

КОМУНІКАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ЦЕНТРІВ ФІЗИЧНОЇ РЕАБІЛІТАЦІЇ

Ольга СТАСЮК

Львівський державний університет фізичної культури

Мета дослідження. Виявити необхідність і роль зв'язків з громадськістю у діяльності центрів фізичної реабілітації.

Завдання дослідження. Дослідити рівень розвитку зв'язків з громадськістю у центрах фізичної реабілітації.

Методи дослідження. Теоретичний аналіз літературних джерел, анкетування, документальний аналіз.

Стаття присвячена проблемі необхідності застосування у діяльності реабілітаційних центрів зв'язків з громадськістю для забезпечення ефективної роботи цих закладів. На основі результатів наших досліджень встановлено, що рівень розвитку зв'язків з громадськістю у діяльності центрів фізичної реабілітації є низьким та існує потреба у комунікаційному забезпеченні діяльності цих закладів. Так як у літературних джерелах дане питання не розглядається, ця проблема потребує глибокого вивчення.

Ключові слова: комунікаційне забезпечення, зв'язок з громадськістю, центри фізичної реабілітації.

Постановка проблеми. На сьогоднішній день суспільство все частіше турбує якість наданих йому послуг, безпека життя та здоров'я, що обумовлює зростаючий інтерес до цих проблем зі сторони засобів масової інформації (ЗМІ). Удосконалення технологій, полегшення доступу до мережі Інтернет і розвиток засобів зв'язку зробили можливим швидкий потік передачі повідомлень. Діяльність реабілітаційних центрів – це саме та сфера суспільного життя, яка потребує постійного обміну інформацією між самим закладом і відповідною громадськістю. Ця галузь однією з перших потребує чіткого комунікаційного забезпечення через налагодження ефективних зв'язків з цільовими аудиторіями. Тому доведення до відповідної громадськості реабілітаційного центру достовірної, своєчасної та вигідної для закладу інформації є важливою умовою ефективного функціонування цієї організації. З вище наведеного видно, що це питання є важливим як у теоретичному, так і в практичному аспектах, що і послужило підставою для його вивчення.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. За кордоном багато лікарень та реабілітаційних центрів вкладають великі матеріальні ресурси в комунікаційне забезпечення діяльності згаданих закладів, а саме в налагодження зв'язків з громадськістю, оскільки розуміють важливість цього компоненту у забезпеченні ефективності їхньої роботи [4, 5]. Потреба в зв'язку з громадськістю прослідковується у всіх сферах суспільного життя. Так приблизно 40% спеціалістів по зв'язках з громадськістю працюють у сфері бізнесу, 27% – у фірмах по зв'язках з громадськістю, рекламних агентствах, 14% – в асоціаціях, фондах і навчальних закладах, 8% в сфері охорони здоров'я (лікарнях, медичних агентствах, медичних службах, реабілітаційних центрах), 6% – в держаних органах і 5% – в добровільних, релігійних некомерційних організаціях [6, 7]. За оцінкою одного з голландських вчених, у всьому світі нараховується приблизно 1,5 мільйона спеціалістів в області зв'язків з громадськістю [5]. На думку деяких дослідників, роль зв'язків з громадськістю значно зросла [1, 4]. Тепер зв'язки з громадськістю допомагають компанії приймати рішення не тільки відносно того, що сказати, але і відносно того, що робити. Тому зв'язки з громадськістю потрібні всім компаніям більш, ніж коли небудь: по-перше – для того, щоб вирішити, що робити; по-друге – щоб визначити, що сказати. Інші експерти вказують на зростаючу потребу у зв'язках з громадськістю, орієнтованих на різні цільові аудиторії [2]. На їх думку, організації, які будуть не в стані задовольняти таку потребу, серйозно потерплять у своїй конкурентоспроможності. Окрім того, за словами інших авторів, відсутні чіткі уявлення не тільки про істинну природу зв'язків з громадськістю, але і те, що таких уявлень немає і в середовищі тих, хто працює в даній сфері [3]. Це зумовлено, на нашу думку, низьким рівнем знань спеціалістів у цій галузі.

Мета дослідження. Виявити необхідність і роль зв'язків з громадськістю у діяльності центрів фізичної реабілітації.

Завдання дослідження. Дослідити рівень розвитку зв'язків з громадськістю у центрах фізичної реабілітації.

Методи дослідження. Теоретичний аналіз літературних джерел, анкетування, документальний аналіз.

Результати дослідження та їх обговорення. Усвідомлення ролі і значення реабілітаційних центрів у суспільстві витісняє на перший план необхідність ефективних зв'язків з громадськістю у цій сфері. Реабілітаційні центри, як і інші організації, залежать від громадської підтримки. Крім цього, вони зазнають впливу соціальних, політичних та економічних тенденцій, які потребують більш досконалих методів управління і безперервних зусиль зв'язків з громадськістю. На нашу думку, зв'язки з громадськістю у сфері фізичної реабілітації – це функція управління, яка встановлює і підтримує взаємовигідні відносини між реабілітаційним центром і його громадськістю, від настрою і думок якої залежить успіх або невдача реабілітаційного центру.

Дослідження проводилося на базі п'яти реабілітаційних центрів міста Львова. Результати нашої роботи показують, що в більшості реабілітаційних центрів присутні однакові місії, але тактичний підхід та рівень досвіду зв'язків з громадськістю в практичній діяльності суттєво відрізняється. Лише у 20% реабілітаційних центрів присутня посада менеджера з питань зв'язків з громадськістю. У решти (80%) реабілітаційних центрів функції зв'язків з громадськістю виконують працівники закладу, які не є компетентними в даних питаннях. Саме наявність цієї причини зумовлює побудову не ефективних рішень для досягнення запланованої місії реабілітаційного центру.

За результатами наших досліджень лише 40% закладів проводять дослідження громадської думки, яка стосується ставлення до запропонованих реабілітаційним центром послуг. Решта центрів такого дослідження не проводять. Вони аргументують таку ситуацію тим, що дане дослідження є лишньою витратою коштів і не потрібне для формування зв'язків з громадськістю. Тобто, розміщення публікацій, проведення презентацій реабілітаційних послуг та ін. відбувається без попереднього вивчення цільової аудиторії. З нашої точки зору, виконання саме цієї вимоги є надзвичайно важливим при формуванні повідомлень саме у сфері фізичної реабілітації. Отримувачі повідомлення, в даному випадку, – це неповносправні, для яких характерна занижена самооцінка, присутнє відчуття своєї соціальної неадекватності. Оскільки даний контингент піддається впливу переконуючих повідомлень більше, ніж люди без наявності вад і з високою самооцінкою, побудова таких повідомлень повинна враховувати згадані вище особливості.

При проведенні документального аналізу відповідних публікацій реабілітаційних центрів нами встановлено, що лише 20% із них сформовані і викладені на сторінках видавничих видань професійно. Решта (80%) публікацій сформовані з недотриманням відповідних вимог, відомих для спеціалістів по зв'язках з громадськістю, і, саме головне, без врахування особливостей цільової аудиторії. Це ще раз підтверджує нашу думку про те, що зв'язки з громадськістю реабілітаційних центрів формуються у невідповідності до встановлених правил у цій сфері, що призводить до зниження ефективності їхньої роботи.

На основі такої ситуації нами було досліджено питання, яке стосувалося наявності потреби керівництва реабілітаційних центрів, щодо кращої організації зв'язку з громадськістю. 100% респондентів відчувають гостру потребу у цьому аспекті діяльності.

У дослідженні зв'язків з громадськістю у реабілітаційних центрах нас, в першу чергу, цікавило питання про те, чи саме керівництво закладу розуміє важливість цього аспекту діяльності і яку роль у функціонуванні їх центрів відіграють саме громадські зв'язки (табл. 1).

Так керівники 20% реабілітаційних центрів зазначили, що цінність зв'язків з громадськістю заключаються в тому, що вони посилюють увагу реабілітаційних центрів до громадської думки, посилюють соціальну відповідальність керівників реабілітаційних центрів. Інші (20%) вказують на роль цієї функції в підвищенні чутливості організації до громадських інтересів і її вклад в створення системи інформування громадськості, яка має велике значення для діяльності центру. Керівники ще 20% реабілітаційних центрів вказують, що зв'язки з громадськістю також забезпечують доступність інформації за допомогою системи інформування громадськості. Ще 40% керівництва реабілітаційних центрів зазначили, що зв'язки з громадськістю потрібні для формування і підтримки керівництвом реабілітаційного центру міцних відносин з важливими громадськими групами, які потрібні цьому реабілітаційному центру для успішного розвитку і процвітання.

Таблиця 1

**Роль зв'язків з громадськістю у діяльності центрів фізичної реабілітації
(за словами керівництва закладів)**

Кількість реабілітаційних центрів (у %)	Значення зв'язків з громадськістю у діяльності центра фізичної реабілітації
20%	Підвищують увагу реабілітаційних центрів до громадської думки і посилюють соціальну відповідальність керівництва реабілітаційного центру
20%	Підвищують чутливість реабілітаційного центру до громадських інтересів і створюють систему інформування громадськості
20%	Забезпечують доступність відповідної інформації
40%	Формують і підтримують міцні відносини з важливими для реабілітаційного центру громадськими групами

Із результатів дослідження видно, що керівництво реабілітаційних центрів усвідомлює важливість і велику роль зв'язків з громадськістю у діяльності їх закладів. Проте ця роль не єною і до кінця усвідомленою. Керівництву реабілітаційних центрів не відома ще одна важлива роль зв'язку з громадськістю, яка заключається в допомозі організації прогнозувати відношення громадськості до тих чи інших проблем, новим цінностям і образу життя та іншим змінам в зовнішньому середовищі і своєчасно реагувати на це відношення. Окрім того, функції центру по зв'язках з громадськістю відіграють важливу роль в наступному: оскільки і внутрішнє обслуговування персоналу і зовнішні завдання захисту і пропаганди потребують інформаційної підтримки і рекомендацій з питань зв'язків з громадськістю, то основні цілі реабілітаційного центру співпадають з основними цілями зв'язків з громадськістю, які заключаються у встановленні і підтримці взаємовигідних відносин у внутрішній аудиторії організації і зовнішній аудиторії. Крім вище згаданого, ще однією важливою роллю зв'язків з громадськістю, з якою незнайоме керівництво закладів є формування і підтримка взаємовигідних відносин між реабілітаційним центром і персоналом, від якого і в кінцевому результаті залежить успіх або невдача цих центрів. Зв'язки з громадськістю служать громадським інтересам, надаючи можливість говорити будь-яку точку зору (в тому числі точку зору тих – наприклад, неповносправних, – хто в іншому випадку не були б почуті через недостатність уваги зі сторони ЗМІ) на громадському форумі, який присвячений будь-яким проблемам.

На необхідність формування ефективних зв'язків центрів фізичної реабілітації з громадськістю вказують також і висловлювання керівників реабілітаційних центрів. Ми наведемо деякі з них: а) ми дуже мало чуємо про те, які фактори впливають на те, що являється об'єктом нашої головної відповідальності, – діяльності реабілітаційного центру; б) нам потрібно мати більш повну картину нашого реабілітаційного центру; в) ми не можемо відповісти на „гострі” запитання нашого персоналу; г) ті, що нам доповідають, не знають стільки, скільки, на нашу думку, повинні знати.

Із вище наведених результатів видно ще більш нагальну потребу центрів фізичної реабілітації у формуванні ефективних зв'язків з громадськістю. У нас викликало цікавість наступне запитання до керівництва реабілітаційних центрів: „Чи звертались Ви за допомогою до сторонніх консультаційних фірм і якими причинами це було зумовлено?”. 80% реабілітаційних центрів зверталися за вказаною допомогою. Основними причинами такого звернення були: а) проведення опитування громадської думки; б) недостатність досвіду в організації громадських заходів; в) отримання порад обізнаних в даному питанні фахівців; г) потреба у судженні певної ситуації з точки зору стороннього експерту.

Ми вважаємо за необхідність, щоб питаннями формування зв'язків з громадськістю займалися працівники реабілітаційного центру, а не сторонні особи, оскільки вони є обізнаними зі специфікою діяльності реабілітаційного центру і набагато ефективніше можуть побудувати комунікаційний зв'язок з цільовою аудиторією.

Висновки

1. Рівень розвитку зв'язків з громадськістю у центрах фізичної реабілітації є низьким, оскільки цим аспектом діяльності займається некомпетентний у цьому питанні персонал. Це зумовлює зниження ефективності діяльності реабілітаційного центру.

2. У діяльності реабілітаційних центрів присутня термінова потреба у забезпеченні формування ефективних зв'язків з громадськістю.

3. Керівництво реабілітаційних центрів усвідомлює важливість і велику роль зв'язків з громадськістю у діяльності їх закладів. Проте ця роль не є керівництвом повністю зрозумілою і усвідомленою.

В XXI ст. в усіх організаціях комунікаційне забезпечення, а саме зв'язки з громадськістю, будуть відігравати головну роль, як структура, яка заново створює себе і свої відносини з громадськістю. В кінці кінців на змінах і ґрунтується функція управління зв'язками з громадськістю.

Література

1. Блэк С. Паблик рилейшинз. Что это такое? – М.: Новости АСЭС, 1990. – 74 с.
2. Котлер Ф., Армстронг Г., Сондерс Д., Вонг В. Основы маркетинга: Второе европейское издание. – Москва, Санкт-Петербург, Киев, 2000. – 752 с.
3. Почепцов Г.Г. Паблик Рилейшинз: Навч. посіб. – 2-ге вид., випр. і доп. – К.: Т-во «Знання», КОО, 2004. – 373 с.
4. David M. Dozier and Glen M. Broom, „Evolution of the Managerial Role in Public Relations Practice”, Journal of Public Relations Research 7, no. 1 (1995): 17.
5. Milenko D. Djuric, Public Relations: The Key to a Successful Appearance on the Market (Belgrade, Yugoslavia: Marketing Research Institute, 1992), 203.
6. U. S. Department of Labor, Bureau of Labor Statistics, Employment and Earnings (Washington, DC: U. S. Government Printing Office, January 1998), 175.
7. U. S. Office of Personnel Management, Statistical Analysis and Services Division, Federal Civilian Workforce Statistics: Employment and Trends (Washington, DC: U. S. Government Printing Office, August 1997), 37.

КОММУНИКАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЦЕНТРОВ ФИЗИЧЕСКОЙ РЕАБИЛИТАЦИИ

Ольга СТАСЮК

Львовский государственный университет физической культуры

Цель исследования. Выявить необходимость и роль связей с общественностью в деятельности центров физической реабилитации.

Задание исследования. Исследовать уровень развития связей с общественностью в центрах физической реабилитации.

Методы исследования. Теоретический анализ литературных источников, анкетирования, документальный анализ.

Статья посвящается проблеме необходимости применения в деятельности реабилитационных центров связей с общественностью, для обеспечения эффективной работы этих заведений. На основании результатов наших исследований установлено, что уровень развития связей с общественностью в центрах физической реабилитации есть низким, а также существует необходимость в коммуникационном обеспечении деятельности центров физической реабилитации. В литературных источниках данный вопрос не рассматривается и эта проблема требует глубокого изучения.

Ключевые слова: коммуникационное обеспечение, связи с общественностью, центры физической реабилитации.

**COMMUNICATION PROVISION OF THE ACTIVITY CENTERS
OF THE PHYSICAL REHABILITATION**

Olga STASUYK

Lviv State University of Physical Culture

Purpose of research. To determine necessity and role of public relations in the activity of the rehabilitation centers.

Task of research. To elaborate level development of public relations in the centers of physical rehabilitation.

Methods of the research. Analysis of literature sources, questionnaire, documental analysis.

Abstract. The article is dedicated to the problem of the necessity using public relations in the activity of the rehabilitation centers for provision efficiency their work. After our research results is determined that level development of public relations is low and it is necessity in communication provision in the activities of physical rehabilitation establishments. This problem need profound instruct, because in the literature sources this question don't inspected.

Key words: communication provision, public relations, centers of the physical rehabilitation.