Communication for Displaced Persons. (2020). *Physiopedia*. Retrieved from https://www.physio-pedia.com/Effective_Communication_for_Displaced_Persons [in English].

Стаття надійшла до редакції 22.08.2023.

Received 22.08.2023.

Bondarchuk A. Communication Tools for Working With Internally Displaced Persons in the Context of the Russian-Ukrainian War

The purpose of the study is to identify the problems that complicate the use of communication tools for interaction with internally displaced persons in the context of war.

Research methodology. The study used general scientific methods of cognition. The current situation with internally displaced persons in different regions of Ukraine and the main problems they face during the war were determined using the method of critical analysis. A comparison method was used to identify the most effective communication tools for working with IDPs. Problems that complicate the use of such tools were identified in the process of synthesizing information. The ways to solve these problems were found by the methods of induction and deduction.

Results. Modern communication tools are an important component of the integration of IDPs into the life of the territorial community. Their use helps to solve the problems faced by internally displaced persons during the war and ensures effective interaction between all parties involved in this process. At the same time, the use of communication tools is complicated by a number of problems, including: lack of access to the necessary infrastructure; language barriers; low information or digital literacy; financial constraints; social isolation and psychological stress. Solving these problems requires a comprehensive approach, including the implementation of educational programs to improve the information and digital literacy of IDPs, the development of secure Internet platforms for the exchange of useful information, the creation of accessible network infrastructures in remote regions, the development of communication strategies to overcome language barriers, the launch of psychological support programs, and the involvement of communication specialists.

Novelty. The study for the first time reveals the complex problem of using communication tools to interact with internally displaced persons in the context of the Russian-Ukrainian war, and provides specific recommendations for overcoming these problems, taking into account various aspects, from access to infrastructure to psychological support.

Practical significance. *The results of the study can be used by representatives of local authorities to improve communication with internally displaced persons in times of war, facilitating their integration into territorial communities and facilitating the solution of their problems.*

Key words: media, communication, territorial community, social issues, internally displaced persons.

Bondarchuk A. Narzędzia komunikacji dla pracy z osobami przesiedlonymi wewnątrz w warunkach wojny rosyjsko-ukraińskiej

Celem badania jest wyznaczenie problemu komplikującego zastosowanie narzędzi komunikacji do współdziałania z osobami przesiedlonymi wewnątrz w warunkach wojny.

Metodologia badania. W trakcie badania wykorzystano ogólnonaukowe metody poznania. Za pomocą metody analizy krytycznej określono aktualną sytuację z osobami wewnątrz przesiedlonymi w różnych regionach Ukrainy, a także główne problemy, z którymi osoby te spotykają się podczas wojny. W celu ujawnienia najbardziej efektywnych narzędzi komunikacji do pracy z osobami wewnątrz przesiedlonymi zastosowano metodę porównania. Problemy komplikujące zastosowanie takich narzędzi, zostały wydzielone osobno w procesie syntezy informacji. Sposoby rozwiązywania tych problemów wyznaczone są za pomocą metody indukcji i dedukcji.

Wyniki. Nowoczesne narzędzia komunikacji są ważnym elementem integracji osób wewnątrz przesiedlonych w życie wspólnoty terytorialnej. Zastosowanie tych narzędzi pomaga rozwiązać problemy, z którymi spotykają się osoby wewnątrz przesiedlone w czasie wojny, a także zapewnia to efektywną interakcję pomiędzy wszystkimi stronami zaangażowanymi w ten proces. Jednocześnie korzystanie z narzędzi komunikacji komplikuje szereg problemów, takich jak: brak dostępu do niezbędnej infrastruktury; bariery językowe; niski poziom umiejętności informacyjnych lub cyfrowych; ograniczenia finansowe; izolacja społeczna i stres psychologiczny. Rozwiązanie tych problemów wymaga kompleksowego podejścia, które obejmuje realizację programów edukacyjnych mających na celu poprawę kompetencji informacyjnych i cyfrowych osób wewnątrz przesiedlonych, rozwój bezpiecznych platform internetowych do wymiany pomocnych informacji, tworzenie dostępnej infrastruktury sieciowej w odległych regionach, rozwój strategii komunikacji w celu przełamania barier językowych, uruchomienie programów wsparcia psychologicznego, zaangażowanie specjalistów z zakresu komunikacji.

Nowość. W niniejszym badaniu po raz pierwszy ujawniono kompleksową problematykę wykorzystania narzędzi komunikacji do interakcji z osobami wewnątrz przesiedlonymi w warunkach wojny rosyjsko-ukraińskiej, a także przedstawiono konkretne rekomendacje dotyczące rozwiązania tych problemów, biorąc pod uwagę różne aspekty, od dostępu do infrastruktury do wsparcia psychologicznego.

Znaczenie praktyczne. Wyniki badania mogą być wykorzystane przez przedstawicieli władz lokalnych w celu poprawy komunikacji z osobami wewnątrz przesiedlonymi w warunkach wojny, sprzyjając ich integracji ze społecznościami terytorialnymi i ułatwiając rozwiązywanie ich problemów.

Słowa kluczowe: media, komunikacja, społeczność terytorialna, problematyka społeczna, osoby wewnątrz przesiedlone.