

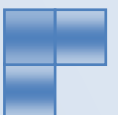
2018  
рік

## ЩОРІЧНИЙ ВСЕУКРАЇНСЬКИЙ КОНКУРС «КРАЩИЙ ДЕРЖАВНИЙ СЛУЖБОВЕЦЬ»

Творча робота учасника III туру щорічного  
Всеукраїнського конкурсу «Кращий  
державний службовець»

Тема: «Побудова позитивного іміджу  
державного службовця»

Кройтор Оксана Василівна  
Начальник відділу культури і туризму  
Крижопільської райдержадміністрації  
Вінницької області



## ЗМІСТ

Вступ.....	3
Основна частина:	
1. Професіоналізм.....	5
2. Самовдосконалення.....	6
3. Спілкування, дипломатичність, грамотність.....	7
4. Використання інформаційних джерел.....	8
5. Індивідуальність.....	9
6. Використання етики державного службовця.....	10
7. Висновок.....	13
8. Література.....	14

**Кожна окрема система чи будь – який індивідум завжди  
потребують змін заради свого розвитку і,  
особливо, змін на краще!**

**Формування позитивного іміджу – це  
фундаментальний крок до позитивних змін,  
отже це - важливо!**

## **Вступ**

Поняття «імідж державного службовця» на даний час є предметом дослідження спеціалістів у галузі соціальної та управлінської психології, теорії організації і загалом методології менеджменту та інших дисциплін, пов'язаних з дослідженням людської діяльності та міжлюдських відносин. Це поняття є ще і важливим засобом побудови зворотного зв'язку в системі державного управління, який дозволяє своєчасно і ефективно здійснювати корекції іміджу влади в різних сферах його вияву і впливу на відносини між державою і суспільством.

Отже, до формування позитивного іміджу державного службовця останнім часом особлива увага. Це й не дивно, оскільки імідж - це у першу чергу образ, уявлення, які виникають у масовій свідомості щодо того чи іншого об'єкта. Саме вони й відображають сприйняття чи несприйняття громадськістю політики, що проводиться у державі, розкривають ставлення громадян до її інституцій.

Державні службовці для більшості громадян є уособленням держави і, залежно від їхнього професіоналізму та сумлінного виконання обов'язків, громадяни оцінюють ефективність державної політики в цілому.

Як свідчать соціологічні опитування, громадськість хоче бачити державну владу гуманною, людяною, щирою, відкритою, такою, що ставить інтереси суспільства понад усе. Такою, якій можна довіряти. Очевидно, що встановлення довіри між громадянами та владою і є однією з найгостріших проблем у сфері управлінської діяльності, а відтак і в процесі формування іміджу влади та її носіїв.

Задля формування позитивного настрою громадськості має бути демонстрація реальної турботи владних структур про своїх громадян. Для «сприйняття» суспільством, влада та її службовці повинні повернутися до населення обличчям і, перш за все, вербально демонструвати свою зацікавленість у ньому; вони мають бути відкриті, прозорі, доступні для дискусій, пропозицій, діалогу, співпраці, мають уникати бюрократичних методів роботи, показуючи натомість демократичний стиль діяльності державних служб.

Процес формування позитивного іміджу повинен здійснюватися цілеспрямовано, а головне - постійно, і основне, через держслужбовця.

В умовах, які склалися сьогодні, державні структури мають гостру потребу у професійній рекламі позитивної характеристики своїх дій і послуг аби презентувати себе суспільству як компетентну структуру, укомплектовану професіоналами, людьми знаючими, креативно та інноваційно мислячими, такими, що мають досвід практичної ефективної діяльності у сфері державного управління, а для цього потрібні нові погляди й підходи.

Вважаю, що дана тема є досить актуальною в умовах сьогодення, в час розвитку комунікацій, інформаційних технологій, ведення та освоєння методів конструктивного діалогу. У даній роботі пропоную розглянути, сформовані мною, основні критерії формування позитивного іміджу державного службовця, як основного особистісного компоненту органу державної влади з метою найбільш успішного впровадження їх у життя задля удосконалення особистості державного службовця та державної влади, підвищення репутації державної служби.

### **Основна частина**

Державний службовець, якщо він є ще і керівником, насамперед має своїм особистим прикладом формувати думку про себе, створюючи імідж свій та структури, яку він очолює. Основні критерії формування позитивного іміджу державного службовця:

## 1. Професіоналізм.

*“Щирість і компетентність дуже сильна комбінація професіоналізму. Чітко визначись, що повинно бути зроблено, і ти знайдеш, як краще здійснити задум. ” Авраам Лінкольн*

Державний службовець – це насамперед, той, який служить своїй державі, отже своєму народові! Він має бути патріотом, керуватись у своїй роботі справедливістю, щирістю і порядністю.

Хороший державний службовець, хороший керівник – це, в першу чергу, професіонал своєї справи.

1. Він повинен володіти законодавчою та нормативно – правовою базою, вміти працювати з документами, часто в пригоді вміння працювати з комп'ютерною технікою, використання новітніх інформаційних технологій, комунікабельність. Керівник - професіонал повинен вміти чітко ставити завдання, а також вчасно і чітко питати про їх виконання, має дотримуватись дисципліни сам і вимагати дисципліни від інших, має дотримуватись свого слова. В його роботі є необхідним та важливим - контроль, логічне мислення, вміння правильно планувати свою роботу, вибудовувати змістовний, лаконічний, чіткий план роботи на рік, щоквартально, помісячно. Керівник повинен уміти розподіляти правильно час.
2. Державний службовець – керівник, має вміло контактувати з різними людьми та колективами, знати психологію людей, психологію їх поведінки.
3. Керівник повинен знати, що рівень його роботи залежить від правильно сформованої ним команди, від правильного вибору фахівців.
4. Професіонал своєї справи повинен бути «в часі» - володіти інформацією щодо удосконалення структурних підрозділів галузі, відслідковувати зміни в законодавчій базі, бути компетентним у різних питаннях.
5. Керівник повинен постійно підвищувати свій професійний рівень, бути комунікабельним. Знати свої сильні та слабкі сторони, свій характер,

контролювати свої емоції, поведінковий баланс. Бути стресостійким, відповідальним, володіти лідерськими якостями.

6. Якщо керівником є людина мистецтва, то він повинен бути професіоналом мистецької сфери, повинен бути творчою особистістю. Володіти музичними здібностями задля аналізу та кориговки репертуару солістів, творчих колективів, читців, режисури сценаріїв різноманітних заходів. Розбиратись в бібліотечній справі. Знати основи навчально – виховного процесу шкіл естетичного виховання.
7. Професіоналізм – це проведення на високому професійному рівні творчих заходів, які пропагують район. Це облік та пропагування творчих майстрів району, його висококультурних історично цінних надбань, його загальної культури, традицій, фольклорних надбань, аматорського мистецтва, пам'яток історії та культури та ін....
8. Дуже потрібним є використання особистісних здібностей в галузі культури.
9. Професіонал своєї справи повинен володіти методами переконання, методами ведення конструктивного діалогу, володіти ораторським мистецтвом, мати вміння формувати та правильно спрямовувати не лише свої думки, дії та вчинки, а і інших людей, вміти правильно вибудовувати та організовувати загалом весь робочий процес.

Показником високоефективної роботи кожної галузі і її керівника, є відзначення їх різноманітними нагородами.

## **2. Самовдосконалення.**

**“ Хто не працює над собою , приречений на деградацію ”**

***Маруяма Кугане***

Людина або підіймається у своєму розвитку вгору, або падає вниз.

Середини немає. Самовдосконалення це:

1. Читання літератури пізнавального та суголосно професійного спрямування, психологічного, юридичного, філософського, історичного формату,

- культурно – мистецького спрямування, політичного та інших спрямувань.
2. Навчання в престижному вузі. Проходження курсів підвищення кваліфікації державних службовців та мистецького спрямування.
  3. Перейняття досвіду, завдяки відвідуванню семінарів, лекцій, концертів, майстер – класів, зустрічей з відомими людьми, завдяки відвідуванню інших країн.
  4. Участь в засіданнях круглих столів, в пізнавальних симпозіумах, пленерах, в науково – практичних конференціях, в нарадах, засіданнях та ін..
  5. Ознайомлення з системою роботи та історичними надбаннями міст, районів та сіл області, а також зарубіжжя.
  6. Написання наукових праць, статей, доповідей, дисертацій.
  7. Заняття спортом, бо має бути гармонія розуму, душі і тіла.

Тема моєї дисертації «Формування морально – психологічного клімату фольклорного колективу». В зв'язку з цим мною було віддруковано 4 наукові статті у різних ВАКовських виданнях.

### **3. Спілкування, дипломатичність, грамотність.**

*«Спілкуючись із людьми, думай не про свою користь, а про користь того, з ким спілкуєшся, і не про те, як ти будеш судити про нього, а як він буде судити про тебе»*

*Л.Толстой*

Одними з **головних функцій** органів державного управління мають бути зусилля, спрямовані на подолання перешкод, які заважають нормальним, дружнім стосункам між чиновником і громадянином. Усі персональні контакти, шляхом розмови, листування або по телефону, повинні здійснюватися настільки просто й увічливо, наскільки можливо.

Недаремно сказано «Заговори, щоб я тебе побачив». Створенню позитивного іміджу державного службовця, яки і кожної людини, сприяє його вміння спілкуватись, його дипломатичність, що вміщує в собі:

1. Володіння іноземними мовами.

2. Досконале володіння своєю рідною мовою, володіння її граматиною.
3. Вивчення психології людей, їхньої поведінки, емоційних реакцій та станів для використання в спілкуванні, заради його ефективності.
4. Постійна опора на дипломатичність в спілкуванні, на повагу до іншого, на рахування з думкою іншого, вміння вислухати, вміння переконати.
5. Важливим є ведення тактовної спокійної розмови, передбачення конфліктності у спілкуванні, використання красивої розмовної лексики, відчуття душевного стану людини, з якою спілкуєшся.
6. Спілкування має мати в основі налагодження контакту з іншим - любов, довіру, відкритість, щирість, толерантність, взаєморозуміння та повагу.
7. При спілкуванні основним є врахування особистісного фактору кожної людини. Потрібно пам'ятати, що кожна людина – це індивідуальність, не схожа на іншу.
8. Для ефективного спілкування є важливим оволодіння ораторським мистецтвом, потрібна постійна робота над собою щодо постійного контролю при свого психічного стану, страху, невпевненості, щодо знищення несприятливих для нормального спілкування факторів.
9. Хороше спілкування – це постійна робота над своїм дикційним апаратом і чіткою вимовою окремих слів і речень, вміння вибудовувати речення і загалом формувати своє спілкування і окремі виступи.
10. Конструктивна співпраця з різними людьми, різними відділами, з різноманітними суб'єктами влади та представниками громадських організацій, це насамперед вміння домовлятися, знаходити спільну мову, «бути на одній хвилі» з тим, з ким спілкуєшся.

#### **4. Використання інформаційних джерел.**

*«Хто володіє інформацією, той володіє світом»*

*Уїнстон Черчіль*

Основним напрямком діяльності для створення належного іміджу є



робота із засобами масової інформації, інформаційні – комунікативні відносини з підприємствами, установами, організаціями, партіями, рухами, фондами, із місцевими органами управління, з інвесторами, з громадськістю в цілому.

Завдяки інформаційним джерелам ми рекламуємо те, що нами зроблено для людей і задля людей, що зроблено певною галуззю і для галузі, що зроблено певною особистістю та якою є та чи інша особистість, організація чи структура. Інформаційне джерело – це певна характеристика, певна думка, а отже формування іміджу.

Використання інформаційних джерел – це:

1. Постійна співпраця з редакціями районних та обласних газет, з телерадіокомпаніями, а отже від друкування різноманітних статей, давання інтерв'ю, фіксація виступів і передання їх в маси.
2. Виступи на зібраннях, колегіях, конференціях, в школах, в сільських громадах, в управлінні культури.
3. Написання наукових праць, статей, доповідей, дисертацій.

#### **4. Індивідуальність.**

*«Завжди будь першосортним собою, а не другосортним кимсь іншим»*  
*Джуді Гарленд*

Індивідуальність – це:

1. Вміння бути самим собою прибудь – яких обставинах.
2. Розвиток лідерських якостей.
3. Постійна робота над своїми слабкими і сильними сторонами, над своїм мисленням, розумовими здібностями, над своїми рисами характеру, постійно вивчаючи реакції характеру.
4. Любов робить тебе красивішим у всьому. Постійна робота над розвитком в собі любові до людей, вміння зосередитись на гарних якостях людини, бачити в ній красиве, адже кожна людина, за трактуваннями відомих філософів, індивідуальна, і прийшла вона в цей світ не сама, її створила сила Вищого Я, отже в кожній людині існує це Вище Я.
5. Постійна робота над поповненням життєвої енергії із - за застосуванням

медитацій, психологічних технік, використання позитивної думки та переконань.

6. Це вироблення в собі харизми. Харизма – це коли людина, ніби світиться із своєї внутрішньої сторони, вона ніби говорить душею. Її очі «горять», вона ніби розмовляє душею, вона відкрита, вражає простотою і щирістю.
7. Розвиток творчих здібностей: оволодіння технікою сольного співу, володіння грою на інструменті, декламування віршів, ведення концертних та інших програм та заходів та ін..
8. Використання креативності, неординарності, непередбачуваності в організації робочого процесу, в спілкуванні з людьми.
9. Це особистісна, вироблена саме по своїм переконанням, принциповість, особиста думка, впевненість, наполегливість, сила волі.
10. Це розвиток вміння терпіти, розвиток спокою, беземоційності.
11. Це розвиток психосоматичних здібностей. Вміння зосереджуватись на позитиві, володіти методами викиду негативної енергії та ін..
12. Свій особистісний стиль одягу.

## **5. Використання етики державного службовця.**

У кожній державній структурі, в кожному колективі бажано б затвердити Програму формування позитивного іміджу, або Програму етики поведінки службовців. Адже упродовж останніх років усе більше професійна етика сприймається як суспільна необхідність. Суспільство вимагає, аби дії та поведінка державних службовців були бездоганні: гарна мова, ввічливість з людьми, з колегами, правильність ведення розмови, дотримання усіх вимог працівника, порядний одяг .

В деяких з країн існує свій, розроблений особисто кодекс поведінки з людьми, існує обов'язкове тестування з етики усіх співробітників виконавчої гілки влади (США), проводяться спеціалізовані навчання, тренінги, відео - ресурси по етикету та етиці(Естонія), знання кодексу етики та антикорупційних положень – частина щорічної оцінки діяльності держслужбовців (Данія)

Сьогодні, у нас в Україні, правила етичної поведінки ґрунтуються на положеннях Конституції України, ЗУ «Про запобігання корупції», «Про державну службу», Правилами внутрішнього розпорядку для працівників адміністрацій, як у нас в районі, регулюються і іншими нормативно – правовими документами.

Етика – наука, що вивчає мораль. Кожен держслужбовець просто зобов’язаний дотримуватись високо – моральної етичної поведінки.

### **Загальні обов’язки державного службовця**

1. Державні службовці при виконанні посадових обов’язків повинні діяти лише на підставі, в межах законодавства.

2. Зобов’язані своєчасно і точно виконувати рішення державних органів, накази (розпорядження), доручення керівників, надані на підставі та у межах повноважень, передбачених законами України.

3. Повинні сумлінно, компетентно, результативно і відповідально виконувати свої посадові обов’язки, проявляти ініціативу, а також не допускати ухилення від прийняття рішень та відповідальності за свої дії та рішення.

4. Під час виконання своїх посадових обов’язків зобов’язані неухильно дотримуватись загальновизнаних етичних норм поведінки, бути доброзичливими та ввічливими, дотримуватись високої культури спілкування, з повагою ставитись до прав, свобод та законних інтересів людини і громадянина, не проявляти свавілля або байдужість до їхніх правомірних дій та вимог.

Повинні запобігати виникненню конфліктів у стосунках з громадянами, керівниками, колегами та підлеглими.

5. Зобов’язані виконувати свої посадові обов’язки чесно і неупереджено, незважаючи на особисті ідеологічні, релігійні або інші погляди, не надавати будь-яких переваг та не виявляти прихильність до окремих фізичних чи юридичних осіб.

6. Мають шанувати народні звичаї і національні традиції, використовувати державну мову.

7. Одяг державних службовців повинен бути офіційно-ділового стилю і

відповідати загальноприйнятим вимогам пристойності.

8. Державні службовці повинні поважати приватне життя інших осіб.

9. Державному службовцю заборонено у будь-який спосіб використовувати своє службове становище в політичних цілях.

10. Забороняється використовувати свої повноваження або своє службове становище в особистих (приватних) інтересах чи в неправомірних особистих інтересах інших осіб.

11. Службовці не повинні допускати, у тому числі поза державною службою, дій і вчинків, які можуть зашкодити інтересам держави чи негативно вплинути на репутацію державного службовця

12. Забороняється розголошувати персональні дані фізичних осіб, конфіденційну та іншу інформацію з обмеженим доступом.

### **ПРАВИЛА внутрішнього службового розпорядку для державних службовців Крижопільської райдержадміністрації:**

1. Державні службовці у своїй роботі повинні дотримуватись принципів професійності, принциповості та доброзичливості, дбати про свою професійну честь і гідність.

2. Повинні уникати нецензурної лексики, не допускати підвищеної інтонації під час спілкування. Неприпустимими є прояви зверхності, зневажливого ставлення до колег та громадян.

4. Повинні дотримуватися взаємоповаги, ділового стилю спілкування, виявляти принциповість і витримку.

Обов'язковими в етикеті є ввічливість та хороші манери.

Потрібно завжди пам'ятати про:

- етикет вітань
- етикет телефонної розмови
- етикет користування службовим телефоном
- етикет одягу
- етикет користування столовими приборами та ін.

## **Висновок**

Все має тенденцію змінюватись, але важливо щоб усе, що стосується особливо органів державної влади, окремого державного службовця змінювалось на краще, адже від цих змін залежить стан громадської думки, стан довіри до влади, стан позитивного іміджу заради добробуту нашої держави. Тому є велика потреба в оволодінні основними критеріями формування позитивного іміджу, створення позитивної громадської думки про владу.

Сьогодні, коли методи впливу на громадську думку стали різноманітними й витонченими, запрошення досвідчених фахівців для постійних консультацій, а то й на високі посади в урядовому апараті, постійна робота над удосконаленням фахівців і удосконаленням їх мислення, поведінки, професійних якостей, вміння спілкуватись і створювати свій позитивний імідж заради суспільства, стали необхідністю і це є не менш пріоритетним завданням, аніж, скажімо, подолання кризових явищ в економіці держави.

З вищевикладеного зрозуміло, що належне цілеспрямоване формування позитивного іміджу, володіння його методами становлення, акумулює в собі досить багатогранний професійний рівень фахівця, який передбачає знання теорії управління, психології, соціології, політології, юриспруденції, етики, дипломатії, а також навичок журналіста, акумулює в собі вміння просто і зрозуміло пояснити всі проблеми у формуванні громадської думки, формуванні довіри до себе!

Вважаю, що побудову іміджу, назвемо її технологією завоювання довіри, сьогодні потрібно розглядати як важливий фактор позитивних змін. «Історію людства - за словами американського державного діяча Д.Ейзенгауера - визначає не випадок, а рішення, які приймають люди.» Саме вони є основним важелем розвитку держави. Адже розумна, багата і сильна саме та держава, в якій все робиться людиною (владою) заради людини.

Дбати про людей понад усе, рахуватися з їхньою думкою, створювати належний матеріальний рівень їхнього життя, бути відкритим, людяним. справедливим, це означає викликати довіру, викликати позитивну думку про

себе, а там де є позитивна думка, там є і належний імідж не лише окремого державного службовця, державного органу управління, а і загалом всієї держави! Ото ж дбаймо про свій імідж!

### **Список використаних джерел.**

1. Дипак Чопра . О любви. Духовные уроки на пути к истинной любви. – София, 2016.
2. Дипак Чопра. Семь духовных законов успеха. – София, 2017.
3. Серант А. Організація зв'язків з громадськістю в державних установах // Вісн. УАДУ. — 2000. — №2.
4. Блажнов Є.А. Public Relations. Запрошення у світ цивілізованих ринкових і суспільних відносин. - М: Спадщина, 1999.
5. Далай – лама. Книга радости. Как быть счастливым в меняющемся мире. – Манн. Иванов и Фербер, 2018.
6. Патрік Ленсіоні. П'ять вад у роботі команди. – Клуб Сімейного Дозвілля, 2017.
7. Патрік Ленсіоні. Ідеальний командний гравець. Як розпізнати три основних якості. - Клуб Сімейного Дозвілля, 2017.
8. Роберт Грін. 48 Законів Влади. – Клуб Сімейного Дозвілля, 2016.
9. Коллін Тіплінг. Техніки радикального прощення. – 2016.
10. Дейл Карнегі. Ряд книжних видань.
11. Джон Коттер. Наш айсберг тает. Как добиться результата в условиях изменений. – Альпина Бизнес Букс, 2012.
12. Майкл Ташмен . Победить с помощью инноваций. – Альпина Диджитал, 2014.
13. Робин Стюарт – Котце . Результативность. Секреты эффективного поведения.- Альпина Диджитал, 2012.
14. Стивен Р.Кови. Семь навыков высокоэффективных людей. Возврат к этике характера - Клуб Семейного Досуга, 2014.
15. Джим Рон. Витамины для ума. – София, 2003.

**Відео:** Радислав Гандапас. Умение выступать публично.