

УДК 351:304

**Черевченко О.Б.** аспірант спеціальності 281 Публічне управління та адміністрування

**Науковий керівник:** Сорокіна Н.Г. д.держ.упр., професор, професор кафедри державного управління і місцевого самоврядування

(Національний технічний університет «Дніпровська політехніка», м. Дніпро, Україна)

## **РИЗИКИ ТА ЗАГРОЗИ ФОРМУВАННЯ ІМІДЖУ ПУБЛІЧНОГО СЛУЖБОВЦЯ В ЦИФРОВОМУ СЕРЕДОВИЩІ: ФЕЙКИ, ХЕЙТИ, МАНІПУЛЯЦІЇ**

У сучасному суспільстві цифрові технології стали невід'ємним елементом не лише соціального, а й управлінського простору. Публічні службовці опинилися в центрі нової комунікаційної реальності, яка характеризується постійною видимістю, відкритістю та швидким розповсюдженням інформації. Ця трансформація, хоч і відкриває нові можливості для підзвітності та діалогу з громадянами, водночас загострює проблему репутаційної вразливості. Імідж публічного службовця дедалі частіше формується не через його професійну діяльність, а через інформаційне поле, у якому правдива інформація співіснує з фейками, хейтом та маніпуляціями (OECD, 2020).

Цифрова реальність змінює підхід до формування іміджу службовця. Якщо раніше репутація будувалася роками на підставі практичних дій, то нині вона може бути зруйнована буквально за кілька годин через вкидання неправдивої інформації або хвилю публічного обурення. Фейки, як свідомо викривлені або повністю вигадані повідомлення становлять особливу загрозу. У контексті публічного управління вони часто мають дві форми: особисті компромати на окремого службовця (наприклад, фейкова історія про корупцію чи непрофесійність) та інформаційні кампанії, спрямовані проти певного органу влади. У цифровому просторі такі фейки легко набувають вірусного характеру через соціальні мережі, месенджери або спеціально організовані кампанії з використанням ботів (Lazer et al., 2018; European Commission, 2018).

Поряд із фейками значною загрозою є хейт, тобто, форма ворожої комунікації, яка в цифровому просторі часто набуває системного характеру. В українських реаліях хейт публічних службовців активно поширюється в соціальних мережах, особливо в періоди прийняття складних або непопулярних рішень. На відміну від конструктивної критики, хейт зазвичай має емоційне, принизливе або дискримінаційне забарвлення, з метою деморалізувати посадовця. Така форма агресії може мати серйозні психологічні наслідки від професійного вигорання до звільнення (Bertot et al., 2012).

Не менш небезпечним є феномен інформаційних маніпуляцій, які включають соціальний інжиніринг, використання ботоферм, дипфейків, вірусних кампаній. Маніпулятивні технології здатні створити викривлену інформаційну картину, що підміняє факти емоційними враженнями. Наприклад, змонтоване відео, вирване з контексту висловлювання або перебільшене твердження можуть значною мірою вплинути на сприйняття громадськістю конкретного управлінського рішення або особи. Ці технології все частіше застосовуються в інформаційних війнах та у внутрішньополітичній боротьбі, що впливає на кадрові процеси в публічному секторі. За дослідженнями, неправдива візуальна інформація поширюється в шість разів швидше, ніж правдива, що робить боротьбу з такими явищами особливо складною (Vosoughi et al., 2018; Mergel, 2013).

Інформаційний тиск має прямі наслідки для публічного управління. Насамперед це зниження довіри до органів влади. Дезінформація та фейкові атаки спотворюють уявлення громадян про діяльність службовців і публічних установ. Такі процеси підривають легітимність прийнятих рішень, знижують рівень громадянської участі та

формують атмосферу недовіри. Ще одним наслідком є вплив на кадрову політику це, наприклад, те, що хейт та інформаційні кампанії змушують багатьох фахівців відмовлятися від роботи на публічній службі через високі репутаційні ризики (Chadwick & Vaccari, 2019).

Для мінімізації впливу таких загроз потрібен комплексний підхід. На законодавчому рівні це може бути оновлення нормативної бази, що стосується захисту честі й гідності в цифровому середовищі, прозорих правил поведінки в соцмережах для публічних службовців та механізмів відповідальності за дезінформацію. Водночас важливо уникати надмірного обмеження свободи слова.

На практичному рівні може бути розвиток цифрової грамотності, етичних стандартів онлайн-комунікації, комунікаційних стратегій і кризового медіаменеджменту. Наприклад, стратегічне ведення офіційних акаунтів у соцмережах, використання фактчекінгових платформ, навчання службовців методам інформаційної гігієни.

Отже, імідж публічного службовця в цифрову добу це не лише професійна, але й інформаційна категорія. Його формування залежить від здатності держави й самих службовців відповідати на виклики цифрового середовища. Створення ефективної системи захисту від фейків, хейту та маніпуляцій є необхідною умовою сталого публічного управління у XXI столітті.

#### Перелік посилань

1. Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Hansen, D. (2012). The impact of policies on government social media usage: Issues, challenges, and recommendations. *Government Information Quarterly*, 29(1), 30–40. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.04.004>.
2. Chadwick, A., & Vaccari, C. (2019). News sharing on UK social media: Misinformation, disinformation, and correction. *Loughborough University*. URL: [https://repository.lboro.ac.uk/articles/report/News\\_sharing\\_on\\_UK\\_social\\_media\\_misinformation\\_disinformation\\_and\\_correction/9471269?file=17095679](https://repository.lboro.ac.uk/articles/report/News_sharing_on_UK_social_media_misinformation_disinformation_and_correction/9471269?file=17095679).
3. European Commission. (2018). *A multi-dimensional approach to disinformation: Report of the independent High level Group on fake news and online disinformation*. Publications Office of the European Union. URL: <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/6ef4df8b-4cea-11e8-be1d-01aa75ed71a1/language-en>.
4. Lazer, D. M. J., Baum, M. A., Grinberg, N., Friedland, L., Joseph, K., Hobbs, W. R., & Mattsson, C. (2018). The science of fake news. *Science*, 359(6380), 1094–1096. DOI: 10.1126/science.aao2998.
5. Mergel, I. (2013). A framework for interpreting social media interactions in the public sector. *Government Information Quarterly*, 30(4), 327–334. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.05.015>.
6. OECD. (2020). *Public communication: The global context and the way forward*. OECD Publishing. URL: [https://www.oecd.org/en/publications/oecd-report-on-public-communication\\_22f8031c-en.html](https://www.oecd.org/en/publications/oecd-report-on-public-communication_22f8031c-en.html).
7. Tandoc, E. C., Lim, Z. W., & Ling, R. (2018). Defining “fake news”: A typology of scholarly definitions. *Digital Journalism*, 6(2), 137–153. <https://doi.org/10.1080/21670811.2017.1360143>.
8. Vosoughi, S., Roy, D., & Aral, S. (2018). The spread of true and false news online. *Science*, 359(6380), 1146–1151. DOI: 10.1126/science.aap9559.