

**Олександр ХАРЧЕНКО,**  
директор «Укрінформу»;

**Георгій ТИХИЙ,**  
журналіст

## **ТВІПЛОМАТІЯ ПРОТИ ВІРУСІВ**

### **Про виклики та можливості нової ери інформаційної дипломатії**

*Анотація.* Кілька прикладів успішної твіпломатії продемонструвала за останні роки офіційна твінтер-сторінка Української держави. Акаунт @Ukraine було створено 2 червня 2016 року ентузіастами в Адміністрації Президента. Сторінки країн не є чимось новим у мікроблозі Twitter. Такі віртуальні представництва вже давно мали Франція, Канада, Норвегія, Росія тощо. Зазвичай їх ведуть співробітники міністерств закордонних справ, розміщуючи досить нейтральний контент про туристичну та інвестиційну привабливість своїх країн, або привітання зі святами. Проте 2017 року твінтер України вивів світову твіпломатію на новий рівень.

*Ключові слова:* твітломатія, твінтер, комунікаційні технології, публічна дипломатія, формування іміджу.

Що дає світовій дипломатії нова ера цифрової революції? Великі виклики і неймовірні можливості. Аби встояти перед обличчям перших і сповна скористатися другими, варто розібратися в суті моменту та нових інструментах, які з'являються в українському дипломатичному війську в XXI столітті.

**Від Гутенберга до Цукерберга, від авіації до твінтера.** За своїм масштабом поява інтернету затьмарює і перевершує попередні винаходи – телебачення, радіо, кіно та інших комунікаційних технологій свого часу. Землетрус у суспільно-політичному житті, спричинений нині похідними цього винаходу, можна порівняти хіба з наслідками створення друкарського верстата. Немає сумнівів, що зміни у політиці і дипломатії епохи Цукерберга будуть не меншими за зміни епохи Гутенберга. Не виключено, що справжній масштаб цього тектонічного зсуву не буде цілком усвідомлено за нашого життя.

Як відзначає у своїй книзі «Остання імперія» історик Сергій Плохій, за останні сто років щонайменше один винахід уже змінив природу дипломатії справді докорінно: авіація. З її становленням зустрічі на найвищому рівні, зокрема й між лідерами держав, стали справою лише кількох годин перельоту. Попри те що ера авіаційної дипломатії розпочалася з ганебної події. Першим дипломатичним перельотом став візит прем'єр-міністра Сполученого Королівства Невілла Чемберлена у Мюнхен і сумнозвісне повернення додому, коли британський лідер хвалився папірцем із гарантіями «миру» від Гітлера перед натовпом журналістів прямо біля трапа літака на Гестонському аеродромі в Лондоні.

Власне можливість організації особистих зустрічей лідерів держав протягом годин, а не тижнів, створила нову реальність дипломатії. Можливо, саме завдяки небаченому зростанню інтенсивності дипломатії, світові за останні сім десятиріч вдалося не зірватися у прірву, враховуючи наявність ядерної зброї.

Ця обставина, з одного боку, утримує акторів від глобального воєнного конфлікту, а з іншого – стимулює розвиток альтернативних засобів досягнення військових цілей, серед яких тероризм, інформаційні та гібридні війни грають визначну роль. Цифрова революція та розповсюдження інтернету формують цілий арсенал у цій справі – насамперед тим, хто не відкидає жодних засобів, авторитарним режимам. Наочним прикладом для України є так звана «Доктрина Герасимова» – російська військова концепція, згідно з якою пріоритет у війні надається інформаційним і підривному методам над конвенційними військовими діями.

Серед них і поширення дезінформації у соціальних мережах зі швидкістю лісової пожежі у серпні, і застосування кібернетичної зброї проти цивільної інфраструктури, і нові можливості втручання у виборчий процес будь-де у світі за допомогою фабрик тролів, ботів, цілеспрямованої поляризації громадської думки тощо.

Якщо авіація до певним чином стерла відстані для класичної дипломатії, то віртуальний світ стирає географічні обмеження для інформаційних стратегій держав. Найбільш напруженим полем битви за свідомість народів стають соціальні мережі: Twitter, Facebook, Instagram, TikTok.

Одним з різновидів сучасної інформаційної дипломатії стала так звана «твіпломатія» (англ. Twiplomacy) – від назви популярного мікроблогу Twitter. На відміну від України, де основні політичні баталії точаться у соціальній мережі Facebook, у західному світі більш політизованою та популярною серед лідерів громадської думки та політиків платформою є саме Twitter. Мікроблог дозволяє створювати стислі (до 280 символів) повідомлення, поширювати та коментувати їх. У ньому дописують і приватні користувачі, і популярні персони: зірки, політики, дипломати, журналісти, лідери громадської думки.

Як Президент США напросився у Північну Корею через твіттер. Через Twitter політики не лише доносять власні заяви, а й іноді безпосередньо займаються дипломатією. Одним із нещодавніх прикладів стала зустріч лідерів США та Північної Кореї.

Нинішній американський президент є одним з найвизначніших поціновувачів мікроблогу Twitter. Він пише повідомлення власноруч, часто неочікувано для власних радників. У якомусь сенсі такий спосіб комунікації руйнує усталену систему вироблення публічної політики, над якою працює команда з радників, пресекретарів, спічрайтерів, політтехнологів. Президент, який безпосередньо звертається до інших лідерів чи громадян через сторінку в соціальній мережі, оминає складну ієрархію та процес узгодження повідомлень.

Твіти (повідомлення) президента США за останні роки вже обвалювали акції транснаціональних корпорацій, впливали на ціну нафти, провокували дипломатичні та безпекові кризи. До винаходу інтернету такі випадки були поодинокими. Наприклад, відома історія з президентом США Рональдом Рейганом, який жартома ледь не оголосив війну СРСР. Американський лідер готувався до звичайного радіоефіру 11 серпня 1984 року, де мав повідомити американцям лише кілька порівняно незначних новин щодо нових законів про регулювання недільних шкіл у США. Натомість Рейган, перевіряючи мікрофон, жартома почав промовляти: «Мої співвітчизники американці, я радий повідомити вам сьогодні, що підписав указ про оголошення Росії поза законом на вічні часи. Бомбардування почнуться через п'ять хвилин». Заява стала відома громадськості і ледь не спричинила не просто дипломатичний, а цілком реальний конфлікт між двома ядерними державами.

Президент Дональд Трамп теж «оголошував бомбардування» у твіттері, спантелічуючи Іран, Росію, Сирію. Останній випадок онлайн-дипломатії у виконанні американського лідера стався нещодавно. Відправляючись із саміту «Великої двадцятки» в Осаці до Південної Кореї, Трамп неочікувано написав на своїй сторінці: «Після низки важливих зустрічей, включно із зустріччю з президентом Китаю Сі, я вирушаю з Японії до Південної Кореї разом з президентом Муном. Якщо лідер Північної Кореї Кім бачить таку можливість, я був би готовий зустрітися з ним на кордоні / у демілітаризованій зоні, аби просто потиснути йому руку та сказати “привіт”».

Зустріч із північнокорейським диктатором, організована через соціальну мережу, відбулася за два дні. Трамп став першим в історії американським президентом, який ступив на територію КНДР.

Можна поза сумнівом сперечатися щодо доцільності таких зустрічей. Адже нинішній американський президент відомий своїми критичними публічними оцінками демократичних союзників у ЄС і водночас люб'яз-

ним ставленням до автократів та диктаторів. Деякі експерти побачили в зустрічі з Кім Чен Ином лише сигнал від Вашингтона, що ядерна зброя гарантує будь-якому, навіть найстрахотливішому режимові у світі, незалежність, суверенітет та повагу. Водночас у цій статті не йдеться про оцінку доцільності тієї чи тієї політики, а лише розглядається новітня форма комунікації, завдяки якій стають можливими події, які раніше були надто малоймовірними. Такі, як зустріч північнокорейського диктатора з американським президентом.

За класичної дипломатії, така зустріч організовувалася б десятками людей протягом місяців із ретельним вивченням переговорних позицій, стратегічних цілей, меседжів, із «човниковою» дипломатією емісарів між столицями тощо. Нині цей процес може зайняти два дні, організований спонтанно через твіттер особисто президентом. Наслідки таких зустрічей відповідні: крім символізму, вони, здається, не мають жодних корисних практичних наслідків. Водночас особисті зустрічі все ж таки здатні неочікувано зрушити процеси.

Як і в багатьох інших сферах, можемо лише відзначити, що й у дипломатії настає ера «прямого ефіру». Коли стратегічне планування поступається спонтанності, а замість стадійності процесу події розгортаються потоково.

**Як Україна перемогла Росію на цифровому полі битви.** Кілька прикладів успішної твіпломатії продемонструвала за останні роки офіційна твіттер-сторінка Української держави. Акаунт @Ukraine створено 2 червня 2016 року ентузіастами в Адміністрації Президента. Його заснували та вели фахові комунікаційники – Ярема Дух, Олег Науменко та Артем Жуков. Сторінки країн не є чимось новим у мікроблозі Twitter. Такі віртуальні представництва вже давно мали Франція, Канада, Норвегія, Росія тощо. Зазвичай їх ведуть співробітники міністерств закордонних справ, розміщуючи досить нейтральний контент про туристичну та інвестиційну привабливість своїх країн, або привітання зі святами.

Проте 2017 року твіттер Україна вивів світову твіпломатію на новий рівень. Російсько-українська війна не могла не перекинутися і на віртуальний простір. Усе почалося з жартівливого повідомлення у травні 2017 року, в якому офіційна українська сторінка своєрідно відповіла на спроби Росії привласнити Анну Ярославну, дочку київського князя і дружину французького короля Анрі I. Це сталося одразу після скандальних заяв російського президента під час візиту до Версаля, де, розповідаючи про російсько-французькі історичні зв'язки, лідер держави-агресора вирішив для чогось згадати – як приклад тісних взаємин двох країн – Анну Ярославну.

У своєму повідомленні цифрова «Україна» нагадала порядок історичних подій: мовляв, у 1051 році, коли Анна Ярославна стала королевою Франції, у Москві на болотах ще квакали жабки. Офіційна російська сторінка

не забарилася із відповіддю у притаманному імперському стилі: мовляв, у Росії, України та Білорусі спільна історія, і лише політики «поділили братні народи».

На цю реакцію росіян українська сторінка відповіла дуже коротким повідомленням: «Ви що, справді ніколи не змінитесь?» запитала Україна в Росії, додавши відеорулик з популярного на заході мультсеріалу «Сімпсони», де в одній зі сцен російський представник у Радбезі ООН грюкає кулаком по столу, і табличка з написом «Росія» перевертається, а з іншого її боку написано «Радянський Союз».

Несподівано ця картинка і шість слів попали просто в серце західним аудиторіям. Жартівлива відповідь України почала набирати поширення з вірусною швидкістю. Коли кількість ретвітів досягла десятків тисяч, про історію почали писати світові ЗМІ. За лічені години після повідомлення про історію сутички України і Росії у твіттері написали десятки міжнародних видань, включно із The Daily Beast, Mashable, CNN. Менше ніж за добу повідомлення набрало майже 40 тисяч поширень і більше ста тисяч вподобань. CNN назвало подію «прикладом новаторської дипломатії», а The Daily Beast відзначило, що Україна своєю «гіфкою» «зробила» Росію. Звісно ж, всі світові ЗМІ, які написали про подію, мусили також пояснити своїм читачам, що Анна Київська була дочкою київського князя, до якого Росія має сумнівне відношення, а нині між Україною та Росією йде війна. Це нагадування у світових ЗМІ у час, коли західні аудиторії вже майже не отримували повідомлень про бойові дії, що тривають на Сході України, було конче необхідним.

Так троє молодих фахівців-комунікаційників з України здобули важливу інформаційну перемогу над цілим департаментом російського МЗС, який веде сторінку РФ у твіттері. Завдяки кмітливості, легкості, розумінню західного культурного контексту, сміливості діяти нестандартно та виходити за межі стриманої, обережної та обтяженої бюрократією дипломатії офіційних інституцій. Сміливість принесла щедрі дивіденди. Україна показала себе з прогресивного та нестандартного боку, про неї написали десятки видань, одноставно присудивши саме Києву перемогу в одній з перших в світі твіттер-битв двох держав.

Як і у випадку з американським президентом та його непередбачуваними повідомленнями у соціальній мережі серед ночі, які змушують здригатися лідерів інших держав та співробітників його власної пресслужби, з твіпломатією офіційної сторінки України ми бачимо ту саму тенденцію: нівелювання усталених процедур, ієрархії, спонтанні дії на противагу виваженим повідомленням, перехід від спланованої стратегії до спонтанної дії, від горизонту планування та стадійності до потокового мислення «прямого ефіру», коли все йде не за планом, а як вдасться, бо жодного плану немає.

**Швидкість інформації перетнула епідеміологічний поріг.** Нині говорять про пришвидшення потоку інформації, що змушує політиків, медіа, дипломатів жити у нових умовах. Насправді ж ідеться про дещо фундаментальніше, ніж просто зростаюча швидкість обміну даними.

Справді, швидкість поширення новин постійно зростає і призводить до глобальних змін у суспільно-політичному устрої держав. Так, під час Великої французької революції, завдяки розвитку періодики, новини про події у Парижі досягали Марселя за 3–4 дні, що було нечуваною на той час швидкістю. У становленні тоталітарних держав ХХ сторіччя визначну роль відіграло радіо. Фашистський «дуче» Беніто Муссоліні міг виступати на площі у Римі, а його слухала – просто у ту саму мить! – вся Італія. Коли до німців звертався нацистський фюрер Адольф Гітлер, нація завмирала біля радіоприймачів. Тотальність стала можливою завдяки одномоментності.

Нині ж ідеться про перехід до нового типу комунікативної реальності. Вона не просто одномоментна, вона вірусна. Це означає, що на відміну від радіо та періодики, які доносили повідомлення до пасивного слухача чи читача, у світі соціальних мереж користувачі самі стають активними розповсюджувачами інформації. Це пояснює природу вірусності. Більше ніхто не контролює інформаційний простір. У ньому просто спорадично та спонтанно виникають вірусні інформаційні хвилі, вибухають інформаційні бомби, зокрема й начинені дезінформацією. І кидаємо їх ми самі.

Можливо, саме тому низка держав почали опрацьовувати власні принципи буття у такому непередбачуваному та небезпечному середовищі. Наприклад, урядовці у Тайвані в останні роки намагаються ввести так зване «правило 60 хвилин». Це означає, що будь-яка державна структура має відреагувати на інформаційну хвилю, яка її стосується, протягом 60 хвилин. Спростувавши недостовірну інформацію або надавши додаткові факти. За свідченнями тайванських чиновників, лише реакція у межах 60 хвилин дозволяє ефективно загасити інформаційну пожежу. Якщо на зловмисну інформаційну кампанію не відреагувати протягом 6 годин після її початку, комунікацію вважають безнадійно проваленою. Така стратегія виживання конче необхідна у Тайвані, оскільки інформаційна безпека країни знаходиться під постійною загрозою від потужного Китаю.

У Литві вигадали власний спосіб боротьби з дезінформацією. Зусилля литовців з протидії зловмисній російській пропаганді концентруються не на рівні уряду, а на рівні небайдужих громадян. Після вторгнення Росії в Україну литовці створили мережу активістів, відомих під назвою «Ельфи». Вони у цілодобовому режимі аналізують інформаційний простір і створюють опір російським троям, коли бачать цілеспрямовані інформаційні атаки на свою країну.

Цікаво, що мережа не має усталеної ієрархії та структури. Інформаційним волонтером може стати кожен і приділити заняттю стільки часу, скільки вважає за потрібне. Девіз організації простий і звучить приблизно так: «Ти даєш ельфам стільки, скільки ладен дати, і береш від них стільки, скільки хочеш взяти». Так само, як і в Тайвані, лідери литовських ельфів користуються принципом, що будь-який інформаційний напад має бути відбито протягом години-двох. Якщо цього не сталося, комунікаційна оборона не буде ефективною. Пожежа поглине значні частини віртуального лісу і погасити її буде неможливо.

Як на вижити серед цієї смертної віртуальної любові? Чому нас вчить досвід спроб і помилок, власних і чужих, у новому прекрасному світі вірусної комунікації? Перемагають ті, хто виявляються більш швидкими, гнучкими та сміливими. Ті, хто очолює комунікацію чи вправно її перенаправляє. Ілюзії про можливість контролювати інформаційний простір треба залишити в минулому. Але це не означає, що неможливо розробити принципи та розвинути навички ефективної дипломатії у ньому.

Як досягти швидкості і фаховості водночас? Цю дилему доведеться розв'язати тим, хто прагне перемагати у світі твіпломатії та онлайн-комунікацій. Вочевидь вже те, що на зміну неперворотним вертикальним ієрархіям мусять приходити децентралізовані моделі з високим ступенем відповідальності нижньої та середньої ланок та міцними горизонтальними, а не вертикальними зв'язками. Краще одна помилка швидкої комунікації на дев'ять «попадань», ніж десять запізнєних, хоча й бездоганих повідомлень.

Для цього дипломати мають не лише бути активними у соціальних мережах – і йдеться не лише про Twitter, а й про Instagram, Facebook, TikTok, Telegram та інші – а й регулярно навчатися так званому «СММ» (від англ. Social Media Management – менеджмент соціальних мереж) у фахівців галузі з приватного сектору. Необхідна масштабна програма навчання з ведення сторінок у соціальних мережах не лише для комунікаційних відділів дипломатичної системи, а й для всіх дипломатів. Розподілена відповідальність усіх ланок системи здатна створити децентралізовану систему гнучкого і швидкого реагування.

Деякі українські дипломати уже використовують соціальні мережі ефективно. Серед них і посол України в Австрії Олександр Щерба, і постійний представник України при ООН Володимир Єльченко, і донедавна посол України у Фінляндії Андрій Олефіров, і представник України при ПАРЄ Дмитро Кулеба, і посол України у Чехії Євген Перебийніс, і інші талановиті українські дипломати. Їхній досвід було б доцільно поширити на всю систему МЗС. Україна має постійно вдосконалювати свої онлайн-спроможності.

*Oleksandr KHARCHENKO,*  
*Ukrinform Director;*

*Heorhii TYKHYI,*  
*Journalist*

## **TWIPLOMACY AGAINST VIRUSES** **On the Challenges and Opportunities** **of the New Era of Information Diplomacy**

*Abstract.* In recent years, the official Twitter of Ukraine has amply demonstrated several examples of successful twiplomacy. @Ukraine account came into being on 2 June 2016 through shared endeavour and ardour on the part of the Presidential Administration. It owes its existence and development to the three inspired young people, namely Yarema Dukh, Oleh Naumenko and Artem Zhukov, professional communicationists. Twitter accounts of countries are nothing new. Such virtual representations have long been administered by France, Canada, Norway, Russia and others. As a rule, foreign office staffs are in charge of these accounts, filling it with quite neutral content on tourist and investment appeal of their respective countries or holiday greetings.

However, in 2017, Ukraine's Twitter set a new standard for global twiplomacy. It goes unchallenged that a spillover effect of the Russo-Ukrainian war could not fail to include virtual space. It began in May 2017 with a humorous message, in which the official Ukrainian page responded in a specific way to Russia's attempt to arrogate to itself the memory of Anna Yaroslavna, daughter of the Grand Prince of Kyiv and wife of Henry I of France. It happened in the immediate aftermath of the Russian President's bigoted statements during his visit to Versailles. While dwelling on historically close ties between Russia and France, the leader of the terrorism-sponsoring state decided for some reason to recall Anna Yaroslavna in an attempt to depict the friendly relations between the two countries.

In its message, Ukraine reminded the correct historical sequence in a digitally kind manner: in 1051, when Anna Yaroslavna became queen of France, Moscow was still a boggy birch forest. The official Russian response was not long in coming in its inherently imperial style: according to it, Russia, Ukraine and Belarus have a common history and only politicians "divided the fraternal peoples".

Ukraine's response was very succinct: "You really don't change, do you?" with an attached video extract from the popular Simpsons animated sitcom, where in one of the scenes a Russian representative in the UN Security Council bangs his fist on table, causing "Russia" nameplate to flip and reveal the thinly disguised "Soviet Union."

In an unexpected turn of events, this picture and six words above resonated in the hearts of the Western audience making Ukraine's humorous response go viral. When the number of retweets reached tens of thousands, world media outlets turned it into a breaking news. In a matter of hours, the message about the Ukraine-Russia clash in Twitter became a talk of the town owing to dozens of international outlets, inter alia, The Daily Beast, Mashable and CNN. In less than an overnight, the message garnered nearly 40,000 shares and more



than 100,000 likes. CNN called the event “an example of groundbreaking diplomacy”, and The Daily Beast noted that by using the gif, Ukraine “threw major shade” at Russia. Certainly, all the world media, which wrote about the event, also had to explain to their readers that Anna Kyivska was the daughter of the Grand Prince of Kyiv, to whom Russia has a dubious link, and that now there is a war ongoing between Ukraine and Russia. These messages were there to serve as a much-needed reminder in the world media outlets at the time when Western audiences were no longer receiving reports of hostilities in eastern Ukraine.

That way, the three young communication specialists from Ukraine emerged victorious in an important information battle with the entire Russian Foreign Ministry department in charge of the Russian Twitter account, owing to their savvy, wit, and insight into the Western cultural context, courage to act outside the box and trespass the confines of the bureaucratic red tape. The courage has borne generous fruit, displaying Ukraine’s progressiveness and creativity, while also attracting extensive international coverage, which unanimously awarded Kyiv victory in one of the first twitter battles of the two states.

*Keywords:* Twitter, twiplomacy, professional communicationists, public diplomacy, image formation.