

Л.С. Конфедератова, Н.М. Полевая

СВЯЗИ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ

В статье рассматривается понятие связей с общественностью в социальной работе. Характеризуются основные цели и задачи таких связей в социальной работе.

Ключевые слова: связи с общественностью, социальная работа, получатели социальных услуг, социальные учреждения, специалисты социальных служб.

PUBLIC RELATIONS IN SOCIAL WORK

This article discusses the concept of public relations in social work. The main goals and objectives of public relations in social work are characterized.

Key words: public relations, social work, recipients of social services, social institutions, specialists of social services.

Связи с общественностью играют важную роль в социальной работе и характеризуются как «...система постоянной разносторонней коммуникативной деятельности, направленной на установление взаимопонимания, положительного взаимодействия, а также доброжелательных взаимоотношений между учреждениями социальной защиты населения и общественностью» [3].

Следует отметить, что основными *целями* связей с общественностью в социальной работе являются:

- 1) сбор, осмысление и распространение исторического и современного опыта благотворительности, волонтерства, социального обеспечения, социального обслуживания и социальной защиты в целом;
- 2) формирование положительного образа специалистов по социальной работе, имиджа социальных служб;
- 3) установление и поддержание контактов со всеми заинтересованными лицами.

В рамках достижения поставленных целей выделяются первостепенные задачи, среди которых:

мониторинг сообщений СМИ и оценка влияния социальных служб и учреждений на общественное мнение;

изучение общественного мнения для формирования имиджа как социальных служб, учреждений и организаций, так и социальной работы как профессиональной деятельности;

выявление и устранение эффекта «смысловых ножниц» в понимании деятельности социальной службы, учреждений;

анализ ценностных ориентаций и взглядов получателей социальных услуг, с которыми работают социальные организации и учреждения, для формирования внутренней корпоративной культуры;

информирование получателей социальных услуг о новых видах таких услуг, инновационных формах социальной помощи и поддержки, методах и технологиях работы, а также о деятельности социальных служб и учреждений в целом [2].

Как отмечает А.А. Александров: «...роль PR-деятельности в области социальной работы можно рассмотреть через анализ ее функции. Так, с точки зрения исследователя Э. Броули, связи с общественностью в контексте социальной работы выполняют следующие функции:

доводят до сведения общественности необходимость реализации полезных социальных программ;

предоставляют полные сведения о программах социального обслуживания, характеризуя потребности и проблемы целевой аудитории;

разъясняют цели, особенности и деятельность специалистов по социальной работе;

информируют общество о целесообразности затрат на социальное обеспечение, что способно предотвратить индивидуальные, семейные и общественные кризисы;

предоставляют данные о получателях социальных услуг (дети, подростки, родители, престарелые и другие группы населения) и о способах помощи этим категориям;

обеспечивают полезной информацией граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации: безработных, людей, переживающих потерю близкого человека, и т.д.;

сообщают необходимые сведения уязвимым группам населения – психически больным, нуждающимся пожилым и инвалидам;

разъясняют общественности, общественным организациям потребности уязвимых групп населения;

сообщают данные, полезные для групп само- и взаимопомощи;

поощряют создание групп само- и взаимопомощи, уведомляя об их существовании и способствуя их поддержке со стороны общественности» [1].

Деятельность в PR – это процесс управления коммуникацией, который происходит между организацией и ее целевой аудиторией. В свою очередь в рамках социальной работы под общественностью принято понимать всех тех, с кем социальная организация, учреждение или служба вступает в контакт. Это взаимодействие может происходить внутри и за пределами организаций, учреждений и служб.

Учитывая нацеленность социальных организаций на продвижение социальных услуг, нужно отчетливо представлять особенности целевой аудитории, на которую они рассчитаны, поэтому и работа с общественностью должна быть одним из важнейших направлений деятельности специализированных учреждений.

Таким образом, внедрение связей с общественностью в социальную работу представляет собой тот самый инновационный ресурс, который может повысить эффективность деятельности социальных учреждений и трудящихся в них специалистов, качество услуг для получателей социальных услуг и общества в целом.

1. Александров, А.А. Роль средств массовой информации и PR в социальной работе // Вестник Балтийского федерального университета им. И. Канта. – 2011. – Вып. 11. – С. 168-171.

2. Проблемы формирования профессионализма специалистов социальной работы: межвузовский сборник научных трудов / Рос. гос. проф.-пед. ун-т; под ред. Л.Э. Панкратовой, Л.С. Копыловой. – Екатеринбург, 2012. – 309 с.

3. Технологии социальной работы: учебник / под ред. В.И. Жукова. – М.: Омега-Л, 2011. – 388 с.