

## ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА РАЗВИТИЕ ПОЗИТИВНОГО ИМИДЖА ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ

*Арсамурзаев А.И.<sup>1</sup>, Кулиев Ф.М.о.<sup>2</sup>*

### ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА ПОЗИТИВНОГО ПОЗИТИВНОГО

*Arsamurzaev A.I., Kuliev F.M.*

**Аннотация.** Автор статьи рассматривает факторы, которые влияют на процесс формирования позитивного имиджа государственных служащих в РФ. Отмечено, для формирования и развития позитивного имиджа госслужащие должны, наряду с профессиональными навыками и компетенциями, владеть и развитыми коммуникативными компетенциями, манерой хорошего тона общения.

**Abstract.** The author of the article examines the factors that influence the formation of a positive image of civil servants in the Russian Federation. It was noted that for the formation and development of a positive image, civil servants must, along with professional skills and competencies, possess developed communicative competencies, a manner of good communication.

**Ключевые слова:** позитивный имидж, государственное управление, государственный служащий, средства массовой информации, профессионализм, компетентность, коммуникативные навыки.

**Keywords:** positive image, public administration, civil servant, mass media, professionalism, competence, communication skills.

Факторы, влияющие на процесс становления, развития позитивного имиджа госслужащих - важная тема исследований многих российских исследователей. Например, Орлова В.Н. считает, что положительный имидж государственных служащих может быть единицей административной культуры. Кроме того она настаивает на том, что положительный имидж должностного лица, в частности госслужащего, складывается из деловых качеств, таких как коммуникативные навыки, сочувствие, рефлексивность и красноречие, которые позволяют общаться с гражданами в более позитивном контексте [4].

Формирование позитивного имиджа госслужащего во многом зависит от таких качеств, как профессионализм и умения своевременно и грамотно решать стоящие перед ними проблемы и задачи.

Профессионализм государственных служащих следует понимать и рассматривать как в широком, так и в узком смысле. В первом случае надо понимать, что речь идет о важности и необходимости получения общего профессионального образования, что позволит ему выполнить не только узкоспециальные функции, но и общие управленческие функции. В узком смысле следует понимать качественное выполнение госслужащим специальных функций и задач, только для конкретной отрасли или сферы управления.

Компетентность государственных служащих - это наличие профессионального образования, знаний, навыков, изучение, освоение и применение передового опыта, качественное выполнение задач, принятие решений.

В системе государственного управления государственная служба занимает важное место. Основной задачей данного института является практическая реализация государственных функций в конкретных процедурах управления.

Решение проблем и задач, стоящих в сфере государственного управления невозможно без эффективной и профессиональной работы государственных служащих. А задачи стоят сложные, важные, в частности:

- укрепление государственной власти одновременно с повышением качества обслуживания граждан;
- защита национальных интересов государства;
- создание необходимых условий для качественного социально-экономического развития страны, региона;
- своевременная и адекватная реакция на вызовы современности, с учетом общенациональных интересов.

<sup>1</sup> Арсамурзаев Али Ильясович, магистрант Северо-Кавказского института-филиала РАНХиГС, г. Пятигорск  
Ali Ilyasovich, Master's student of the North Caucasus Institute-Branch of the Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration, Pyatigorsk

<sup>2</sup> Кулиев Фарман Мурувватоглы, доктор ист.наук, профессор, заведующий кафедрой истории, права и гуманитарных наук. Северо-Кавказский институт-РАНХиГС, г. Пятигорск  
Kuliev Farman Muruvvatoglu, Doctor of Historical Sciences, Professor, Head of the Department of History, Law and Humanities. North Caucasus Institute-RANEPА, Pyatigorsk

Для решения данных задач нужны компетентные, профессионально подготовленные кадры, государственные служащие. И когда общество видит в правительстве, в системе органов государственной власти профессионалов, высокообразованных, умных, грамотных, защищающих интересы государства и народа людей (чиновников), то позитивный имидж государственных служащих возрастает, происходит дальнейшее развитие и укрепление всей системы государственной службы.

Позитивный имидж, положительное общественное мнение, репутация самой государственной власти и ее представителей, сформированная и поддерживаемая в обществе, значительно упрощает и ускоряет продвижение государственных реформ и способствует быстрой реализации государственных преобразований.

При этом не следует забывать, об этом выше было сказано, профессионализм и компетентность являются и в дальнейшем будут важными качествами государственных служащих. Чем успешнее госслужащий сможет применить свои профессиональные качества при решении поставленных задач и возникших проблем, тем выше будет имидж. А его успехи, отмеченные СМИ, будут способствовать росту имиджа госслужащему. Однако, следует отметить и тот факт, что наряду с профессионализмом, для роста позитивного имиджа государственным служащим важны и такие качества, как знание и соблюдение культурных, этических норм. Общественное признание и уважение к госслужащему и к организации, в которой он работает, будет обеспечено в том случае, если при обращении к гражданам будет вести себя вежливо, грамотно отвечать на просьбу гражданина, проявлять уважение и заинтересованность для решения возникших проблем.

Для госслужащего, в особенности для развития позитивного имиджа важен факт владения знаниями, в конкретной области для дальнейшего их применения на практике, а не факт, сколько у него знаний [2].

Ряд исследователей, занимающиеся проблемами имиджа госслужащих, акцентируют внимание на такие сферы и виды профессиональной компетентности, которые способны оказывать большое влияние на процесс становления позитивного имиджа:

- во-первых, профессиональная деятельность. Госслужащий должен на высоком уровне владеть профессиональными компетенциями, а также быть способным проектировать свое дальнейшее профессиональное развитие;

- во-вторых, профессиональное общение. Здесь следует выделить такие сферы, как: а) социальная компетентность, т.е. госслужащий должен владеть навыками совместной, групповой или же корпоративной деятельностью, и б) коммуникативную компетентность, что включает в себя как владение приемами профессионального общения, принятыми в данной профессии, так и социальную ответственность за свой профессиональный труд;

- в-третьих, становление личности госслужащего как профессионала. Для данного вида характерны следующие сферы: а) личностная компетентность - владение приемами личностного самовыражения и саморазвития, средствами противостояния деформациям личности, развития индивидуальности в рамках профессии, готовность к профессиональному росту; б) индивидуальная компетентность – владение приемами самореализации и умение организовать и осуществлять свой труд рационально, не напряженно, эффективно [5].

На современном этапе развития российского общества во многом уровень доверия во взаимоотношениях между властью и обществом, напрямую связаны с эффективностью госслужбы и государственного управления. Образ госслужащего, сложившийся в общественном и групповом сознании, во многом способен замедлить или же, наоборот ускорить реализацию государственных реформ и программ.

С целью организации и осуществлении общественной деятельности, так как деятельность госслужащих непосредственно связана с общением, то ему следует развивать навыки коммуникативные, улучшать профессиональные качества. В случае отсутствия навыков общения или же недостаточном наборе правил общения, взаимодействия с людьми, обществом, то даже высококвалифицированные госслужащие, обладающие навыками и умениями, профессионалы высокого класса, могут попасть в неловкую и трудную ситуацию.

Поэтому необходимо развивать связи с общественностью за счет повышения прозрачности деятельности чиновников. Важно отметить, что все службы по связям с общественностью должны использовать учет и согласование интересов как механизм своего действия (диалог и паритетный пиар) и не должны быть средством одностороннего воздействия на целевую аудиторию (пиар пропагандистского типа) [3]. Из этого можно сделать вывод, что для формирования и развития позитивного имиджа госслужащие должны, наряду с профессиональными навыками и компетенциями, владеть и развитыми коммуникативными компетенциями, манерой хорошего тона общения.

В научной литературе описываются следующие значимые компоненты коммуникативной компетенции: познавательный, личностно-мотивационный и деятельностный, которые могут и призваны оказать позитивное влияние на имидж госслужащего.

Это, прежде всего коммуникативные знания, когнитивный компонент, которые позволяют эффективно общаться государственному служащему в соответствии с целями и условиями профессиональных и межличностных отношений. Когнитивный компонент состоит из правил профессионального поведения, коммуникативных навыков в целом, его этапов, видов, а также действий, которые они совершают,

возможностей и ограничений. Помимо этого, когнитивный компонент может включать знания о степени развития определенных знаний и навыков.

Следующий компонент, индивидуально-мотивационный, состоит не только от индивидуальных характеристик, но и коммуникативной мотивации. Индивидуальные характеристики, составляющие коммуникативный потенциал личности, способность иметь достаточную самооценку, формирование мотивации для профессиональных и коммуникативных решений, а также умение применять полученные знания в профессиональной деятельности, являются основными составляющими этого компонента.

И последний компонент - коммуникативные навыки. Данный компонент включает в себя способность находить оптимальные формы общения с партнерами и коллегами, способность в процессе общения получать вербальные и невербальные сигналы собеседника и управлять ими, способность определять личные характеристики других и действовать в социальных ситуациях.

Возвращаясь более подробно к понятию положительного имиджа должностного лица Российской Федерации, стоит вернуться к ст. 79-ФЗ. 18, в котором описаны требования к должностному лицу и государственному служащему, которые кратко изложены в следующих пунктах:

1. Уважение человеческого достоинства и выражение справедливости по отношению к гражданам;
2. Добросовестное выполнение профессиональных обязанностей;
3. Беспристрастное и нейтральное поведение на работе;
4. Не заниматься какой-либо деятельностью, которая мешает добросовестному исполнению служебных обязанностей;
5. Соблюдение правил передачи служебных данных и др. [1].

Таким образом, можно сделать вывод, что формирование положительного имиджа госслужащих - это сложный процесс, включающий в себя высокий уровень профессиональной компетентности, умение общаться с разными уровнями власти, а также находить общий язык с общественностью. Овладение данными навыками позволят государственному служащему ответственно и достойно выполнять свои обязанности, что поможет улучшить и укрепить его имидж.

#### **список ЛИТЕРАТУРЫ:**

1. Федеральный закон «О государственной гражданской службе Российской Федерации» от 27.07.2004 № 79-ФЗ (последняя редакция).
2. Кирина О.В. Современные тенденции формирования имиджа государственного служащего // Политика, экономика и инновации. – 2017. – № 1. – С. 1-6.
3. Лобанова В.А. Работа управления по связям с общественностью и информации в органах местного самоуправления города Сыктывкара: опыт анализа // Современные научные исследования и инновации. URL: <http://web.snauka.ru/issues/2011/06/666> (Дата обращения: 10.03.2021).
4. Орлова В.Н. Позитивный имидж государственных гражданских служащих как основа развития управленческой культуры // Управленческое консультирование. – 2016. – № 7. – С. 14-18.
5. Политическая имиджология / под ред. А. А. Деркача, Е. Б. Перельгиной и др. М., 2006.

#### **References:**

1. Federal Law "On the State Civil Service of the Russian Federation" dated July 27, 2004 No. 79-FZ (last edition).
2. Kirina OV Modern trends in the formation of the image of a civil servant // Politics, Economics and Innovations. - 2017. - No. 1. - P. 1-6.
3. Lobanova V.A. The work of the public relations and information department in the local self-government bodies of the city of Syktyvkar: the experience of analysis // Modern scientific research and innovations. URL: <http://web.snauka.ru/issues/2011/06/666> (Date of access: 03/10/2021).
4. Orlova V.N. The positive image of civil servants as the basis for the development of managerial culture // Management consulting. - 2016. - No. 7. - P. 14-18.
5. Political imageology / ed. A. A. Derkacha, E. B. Perelygina et al. M., 2006.