

Л.М. Сергєєва,
к.держ.упр., доцент кафедри державної
кадрової політики ХарРІ НАДУ

СЛУЖБОВИЙ ЕТИКЕТ ТА ІМІДЖ ЯК СКЛАДОВІ КУЛЬТУРИ УПРАВЛІННЯ ДЕРЖАВНОГО СЛУЖБОВЦЯ

Розглянуто етикет та імідж державного службовця як складові культури управління. Доповнено принципи службового етикету та запропоновано визначення поняття службового етикету державного службовця.

Ключові слова: державна служба, культура управління, загальна культура, культура поведінки, принципи, професійна культура, службовий етикет, імідж.

В українській науковій літературі останнім часом багато публікацій стосуються культури управління. Досліджується сутність, поняття, розглядаються складові культури управління, її вплив на прийняття управлінських рішень, роль і місце у сфері державної служби. Культура управління має низку особливостей, які відрізняють її від усіх інших видів і форм культури:

по-перше, управлінська культура – це характеристика суб'єкта управління, який досить суттєво впливає на всі параметри об'єкта, тобто на все суспільство;

по-друге, управлінську культуру поєднують з управлінською поведінкою;

по-третє, модель культури управління об'єднує такі напрямки: систему управління, організаційну складову та структурну будову, субкультури;

по-четверте, до складу культури управління відносять загальну культуру (зовнішнього вигляду, поведінки, мови тощо), а також професійну, правову, економічну, організаційну, технічну та ін. [2, с.146].

Управлінську культуру можна розглядати у двох інтерпретаціях: як сукупність норм, цінностей, стандартів поведінки, прийнятих у деякій організації; як способи і методи здійснення управлінських операцій, службовий етикет, правила поведінки службовців у суспільстві [3]. Культура управління – сукупність знань, умінь, досвіду і навичок суб'єкта управління,

якою забезпечується певний рівень майстерності й результативності управлінських дій. Виходячи з цього можна зазначити, що культура управління частково зводиться до ділової етики, етикету, культури спілкування, іміджу.

Криза українського суспільства і державності призвела до серйозних духовних та моральних наслідків в усіх сферах, у тому числі і в державній службі. Негативні процеси, які торкаються духовної сфери, гостро зачіпають її етичний бік, що є однією зі складових культури управління державного службовця. В уяві людей державний службовець – це не просто спеціаліст, це – людина, яка виступає від імені держави [1]. Поведінка державного службовця, незалежно від того, до якого виду державної служби належить його посада, ставлення його відношення до справи, до громадян, його мова, зовнішній вигляд формують не тільки його власний авторитет, але й авторитет тієї служби, яку він уособлює, і держави.

Культура управління характеризує рівень якості управлінських послуг, які надаються державними службовцями. Такі явища, що мають місце останнім часом, як непослідовність дій Кабінету Міністрів України чи Секретаріату Президента України, недосконалість чинного законодавства, як наслідок неякісної роботи Верховної Ради України, прояви корупції, хабарництва тощо є свідченням низького рівня культури управління. У результаті такої "діяльності" в населення формується стереотип державної служби (так званих чиновників), яка створюється лише для підтримки влади, а не для задоволення потреб населення.

Взаємовідносини між державними службовцями і споживачами управлінських послуг мають багато форм і методів здійснення. Це – ділова бесіда, ділове листування, факси, телеграми, офіційні та неофіційні зустрічі, прийоми, презентації, які вимагають формування відповідного іміджу, знання правил етикету та культури ділового спілкування. Управлінська культура державних службовців включає й уважне, зацікавлене ставлення до потреб і запитів населення. Атмосфера доброзичливості, поваги до людей повинна

панувати в кожній установі, у кожному відділі. Складовою культури працівників державної служби є своєчасне реагування на звернення громадян, правильне оформлення відповідей на письмові звернення, а також знання державної мови України та вміння користуватися нею (мовою) на високому професійному рівні.

Для ефективного виконання державних завдань сьогодні недостатньо бути професійно підготовленим працівником, мати необхідні знання й достатній досвід роботи, необхідно також уміти встановлювати ділові стосунки зі споживачами управлінських послуг та не допускати упередженості чи перевищення службових повноважень. Іншими словами, професійного успіху досягає той працівник органів влади, який не тільки сумлінно виконує службові обов'язки, а й забезпечує підхід до справи відповідно до морально-етичних вимог державної служби. Тому позитивний імідж, відданість справі, дотримання службового етикету та дисципліни – це ті мета і результат, до яких прагне кожний працівник, уповноважений на виконання завдань і функцій держави, і колектив державної служби в цілому. Їхнє досягнення потребує особливої турботи про професійну компетентність і етику службовців, рівень їхніх фахових знань та етичних переконань, розуміння етичних вимог і здатність до моральної службової поведінки. Тому питання етикету й іміджу державних службовців потребують постійного вдосконалення та дослідження, що і стало метою цієї статті.

Етикет (від фр. *etiquette*) – це встановлений порядок поведінки де-небудь. Це найбільш поширене визначення етикету. Культура поведінки – вчинки і форми спілкування людей, засновані на моральності, естетичному смаку і дотриманні визначених норм і правил [4, с. 103]. Службовий (діловий) етикет – важлива частина професійної діяльності державного службовця, яку необхідно постійно вдосконалювати. На жаль, дуже часто державні службовці не надають серйозного значення цим аспектам своєї діяльності, тому ми стаємо свідками неетичної поведінки, хамства, бездушності, безвідповідальності тощо.

Правила етикету, одягнені в конкретні форми поведінки, вказують на єдність двох його сторін: морально-етичної та естетичної. Перша – це вираження моральної норми: люб’язної турботи, поваги, захисту тощо. Друга – естетична, свідчить про красу, добірність форм поведінки.

Службовий етикет державного службовця можна визначити як сукупність найбільш доцільних правил поведінки, які поліпшують стосунки між людьми у процесі їхньої професійної співдіяльності, спрямованої на виконання завдань і функцій держави.

Основу етикету державного службовця складають загальні принципи, які прийнято та яких дотримуються в усьому світі. Це принципи: гуманізму, доцільності дій, естетичної привабливості поведінки та поваги до традицій своєї держави та держав, із представниками яких державному службовцеві доводиться вступати в ділові контакти [5, с. 118]. З огляду на вимоги до загальної та управлінської культури, правила службового етикету мають бути доповнені такими принципами:

- пунктуальності, (виконувати все своєчасно). Тільки поведінка службовця, яка відрізняється своєчасним виконанням, є нормативною. Спізнення заважають роботі та є ознакою того, що на такого службовця не можна покластися. Цей принцип розповсюджується на всі завдання, які виконує державний службовець;

- доброзичливості та привітності. Але ж це не означає, що слід товаришувати з кожним, с ким доводиться спілкуватися по службі;

- уваги до оточуючих, яка має розповсюджуватися не тільки на керівників, співробітників, а також на підлеглих та споживачів управлінських послуг. Слід поважати думку інших, дослуховуватися до критики та порад колег, керівництва, підлеглих а також відвідувачів;

- впевненості в собі, яка не повинна підмінити скромність;

- конфіденційності (не говорити зайвого). Деяка інформація, наприклад, зобов’язання державних службовців щодо фінансового характеру, особливостей функціонування деяких сфер державної служби (спеціалізована

державна служба) не повинна бути розголошена. Не слід передавати почуте від колеги або керівника про їхню діяльність чи особисте життя;

– грамотності (правильне володіння усною та письмовою мовою).

Внутрішні та зовнішні документи мають бути викладені правильною мовою, а всі особисті імена передані без помилок. Не можна використовувати некоректні вислови, навіть якщо ви наводите слова іншого службовця;

– культури ділового спілкування, яке може бути офіційним, службовим, а залежно від обставин – прямим чи опосередкованим. Офіційне спілкування відбувається за безпосереднього контакту суб'єктів спілкування, а службове – за допомогою переписки чи технічних засобів. Як у прямому, так і в опосередкованому спілкуванні державні службовці використовують різні методи впливу на співрозмовника. Найбільш розповсюдженими є переконання, навіювання, умовляння, примус. Вибір методів впливу на співрозмовника залежить від багатьох причин: характеру, змісту, ситуації спілкування (звичайна, екстремальна); особисте чи службове становище (владні повноваження); виду державної служби (патронатна чи мілітаризована), а також особистісних якостей суб'єктів спілкування. Наприклад, переконання – вплив через докази, факти та логічні висновки. Переконання має будуватися на принципі впевненості у правильності своєї позиції, знань, етичної виправданості своїх вчинків. Переконання – не насильницький метод впливу, а значить, він є кращим, порівняно наприклад, із примусом. Примус – найбільш насильницький метод впливу. Він передбачає можливість змусити співрозмовника вести себе всупереч його бажанню та переконанням, використовуючи погрози покарання або інших засобів фізичного чи матеріального впливу, які здатні призвести до небажаних для особи наслідків. Етично виправданим є застосування цього методу як виняток, наприклад, коли йдеться про запобігання якомусь лиху, збереження життя людини тощо. Тому вміння застосовувати необхідний метод переконання є одним із показників службового етикету державного службовця.

Питання дотримання етичних стандартів у сфері державної служби регламентується Законом України "Про державну службу", галузевими законами ("Про міліцію", "Про статус депутатів місцевих рад", "Про прокуратуру" та ін.), Загальними правилами поведінки державних службовців тощо.

Слід відзначити деяку неповноту сучасної нормативно-правової бази, що регламентує етику державних службовців. Так, на наш погляд, було б доцільно доопрацювати та прийняти Закон України "Про добросовісну поведінку осіб, уповноважених на виконання функцій держави", а також "Кодекс етики посадової особи органів державної влади". Для цього існує кілька вагомих причин.

Перше – службовці, які працюють в органах державної служби, мають найтісніші контакти з населенням, саме від них залежить якість і швидкість, іншими словами – сумлінність, реалізації як загальнодержавних, так і регіональних програм та ініціатив. Тому вплив етики на ефективність функціонування державних структур є важливим.

Друге – слід зазначити й інший, не менш важливий аспект. Йдеться про внутрішні параметри функціонування кожного колективу, в якому, власне, і проходять службу посадові особи та службовці. На рівні колективу спрацьовують також і елементи суспільної моралі, пов'язані як із моральними очікуваннями відповідальності, порядності тощо, так і прикладного характеру, наприклад пов'язані з необхідністю дотримання норм етикету, які також набуваються у процесі морального саморозвитку.

Сьогодні в Україні спостерігається досить низький рівень довіри суспільства до різних гілок влади, що пов'язано з певною оцінкою їхньої діяльності та значною мірою зумовлено емоційним сприйняттям їхнього іміджу. Якщо є непривабливим імідж державного службовця, то під загрозою і авторитет самої влади. І з цим необхідно рахуватися. Тому державна служба повинна висувати до своїх працівників різні вимоги залежно від посади, характеру та змісту їхніх функцій. Це досить широкий набір моральних

якостей, норм та принципів моралі, з яких складається етичний рівень службовців, їхній позитивний імідж.

У межах іміджелогії, *імідж* – формоване символічне уявлення про клієнта в соціальній групі, яка складає аудиторію іміджу з метою підвищення успішності діяльності клієнта (людини чи організації). Природно, коли йдеться про імідж державного службовця, то, окрім зовнішніх елементів (діловий костюм, відповідна зачіска та макіяж, а також запах), необхідно зазначити, що також важливі вміння увійти до будь-якого соціального середовища, зменшити недоліки та висвітлити свої найкращі ділові якості. Існує міжнародний стандарт представника державної служби, його основу складають такі атрибути: демонстрація власної винятковості та впевненості; задоволення собою, життям, оточенням; поведінка переможця та успішної людини.

Таким чином, завдання іміджу, як частини культури управління державного службовця, – додати те, про що ще не знали оточуючі, покращити те, що є, і сформувати особу державного службовця сильнішою, успішнішою та привабливішою.

Список використаних джерел

1. Закон України “Про державну службу” // ВВР України. – 1993. – № 52. – Ст. 490.
2. *Сергеева Л.М.* Застосування методів оцінки рівня культури управління на державній службі // Інноваційні технології та механізми державного управління на регіональному рівні: Матеріали наук.- практ. конф., 28 листопада та 21 грудня 2006 р. – Х.: Вид-во ХарPI НАДУ "Магістр", 2007. – С. 145–148.
3. *Гибсон Дж.Л., Иванцевич Д.М., Донесли Д.Х.-мл.* Организационное поведение, структура, процессы. – М.: Мир, 2000. – С. 58.
4. *Андреева Т.С.* Етика та психологія ділових відносин: Навч. посіб. – Х.: Бурун Книга, 2004. – 143 с.
5. *Ладатко Л.В.* Этика и культура управления: Учеб. пособие. – Ростов н/Д; Феникс, 2006. – 317 с.

Sergeeva L.M. Business etiquette and image as components of administrative culture of civil servants.

Etiquette and image of civil servants are studied as components of administrative culture. New principles of business etiquette are added and a notion of business etiquette of a civil servant is introduced.

Key words: civil service, administrative culture, general culture, culture of behaviour, professional culture, business etiquette, image.

***Сергеева Л.Н.* Служебный этикет, имидж как составляющие культуры управления государственного служащего.**

Рассмотрены этикет и имидж государственного служащего как составляющие его управленческой культуры; дополнены общие принципы служебного этикета и предложено определение понятия служебного этикета госслужащего.

Ключевые слова: государственная служба, культура управления, общая культура, культуру поведения, принципы, профессиональная культура, служебный этикет, имидж.