

## **Методические подходы использования коммуникативной модели PR-технологий в ходе реформирования системы здравоохранения страны**

**д.м.н., проф. Слабкий Г.А., к.м.н.Знаменская М.А.**

Донецкий национальный медицинский университет им. М.Горького,  
г.Донецк, Украина

Национальная медицинская академия последипломного  
образования

им. П.Л.Шупика, г.Киев, Украина

Проводя коммуникативную кампанию в поддержку проведения реформы системы здравоохранения страны и используя PR-технологии (публик рилейшенз) необходимо знать, что PR видит свои цели в следующей последовательности воздействия: сначала – внесение изменений в коммуникативные потоки, а затем возникают изменения в общественном мнении, которые могут привести к изменению в поведении. У PR нет другого инструмента воздействия, кроме определенного изменения коммуникативных потоков.

Для того, чтобы подобные изменения в коммуникации достигли цели, существует ряд технологий, выполнение которых является обязательным. Наиболее важной из них является разговор с аудиторией на ее языке. Важно пользоваться максимально сближенными с аудиторией языком, образами и ценностями. PR, по этой причине, должна быть ориентирована не столько на выдачу совершенно новой информации о будущей реформе, сколько на представление ее через подключение имеющихся у людей данных о стереотипах и нормах, которые аудитория заранее считает положительными. Следовательно, общение с аудиторией должно проводиться с помощью сообщений с прогнозируемыми реакциями на них, используя профессиональный разговор. Профессиональный разговор не имеет ничего лишнего, все излагается системно и подчинено достижению единой цели в конкретное время и на конкретной территории.

Сообщение оформляется в одном из трех возможных вариантов: вербальный, визуальный или событийный. Вербальная и событийная коммуникации воспринимаются аудиторией более непосредственно и легче проходят фильтры человеческого сознания, информация легче запоминается. Необходимая для смены поведения аудитории информация не подается в прямом виде, поскольку любое прямое принуждение вызывает

противодействие. Поэтому в массовое сознание вводятся аксиомы, к которым население привыкло, но которые с таким же успехом могут быть и не совсем верными.

Более легкое восприятие визуальной или событийной формы коммуникаций связано с тем, что эти две плоскости могут в определенной степени считаться «биологическими». Понимание вербального сообщения предполагает знание кода, поэтому распространение его является более затруднительным.

Можно отметить следующие характеристики использования вербальной технологии коммуникации:

1. 1. *Интерпретация.* Коммуникатор, выступая с интерпретациями составляющих реформы системы здравоохранения, показывает свое отношение к ней, делая свою позицию более прозрачной. Излагая интерпретацию происходящего первым, можно всегда находиться в центре внимания, поскольку все последующие говорящие или пишущие на эту тему вынуждены считаться с первой интерпретацией, сделанной официальным лицом. Первая интерпретация также легче проникает в средства массовой информации, поскольку в это время ощущается дефицит информации на данной территории.

2. 2. *Кристаллизация.* Удачная фраза коммуникатора может кристаллизовать общественное мнение по вопросу проведения реформы системы здравоохранения, что приведет к ее бесчисленному цитированию из-за постоянных ссылок на нее.

3. 3. *Обозначение.* Использование того или иного слова в качестве обозначения явления вызывает одновременно иные контексты. В этой плоскости реакция нацелена на слово, а не на объект, который стоит за ним.

4. 4. *Переименование.* Заключается в том, что управление коммуникативной действительностью предполагает употребление иных слов для обозначения тех же реалий в ходе проведения реформы. Например «Туберкулезная больница» будет называться «Специализированный центр противотуберкулезной медицинской помощи».

5. 5. *Детализация.* Более сильным оказывается воздействие на аудиторию не только в случае, когда информация представляется на языке аудитории, но и при использовании детальных ссылок на изменения в системе оказания медицинской помощи, особенно если они касаются непосредственно аудитории. Реакция массового сознания на детализацию процесса будет быстрее, если она представлена эмоционально.

6. 6. *Сакрализация / десакрализация.* Характеризуется употреблением тех или иных слов или выражений, что заставляет

резко снизить или повысить значение сущности реформы, поскольку выбор слова или выражения несет в себе заранее заложенные оценки.

Удачные варианты использования PR-моделей состоят из ключевых сообщений, созданных для определенной аудитории, не на один язык коммуникаций, а на ряд языков, среди которых присутствуют вербальный, визуальный и событийный. Однако, коммуникативный объект должен носить еще более сложный характер, предполагая и разнообразную активность со стороны аудитории.

Так происходит во многих вариантах PR-акций, где следует уделять внимание не столько чистой передаче информации, сколько порождению обратной реакции аудитории. При этом необходимо подчеркнуть еще один важный аспект PR-технологий. В процессе коммуникативного воздействия на аудиторию должна пройти перекодировка из вербального (визуального, событийного) языка в язык поведенческий, ведь задачей коммуникации является изменение поведения людей: в нашем случае – принятии реформы системы здравоохранения и ее поддержку.

Таким образом, коммуникативную работу в целом можно представить как процесс формирования конкретных сообщений, актуальных для конкретного времени и конкретной аудитории, в соответствии с заранее разработанной стратегией реформирования здравоохранения.

### **Методические подходы использования коммуникативной модели PR-технологий в ходе реформирования системы здравоохранения страны.**

**Слабкий Г.А., Знаменская М.А.**

Представлены методические подходы к использованию коммуникативной модели PR-технологий в ходе реформирования системы здравоохранения страны с характеристикой использования вербальной, визуальной или событийной PR-моделей коммуникативных технологий.

**Ключевые слова:** коммуникация, PR-технологии, реформа здравоохранения

**Methodological approaches of PR-technologies communication model use in the the healthcare system reforming.**

**Slabkiy G.A., Znamenska M.A.**

Methodological approaches of PR-technologies communication model use in the the healthcare system reforming with the characteristic of the using verbal, visual or event PR-models of communication technologies are presented.

**Key words:** communication, PR-technologies, healthcare system reforming

Сведения об авторах:

д.м.н., проф. Слабкий Геннадий Алексеевич, Донецкий национальный медицинский университет им. М.Горького

к.м.н. Знаменская Мария Андреевна, Национальная медицинская академия последипломного образования им. П.Л.Шупика.

контакты: +380672093299, znamenska@yahoo.com