

СЕКЦІЯ 6

АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ У СФЕРІ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ

ІМІДЖ ДЕРЖАВНОГО СЛУЖБОВЦЯ У КОНТЕКСТІ ІМІДЖУ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ: ТЕОРЕТИЧНИЙ АСПЕКТ

THE IMAGE OF THE CIVIL SERVANT IN THE CONTEXT OF THE IMAGE OF THE STATE AUTHORITY: THEORETICAL ASPECT

У статті розкрито зміст поняття «імідж державного службовця», окреслено теоретичні аспекти проблеми формування позитивного іміджу державного службовця та позитивного іміджу державної служби. Охарактеризовано принципи формування позитивного іміджу державного службовця: принцип законності; принцип прозорості професійної діяльності державного службовця; принцип відкритості; принцип справедливості; принцип системності; принцип соціальної орієнтації; принцип, об'єктивності дії державних службовців; принцип гарантування прав та свобод людини і громадянина; принцип комунікативної компетентності; принцип стратегічної далькоглядності; принцип безперервного навчання; принцип рівності інтересів; принцип державної підтримки.

Зазначено, що позитивний імідж державних службовців – надзвичайно важливий чинник ефективної та результативної діяльності органів державної влади, оскільки він сприяє формуванню довіри та поваги до органів державної влади з боку громадян, формуючи у населення бажання до взаємодії та співпраці з державними службовцями або ж, навпаки – стан недовіри до органів державної влади. Тому формування позитивного іміджу – актуальне завдання для кожного державного службовця. Зауважено, що найбільше враження громадяни одержують від органу державної влади під час особистого контакту з посадовими особами та державними службовцями цього органу.

Підкреслюється, що імідж державного службовця є показником довіри до нього населення, тому він завжди повинен відчувати особливу відповідальність як представника влади. Діяльність державного службовця має бути спрямована на підвищення авторитету органу державної влади та загального позитивного іміджу державної служби. Акцентується на тому, що формування позитивного іміджу державних службовців в Україні сприяє розробці та впровадженню нових концептуальних підходів до управління іміджем органів державної влади, направлених на забезпечення сприятливих умов для встановлення рівноправних партнерських взаємин між державою та суспільством.

Ключові слова: громадяни, держава, державна служба, державне управління, імідж, імідж державного службовця, позитивний

імідж, принципи формування позитивного іміджу державного службовця професійна діяльність.

The article reveals the meaning of the concept of "public servant image", outlines the theoretical aspects of the problem of forming a positive public servant image and a positive public service image. The principles of forming a positive image of a civil servant are characterized: the principle of legality; the principle of transparency of the professional activity of a civil servant; the principle of openness; principle of justice; the principle of systematicity; the principle of social orientation; the principle of objectivity of the actions of civil servants; the principle of guaranteeing the rights and freedoms of a person and a citizen; the principle of communicative competence; the principle of strategic foresight; the principle of continuous learning; the principle of equality of interests; the principle of state support. It is noted that the positive image of civil servants is an extremely important factor in the effective and efficient activity of state authorities, as it contributes to the formation of trust and respect for state authorities on the part of citizens, forming in the population a desire for interaction and cooperation with civil servants or, on the contrary, a state of distrust in state authorities. Therefore, forming a positive image is an urgent task for every civil servant. It was noted that citizens get the greatest impression from a state authority during personal contact with officials and civil servants of this body. It is emphasized that the image of a civil servant is an indicator of the public's trust in him, therefore he should always feel a special responsibility as a representative of the government. The activity of a civil servant should be aimed at increasing the authority of the state authority and the overall positive image of the civil service. Emphasis is placed on the fact that the formation of a positive image of civil servants in Ukraine contributes to the development and implementation of new conceptual approaches to the management of the image of state authorities aimed at ensuring favorable conditions for the establishment of equal partnership relations between the state and society.

Key words: citizens, state, public service, public administration, image, image of a public servant, positive image, principles of forming a positive image of a public servant, professional activity.

УДК 351

DOI <https://doi.org/10.32782/rma2663-5240-2022.32.12>

Покатаєв П.С.

доктор наук з державного управління, професор, перший проректор

Класичного приватного університету

Білюк А.В.

кандидат наук з державного управління, доцент кафедри публічного управління та землеустрою

Класичного приватного університету

Постановка проблеми. Імідж державної влади розпочинається з формування професійного іміджу державного службовця як

представника соціально-правового та державно-управлінського інституту суспільства – працівника державної служби. Оскільки пози-

тивний імідж окремо взятого державного службовця сприяє підвищенню авторитету державної влади загалом серед громадян, то в умовах публічної діяльності працівник, який перебуває на державній посаді, повинен дбати про імідж державного управління загалом. До того ж, суспільно-політичні зміни в українському суспільстві висувають нові вимоги до іміджу державного службовця як представника держави.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питанням іміджеології приділяли увагу К. Єргідзей, О. Єргідзей, А. Зборчий [4] (феномен іміджу: історія виникнення та сьогодення), А. Лаврентій [9] (імідж як предмет наукового аналізу) та ін.

Проблемі формування професійного іміджу державної служби загалом і державного службовця зокрема присвячено праці багатьох дослідників, в тому числі таких, як: О. Андрійчук [2] (формування позитивного іміджу органів державної влади), С. Верех [1] (етика поведінки у контексті іміджу державних службовців); Т. Гаман [2] (роль і значення зв'язків з громадськістю у формуванні позитивного іміджу органів державної влади), С. Денисюк [3] (імідж політичного лідера в контексті розвитку української політичної культури: особливості формування та механізми реалізації), О. Западинчук [5] (формування іміджу державної служби в умовах розвитку інформаційного суспільства), І. Колосовська [6] (засоби впливу на формування іміджу місцевих державних адміністрацій), В. Кононенко [7] (особливості іміджу державного службовця та його ділового етикету), І. Кринична [8] (сучасні підходи до формування іміджу державного службовця), Ю. Малик [10] (формування іміджу влади через розвиток комунікативної культури державних службовців), Я. Мельничук [12] (теоретичні та практичні аспекти іміджу державних службовців), Ю. Падафет [13] (загальна характеристика іміджу державного службовця), І. Пантелейчук (теорія, методологія, практика формування позитивного іміджу органів державної влади), І. Рушелюк [15] (формування позитивного іміджу державного службовця), С. Серьогін [16] (підвищення якості надання адміністративних та соціальних послуг як шлях формування позитивного іміджу органів влади), І. Сімашко [17] (засоби створення позитивного іміджу працівників державної служби), М. Шульга [17] (імідж керівника у сфері державної служби) та ін.

Мета статті – розкрити зміст поняття «імідж державного службовця», окреслити теоретичні аспекти проблеми формування позитивного іміджу державного службовця та

позитивного іміджу державної служби, охарактеризувати принципи формування позитивного іміджу державного службовця.

Виклад основного матеріалу.

Формування позитивного іміджу державної влади розпочинається з іміджу державного службовця й залежить від його «професійної спроможності та професійно-комунікативної діяльності, передусім її професійно-мовленевого аспекту. Це пов'язано з тим, що професія державного службовця відноситься до так званих «вербальних» професій, де мова і мовлення є основними інструментами діяльності» [10, с. 69].

Загалом, імідж визначають як враження, отримане від організації чи окремої людини й зафіксоване у свідомості громадян у вигляді емоційно забарвлених думок, образів, суджень, стереотипів. Громадяни, аналізуючи рівень професіоналізму, чесності, порядності, професійної відповідальності окремих державних службовців, до яких вони звертаються, у своїй свідомості формують імідж усієї державної служби.

Як зауважує В. Кононенко, в контексті наукових досліджень термін «імідж» можна тлумачити як думку, яка склалася у людей про когось або щось під впливом його рис, характеристик, дій та манер. Фактично, це враження та емоції про когось, які фіксуються в свідомості людей у вигляді певних емоційно забарвлених понять [7, с. 12].

Науковець І. Пантелейчук [14] пропонує класифікацію іміджу за емоційним сприйняттям:

– позитивний – імідж, який викликає повагу, симпатію, соціальне схвалення та позитивні емоції;

– негативний – заснований на негативних асоціаціях, установках та емоціях (ворожості, зневазі тощо), найчастіше створюється конкурентами або суперниками;

– нечіткий – виникає у випадку, коли ставлення до конкретної людини є неоднаковим (одна соціальна група ставиться і відгукується позитивно, інша ж, навпаки, зневажає особу і відмовляється мати з нею справу).

Як слушно зауважує С. Денисюк [4], створення та підтримання правильного іміджу – це процес складний, який вимагає отримання та використання спеціальних теоретичних знань і навичок, а тому повинен бути побудований з використанням відповідних принципів та технологій. Імідж – категорія широкоаспектна, що постійно уточнюється й коригується.

Як зазначає Ю. Малик, сутність поняття «імідж» складається «з багатьох аспектів, серед яких основні – професіоналізм, компетентність та комунікативна культура» [10, с. 71].

При створенні іміджу слід врахувати такі моменти:

- людина за своєю природою є частиною соціуму, що, своє чергою, означає її залежність від соціального оточення;

- поведінка людини в соціумі регулюється наявними в ньому стереотипами та правилами;

- ставлення переважної більшості соціуму до певної особи максимально впливає на те, як на неї реагуватимуть нові, незнайомі з нею раніше люди;

- у різних соціальних групах людина може поводитись по-різному, а тому її імідж та репутація будуть значно різнитися;

- якщо людина відчуває позитивне ставлення до себе, схвалення своїх дій збоку, вона буде більш розкутою, що допоможе їй швидше розв'язувати поставлені перед нею задачі [там само, с. 189].

За словами І. Пантелейчука, імідж державного службовця «демонструє рівень авторитету такого органу як всередині країни, так і за її межами. Також науковець вважає, що позитивний імідж є одним з ключових показників, які демонструють впливовість держави, її економічний потенціал, вміння швидко адаптуватися до міжнародних роблем та викликів, а також показують рівень добробуту та комфорту життя населення. Адже саме глобальні процеси та виклики нині є основним фактором, який впливає на розвиток усіх держав без винятку; такі процеси вимагають скоординованості та ефективної взаємодії органів державної влади в країні, що, в свою чергу, можна отримати лише у випадку підтримки, довіри та співпраці з громадянами своєї країни» [14, с. 5].

Дослідник С. Сergyogin нагошує на взаємозв'язку понять «імідж державного службовця», «імідж державного органу», «імідж країни», представником яких є цей службовець. Як зауважує дослідник, в основі іміджу державного службовця – його моральні та професійні якості й характеристики, а сам імідж є соціальним конструктом [16].

Імідж працівника державної служби – це уявлення широкого кола громадськості про риси характеру та професійні ознаки носіїв цієї професії. Вираження його іміджу може відбуватися в тому, як державний службовець реалізує соціальні функції та виконує професійні завдання, виражає інтереси установи, яку він представляє.

Оскільки будь-який орган державного управління представлений людьми, яких об'єднують професійні цінності й компетентності та спільні інтереси – державними служ-

бовцями, від їхньої службової відповідальності й порядності та від ефективності їхньої фахової діяльності залежить імідж управлінського органу влади, в якому ці люди працюють, обіймаючи державні посади. Адже переважна більшість громадян формує імідж органу державної влади, спираючись на власне враження від спілкування з державними службовцями. Відтак, доцільно зауважити, що на ефективність державного управління впливають, насамперед, якісна професійна підготовка державних службовців, в тому числі – керівника; їхня фахова компетентність; мотивація працювати у сфері державної служби.

Імідж створюється на основі уявлення населення про представника державної служби, ставлення суспільства до політики держави та способів її реалізації. В уяві людей державний службовець не просто спеціаліст, це – людина, яка виступає від імені держави. Його поведінка, відношення до справ громадян формує не лише власний авторитет, а й авторитет органу державної влади.

Серед особистісних ознак державного службовця виокремлюють: чесність, професіоналізм, демократичність, гуманність, порядність, соціальну справедливість, професійну компетентність, інтелектуальність, організаторські здібності, сумлінність, працездатність, придатність до роботи в особливих умовах, доброзичливість, вміння слухати людей, здатність налагоджувати ділові контакти, вміння регулювати міжособисті відносини, ініціативність, здатність приймати та поважати іншу думку, вміння переконувати, інноваційність мислення, гтовність до постійного професійного самовдосконалення.

Оскільки державний службовець є представником інтересів держави, він повинен спрямовувати свої професійні дії на вирішення проблемних питань громадян, які звернулися за допомогою чи консультацією. Професіоналізм державного службовця – запорука якісного виконання ним посадових обов'язків та стабільність державної служби загалом. Його професіоналізм забезпечує постійну готовність до підготовки та реалізації рішень різних завдань у сфері державного управління.

Ілюструючи суб'єктивне враження від професійної діяльності посадових осіб у сфері державної служби, імідж в суспільній створює певний образ державних службовців, що є певним маркером ефективності діяльності державної служби загалом.

У контексті потужного розвитку інформаційного суспільства критеріями оцінки професійного іміджу державного службовця висту-

пають цифрові компетентності (інформаційна грамотність, уміння працювати, використовуючи ІКТ, здатність користуватися цифровими медіа тощо).

Державний службовець діє від імені органу державної влади, а, отже, і від держави, що означає, що вона фактично представляє її. Тому зовнішній вигляд державного службовця, його поведінка, стиль спілкування, манери та вчинки формують не лише його особистий авторитет серед колег та населення, а також авторитет та імідж органу, в якому він займає посаду та працює [1].

Як зазначає І. Рушелюк, професія «державний службовець» є надзвичайно важливою та перспективною, а інститут державної служби постійно вдосконалюється та розвивається, тому вимоги до державних службовців та їхньої поведінки постійно збільшуються. Адже зростання довіри громадян до органів державної влади, покращення стосунків між держслужбовцями, посадовими особами органів місцевого самоврядування та населенням можливі лише у тому випадку, коли репутація та імідж державних службовців будуть позитивними [15, с. 806].

Як стверджує А. Лаврентій, «на побудову іміджу державного службовця впливають кризові стани в розвитку суспільства, що, своєю чергою, провокує деградацію моральної сфери життя суспільства, куди належить і сфера державного управління» [9, с. 34].

Науковець І. Сімашко вказує на те, що імідж державного службовця є «своєрідним показником підтримки та схвалення дій, рішень і вчинків діючої влади з боку населення. Тому створення позитивного іміджу державного службовця є запорукою успішної та ефективної роботи органів державної влади, а його формування набуває важливого значення для усіх державних службовців без винятку» [17, с. 817].

Слід зазначити, що у формуванні позитивного іміджу особистості державного службовця суттєву роль відіграє підвищення його управлінської культури, зокрема в процесі професійної підготовки фахівців державної служби та постійному підвищенню їхньої кваліфікації впродовж усього періоду державної служби. Адже підвищення рівня професійної культури державних службовців – суттєвий чинник зростання ефективності процесу державного управління загалом.

Виокремимо основні принципи формування позитивного іміджу державного службовця:

- принцип законності;
- принцип прозорості професійної діяльності державного службовця;

- принцип відкритості (передбачає доступність усіх членів суспільства до інститутів влади, всі основні заходи інформаційної політики мають відкрито обговорюватися суспільством, держава має враховувати громадську думку);

- принцип справедливості;
- принцип системності;
- принцип соціальної орієнтації (спрямування на забезпечення суспільних інтересів);
- принцип, об'єктивності дій державних службовців, який полягає у відсутності корисливих мотивів у державних службовців;
- принцип гарантування прав та свобод людини і громадянина;
- принцип комунікативної компетентності (передбачає підвищення якості комунікативної діяльності персоналу публічної служби; формування позитивного іміджу органів державної влади в умовах розвитку громадянського суспільства, залежить від професійної здатності державних службовців до професійно-комунікативної діяльності);

- принцип стратегічної далекоглядності, що полягає в тому, що будь-який орган державної влади має здійснювати свою діяльність, прогнозуючи тенденції та вимоги майбутнього, щоб бути готовим до нових викликів суспільства та труднощів;

- принцип безперервного навчання, що є практичним прикладом європейського досвіду (полягає у постійному професійному вдосконаленні державних службовців упродовж усього життя, спрямованим на підвищення ефективності та якості послуг, які надаються ними громадянам);

- принцип рівності інтересів (рівномірне та справедливе врахування в контексті державної політики інтересів усіх учасників інформаційної діяльності незалежно від їх положення в суспільстві, форми власності та державної приналежності);

- принцип державної підтримки (фінансування державою заходів інформаційної політики, щодо розвитку соціальної сфери).

На думку В. Малиновського, найбільше враження громадяни одержують від органу державної влади під час особистого контакту з посадовими особами та державними службовцями цього органу; як відомо, зв'язки з громадськістю органів державної влади ґрунтуються на враженнях громадян про роботу на місцях та ефективну роботу різних посадових осіб [11].

Як зазначають О. Андрійчук та Т. Гаман, імідж державного службовця суттєво впливає на результати його діяльності, адже «цей механізм є одним з основних важелів впливу

на емоції, переконання та дії як окремих осіб, так і суспільства в цілому. Очевидно, що імідж можна розглядати як спосіб досягнення та реалізації певних цілей, зокрема державних. Тому для політології та державного управління, як наук, його вивчення є особливо актуальним, адже дозволяє керувати поведінкою населення, формувати повагу та довіру до органів державної влади [2, с. 415].

На думку дослідників, «імідж не формується стихійно чи раптово: для того, щоб він був позитивним, а уявлення про державного службовця у свідомості громадян було приємним, над ним треба старанно та наполегливо працювати, обдумуючи і плануючи кожен свою дію» [там само].

Державного службовця, який має позитивний імідж, більше поважають, аніж того, який має нейтральний або негативний імідж, оскільки працівник державної служби з позитивним іміджем зазвичай демонструє вміння усунути бар'єри між поколіннями, більшу здатність до комунікації з громадянами, спроможність вибирати адекватну модель поведінки відповідно до ситуації та очікувань громадян, з якими вона взаємодіє, вона може швидше встановити з ними контакт, не відчуваючи труднощів через різницю у соціальному статусі чи різницю у віці [3].

Формування позитивного іміджу державних службовців в Україні сприяє розробці та впровадженню нових концептуальних підходів до управління іміджем органів державної влади, направлених на забезпечення сприятливих умов для встановлення рівноправних партнерських взаємин між державою та суспільством.

На думку І. Криничної, базовими частинками іміджу державного службовця виступають: професіоналізм, управлінська культура та психологічний клімат організації [8, с. 5].

Сьогодні актуальним є питання підвищення престижу професійної державної служби та підвищення її соціальної ефективності, оскільки це в кінцевому результаті стимулюватиме розвиток громадянського суспільства та сприятиме формуванню позитивного іміджу державної служби (В. Кононенко [7]).

Серед ознак іміджу державного службовця як представника державної влади Ю. Падафет викремлює наявність зовнішньої та внутрішньої форм прояву, цілісність (нерозривна єдність елементів), неоднорідність аудиторії сприйняття, взаємозв'язок з іншими іміджовими системами [13].

Позитивний імідж державних службовців – надзвичайно важливий чинник ефективної та результативної діяльності органів державної влади, оскільки він сприяє формуванню довіри

та поваги до органів державної влади з боку громадян, формуючи у населення бажання до взаємодії та співпраці з державними службовцями або ж, навпаки – стан недовіри до органів державної влади. Саме через це формування позитивного іміджу – актуальне завдання для кожного державного службовця.

Висновки.

Імідж державного службовця є показником довіри до нього населення, тому він завжди повинен відчувати особливу відповідальність як представника влади. Імідж – результат вмілої орієнтації в конкретній ситуації, правильний вибір моделі своєї поведінки. У широкому сенсі імідж державного службовця суттєво впливає на управління соціальними процесами в суспільстві, сприяючи цифровізації та впровадженню важливих державних програм, інноваційному розвитку держави в сучасних умовах глобалізації та трансформаційних процесів тощо.

Своєю діяльністю державний службовець має намагатися підвищити авторитет органу державної влади, в якому він працює, та виконанням службових обов'язків і особистою поведінкою повинен сприяти створенню загального позитивного іміджу державної служби загалом.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Верех С. М. Етика поведінки державних службовців: стан, проблеми і шляхи їх вирішення. URL: <http://kds.org.ua/ru/blog/etika.povedinkiderzhavnih-sluzhbovtsiv-stan-problemi-i-shlyahi-ih-virishennya> (дата звернення 27. 01.2022).
2. Гаман Т. В., Андрійчук О. А. Роль і значення зв'язків з громадськістю у формуванні позитивного іміджу органів державної влади. *Університетські наукові записки*. 2011. № 4 (40). С. 408–416.
3. Денисюк С. Г. Імідж політичного лідера в контексті розвитку української політичної культури: особливості формування та механізми реалізації : автореф. дис... канд. політ. наук: 23.00.03 / Національний педагогічний ун-т ім. М. П. Драгоманова. Київ, 2007. 18 с.
4. Єргідзей К. В., Єргідзей О. О., Зборчий А. С. Феномен іміджу: історія виникнення та сьогодення. *Інноваційна педагогіка*. 2019. Вип. 11 Том 1. С. 185–189.
5. Западинчук О. П. Формування іміджу державної служби в умовах розвитку інформаційного суспільства. *Державне управління та місцеве самоврядування* : зб. наук. пр. 2012. № 3(14). С. 239–240.
6. Колосовська І. І. Засоби впливу на формування іміджу місцевих державних адміністрацій. *Ефективність державного управління в контексті європейської інтеграції* : матеріали науково-практичної конференції 23 січня 2004 р. / за заг. ред. А. О. Чемериса. Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2004. Ч. 2. С. 194–197.
7. Кононенко В. І. Діловий етикет та імідж державного службовця: навч. посіб. Київ : Знання, 2012. 160 с.

8. Кринична І. П. Сучасні підходи до формування іміджу державного службовця. URL: [http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2013-01\(9\)/13kipids.pdf](http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2013-01(9)/13kipids.pdf) (дата звернення 29.08.2022).
9. Лаврентій А. С. Імідж як предмет наукового аналізу. *Вісник Національної академії державного управління при Президентові України. Серія: Державне управління.* 2019. № 3. С. 30–38.
10. Малик Ю. І. Формування іміджу влади через розвиток комунікативної культури державних службовців. *Інвестиції: практика та досвід.* 2009. № 22. С. 69–70.
11. Малиновський В. Я. Державне управління : навчальний посібник. Вид. 2-ге, доп. та перероб. Київ : Атіка. 2003. С. 29–30.
12. Мельничук Я. Імідж державних службовців. *Буковинський вісник державної служби та місцевого самоврядування.* 2011. № 1. С. 40–41.
13. Падафет Ю. Г. Характеристика іміджу державного службовця. *Актуальні проблеми державного управління* : науковий збірник (спеціальний випуск). Харків : УАДУ (ХФ), 1999. № 2(4). С. 23–25.
14. Пантелейчук І. В. Формування позитивного іміджу органів державної влади: теорія, методологія, практика : монографія. Київ : Альтерпрес, 2011. 316 с.
15. Рушелюк І. О. Формування позитивного іміджу державного службовця. *Публічне управління та адміністрування* : матеріали наук.-практ. конф., присвяч. проблемам публічного управл. (Житомир, 15 травня 2020 р.) Житомир, 2020. С. 806.
16. Серьогін С. М. та ін. Формування позитивного іміджу органів влади через підвищення якості надання адміністративних та соціальних послуг : наук. розробка; за заг. ред. С. М. Серьогін. Київ : НАДУ, 2009. 32 с.
17. Сіماشко І. П. Формування позитивного іміджу державного службовця. *Публічне управління та адміністрування* : матеріали наук.-практ. конф., присвяч. проблемам публічного управл. Житомир, 2020. С. 817.
18. Шульга М. Імідж керівника. *Вісник державної служби України.* 2003. № 2. С. 34–36.