

Куриленко Анастасія Володимирівна

# Використання інструментів на основі штучного інтелекту для підвищення ефективності кризових комунікацій органів державної влади в умовах гібридної війни

УДК 351.004.8:316.77

DOI <https://doi.org/10.24195/2414-9616.2026-2.10>

Стаття поширюється на умовах ліцензії відкритого доступу CC BY 4.0

Куриленко Анастасія Володимирівна  
доктор філософії з політології,  
асистент кафедри політології  
Київського національного університету  
імені Тараса Шевченка  
вул. Володимирська, 60, Київ, Україна  
ORCID: 0009-0007-3070-7866

*У статті досліджується проблема підвищення ефективності кризових комунікацій органів державної влади в умовах гібридної війни, що характеризуються інформаційною турбулентністю, високою швидкістю поширення цифрового контенту та зростанням ролі дезінформаційних впливів. Актуальність теми зумовлена необхідністю забезпечення інформаційної безпеки, підтримання суспільної довіри та легітимності державних інституцій в умовах багатовимірних криз, де інформаційний фактор виступає ключовим елементом дестабілізації. Особливого значення набуває інтеграція інструментів штучного інтелекту, здатних підвищити швидкість, точність і адаптивність комунікаційних процесів.*

*Метою статті є аналіз потенціалу інструментів штучного інтелекту для оптимізації кризових комунікацій органів державної влади та обґрунтування напрямів їх ефективного використання в системі стратегічних комунікацій. Методологічну основу дослідження становлять системний, структурно-функціональний і порівняльний підходи, а також методи контент-аналізу та кейс-аналізу, що дозволяють комплексно оцінити сучасні теоретичні моделі та практики застосування AI у сфері публічного управління.*

*У результаті дослідження встановлено, що використання інструментів штучного інтелекту забезпечує автоматизацію збору та аналізу великих масивів даних, підвищує точність ідентифікації інформаційних загроз, сприяє сегментації аудиторій і персоналізації повідомлень, а також дозволяє здійснювати моніторинг ефективності комунікацій у режимі реального часу. Водночас визначено ключові ризики, пов'язані з поширенням дезінформації, зниженням довіри до автоматизованих повідомлень та етичними викликами застосування генеративних моделей. Обґрунтовано необхідність формування збалансованої моделі інтеграції AI у систему кризових комунікацій, що поєднує технологічні інновації з принципами прозорості, відповідальності та інституційної координації*

**Ключові слова:** штучний інтелект, кризові комунікації, стратегічні комунікації, органи державної влади, інформаційна безпека, гібридна війна, дезінформація, публічне управління.

**Вступ.** У сучасних умовах гібридних конфліктів, інформаційної турбулентності та високої швидкості поширення цифрового контенту кризові комунікації трансформуються в один із ключових інструментів державної політики. Їх значення виходить за межі оперативного інформування, охоплюючи забезпечення інформаційної безпеки, підтримання суспільної довіри, легітимності влади та стійкості інституцій. Багатовимірність і нелінійність сучасних криз, а також їхня залежність від інформаційного чинника зумовлюють потребу у швидкому реагуванні, узгодженості меседжів, міжвідомчій координації та потужній аналітичній підтримці управлінських рішень.

У науковій літературі сформовано базові підходи до кризової комунікації, зокрема теорію відновлення іміджу [2], ситуативну теорію кризових комунікацій [3][9] та концепції «риторичної арени» і «дискурсу оновлення» [16]. У межах SCCT криза трактується як загроза очікуванням стейкхолдерів, що потребує вибору стратегій реагування відповідно до рівня відповідальності та репутаційних ризиків. Дослідження підкрес-

люють значення поєднання фактичності та емпатії у повідомленнях [2][8], що особливо актуально для державного сектору. Цифровізація розширює коло акторів комунікації за рахунок алгоритмів і платформ, водночас фрагментуючи інформаційне середовище та ускладнюючи оцінку впливу [17][15]. У цьому контексті актуалізується використання штучного інтелекту, який застосовується у вигляді чат-ботів, NLP-рішень та аналітичних систем [22][25]. У комунікаційному вимірі AI виступає як соціальний актор [10], а ефект «машинної евристики» підвищує довіру до алгоритмічних повідомлень [13][14], водночас породжуючи ризики дезінформації та потребу у прозорості й відповідальності [6][5].

Водночас традиційні лінійні моделі кризових комунікацій дедалі менше відповідають логіці сучасного медіасередовища, яке характеризується інформаційним переваженням, мережевою взаємодією та стрімким поширенням дезінформації. За цих умов зростає роль інструментів штучного інтелекту, здатних автоматизувати моніторинг і аналіз інформаційних потоків, виявляти загрози, про-

гнозувати сценарії розвитку криз та оптимізувати комунікаційні стратегії.

Актуальність проблематики особливо посилюється в українському контексті повномасштабної війни та тривалого гібридного протистояння. Ефективність кризових комунікацій держави визначається не лише змістом повідомлень, а й швидкістю їх вироблення, доказовістю, когерентністю, чутливістю до аудиторій і здатністю протидіяти інформаційним операціям противника. У цьому зв'язку ключовим постає питання: яким чином застосування штучного інтелекту може підвищити ефективність кризових комунікацій органів державної влади, не підриваючи довіру, етичні стандарти та легітимність управління?

**Мета та завдання.** Метою статті є аналіз потенціалу інструментів штучного інтелекту для підвищення ефективності кризових комунікацій органів державної влади в умовах гібридної війни та обґрунтування напрямів їх інтеграції у систему стратегічних комунікацій. Завданнями є розкриття теоретичних засад кризових комунікацій у цифровому середовищі, аналіз практик їх застосування, а також виявлення ключових ризиків і обмежень з метою формування збалансованої моделі їх використання у публічному управлінні.

**Методи дослідження.** Використано системний підхід для розгляду кризових комунікацій як елементу державної політики інформаційної безпеки, порівняльний та структурно-функціональний методи для аналізу теоретичних моделей і типологізації інструментів штучного інтелекту, а також контент-аналіз для узагальнення наукових джерел і практик застосування AI у кризових комунікаціях.

**Результати.** У теоретичному вимірі поєднання кризових комунікацій і штучного інтелекту вимагає інтеграції кількох наукових логік. З одного боку, класичні теорії кризової комунікації наголошують на відповідності стратегії реагування типу кризи, рівню атрибуції відповідальності, репутаційним ризикам і потребі в емпатії. З іншого боку, цифрова політична комунікація функціонує в мережевому середовищі, де повідомлення поширюються не лише через офіційні канали, а й через алгоритмічні інфраструктури, що здійснюють селекцію, ранжування та посилення окремих наративів. Саме тому ефективність сучасних кризових комунікацій дедалі більше залежить не лише від риторичної якості повідомлення, а й від здатності держави працювати з даними, платформами, патернами поведінки аудиторій та часовою динамікою інформаційних потоків.

Штучний інтелект у цьому контексті можна розглядати як інструмент переходу від реактивної моделі кризового реагування до проактивної. Якщо в традиційній парадигмі комунікація починалася після того, як криза вже набула публічної форми, то інструменти AI дозволяють виявляти слабкі сиг-

нали, відстежувати зміни тональності, прогнозувати інформаційні атаки та готувати варіанти відповіді ще до фази ескалації. Для органів державної влади це особливо важливо, адже в умовах війни втрата часу означає не просто комунікаційні втрати, а потенційне зниження довіри, посилення паніки та ослаблення інформаційної стійкості держави.

Разом із тим теоретична база чітко демонструє, що технологічна ефективність сама по собі не гарантує суспільної довіри. Якщо кризові комунікації сприйматимуться як технократичні, безособові або маніпулятивні, то навіть висока швидкість реагування не забезпечить бажаного ефекту. Саме тому ключовим стає поєднання технологічних інновацій із гуманістичним підходом, у межах якого AI підсилює людські спроможності, але не витісняє відповідальність людини за смисл, емпатію, моральну оцінку та легітимність комунікації.

Використання AI у публічному адмініструванні вже сьогодні виходить далеко за межі технічної оптимізації. Воно стосується якості управлінських рішень, прозорості, доступності державних послуг, мінімізації ризиків і загалом спроможності держави діяти в середовищі невизначеності [22][25]. У кризових комунікаціях ця логіка проявляється ще виразніше, оскільки тут від швидкості та точності інформаційної реакції залежить не лише репутація інституції, а й суспільна безпека.

У політичній комунікації, за спостереженням К. де Врізе та Ф. Вотта, AI використовується для автоматизованого надсилання повідомлень, моніторингу й аналізу соціальних медіа, прогностичної аналітики, роботи політичних чат-ботів, а також створення deepfake-контенту [18]. Крім того, AI активно застосовується у мікротаргетуванні, цифровій рекламі, журналістській аналітиці, фактчекінгу та підготовці чернеток політичних текстів [18].

Для державної кризової комунікації ці практики мають особливе значення, оскільки дозволяють швидше збирати й обробляти великі масиви інформації, точніше визначати ризики та характер інформаційних загроз, адаптувати повідомлення до конкретних груп населення, а також оцінювати ефективність комунікації не постфактум, а в режимі реального часу. У підсумку AI змінює саму архітектуру кризових комунікацій: із односпрямованої передачі офіційної позиції вони перетворюються на адаптивну систему управління інформаційним середовищем.

Інтеграція інструментів штучного інтелекту у систему кризових комунікацій державної політики зумовлює трансформацію як функціональної архітектури стратегічних комунікацій, так і логіки прийняття управлінських рішень. У цьому контексті доцільно виокремити кілька основних груп AI-інструментів.

Перша група інструментів спрямована на безперервне спостереження за інформаційним серед-

овищем з метою своєчасного виявлення кризових сигналів, інформаційних атак і дезінформаційних кампаній. До їх ключових функцій належать автоматизований аналіз великих масивів даних (Big Data) із соціальних мереж, медіа й месенджерів, виявлення аномалій у динаміці інформаційних потоків (spike detection), ідентифікація бот-мереж та координованої неавтентичної поведінки, а також розпізнавання нарративів і траєкторій їх поширення [12].

Аналітична цінність цієї групи полягає в тому, що вона переводить кризову комунікацію з режиму «реакції на вже сформований скандал» у режим раннього попередження (early warning). Для держави в умовах гібридної війни це означає можливість реагувати не після широкого розгортання деструктивного нарративу, а на етапі його зародження або первинного посилення.

Друга група охоплює інструменти глибинної інтерпретації інформаційних процесів та моделювання їх подальшого розвитку. Сюди належать семантичний і тональний аналіз (sentiment analysis, stance detection), кластеризація повідомлень, виділення ключових нарративів, оцінка ризиків, аналіз акторів поширення та прогнозування дифузії інформації (information diffusion modeling).

Саме ця група формує evidence-based основу для прийняття управлінських рішень. Її значення полягає не лише в поясненні поточної ситуації, а й у здатності перевести кризову комунікацію з інтуїтивної площини у площину аналітично обґрунтованого управління. У воєнних умовах це особливо важливо, адже хибне трактування інформаційної загрози може призвести до помилок державної реакції – або до недооцінки ризику, або до надмірного інформаційного втручання, яке саме по собі здатне спровокувати паніку.

Третя група – це інструменти генеративного штучного інтелекту (Generative AI), призначені для створення комунікаційних повідомлень, адаптованих до конкретної кризової ситуації. Йдеться про автоматизоване створення пресрелізів, офіційних заяв, роз'яснень, довідкових повідомлень, візуального контенту, інфографіки та мультимедійних матеріалів. Такі інструменти також дозволяють формувати кілька варіантів меседжів залежно від сценаріїв розвитку кризи та швидко адаптувати контент до різних каналів комунікації.

Їх перевага полягає в радикальному скороченні часу між подією та реакцією держави. В умовах криз цей часовий лаг є критичним: чим довше офіційна позиція відсутня, тим більше шансів, що інформаційний вакуум буде заповнений чутками, дезінформацією або ворожими нарративами. Водночас саме ця група інструментів пов'язана з найбільшими ризиками делегітимації комунікації, якщо алгоритм генерує формально коректний, але емоційно нечутливий чи фактологічно неточний контент.

Четверта група забезпечує адаптацію повідомлень до характеристик конкретних аудиторій. Її функції охоплюють сегментацію аудиторій на основі поведінкових, соціодемографічних та інформаційних характеристик, таргетування повідомлень залежно від рівня довіри, емоційного стану та інформаційних потреб, адаптацію тону комунікації (formality, empathy, assertiveness), а також автоматизовану взаємодію через чат-боти [1].

Персоналізація дозволяє перейти від масових однакових повідомлень до контекстно релевантної комунікації. У державному секторі це особливо важливо, оскільки різні групи населення мають різні інформаційні потреби, рівень тривоги, культурні контексти та практичні запити. Водночас надмірна персоналізація може мати і зворотний бік — посилення маніпулятивного потенціалу комунікації та звуження спільного публічного простору.

Окрему, п'яту групу становлять інструменти, орієнтовані на вимірювання ефективності комунікаційних заходів. Вони забезпечують моніторинг реакцій аудиторії, динаміки довіри, охоплення, зміни тональності публічного дискурсу, рівня залучення та результативності контрнарративів. Саме завдяки цим інструментам можливо перейти від інтуїтивного управління комунікацією до циклу постійного коригування, заснованого на даних [20].

Загалом, інтеграцію штучного інтелекту доцільно розглядати не як набір окремих сервісів, а як невід'ємний елемент трансформації управлінського циклу кризових комунікацій. У сучасній парадигмі інформаційної безпеки та гібридних загроз стратегічні комунікації функціонують як безперервний процес, що охоплює етапи виявлення (detection), аналізу (analysis), прийняття рішень (decision), комунікації (communication) та зворотного зв'язку (feedback). На кожному з цих етапів AI виконує інтегруючу функцію, перетворюючи розрізнені дії на цілісну, циклічну й адаптивну систему.

На етапі виявлення AI забезпечує постійний моніторинг середовища та раннє сигналізування. На етапі аналізу – глибинну інтерпретацію даних, виділення ключових нарративів, оцінку ризиків і сценарне прогнозування. На етапі прийняття рішень – підтримку вибору комунікаційної стратегії, моделювання альтернативних варіантів реагування та визначення каналів і цільових аудиторій. На етапі комунікації – швидку генерацію й адаптацію контенту, узгодження повідомлень між інституціями та підвищення оперативності. На етапі зворотного зв'язку – вимірювання ефекту, виявлення нових загроз і корекцію стратегії.

У такій конфігурації штучний інтелект перестає бути лише технічним додатком і перетворюється на структурний елемент управлінської архітектури. Він підсилює не одну функцію, а всю систему кризових комунікацій, роблячи її швидшою, когерентнішою, адаптивнішою та більш доказовою.

Практична імплементація інструментів штучного інтелекту у сфері кризових комунікацій уже сьогодні демонструє їхній потенціал як ключового елементу сучасної системи забезпечення інформаційної безпеки. У глобальному й національному вимірах спостерігається тенденція до інтеграції AI-рішень у всі етапи стратегічних комунікацій – від моніторингу інформаційного середовища до формування та поширення повідомлень [21, с. 59][19].

Одним із найперспективніших напрямів є поєднання технологій AI з інструментами відкритої розвідки (OSINT). Таке поєднання дозволяє автоматизувати збір, фільтрацію та аналіз великих обсягів відкритих даних із соціальних мереж, медіа, форумів, платформ і месенджерів. Алгоритми машинного навчання здатні ідентифікувати ключові нарративи, джерела їхнього походження, патерни координації та темпи поширення дезінформації. Для України в умовах гібридної війни це має не лише інформаційне, а й безпекове значення, оскільки дозволяє виявляти ворожі інформаційні атаки на ранніх етапах.

Важливим напрямом є використання чат-ботів як інструментів кризового інформування. AI-асистовані чат-боти забезпечують цілодобову доступність комунікації, стандартизованість відповідей, масштабованість та швидке надання громадянам роз'яснень у кризових ситуаціях. Їхня особлива цінність полягає у зниженні рівня невизначеності: у кризі громадяни насамперед потребують не абстрактних меседжів, а чітких відповідей на прикладні запитання – що сталося, що робити, куди звертатися, кому довіряти, як діяти далі. Саме тому інструменти на кшталт чат-ботів здатні виконувати стабілізаційну функцію.

Окрему групу становлять автоматизовані системи протидії дезінформації, які поєднують AI-інструменти з аналітичними та комунікаційними механізмами. Такі системи дозволяють виявляти фейкові повідомлення, здійснювати попередню верифікацію, ранжувати загрози та формувати контрнарративи. Їхня перевага полягає у здатності суттєво скоротити час реагування на дезінформаційні кампанії. У сучасній інформаційній війні саме швидкість є одним із вирішальних факторів: запізніле спростування навіть точного змісту часто програє першому емоційному враженню, уже закріпленому у масовій свідомості.

Практичний досвід України свідчить про високу релевантність таких підходів. Діяльність Центру стратегічних комунікацій та інформаційної безпеки (SPRAVDI) демонструє можливість поєднання аналітичної роботи, комунікаційних кампаній і цифрових інструментів у системній протидії дезінформації. Аналогічно Центр протидії дезінформації при РНБО України виконує координаційну функцію у сфері інформаційної безпеки, використовуючи аналітичні інструменти обробки великих масивів

даних і елементи AI для виявлення інформаційних загроз. На міжнародному рівні важливим орієнтиром є практики NATO StratCom COE, який активно досліджує та впроваджує AI-рішення для аналізу аудиторій, виявлення інформаційних операцій та оцінки ефективності комунікаційних кампаній.

Отже, практичні кейси України та міжнародний досвід дають підстави стверджувати, що інтеграція штучного інтелекту у кризові комунікації підвищує їхню швидкість, точність, адаптивність і координаційну спроможність, водночас посилюючи аналітичну підтримку державної політики у сфері інформаційної безпеки.

Попри значний потенціал, використання штучного інтелекту у сфері кризових комунікацій супроводжується низкою ризиків і обмежень. Перший із них – алгоритмічні упередження (algorithmic bias), які виникають через неповні, викривлені або нерепрезентативні дані для навчання моделей. У кризовому контексті це може призводити до неправильного трактування загроз, хибної сегментації аудиторій, помилкових прогнозів або неадекватних управлінських реакцій. Таким чином, штучний інтелект не усуває суб'єктивність, а часто лише переносить її на рівень даних і моделей.

Другий ризик пов'язаний із можливістю використання генеративного AI для створення інформаційних маніпуляцій. Сучасні моделі здатні продукувати переконливий текстовий, аудіо- та відеоконтент, який може використовуватися не тільки для захисту, а й для дестабілізації інформаційного простору. Особливу загрозу становлять deepfake-технології. Приклади поширення обробленого відео Ненсі Пелосі, deepfake-відео з королевою Єлизаветою II та фальсифікованих аудіозаписів у політичних кампаніях Великої Британії та Словаччини демонструють, що AI може виступати не лише інструментом протидії загрозам, а й каталізатором підриву демократії, довіри та вільного волевиявлення [11] [4] [23].

Третя проблема – делегітимація державної комунікації внаслідок надмірної автоматизації. Показовим є кейс університетського листа співчуття, згенерованого ChatGPT, який став причиною суспільного обурення та репутаційних втрат [7]. Цей випадок демонструє принципово важливу річ: функціонально коректний текст не обов'язково є комунікативно адекватним. У кризах, пов'язаних із людськими втратами, болем, травмою або високою емоційною напругою, суспільство очікує не просто повідомлення, а людського голосу, емпатії, моральної присутності та відповідальності. Саме тому символічна комунікація – висловлення співчуття, солідарності, ціннісних орієнтирів – не може бути повністю передана алгоритмам.

Четвертий виклик – маніпулятивний потенціал персоналізації. Хоча таргетовані повідомлення можуть підвищувати релевантність комунікації,

вони водночас створюють ризики непрозорого впливу, порушення приватності, фрагментації публічного простору та асиметричного інформування громадян. Саме на це звертають увагу дослідники впливу AI на сучасні політичні комунікації [24, с. 88]. У державному секторі така проблема набуває особливої гостроти, адже державна комунікація має не лише бути ефективною, а й відповідати принципам публічності, рівності доступу до інформації та демократичної підзвітності.

П'ятий блок ризиків – етичний і нормативний. Він охоплює питання прозорості, розкриття факту використання AI, контролю за якістю контенту, відповідальності за помилки моделі, прав людини та меж автоматизації. У цьому контексті важливими є висновки Кіркбі [6] щодо впливу AI-disclosure на сприйняття автентичності бренду та положення AI акту Європарламенту [5], який робить прозорість юридичним, а не декларативним принципом. Для державних комунікацій це означає потребу у внутрішніх протоколах відповідального використання AI, що мають включати фактчекінг, людський нагляд, культурну й мовну адаптацію, аудит рішень та визначення сфер, де автоматизація є допустимою, а де – неприйнятною.

У контексті трансформації стратегічних комунікацій штучний інтелект доцільно концептуалізувати як інструмент «керованої рамкової інтеграції». Такий підхід дозволяє вийти за межі суто технологічного розуміння AI як допоміжного сервісу та трактувати його як структурний елемент управлінської архітектури, що інтегрує формування наративів, аналітику, прийняття рішень і реалізацію комунікації в єдину динамічну систему.

Ключовою функцією AI у межах цієї моделі є забезпечення синхронізації наративів і дій (words-actions alignment). Для органів державної влади в умовах війни це особливо важливо, оскільки будь-який розрив між офіційними заявами та фактичними управлінськими діями швидко стає джерелом недовіри, деморалізації та інформаційної вразливості. Інструменти AI, аналізуючи інформаційне середовище та зворотний зв'язок аудиторій, можуть допомагати виявляти такі розриви та коригувати комунікаційну рамку.

Другою функцією є прискорення циклу прийняття рішень. Автоматизація збору й обробки даних, оперативне виявлення ризиків та моделювання сценаріїв розвитку ситуації дозволяють державі мінімізувати часові затримки між кризовим сигналом і реагуванням на нього. Третьою функцією є підвищення доказовості комунікації (evidence-based messaging): повідомлення можуть формуватися не інтуїтивно, а на основі аналітичних висновків, даних моніторингу й прогнозування. Четверта функція – адаптація повідомлень до різних аудиторій, яка забезпечує точніше врахування поведінкових, соціальних і психологічних характеристик

груп населення. П'ята – безперервний зворотний зв'язок (feedback loop), що дозволяє відстежувати реакції аудиторії в реальному часі та оперативно коригувати стратегію.

Отже, у межах моделі «керованої рамкової інтеграції» AI виступає як системоутворюючий елемент стратегічних комунікацій. Його цінність полягає не лише в автоматизації окремих функцій, а у створенні умов для узгодження аналітичних, управлінських і комунікаційних процесів. Саме така інтеграція має особливе значення для держави, що функціонує в умовах гібридних загроз та постійної інформаційної боротьби.

**Висновки.** Проведений аналіз дає підстави стверджувати, що використання інструментів на основі штучного інтелекту може суттєво підвищити ефективність кризових комунікацій органів державної влади, особливо в умовах гібридної війни. Це зумовлено здатністю AI забезпечувати раннє виявлення інформаційних загроз, глибинний аналіз даних, сценарне прогнозування, швидку генерацію контенту, персоналізацію повідомлень і безперервне оцінювання результативності комунікацій. У підсумку кризові комунікації трансформуються з переважно реактивного механізму у проактивну, адаптивну та evidence-based систему управління інформаційним середовищем.

Водночас штучний інтелект не є нейтральним або безризиковим інструментом. Його впровадження супроводжується алгоритмічними упередженнями, ризиками «галюцинацій», загрозами маніпулятивної персоналізації, можливістю створення deepfake-контенту, делегітимацією автоматизованих повідомлень та складними етичними питаннями прозорості, приватності й відповідальності. Це означає, що ефективне використання AI у кризових комунікаціях потребує балансування між технологічною швидкістю та гуманістичними принципами публічної комунікації.

Принципово важливо, що штучний інтелект не повинен розглядатися як заміна людини-комунікатора. Функціональні завдання – моніторинг, аналітика, узагальнення даних, підготовка чернеток, сегментація аудиторій, стандартизовані відповіді – справді можуть бути автоматизовані. Натомість символічна комунікація, яка стосується емпатії, солідарності, моральної оцінки, висловлення співчуття та репрезентації цінностей, має залишатися у сфері людської відповідальності. Саме людина повинна залишатися фінальним носієм етичного рішення, смислової інтерпретації та політичної відповідальності.

Отже, штучний інтелект доцільно розглядати як потужний акселератор кризових комунікацій, а не як самодостатній заміник інституційної суб'єктності. За умови чіткого розподілу відповідальності між алгоритмами та людьми, наявності нормативних рамок, протоколів прозорості, фактчекінгу й люд-

ського нагляду AI здатний значно посилити спроможність держави протидіяти кризам, зберігаючи при цьому легітимність, довіру та гуманістичне ядро комунікації. Перспективними напрямками подальших досліджень є систематичне вивчення «м'якої сили» комунікацій, побудованих на базі великих мовних моделей, а також інтеграція мультимодальних даних для комплексного моніторингу кризових ситуацій.

**ЛІТЕРАТУРА:**

1. Amiri P., Karahanna E. Chatbot use cases in the Covid-19 public health response // *Journal of the American Medical Informatics Association*. 2022. Vol. 29, No. 5. P. 1000–1010. DOI: <https://doi.org/10.1093/jamia/ocac014>.
2. Benoit W. L. *Accounts, excuses, and apologies: image repair theory and research*. 2nd ed. Albany: SUNY Press, 2014. DOI: <https://doi.org/10.1515/9781438454009>.
3. Coombs W. T. *Ongoing crisis communication: planning, managing, and responding*. Thousand Oaks: SAGE Publications, 2007.
4. Dawson A., Ball J. *Generating democracy: AI and the coming revolution in political communications*. London: Demos, 2024. URL: <https://apo.org.au/sites/default/files/resource-files/2024-01/apo-nid325365.pdf> (дата звернення: 28.03.2026).
5. European Parliament and Council of the European Union. Regulation (EU) 2024/1689 on Artificial Intelligence (AI Act) // *Official Journal of the European Union*. 2024. L 327. P. 1–144. URL: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2024/1689/oj> (дата звернення: 28.03.2026).
6. Kirkby A., Baumgarth C., Henseler J. To disclose or not disclose: Effect of AI-disclosed brand voice on brand authenticity and attitude // *Journal of Product & Brand Management*. 2023. Vol. 32, No. 7. P. 1108–1122. DOI: <https://doi.org/10.1108/JPBM-02-2022-3864>.
7. Levine S. Vanderbilt apologizes for using ChatGPT in email on Michigan shooting // *The Guardian*. 2023. February 22. URL: <https://www.theguardian.com/us-news/2023/feb/22/vanderbilt-chatgpt-ai-michigan-shooting-email> (дата звернення: 28.03.2026).
8. Liu B. F., Austin L. L., Jin Y. How publics respond to crisis communication strategies: The interplay of information form and source // *Public Relations Review*. 2011. Vol. 37, No. 4. P. 345–353. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2011.08.004>.
9. Marynissen H. *Situational crisis communication theory*. Thousand Oaks: SAGE Publications, 2023. DOI: <https://doi.org/10.4135/9781071907740>.
10. Nass C., Moon Y. Machines and mindlessness: Social responses to computers // *Journal of Social Issues*. 2000. Vol. 56, No. 1. P. 81–103. DOI: <https://doi.org/10.1111/0022-4537.00153>.
11. Ong Kian Ming. Deepfakes and democracy: Navigating the new reality of AI in political communication // Taylor's University. 2024. URL: <https://university.taylors.edu.my/en/student-life/news/2024/>

[deepfakes-and-democracy-navigating-the-new-reality-of-ai-in-political-communication.html](https://university.taylors.edu.my/en/student-life/news/2024/deepfakes-and-democracy-navigating-the-new-reality-of-ai-in-political-communication.html) (дата звернення: 28.03.2026).

12. Piller E. Inhuman rhetoric: Generative AI and crisis communication // *Journal of Business and Technical Communication*. 2024. Vol. 39, No. 1. P. 118–145. DOI: <https://doi.org/10.1177/10506519241280594>.
13. Sundar S. S. Rise of machine agency: A framework for studying the psychology of human–AI interaction // *Journal of Computer-Mediated Communication*. 2020. Vol. 25, No. 1. P. 74–88. DOI: <https://doi.org/10.1093/jcmc/zmz026>.
14. Sundar S. S., Liao M. Calling BS on ChatGPT: Reflections on AI as a communication source // *Journalism & Communication Monographs*. 2023. Vol. 25, No. 2. P. 165–180. DOI: <https://doi.org/10.1177/15226379231167135>.
15. Theocharis Y., Jungherr A. Computational social science and the study of political communication // *Political Communication*. 2021. Vol. 38, No. 1–2. P. 1–22. DOI: <https://doi.org/10.1080/10584609.2020.1833121>.
16. Ulmer R. R., Seeger M. W., Sellnow T. L. Post-crisis communication and renewal // *Public Relations Review*. 2007. Vol. 33, No. 2. P. 130–134. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2006.11.015>.
17. Ulmer R. R., Sellnow T. L., Seeger M. W. *Effective crisis communication: Moving from crisis to opportunity*. 2nd ed. Thousand Oaks: SAGE Publications, 2014.
18. Vreese C. de, Votta F. AI and political communication // *Political Communication Report*. 2023. Issue 27. URL: <https://politicalcommunication.org/article/ai-and-political-communication/> (дата звернення: 28.03.2026).
19. Гайович О., Шихненко О., Арехтійчук А. Кризова комунікація: зарубіжний досвід і реалії України // *Вісник КНУКіМ. Серія: Соціальні комунікації*. 2023. Т. 8, № 1. С. 14–22. DOI: [https://doi.org/10.33269/2618-0065-2023-2\(14\)-134-161](https://doi.org/10.33269/2618-0065-2023-2(14)-134-161).
20. Дзяна Г. О., Дзяний Р. Б. Управління комунікаціями в умовах криз // *Дніпровський науковий часопис публічного управління*. 2022. № 2. С. 14–21. DOI: <https://doi.org/10.51547/ppp.dp.ua/2022.2.2>.
21. Канищев С. Застосування штучного інтелекту в управлінні кризовими комунікаціями // *Наукові записки Інституту журналістики*. 2025. Т. 87, № 2. С. 46–60. URL: <https://nz.knu.ua/uk/article/view/4033/3655>.
22. Карпенко О. В., Карпенко Ю. В. Штучний інтелект як інструмент публічного управління // *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2021. № 10. DOI: <https://doi.org/10.32702/2307-2156-2021.10.2>.
23. Крамаренко О. Нова темна цифрова ера вже тут // *Інтерфакс-Україна*. 2024. URL: <https://interfax.com.ua/news/blog/963374.html> (дата звернення: 28.03.2026).
24. Кухоцька Т. Вплив технологій штучного інтелекту на сучасні політичні комунікації: перспективи та виклики // *Регіональні студії*. 2024. № 38. С. 85–89.
25. Науменко О. М. Штучний інтелект як інструмент диджиталізації політики // *Міждисциплінарний*

дискурс у дослідженні феномену соціального : зб. матеріалів VI Міжнар. наук.-практ. інтернет-конф. (27 берез. 2025 р.). Київ : КНЕУ ім. В. Гетьмана, 2025. С. 80–83.

#### REFERENCES:

1. Amiri, P., Karahanna, E. (2022). Chatbot use cases in the Covid-19 public health response // *Journal of the American Medical Informatics Association*, vol. 29, no. 5, pp. 1000–1010. DOI: <https://doi.org/10.1093/jamia/ocac014>.
2. Benoit, W. L. (2014). *Accounts, excuses, and apologies: image repair theory and research*. Albany: SUNY Press. DOI: <https://doi.org/10.1515/9781438454009>.
3. Coombs, W. T. (2007). *Ongoing crisis communication: planning, managing, and responding*. Thousand Oaks: SAGE Publications.
4. Dawson, A., Ball, J. (2024). *Generating democracy: AI and the coming revolution in political communications*. London: Demos. Available at: <https://apo.org.au/>
5. European Parliament and Council of the European Union (2024). Regulation (EU) 2024/1689 on Artificial Intelligence (AI Act) // *Official Journal of the European Union*, L 327, pp. 1–144.
6. Kirkby, A., Baumgarth, C., Henseler, J. (2023). To disclose or not disclose: Effect of AI-disclosed brand voice // *Journal of Product & Brand Management*, vol. 32, no. 7, pp. 1108–1122. DOI: <https://doi.org/10.1108/JPBM-02-2022-3864>.
7. Levine, S. (2023). Vanderbilt apologizes for using ChatGPT // *The Guardian*. Available at: <https://www.theguardian.com/>
8. Liu, B. F., Austin, L. L., Jin, Y. (2011). How publics respond to crisis communication strategies // *Public Relations Review*, vol. 37, no. 4, pp. 345–353. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2011.08.004>.
9. Marynissen, H. (2023). *Situational crisis communication theory*. Thousand Oaks: SAGE Publications. DOI: <https://doi.org/10.4135/9781071907740>.
10. Nass, C., Moon, Y. (2000). Machines and mindlessness // *Journal of Social Issues*, vol. 56, no. 1, pp. 81–103. DOI: <https://doi.org/10.1111/0022-4537.00153>.
11. Ong, K. M. (2024). *Deepfakes and democracy* // Taylor's University. Available at: <https://university.taylors.edu.my/>
12. Piller, E. (2024). Inhuman rhetoric: Generative AI and crisis communication // *Journal of Business and Technical Communication*, vol. 39, no. 1, pp. 118–145. DOI: <https://doi.org/10.1177/10506519241280594>.
13. Sundar, S. S. (2020). Rise of machine agency // *Journal of Computer-Mediated Communication*, vol. 25, no. 1, pp. 74–88. DOI: <https://doi.org/10.1093/jcmc/zmz026>.
14. Sundar, S. S., Liao, M. (2023). Calling BS on ChatGPT // *Journalism & Communication Monographs*, vol. 25, no. 2, pp. 165–180. DOI: <https://doi.org/10.1177/15226379231167135>.
15. Theocharis, Y., Jungherr, A. (2021). Computational social science // *Political Communication*, vol. 38, no. 1–2, pp. 1–22. DOI: <https://doi.org/10.1080/10584609.2020.1833121>.
16. Ulmer, R. R., Seeger, M. W., Sellnow, T. L. (2007). Post-crisis communication // *Public Relations Review*, vol. 33, no. 2, pp. 130–134. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2006.11.015>.
17. Ulmer, R. R., Sellnow, T. L., Seeger, M. W. (2014). *Effective crisis communication: Moving from crisis to opportunity*. Thousand Oaks: SAGE Publications.
18. Vreese, C. de, Votta, F. (2023). AI and political communication // *Political Communication Report*, issue 27.
19. Haiovych, O., Shykhnenko, O., Arekhtychuk, A. (2023). Kryzova komunikatsiia: zarubizhnyi dosvid i realii Ukrainy [Crisis communication: foreign experience and Ukrainian realities] // *Visnyk KNUKiM. Serii: Sotsialni komunikatsii*, vol. 8, no. 1, pp. 14–22. DOI: [https://doi.org/10.33269/2618-0065-2023-2\(14\)-134-161](https://doi.org/10.33269/2618-0065-2023-2(14)-134-161).
20. Dziana, H. O., Dzianyi, R. B. (2022). Upravlinnia komunikatsiiami v umovakh kryz [Communication management in crisis conditions] // *Dniprovskiyi naukovyi chasopys publichnoho upravlinnia*, no. 2, pp. 14–21. DOI: <https://doi.org/10.51547/ppp.dp.ua/2022.2.2>.
21. Kanishchev, S. (2025). Zastosuvannia shtuchnoho intelektu v upravlinni kryzovymy komunikatsiiami [Application of artificial intelligence in crisis communications management] // *Naukovi zapysky Instytutu zhurnalistyky*, vol. 87, no. 2, pp. 46–60.
22. Karpenko, O. V., Karpenko, Yu. V. (2021). Shtuchnyi intelekt yak instrument publichnoho upravlinnia [Artificial intelligence as a tool of public administration] // *Derzhavne upravlinnia: udoskonalennia ta rozvytok*, no. 10. DOI: <https://doi.org/10.32702/2307-2156-2021.10.2>.
23. Kramarenko, O. (2024). Nova temna tsyfrova era vzhe tut [The new dark digital era is already here] // *Interfaks-Ukraina*.
24. Kukhotska, T. (2024). Vplyv tekhnolohii shtuchnoho intelektu na suchasni politychni komunikatsii [Impact of AI technologies on modern political communication] // *Rehionalni studii*, no. 38, pp. 85–89.
25. Naumenko, O. M. (2025). Shtuchnyi intelekt yak instrument dydzhytalizatsii polityky [Artificial intelligence as a tool of digitalization of politics] // *Mizhdystsyplinarnyi dyskurs u doslidzhenni fenomenu sotsialnoho*, pp. 80–83.

# The use of artificial intelligence-based tools to enhance the effectiveness of crisis communications by government agencies in the context of hybrid warfare

Kurylenko Anastasiia Volodymyrivna

PhD in Political Sciences,  
Assistant Professor at the Department  
of Political Science  
Taras Shevchenko National University  
of Kyiv  
Volodymyrska str., 60, Kyiv, Ukraine  
ORCID: 0009-0007-3070-7866

*The article examines the problem of enhancing the effectiveness of crisis communications of public authorities under conditions of hybrid warfare, characterized by information turbulence, rapid dissemination of digital content, and the growing impact of disinformation. The relevance of the study is обоснована the need to ensure information security, maintain public trust, and sustain the legitimacy of state institutions in complex, multidimensional crises where the information factor plays a decisive destabilizing role. In this context, the integration of artificial intelligence tools becomes particularly significant, as they are capable of increasing the speed, accuracy, and adaptability of communication processes. The purpose of the article is to analyze the potential of artificial intelligence tools for optimizing crisis communications of public authorities and to substantiate the directions of their effective integration into the system of strategic communications. The methodological framework combines systemic, structural-functional, and comparative approaches, as well as methods of content analysis and case study, which enable a comprehensive assessment of contemporary theoretical models and practical applications of AI in public administration. The findings demonstrate that the use of artificial intelligence tools ensures the automation of data collection and processing, improves the accuracy of identifying information threats, facilitates audience segmentation and message personalization, and enables real-time monitoring of communication effectiveness. At the same time, key risks are identified, including the spread of disinformation, potential erosion of trust in automated communication, and ethical challenges associated with generative AI. The study substantiates the need for a balanced model of AI integration into crisis communication systems, combining technological innovation with principles of transparency, accountability, and institutional coordination.*

**Key words:** artificial intelligence, crisis communications, strategic communications, government agencies, information security, hybrid warfare, disinformation, public administration.

Дата першого надходження статті до видання: 17.03.2026

Дата прийняття статті до друку після рецензування: 21.04.2026

Дата публікації (оприлюднення) статті: 21.05.2026