

УДК 35.078

Белаш Наталія Федорівна,

студентка магістеріуму факультету політико-інформаційного менеджменту спеціальності «Документознавство та інформаційна діяльність» Національного університету «Острозька академія», м. Острого

СУЧАСНА СПЕЦИФІКА ІМІДЖУ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ УКРАЇНИ

У статті розглянуто основні аспекти сучасного розуміння іміджу державних службовців на основі розгляду теоретичних напрацювань науковців у сфері державного управління. Також подано результати здійснених соціологічного опитування та вільного асоціативного експерименту. Завдяки цьому проаналізовано існуюче уявлення громадськості про державних службовців. Вміщено рекомендації стосовно найкращого способу представлення працівників державних служб з метою формування їхнього позитивного іміджу.

Ключові слова: державний службовець, імідж державних службовців, імідж державної влади, професіоналізм, структура іміджу

В статье рассмотрены основные аспекты современного понимания имиджа государственных служащих на основе рассмотрения теоретических работ ученых в сфере государственного управления. Также представлены результаты проведенных социологического опроса и свободного ассоциативного эксперимента. Благодаря этому проанализированы существующие представления общественности о государственных служащих. Помещены рекомендации относительно наилучшего способа представления работников государственных служб с целью формирования их положительного имиджа.

Ключевые слова: государственный служащий, имидж государственных служащих, имидж государственной власти, профессионализм, структура имидж.

The paper reviews the main aspects of the modern understanding of the civil servants image based on the consideration of the theoretical works of scholars in public administration. Work also contains results of the survey and the free association experiment. This analysis of existing concepts of public civil servants. There are recommendations for the best way of representation the employees of public services to develop their positive image.

Key words: civil servant, the image of civil servants, the image of the government, professional image of the structure.

Ефективне функціонування державної влади можливе лише за умов позитивного ставлення громадськості. Тому сьогодні питання іміджу державних службовців в Україні є серед найголовніших питань, поставлених до розгляду фахівцями з державного управління. Для успішного подолання всіх негативних факторів, що заважають побудові позитивного іміджу державного службовця у суспільній свідомості, важливо розумітися на сучасних теоретичних засадах цього феномена, а також мати чітке уявлення про державних службовців, що існує у суспільстві.

Через багатозначність трактування імідж став об'єктом наукових зацікавлень науковців із різних сфер. Зокрема, іміджу в контексті політичному розглядали А. Деркач, Є. Перелигіна, Г. Почепцов та інші фахівці. М. Логунова, А. Панасюк, Л. Приходченко, В. Шепель та інші вивчали імідж як явище психологічного характеру. Також у науковій літературі існують праці з обґрунтуванням іміджу як філософської категорії або предмета вивчення економіки чи соціології. Проте варто зазначити, що більшість вчених опирається на інтегративну природу іміджу.

Деякі вітчизняні науковці зосередили свою увагу на феномені іміджу саме державних службовців. Зокрема, теоретичним висвітленням цього аспекту займалися С. Верех, О. Зінченко, С. Колосок, Я. Могильний, Л. Чистікова та багато інших. Залучення емпіричних методів для глибшого дослідження проблеми використовували М. Волянська, Т. Пахомова, І. Сімеоніди та інші вчені.

Метою цієї роботи є інтеграція наукових надбань зі сфери державного управління для виявлення сучасного бачення іміджу державних службовців у науковій сфері, а також поєднання цих знань з дослідженим фактично існуючим іміджем представників органів державної влади, що функціонує у суспільній свідомості для з'ясування сучасної специфіки іміджу державних службовців в Україні, що стане науковим підґрунтям для вироблення подальших рекомендацій.

Для досягнення мети необхідне розв'язання таких завдань, як: 1) аналіз наукових праць з метою теоретичного розкриття феномена іміджу державних службовців; 2) проведення практичних досліджень, а саме асоціативного експерименту і соціологічних опитувань громадян та експертів, результати яких дадуть змогу сформулювати уявлення про сучасний імідж представників влади в очах громадськості. Поставлені завдання будуть розв'язані шляхом використання емпірико-теоретичних методів, а також методів із со-

ціології та психолінгвістики – соціологічне дослідження та асоціативний експеримент.

Імідж державних службовців має низку особливостей функціонування та побудови, тому його варто розглядати як окремий тип особистого іміджу. З одного боку, імідж держслужбовців можна вважати різновидом професійного іміджу, а з іншого – іміджу політичного, оскільки він у своїй сутності інтегрує як і властивості особистості як представника певного виду діяльності, а саме державного управління, так і характеристики суб'єкта політичного, оскільки для іміджу державних службовців ключовими є такі складові, як представництво влади, публічність, популярність серед населення та зворотний зв'язок.

Згідно з новим Законом України «Про державну службу», що набере чинності з 1 січня 2013 року, державний службовець – це «громадянин України, який перебуває у публічно-правових відносинах з державою і займає посаду в органі державної влади та здійснює встановлені для цієї посади повноваження з метою забезпечення виконання функцій органом державної влади» [1].

Криза українського суспільства призвела до серйозних духовних та моральних наслідків в усіх сферах, у тому числі і в державній службі. Негативні процеси, які торкаються державної служби, гостро зачіпають її етичний бік, що є однією із складових культури управління державного службовця. В уяві людей державний службовець – це не просто спеціаліст, це людина, яка виступає від імені держави. Поведінка державного службовця, незалежно від того, до якого виду державної служби належить його посада, його ставлення до справи, до громадян, його мова, зовнішній вигляд формують не тільки його власний авторитет, а й авторитет тієї служби, яку він уособлює, і держави [2].

Неможливо відокремити імідж державного службовця від іміджу органу державної влади. С. Серьогін зазначає, що поняття «імідж держави, державної влади» є корпоративним уявленням громадян, яке формується в громадській думці творами мистецтва, ЗМІ та PR-технологіями та інтегрується як з окремих образів державних осіб, так і з оцінок діяльності гілок і органів влади, стану загальнодержавної політики та рівня її соціальної спрямованості [6].

Головним атрибутом будь-якої іміджевої системи є структура. На думку науковця С. Колоска, структура іміджу органу державного управління включає вісім складових компонентів:

1. Діловий імідж організації – це уявлення про організацію як суб'єкта ділової активності (сюди входить повнота і своєчасність наданих послуг громадянину).

2. Імідж працівників включає уявлення про стиль життя, суспільний статус і деякі особистісні психологічні характеристики.

3. Внутрішній імідж організації – це уявлення про культуру організації, її соціально-психологічний клімат.

4. Імідж керівника включає уявлення про можливості, ціннісні орієнтації, психологічні характеристики і зовнішність керівників.

5. Імідж персоналу – це узагальнене уявлення про персонал, фахову компетентність, що включає мобільність, точність виконання роботи, інформованість, висококваліфіковану фахову підготовку, культуру спілкування, соціально-психологічні характеристики працівників, а також їхні соціально-демографічні й фізичні дані.

6. Візуальний імідж організації – це уявлення про організацію, субстратом якого є зорові відчуття, що фіксують інформацію про інтер'єр офісу, приймальню керівника, кабінет, символіку організації.

7. Соціальний імідж організації – це уявлення широких кіл громадськості про соціальні цілі й роль організації в житті громадськості.

8. Імідж послуги – це уявлення людей стосовно особливих характеристик, якими є ці послуги [5].

Найважливішими факторами, що впливають на формування іміджу державної влади, є: забезпечення результативності діяльності влади в інтересах суспільства; прозорість дій і відкритість влади до діалогу з громадянами; підконтрольність діяльності державних службовців і її висвітлення у ЗМІ; ефективна й об'єктивна кадрова політика в органах державної служби як складова механізму формування іміджу; організаційна культура.

У науковій літературі сьогодні виділяють два зрізи іміджу державних службовців.

Перший – базовий, складається у сприйнятті людей поступово. Він, як правило, стійкий і надто важко піддається змінам, незважаючи на випадкові відхилення.

Другий – ситуативний імідж, формується під впливом якихось обставин, кризових ситуацій, непередбачених дій. Пересічні громадяни швидше сприймають ситуативну поведінку державного службовця, причому емоційно, і від цього формується ставлення до нього, до його роботи [8, 7].

Для дослідження феномена іміджу у науковій практиці найчастіше використовують методи соціології. Доцільним є також залучення методології психології та суміжних наук через приналежність іміджу до явищ психологічного змісту.

Застосування вільного (прямого) асоціативного експерименту є продуктивним під час виявлення образів свідомості носіїв мови. Цей метод є інструментом для вимірювання несвідомих компонентів семантичного простору реципієнтів. Асоціація – це такий зв'язок між психічними явищами, при якому актуалізація одного з них викликає актуалізацію іншого. Тому для визначення психологічного значення та емоційного навантаження слова «державний службовець» було здійснено вільний асоціативний експеримент [3, 54-55].

Експеримент проводився у два етапи. Першу групу респондентів склали особи віком від 18 до 55 років, з них – 16 жінок та 14 чоловіків. Респондентам було запропоновано записати слово-асоціацію до терміна «державний службовець». У цьому випадку це було слово-стимул. За умовами завдання, асоціацією могло бути лише одне або група слів, що позначає один термін. Це могли бути іменники, прикметники чи дієслова. Особа, що брала участь в дослідженні, повинна була записати слово самостійно, відповідно до власного бачення, без безпосереднього впливу сторонніх осіб та без будь-яких пояснень вибору саме такого слова. Для ефективності такого дослідження вимогою до респондентів було записати перше слово-асоціацію, яке виникло у період роздумування, що мав тривати не більше 10 секунд.

Таким чином, після першого етапу асоціативного експерименту було отримано такі слова-асоціації до терміна державний службовець: багатий; бюрократ; відповідальність; влада; Верховна Рада; гроші; депутат; держава; дисципліна; керівник; краватка; мала зарплата; нахабство; офісна робота; податкова; працівник державних організацій; продажність; сірий, форма одягу; хабарництво; хороша пенсія. Двічі повторювались такі слова, як бюрократ, Верховна Рада, відповідальність, депутат, краватка, форма одягу, хабарництво, а слово «влада» повторилось тричі. Ці слова були використані у наступному етапі асоціативного експерименту.

У другому етапі експерименту було задіяно іншу групу респондентів, а саме було 30 опитаних, віком від 19 до 56 років, з них 17 жінок та 13 чоловіків. Зберігалися ті ж самі умови, що і для першого етапу, проте у цьому випадку необхідно було дати слова-асоціації

на ті вісім слів, що були отримані в результаті першого етапу експерименту. В результаті цього було отримано нові слова, зазначати всі з яких недоцільності. Варто виділити лише ті слова, що повторювалися два та більше разів.

Отже, для слова «бюрократ» тричі повторювалось слово «волокита» та двічі повторювалось слово «хабар». Асоціаціями до терміна «Верховна Рада» двічі були слова «депутати» та «зрада». Для слова «відповідальність» двічі повторювались слова «важливо», «чесність» та «обов'язок». Тричі як асоціації до слова «влада» було вжито слово «сила» двічі – «брехня». Респонденти тричі обирали слово «мандат» та «Верховна Рада», а також двічі «обман» як асоціації до слова «депутат». До слова «краватка» було повторене двічі лише слово «чоловік». Чотири рази для «форма одягу» було повторюване слово «дрес-код» та тричі прикметник «офіційна». Найбільшу кількість повторюваних слів отримало слово «хабарництво» – чотири рази повторювалась власна назва «Україна», тричі слово «корупція» та «тюрма», та два рази «влада».

Таким чином, слова, що повторювались два та більше разів у другому етапі дослідження є семантичними універсальними для терміну «державний службовець». Це такі слова як: «влада», «брехня», «важливо», «Верховна Рада», «волокита», «депутати», «дрес-код», «зрада», «корупція», «мандат», «обман», «обов'язок», «офіційна», «сила», «тюрма», «Україна», «хабар», «чесність», «чоловік».

Як бачимо, перелік слів є досить специфічним. Приблизно 52% слів мають нейтральне забарвлення («влада», «важливо», «Верховна Рада», «мандат», «обов'язок», «офіційна», «чоловік», «Україна»); 37% слів – це слова негативної семантики («брехня», «волокита», «зрада», «корупція», «обман», «тюрма», «хабар»); і лише 2% – слова, що мають позитивну семантику («сила», «чесність»). Можна констатувати, що емоційне значення терміна «державний службовець» в українських громадян належить більше до негативного, ніж позитивного значення.

Варто зазначити, що результати проведеного асоціативного експерименту не є універсальними і ні в якому разі не можуть претендувати на абсолютну точність у відношенні до всього народу України. Для одержання більш достовірної інформації варто проводити систематичні масштабні дослідження. Проте здійснений асоціативний експеримент дає нам важливі результати, які у ході даного дослідження можна вважати істинними, оскільки було вжито всіх можливих заходів для отримання об'єктивних результатів.

Отже, в результаті асоціативного експерименту знову підтвердилась теза про доволі складне становище іміджу державних службовців в очах населення України. Більше того, підсумки експерименту та отримані слова, що склали сукупність семантичних універсалій, свідчать про те, що у свідомості громадян існує негативний образ представників державної влади. Можна стверджувати, що такі результати є доволі невтішними. Це говорить про необхідність вживання заходів щодо покращення іміджу державних службовців в Україні. Варто, щоб образ державних службовців був позитивно сприйманим громадськістю, ніс більше схвалювального змісту. З метою конкретизації поставленого завдання та отримання точних параметрів образу ідеального державного службовця, а також виявлення існуючого стану іміджу державних службовців варто проводити додаткові соціологічні дослідження.

З метою з'ясування сучасного стану іміджу державних службовців України було проведено анонімне анкетне опитування громадян в період з листопада 2011 року по січень 2012. Об'єктом дослідження стали жителі Рівненської області віком від 19 до 55 років. Всього було опитано 50 громадян, з них – 27 жінок та 23 чоловіки. Умовою вручення анкети для її подальшого заповнення була правильна відповідь на запитання: «Хто такий державний службовець?» та заперечувальна відповідь на такі запитання: «Чи є Ви державним службовцем?» та «Чи працює хтось з Ваших близьких родичів (мати, батько, брат, сестра, чоловік/дружина) державним службовцем?».

Предметом дослідження була думка громадян стосовно основних іміджевих характеристик державного службовця та наявність і рівень їхнього розвитку у представників державних служб України.

Так, за результатами опитування виявилось, що 90% респондентів вважає, що позитивне ставлення населення до державної служби є важливим для її роботи. Тоді як лише 6% заперечили дане твердження, а 4% обрали варіант «важко відповісти». Такий результат свідчить про існуючі уявлення в суспільстві, що лише позитивна взаємодія громадськості та влади здатна приносити плідні результати у галузі державного управління.

На запитання: «Чи виникали у Вас певні конфлікти та непорозуміння при контакті з державними службовцями?» 34% відповіли, що такі ситуації траплялися, 46% дали заперечувальну відповідь та 20% вказали, що їм важко точно відповісти на це запитання. Отримані результати дещо насторожують. З одного боку, кількість громадян, що стикалися з конфліктними ситуаціями та непорозу-

міннями, породженими спілкуванням з державними службовцями, не така вже й велика. Проте, з іншого боку, кількість таких випадків має бути зведена до мінімуму, а в ідеалі – повністю відсутня. Досягнення взаєморозуміння з громадянами має бути пріоритетним напрямком розвитку особистості державного службовця.

Що стосується рис характеру, які є найважливішими для державного службовця, то респондентам було запропоновано оцінити їх за важливістю і поставити 10 балів найважливішим показникам, а 1 – найменш важливим за шкалою від одного до десяти. Таким чином, опитані громадяни вважають, що найважливішими рисами характеру для державного службовця є: здатність до співчуття (378 балів), інтелігентність (362 бали), впевненість у собі (350 балів) та чесність (347 балів). Далі показники розподілились наступним чином – відкритість (318 балів), доброта (316 балів), стійкість характеру (294 бали), щирість (283 бали), доброзичливість (255 балів) та терпиме ставлення до інших – (207 балів).

За результатами опитування відбувся такий розподіл вказаних у анкеті найважливіших для державного службовця професійних якостей: професіоналізм (394 бали), знання ділового етикету (376 балів), здатність знаходити спільну мову з людьми (362 бали), добросовісність (355 балів), патріотизм (352 бали), відповідальність (345 балів), відповідний зовнішній вигляд (340 балів), наявність певного досвіду роботи (302 бали), вміння чітко виконувати накази (288 балів), пунктуальність (263 бали), відданість інтересам держави (246 балів) та знання іноземних мов (221 бал).

64% респондентів більшою мірою не задоволені загальним професійним рівнем державних службовців України; 16% скоріше задоволені, ніж не задоволені; 14% повністю задоволені, ніж не задоволені та 4% повністю не задоволені; 2% обрали варіант «важко відповісти». З огляду на те, що лише 14% від загальної кількості опитаних повною мірою задоволені рівнем професіоналізму і, водночас, ця риса визнана найважливішою для представника органів державної влади – результати не є втішними.

Однією з основоположних характеристик позитивного ставлення громадян до державних службовців є професіоналізм. На думку науковця О. Зінченко, професіоналізм державного службовця полягає у ґрунтовній професійній підготовці, найліпшому виконанні дорученої справи, безперервному вдосконаленні, підвищенні кваліфікації, самоаналізі і самоконтролі, мистецтві спілкування, володінні фінансовими, інноваційними, інвестиційними питаннями, вмінні

керувати персоналом і бути часткою персоналу, спрямованості роботи на ефективне виконання визначених завдань, у тому числі перспективних, стратегічних цілей, забезпеченні результативності діяльності, де головним гаслом має бути: стань «результатоголіком», а не «трудоголіком» [4].

Найчастіше фахівці з державного управління наголошують на таких професійних та особистих рисах, які мають бути притаманними для державних службовців та складати основу їхнього особистого іміджу, як гуманізм, гуманітарна освіченість, компетентність, ерудованість, динамізм, активність, працелюбність, послідовність, швидка реакція на ситуацію, моральна надійність, дотримання етикету, дисциплінованість, вміння впливати на людей справою, словом і зовнішньою естетичною привабливістю [8, 8].

Серед запропонованих недоліків державних службовців, які респонденти зауважили під час контакту з ними, найчастіше обирали варіант «неоднакове ставлення до різних людей, надання пріоритету лише певним особам» та «непунктуальність». Водночас, 16% громадян вказали, що жодних недоліків ніколи не зустрічали. Якщо перший вказаний недолік є в деякій мірі явищем суб'єктивним і, найчастіше, не може претендувати на об'єктивну оцінку та можливість вирішення якимись суто управлінськими рішеннями, то другий недолік належить до тих негативних явищ, які можуть бути усунені безпосередньо на рівні кожної організації шляхом ефективного менеджменту.

Оскільки імідж включає і зовнішнє вираження, то в анкету, запропоновану для заповнення громадянам, було введено і питання про дрес-код державного службовця. 46% опитаних вважають, що представникам державної служби варто дотримуватись офіційно-ділового стилю; 42% обрали варіант «варто дотримуватись, але з деякими відхиленнями»; 6% – «лише у деяких випадках»; 4% погоджуються з думкою, що варто надати держслужбовцям свободу вибору стилю одягу для робочого часу і 2% вважають, що від офіційно-ділового стилю в одязі варто відмовитись. Отримані результати не є несподіваними і виражають схвалення громадськістю вибору стилю одягу переважачою більшістю представників органів влади в Україні.

Респонденти вважають, що в першу чергу представникам державних служб України потрібно покращувати таку сторону іміджу, як відданість інтересам держави та служіння народу, а також професійні знання, якості та навички і особисті моральні якості та риси характеру.

Позитивних характеристик іміджу органів державної влади може надати їхня «презентація» суспільству як компетентних структур, укомплектованих професіоналами, людьми знаючими, інноваційно мислячими, такими, які мають досвід практичної ефективної діяльності у сферах пов'язаних або близьких до того чи іншого державного органу.

Влада та її установи для сприйняття суспільством мають бути представлені як органи відкриті, прозорі, доступні для діалогу, дискусій, пропозицій, співпраці. Їхня діяльність повинна мати публічний характер через підзвітність перед населенням, інформування про плани, перспективи діяльності, прийняття рішень, їхні мотиваційні підстави, шляхи й засоби досягнення поставлених цілей [7].

«Обличчям держави» погодились назвати державних службовців 68% респондентів, 16% не змогли ні погодитись, ні заперечити дану тезу і 16% не погодились із цим твердженням. Саме таке бачення ролі держслужбовця говорить про надзвичайну важливість формування позитивного іміджу представників органів влади для кожної держави. А для України, яка за своєю суттю все ще залишається «закритою» для світової спільноти і тільки формується як незалежна демократична держава, це питання є особливо важливим. Завдання створення нового іміджу державних службовців постає в Україні дуже гостро ще й тому, що ситуація, яка склалася з їхнім образом в суспільній свідомості, є дуже невтішною.

Новий імідж повинен бути чітко структурованим, керованим, розроблятися та реалізовуватися за відповідною схемою, залежно від обставин. Важливою складовою ефективного іміджу службовців є рівень довіри до них з боку громадськості, здатність нести відповідальність за прийняті рішення, харизматичність службовців, внутрішня і зовнішня складова позиціонування влади, здатність до самопрезентації, особистісний фактор і розвинені комунікативні здібності [6].

Таким чином, сучасний стан іміджу державних службовців потребує змін та впровадження інноваційних стратегій його покращення на загальнодержавному рівні. Особливістю іміджу державних службовців є те, що він нерозривно пов'язаний з цілим комплексом, що має назву «імідж державної влади». Формування нового іміджу держслужбовців має здійснюватися на основі принципу покращення особистих моральних якостей та професійних рис, важливих у діловому світі. Основоположними чинниками формування позитивного іміджу державної служби України має стати професіоналізм її

представників та модель двосторонньої комунікації між владою та народом на основі чесності та відкритості.

Список літератури:

1. Закон України «Про державну службу» від 17 листопада 2011 [Електронний ресурс] № 4050-17. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/4050-vi>. – Заголовок з екрана.

2. Верех С. М. Етика поведінки державних службовців: стан, проблеми і шляхи їх вирішення [Електронний ресурс] / С.М. Верех. – Режим доступу: <http://kds.org.ua/blog/etika-povedinki-derzhavnih-sluzhbovtziv-stand-problemi-i-shlyahi-ih-virishennya>. – Заголовок з екрана.

3. Засекіна Л. В. Психолінгвістична діагностика [Текст]: навч. посіб. /Л. В. Засекіна, С.В. Засекін. – Луцьк: РВВ «Вежа» Волин. нац. у-ту ім. Лесі Українки, 2008. – 188 с.

4. Зінченко О. М. До питання професіоналізму в державній службі [Текст] / О. Зінченко // Вісн. держ. служби України : укр. наук.-практич. журн. – К., 2006. – № 1. – С.17-20.

5. Колосок С. В. Формування іміджу установи в системі державного управління [Текст] / С. В. Колосок // Актуальні проблеми державного управління : наук. зб. – Вип. III : наук. вид. – Одеса : АстроПринт, 2000. – С. 84-90.

6. Мельничук Я. Імідж державних службовців [Текст] /Я. Мельничук // Буковинський вісник державної служби та місцевого самоврядування. – 2011. – №1. – С.40-41. – (Серія Наукова думка).

7. Могильний С. А. Інноваційні технології формування позитивного іміджу посадових осіб органів місцевого самоврядування [Текст] / С. А. Могильний // Актуальні проблеми державного управління. – X, 2010. – №2. – (40) 6. – С. 1-8. – (Серія державне управління: аспекти та практики).

8. Психологічні особливості управлінської діяльності державного службовця в сучасних умовах [Текст]: навч.-методич. посіб. / уклад.: С.М. Задорожна, Л. А. Чабак. – Чернігів: ЦППК, 2009. – 14 с.