

## КОМУНІКАЦІЙНІ МЕХАНІЗМИ ФОРМУВАННЯ ПОЗИТИВНОГО ІМІДЖУ ОРГАНІВ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ

### COMMUNICATION MECHANISMS FOR FORMATION OF POSITIVE IMAGE OF PUBLIC GOVERNMENT BODIES

УДК 351.327

DOI: <https://doi.org/10.32843/infrastruct49-17>**Боковець В.В.**

д.е.н., професор кафедри менеджменту та адміністрування  
Вінницький торговельно-економічний інститут  
Київського національного торговельно-економічного університету

**Ласий Т.П.**

студент  
Вінницький торговельно-економічний інститут  
Київського національного торговельно-економічного університету

**Bokovets Viktoriia**

Vinnitsia Institute  
of Trade and Economics  
Kyiv National University  
of Trade and Economics

**Lasyj Taras**

Vinnitsia Institute  
of Trade and Economics  
Kyiv National University  
of Trade and Economics

У статті розглянуто проблему іміджу органів публічного управління, які можуть бути наслідки негативного іміджу влади та як рівень довіри населення впливає на формування позитивного іміджу органів державної влади. Розглянуто питання, як можна поліпшити взаємодію влади та громадськості для підвищення авторитету влади. Проаналізовано особливості комунікативної культури, її важливість та на що слід звернути увагу представникам органів публічного управління для підвищення комунікативних навичок. Визначено потребу в підвищенні професійності представників владних структур та представлено, якими якостями повинен володіти державний службовець в умовах сьогодення для створення позитивного іміджу органів державної влади. Розглянуто роль позитивного іміджу як одного з пріоритетних напрямів розвитку публічного управління для поліпшення якості життя українського суспільства та зростання взаєморозуміння влади та громадян.

**Ключові слова:** публічне управління, позитивний імідж органів державної влади, комунікація, державні службовці, комунікативна культура, професійно-мовленнєва комунікація.

В статті розглянуто проблему іміджу органів публічного управління, якими

могут быть последствия негативного имиджа власти и как уровень доверия населения влияет на формирование положительного имиджа органов государственной власти. Рассмотрены вопросы, как можно улучшить взаимодействие власти и общественности для повышения авторитета власти. Проанализированы особенности коммуникативной культуры, ее важность и на что следует обратить внимание представителям органов публичного управления для повышения коммуникативных навыков. Определена потребность в повышении профессионализма представителей властных структур, представлено, какими качествами должен обладать государственный служащий для создания положительного имиджа органов государственной власти. Рассмотрена роль положительного имиджа как одного из приоритетных направлений развития публичного управления для улучшения качества жизни украинского общества и роста взаимопонимания власти и граждан.

**Ключевые слова:** публичное управление, положительный имидж органов государственной власти, коммуникация, государственные служащие, коммуникативная культура, профессионально-речевая коммуникация.

*The article considers the problem of the image of public administration bodies and what may be the consequences of a negative image of the government and how the level of public confidence affects the formation of a positive image of public authorities. It is also stated that in today's conditions the creation of closer ties between the authorities and the population is of particular importance to the public. The question of how to improve the interaction between the government and the public to increase the authority of the government is considered. Peculiarities of communicative culture, professionalism of representatives of power structures are analyzed. Important components of the effective image of public authorities and local governments are indicated. as the level of public confidence in them, the charisma of government leaders, the ability to take responsibility for decisions, internal and external components of the process of positioning authorities, the ability to present their activities, the personal factor, developed communication skills. It is emphasized that a sufficient level of communicative culture of a civil servant is of special importance for the formation of a positive image of public authorities, but there is a problem of communication between the government and the public. The main tools of public relations are contacts with the press, building a reputation, corporate communications, meetings of company representatives with consumers and consulting. Also, the problem of interaction with the population is due to the imperfection of the existing system of training and retraining of public administration representatives in the professional speech context. It is stated that the effective development of all necessary skills in civil servants will contribute to the rapid formation of a positive image, as well as significantly affect the solution of many problems, which will give a strong impetus to the development of our state. The role of a positive image as one of the priority areas of public administration development for improving the quality of life of Ukrainian society and increasing the relationship between government and citizens is considered.*

**Key words:** public administration, positive image of public authorities, communication, civil servants, communicative culture, professional speech communication.

**Постановка проблеми.** Створення позитивного іміджу органів публічного управління є дуже важливим питанням і вимагає від органів влади особливого підходу до його вирішення. Позитивний імідж є одним із найбільш важливих в економічному, соціальному та політичному житті українського народу. Однак на сучасному етапі розвитку нашої держави постала серйозна проблема недовіри населення владним структурам. Недовіра громадян України, насамперед, пояснюється невиконанням обіцянок, виявленням порушень законів представниками органів влади. Це також пояснюється тим, що вимоги громадян до ефек-

тивності роботи державних службовців та якості надання ними послуг зростають. Не меншу роль у сучасному демократичному суспільстві у питаннях недовіри до органів влади відіграють моральні вчинки, значущість яких значно зросла.

Саме тому виникла потреба у підвищенні довіри громадян до органів публічного управління шляхом формування позитивного іміджу. Досягнення високого рівня довіри громадян до органів державної влади вплине на підвищення рівня взаємодії та взаєморозуміння громадського суспільства і держави, зросте стабільність соціально-політичної ситуації в країні, поліпшиться якість

роботи всього суспільства. Рівень досягається за рахунок професіоналізму управлінської еліти, висококваліфікованих працівників владних структур, які володіють усіма необхідними знаннями та навичками, мають високий рівень культури, здатні професійно комунікувати з громадянами.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Значний внесок у вивчення та дослідження питань, що стосуються формування позитивного іміджу органів публічного управління, зробили такі українські вчені, як: М. Канавець, Д. Дзвінчук, В. Мартиненко, С. Телешун, В. Толкованов, Ю. Шаров, В. Удовиченко, Н. Протасова, Т. Пахомова, О. Руденко, Пухтинський, С. Серьогін, М. Тертичка, В. Олуйко, Н. Нижник, М. Білинська, В. Мамонова, Ю. Ковбасюк, В. Князев, Н. Гончарук, В. Гошовська, Т. Василевська, М. Білинська, В. Бакуменко, В. Авер'янов, В. Андрущенко, Г. Атаманчук та ін.

Особливого значення набуває дослідження питання щодо формування іміджу органів публічного управління у зв'язку з реформами, що відбуваються в країні, тому виникає потреба у проведенні нових досліджень та пошуку інструментів досягнення позитивного іміджу органів влади.

**Постановка завдання.** Метою дослідження є визначення особливостей формування позитивного іміджу органів публічного управління для поліпшення взаємодії та комунікації між органами влади та громадськістю.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Наявність позитивного іміджу в органах державної влади є одним із найважливіших напрямів діяльності держави в умовах інформаційного суспільства. Поняття «імідж» походить від латинського *imago*, що пов'язане з латинським словом *imitari*, тобто імітувати, створювати образ [1]. Отже, якщо розглядати імідж державного службовця, то це означає розглянути його зовнішній вигляд, манери поведінки, уміння правильно розмовляти тощо.

Учені, що досліджують сутність іміджу, звертають увагу на його об'єктивну зумовленість, що створюється на деяких властивостях масової свідомості, але на передусім на вплив на неї соціальних стереотипів.

Стереотипи виявляються у вигляді стійких, емоційно забарвлених, спрощених моделей об'єктивної реальності, певних оцінок, суджень, що набувають форми понять і здатні викликати у людей почуття симпатії або антипатії, які асоціюються з набутим ними досвідом [7, с. 95]. Часто буває так, що стереотипи призводять до неправильного формування в особи бачення того чи іншого явища, оскільки такого роду бачення є примітивним та поверхневим.

Імідж можна назвати цілісним зібранням уявлень, які утворюються з великої кількості елементів. Одним із таких елементів є професіоналізм публічних управлінців. Разом із тим професіоналізм – це передусім здатність державного службовця визна-

чати з урахуванням умов і реальних можливостей найбільш ефективні шляхи та способи реалізації поставлених перед ними завдань у межах нормативно визначених повноважень [3].

Будь-який державний службовець повинен відповідати вимогам професійної кваліфікації, оскільки його обов'язки мають фахову спрямованість, тому публічний управлінець має отримати вищу освіту за спеціальністю для виконання покладених на нього функціональних обов'язків.

Обов'язками державних службовців є вміння відбирати, аналізувати інформацію, захищати гідність і права людей, аналізувати всю необхідну інформацію, використовувати тактики, без яких неможливо вирішити завдання і потреби людини та держави. Для розвитку професійних умінь та навичок персоналу публічного управління потрібно постійно працювати над собою, проходити тренінги, курси підвищення кваліфікації, відвідувати різні фахові конференції та інші заходи, що спрямовані на зростання професіоналізму державних службовців. Однак слід розуміти, що для сучасного державного службовця важливо не лише володіти інформацією та мати потрібні знання, а й уміти ефективно діяти в різних ситуаціях.

Великий вплив на формування позитивного іміджу публічних органів має самоосвіта державного службовця. На нашу думку, слід приділяти велику увагу розвитку поняття «самоосвіта», оскільки сьогодні в державній службі запроваджують типовий європейський принцип безперервного навчання на протязі всього професійного життя.

Велике значення для створення позитивного іміджу органів влади мають внутрішні комунікаційні процеси, які існують усередині самого органу влади. Насамперед, це зумовлено тим, що, як зазначає Г. Даулінг, «коли співробітники не відчують поваги до своєї організації, це може отруїти робочу атмосферу та деморалізувати персонал, який надає послуги. У разі якщо вони поважають свою організацію, то багато хто з них готовий надати їй усіляке сприяння. Ставлення співробітників може безпосередньо впливати на те, як сторонні люди сприймають організацію» [2, с. 37].

Незважаючи на те що наведене твердження передусім стосується маркетингової політики в комерційних організаціях, воно має пряме відношення й до державного управління.

У цілому можна виділити основні проблеми, які заважають формуванню позитивного іміджу влади на даному етапі:

- недбале та нерідко некультурне ставлення державних службовців до споживачів адміністративних послуг (проблеми ведення діалогу та дотримання етичних норм);
- низька якість послуг;
- відсутність прозорості у діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування

(невміння державних службовців у режимі пресконференцій, пленарних засідань, громадських слухань тощо ефективно інформувати громадян про діяльність державних інституцій);

– неефективність рішень, що приймаються [4, с. 71].

Часто науковці зазначають, що державні службовці повинні мати у своєму арсеналі певні професійні та особисті риси, які становлять основу їхнього іміджу, а саме: активність, динамізм, компетентність, гуманізм, працьовитість, наполегливість, тактовність, послідовність, уміння видко реагувати, дисциплінованість, толерантність, впливати на людей справою, словом і зовнішньою привабливістю.

Важливо правильно та вдало презентувати суспільству органи публічного управління як компетентні структури, які відповідають усім вимогам, мають досвідчений та професійний персонал, здатний ефективно та вчасно виконувати всі обов'язки, що покладені на нього, усе це формує або поліпшує імідж владних структур.

Діяльність органів державної влади повинна базуватися на відкритості та прозорості, бути доступною для діалогу, співпраці, дискусії, пропозицій. Одним із засобів досягнення позитивного іміджу органів публічного управління є підзвітність та інформування населення про те, що планується зробити та що вже є в наявності, як приймаються рішення, їх мотиваційні підстави, перспективи діяльності та засоби досягнення поставлених цілей.

Важливими складниками ефективного іміджу органів державної влади та органів місцевого самоврядування є рівень довіри до них із боку громадськості, харизматичність керівників органів влади, здатність нести відповідальність за прийняті рішення, внутрішній і зовнішній складники процесу позиціонування органів влади, здатність до презентації своєї діяльності, особистісний фактор, розвинені комунікативні здібності тощо [7, с. 96–97].

Особливе значення для формування позитивного іміджу органів державної влади має достатній рівень комунікативної культури у державного службовця, але, на жаль, як ми можемо побачити, існує проблема комунікації влади з громадськістю. До головних інструментів зв'язків із громадськістю належать контакти з пресою, створення репутації товару, корпоративні комунікації, зустрічі представників компанії зі споживачами та консультування [6, с. 191]. Також проблема взаємодії з населенням зумовлена недосконалістю існуючої системи підготовки та перепідготовки представників органів публічного управління у професійно-мовленнєвому контексті.

Для поліпшення рівня професійно-мовленнєвої комунікації державних службовців доцільно:

а) розробити державну програму підготовки державних службовців до професійно-мовленнєвої комунікації. Головна увага у програмі повинна приділятися:

– вдосконаленню засобів, форм та методів професійного навчання державних службовців професійно-мовленнєвій комунікації;

– визначенню рівня готовності державних службовців до відповідної діяльності;

– розробленню моделі особистісно-мовленнєвого розвитку працівників органів державного управління;

б) вдосконалити програми окремих дисциплін вищих навчальних закладів України, що здійснюють підготовку державних службовців, у контексті розвитку їхніх професійно-мовленнєвих якостей [4, с. 72]. Саме тому особливого значення набувають політичні комунікації як важливий засіб підвищення ефективності публічного управління, що має визначальний вплив на процеси демократизації політичної системи країни у цілому [5, с. 434].

Створення позитивного іміджу влади можна розглядати як цілеспрямоване його формування з урахуванням усіх потреб населення. Якщо влада не працюватиме цілеспрямовано над формування свого позитивного іміджу, то у громадян може виникнути уявлення, яке не відповідає як бажаному, так і реальному образу органів державної влади.

Загалом усе вищезазначене сприятиме утворенню розвинутої культури комунікації органів публічного управління з громадськістю, що в підсумку вплине на створення бажаного позитивного іміджу органів влади та дасть змогу вирішувати питання, що стоять перед державою, а саме:

– підвищить рівень підтримки громадян у важливих соціально-політичних питаннях щодо реформ;

– значно посилиться ефективність діяльності органів публічного управління, що сприятиме активному впровадженню інновацій у систему управління;

– утворить зворотний зв'язок між владою та населенням;

– сприятиме формуванню довіри та впевненості у діях державної влади.

Таким чином, взаємодія влади та громадян, що забезпечується використанням сучасних комунікативних технологій, повинна забезпечити подолання негативних явищ у сфері публічного управління і сприяти гармонізації відносин між державою й суспільством [5, с. 435].

**Висновки з проведеного дослідження.** У сфері публічного управління дедалі більшого значення набуває встановлення більш тісного зв'язку між владними структурами та громадськістю. Зростання довіри до влади є важливим актуальним питанням нашого часу, зумовлено це тим, що високий рівень довіри може існувати лише за позитивного іміджу органів публічного управління. Сформувати позитивний імідж державної влади можливо тільки за умови, коли влада подолає недовіру населення до своєї діяльності. Імідж органів влади формується завдяки професіона-

лізму представників влади, їхнім моральним якостям та відповідності вимогам.

Певною мірою проблеми, пов'язані з формуванням позитивного іміджу, стосуються недостатнього рівня комунікативної культури державних службовців. Сьогодні професійно-мовленнєва комунікація публічного управлінця має велике значення, що цілком зрозуміло, оскільки для нормального розвитку держави повинна бути взаємодія між представниками влади та громадянами. Ефективний розвиток усіх необхідних навичок у державних службовців сприятиме стрімкому формуванню позитивного іміджу, а також суттєво вплине на вирішення багатьох проблем, що дасть сильний поштовх розвитку нашої держави.

#### БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Бусел В.Т. Великий тлумачний словник сучасної української мови. Київ ; Ірпінь : Перун, 2003. 1440 с.
2. Даулінг Г. Репутація фірми: создание, управление и оценка эффективности. Москва : Имидж контакт, 2003. 368 с.
3. Державне управління : курс лекцій / за заг. ред. Д.І. Дзвінчука. Івано-Франківськ : Місто НВ, 2012. 616 с.
4. Малик І.Ю. Формування іміджу влади через виток комунікативної культури державних службовців. *Механізми державного управління. Інвестиції: практика та досвід*. 2009. № 22. С. 69–72.
5. Боковець В.В., Махначова Н.М., Семенюк І.Ю. Роль публічних комунікацій в демократизації суспільства. *Подільський науковий вісник*. 2020. № 2(14). С. 15–20.
6. Боковець В.В. Імідж як основа успішного функціонування підприємства. *Соціально-політичні, економічні та гуманітарні виміри європейської інтеграції України* : зб. наук. пр. VII Міжнар. наук.-практ. конф., м. Вінниця, 5-7 червня 2019 р. Вінниця, 2019. Ч. 1. 318 с.
7. Щербак Н.В. Формування позитивного іміджу органів державної влади та органів місцевого само-

врядування в умовах модернізації публічного управління в Україні. *Право та державне управління*. 2016. № 1(22). С. 94–99.

#### REFERENCES:

1. Busel V.T. (2003) Velykyj tлумachnyj slovnyk suchasnoi' ukrai'ns'koi' movy [Large explanatory dictionary of the modern Ukrainian language]. Kyiv; Irpin: Perun. (in Ukrainian)
2. Dowling G. (2003) Reputacija firmy: sozdanie, upravlenie i oцenka jefektivnosti [Reputation of the firm: creation, management and evaluation of effectiveness]. Moscow: Image contact. (in Russian)
3. Dzvynchuk D.I. (ed.) (2012) Derzhavne upravlinnja [Public administration]. Ivano-Frankivsk: City of NV. (in Ukrainian)
4. Malik I.Y. (2009) Formuvannja imidzhu vlady cherez vyток komunikatyvnoi' kul'tury derzhavnyh sluzhbovciv [Formation of the image of power through the source of communicative culture of civil servants. Mechanisms of public administration: Investments: practice and experience], no. 22, pp. 69–72.
5. Bokovets V.V., Makhnachova N.M., Semenyuk I.Y. (2020) Rol' publichnyh komunikacij v demokratyzacii' suspil'stva [The role of public communications in the democratization of society]. *Scientific and practical journal "Podolsk Scientific Bulletin"*, no. 2(14), pp. 15–20.
6. Bokovets V.V. (2019) [Image as a basis for successful operation of the enterprise: coll. Science. etc. VII International. scientific-practical conf. "Socio-political, economic and humanitarian dimensions of Ukraine's European integration", Vinnytsia, June 05-07. 2019. Vinnytsia, 2019. Part 1. 318 p.
7. Scherbak N.V. (2016) Formuvannja pozytyvnogo imidzhu organiv derzhavnoi' vlady ta organiv misceвого samovrjaduvannja v umovah modernizacii' publichnogo upravlinnja v Ukraїni [Formation of a positive image of public authorities and local governments in the modernization of public administration in Ukraine]. *Law and public administration*, no. 1(22), pp. 94–99.