

DOI 10.34132/mspc2025.01.13.31

Оксана Малікіна
Анна Добкіна

ІМІДЖ ДЕРЖАВНОГО СЛУЖБОВЦЯ

В матеріалах розглянуто питання щодо поняття та змісту поняття «імідж державного службовця» та його основних складових. Проаналізовано особливості індивідуального та колективного образу державного службовця. Розкрито сутність та особливості носіїв іміджу державного органу.

Ключові слова: службовець, державний службовець, державна служба, державний орган, імідж керівника, імідж лідера.

На сьогодні поняття «імідж» набуло широкого поширення, увійшовши до наукового обігу, журналістику й повсякденної мови. Розробкою питань іміджу займаються різні науки, що стимулює інтенсивний розвиток ринку іміджмейкінгу – комунікаційної технології, що допомагає моделювати й підтримувати сприятливий імідж організації, певної особи, продукту або ідеї в очах громадськості й представників широких соціальних груп. Наголосимо, що в науковій літературі сформовано тлумачення поняття «іміджу» – як «формування цілеспрямованого й планомірного психологічного впливу на людей та їх поведінку» [5]. Зважаючи на широке використання та складність поняття «іміджу» вдаються до його класифікації на основі критеріїв подібності та відмінності. Під час класифікації за властивостями, що виражають індивідуальні якості предмета – прототипу іміджу, зазвичай виділяють дві основні групи:

- індивідуальний образ, який відповідає окремій особі – суб'єкту іміджу. Іншими словами, індивідуальний образ – є образом особи, на відміну від образу групи, організації або об'єкта;
- колективний образ, якому відповідає колективний суб'єкт іміджу. Колективний образ може мати одну з трьох можливих форм: по-перше, групового образу, носієм якого виступатиме груповий суб'єкт іміджу (об'єднаний за функціональними чи іншими ознаками: соціальна група, етнічна група тощо), або образ соціальної групи – який є узагальненим образом соціальної групи, етнічної групи, що поділяється представниками іншої соціальної групи; по-друге, корпоративний імідж – є символічним образом організації, який ґрунтується на елементах, що забезпечують сприйняття цієї організації як суб'єкта; по-третє, системний корпоративний імідж (імідж територіального утворення: села, міста, регіону, країни).

Імідж державного службовця – є індивідуальним образом, який являє собою оціночний образ, що складається з таких параметрів: результативність та ефективність роботи, професіоналізм і доброчесність, службова поведінка, рівень культури, комунікативні навички тощо, а також суб'єктивні оцінки діяльності посадовця населенням та інститутами громадянського суспільства. Однак, варто зазначити, що імідж державного службовця залежить не лише від його особистих якостей та результатів його праці, а й від організації, в якій він працює, та від інших посадових осіб, у співпраці з якими він досягає власних цілей та завдань. Досить часто висококваліфіковані, компетентні та з хорошим набором особистісних якостей державні службовці зазнають публічної критики через те, що громадяни залишаються незадоволеними результатами своїх звернень до державного органу, представниками якого є вказані державні службовці. Такі ситуації виникають за умов, наприклад, якщо посадовець є керівником відділу, а його підлеглий не впорався зі своєю роботою через брак професіоналізму й компетентності. Як наслідок, під час визначення факторів, що впливають на формування іміджу державного службовця, доцільно також розглядати імідж державного органу в цілому, оскільки середовище, в якому можна оцінити результати діяльності державного службовця, нерозривно взаємопов'язане з його іміджем. Варто вказати, що вагомими факторами, що суттєво впливають на процеси формування іміджу державного органу можемо вважати: забезпечення результативності діяльності державного органу в інтересах суспільства; прозорість дій та відкритість державного органу до діалогу з громадянами; підконтрольність діяльності державних службовців та її активне висвітлення в ЗМІ; ефективна та об'єктивна кадрова політика в органах державної влади як складової механізму формування іміджу; організаційну культуру тощо [4]. Крім того,

важливою умовою формування позитивного іміджу особи або організації – є обізнаність щодо її діяльності серед зацікавлених сторін, тобто для того, щоб конкретна посадова особа або конкретний державний орган сприймалися населенням позитивно, необхідно, аби населення розуміло предмет діяльності та усвідомлювало ефективне виконання державними службовцями власних повноважень [6]. За допомогою знань щодо носіїв іміджу державної організації можна скласти уявлення щодо ефективності її діяльності. Такі знання спираються, перш за все, на сприйняття основних характеристик таких носіїв, які, в свою чергу, можуть бути поділені на такі об'єкти як:

- 1) імідж лідера;
- 2) імідж персоналу;
- 3) інформаційні матеріали для ЗМІ, підготовлені самою організацією (PR-тексти, відеоматеріали, аудіоматеріали, фотоматеріали тощо);
- 4) імідж пропонованої послуги, включаючи ідею якості, функціональної цінності та унікальності.
- 5) внутрішній імідж: бізнес-культура та соціально-психологічний клімат;
- 6) зовнішній імідж або сприйняття організації громадськістю (візуальне сприйняття через символи, інтер'єр офісу тощо)
- 7) соціальний імідж – уявлення про цілі та роль організації в суспільному житті [1].

Сприйняття керівника виключно за наявності відкритих для спостереження характеристик, представлених зовнішністю, соціально-демографічною приналежністю, вербальною й невербальною поведінкою, а також контекстом, в якому він здійснює власну професійну діяльність, дозволяє визначити й сам імідж керівника, який складається з відповідних мотивів, намірів, установок і ціннісних орієнтацій [3].

Варто вказати, що можливість здійснення прямого контакту з працівниками державної установи дозволяє виявити ще один носій іміджу – персонал. Імідж персоналу – є узагальненою характеристикою всієї сукупності працівників установи, що складається з цілої низки вагомих елементів, зокрема: професійної компетентності; культури спілкування (мовленнєвої грамотності, комунікабельності, привітності у спілкуванні); соціально-психологічних характеристик працівників; соціально-демографічних даних (віку, статі, рівня освіти тощо) [2].

Крім того загально визнано, що ті установи, яким вдається встановити добрі двосторонні взаємозв'язки з громадськістю, мають не лише широку популярність, а й хорошу репутацію. Саме тому взаємодія із засобами масової інформації – є одним із найефективніших способів підвищення іміджу державної установи [7]. Також сюди можемо віднести видання інформаційних матеріалів для ЗМІ, які можуть бути у вигляді текстових матеріалів (доповідей, статей, брошур, прес-релізів, річних звітів тощо) чи фото- й відеоматеріалів.

Щодо іміджу послуги – це, головним чином, показники її якості та функціональності. Основною характеристикою іміджу послуги може слугувати унікальність послуги, тобто знак того, що установа є єдиною, яка може надавати саме таку послугу.

Стосовно зовнішнього іміджу, то він формується завдяки діловій культурі та соціального «клімату». А під соціальним кліматом розуміється – соціально-психологічний стан колективу та його міжособистісні взаємовідносини, тобто формат взаємодії між співробітниками установи.

Таким чином, імідж державного службовця є важливим фактором під час формування цілісного іміджу державного органу влади, а формування іміджу державного службовця – це найважливіше завдання сфери державного управління, приймаючи до уваги, що за правильного підходу він зберігається досить тривалий час. Імідж – це візитна картка кожного державного службовця, яка здатна викликати позитивну реакцію на діяльність державної служби загалом. Це завдання актуалізується в умовах «формування сервісної та «людиноцентричної» моделі державного управління. Спосіб створення якісно нового іміджу державних службовців має реалізуватися на основі принципу покращення як особистих моральних якостей так і професійних рис, важливих у діловому світі. Реалізація принципів побудови іміджу передбачає зміни та впровадження новітніх інноваційних стратегій, які будуть покращувати його на загальнодержавному рівні. Визначною рисою іміджу державних службовців є те, що він безпосередньо пов'язаний з повним комплексом, що має назву «імідж державної влади».

References

1. Hortsuh, O.M. (2015). Imidzh derzhavnoho sluzhbovtisia v orhanakh vykonavchoi vlady [The image of a civil servant in executive bodies]. *repository.hneu.edu.ua*. Retrieved from: <https://surl.lw/wzvrbt> [in Ukrainian].
2. Imidzh derzhavnoho sluzhbovtisia [The image of a civil servant]. (n.d.). (2015). *studfiles.net*. Retrieved from: <https://studfiles.net/preview/5130094/page:8/> [in Ukrainian].
3. Kovalova, A.Yu. (2018). Imidzh derzhavnoho sluzhbovtisia [Image of a civil servant]. *Proceedings from TRLENL '18: Vseukrainska naukova konferentsiia studentiv ta aspirantiv «Verkhovenstvo prava ochyma pravnykiv-pochatkivtsiv» – All-Ukrainian Scientific Conference of Students and Postgraduates «Supreme Court for Beginning*

- Lawyers*». (H.O. Ulianova, Yu.D. Batan, A.D. Shkilniuk (Ed.). Odesa: Vydavnychiy dim «Helyetyka». Retrieved from: <http://hdl.handle.net/11300/11291> [in Ukrainian].
4. Melnychuk, Ya. (2011). Imidzh derzhavnykh sluzhbovtziv [Image of civil servants]. *Bukovynskyi visnyk derzhavnoi sluzhby ta mistsevoho samovriaduvannia (Seriia Naukova dumka) – Bukovyna Bulletin of Civil Service and City Self-Government (Series Scientific Thought)*, 1, (pp. 40-44) [in Ukrainian].
 5. Panteleichuk, I.V. (2011). *Formuvannia pozytyvnoho imidzhu orhaniv derzhavnoi vlady: teoriia, metodolohiia, praktyka [Formation of a positive image of state authorities: theory, methodology, practice]*. Kyiv: Alterpres [in Ukrainian].
 6. Shliakhy formuvannia pozytyvnoho imidzhu derzhavnoho sluzhbovtzia [Ways of forming a positive image of a civil servant]. (n.d.). (2017). *bogodukhivda.gov.ua*. Retrieved from: <https://surl.li/gtcpjg> [in Ukrainian].
 7. Volotko, E.V. (2019). Vplyv zasobiv masovoi informatsii na formuvannia imidzhu derzhavnoho sluzhbovtzia [The influence of the mass media on the formation of the image of a civil servant]. *Publichne upravlinnia i administruvannia v Ukraini – Public management and administration in Ukraine*, 14, (pp. 103-106) [in Ukrainian].

DOI 10.34132/mspc2025.01.13.31

Oksana Malikina
Anna Dobkina

IMAGE OF A CIVIL SERVANT

The materials consider the issue of the concept and content of the concept of «civil service image» and its main components. The features of the individual and collective image of a civil service employee are analyzed. The essence and features of the image bearers of a state body are revealed.

Keywords: civil servant, civil servant, civil service, state body, image of a manager, image of a leader.

Відомості про авторів / Information about the Authors

Оксана Малікіна, старший викладач кафедри публічного управління та адміністрування Навчально-наукового інституту публічного управління та адміністрування, Чорноморського національного університету імені Петра Могили, м. Миколаїв, Україна. E-mail: oksi_mal@ukr.net, orcid: <https://orcid.org/0000-0002-3377-3443>.

Oksana Malikina, Senior Lecturer, Department of Public Management and Administration, Educational and Scientific Institute of Public Management and Administration, Petro Mohyla Black Sea National University, Mykolaiv, Ukraine. E-mail: oksi_mal@ukr.net, orcid: <https://orcid.org/0000-0002-3377-3443>.

Анна Добкіна, магістрантка Навчально-наукового інституту публічного управління та адміністрування Чорноморського національного університету імені Петра Могили, м. Миколаїв, Україна. E-mail: anna.dobkina1507@gmail.com.

Anna Dobkina, Master's student, Educational and Scientific Institute of Public Management and Administration, Petro Mohyla Black Sea National University, Mykolaiv, Ukraine. E-mail: anna.dobkina1507@gmail.com.