

УДК 351

Алексеева Виктория Геннадьевна,

независимый исследователь

(г. Кемерово, Российская Федерация)

E-mail: AlekseevaVG@rambler.ru

Профессиональный портрет современного государственного служащего

Аннотация. В статье рассматриваются ключевые аспекты формирования профессионального портфеля современного государственного служащего. Анализируются проблемы институционализации государственного сервиса, роль "мягких" и "жестких" навыков в профессиональной деятельности, а также значение имиджа и карьерных ориентаций госслужащих. Особое внимание уделено вопросам клиентоориентированности, цифровой трансформации и социальной интеграции в контексте государственной службы. На основе анализа предложены рекомендации по повышению качества государственных услуг и формированию позитивного имиджа госслужащих.

Ключевые слова: государственный служащий, государственный сервис, клиентоориентированность, цифровая трансформация, имидж, карьерные ориентации, социальная интеграция.

Усложнение социальной жизни современного общества предъявляет новые завышенные требования к государственному управлению. Современный государственный служащий – это не просто «провайдер» бюрократических услуг, а активный участник социально-экономических и политических процессов, от которого напрямую зависит эффективность государственного управления. В условиях стремительного развития технологий и не менее стремительного изменения общественных запросов роль государственного служащего становится все более значимой. И в этом ключе особую важность приобретает изучение ключевых аспектов формирования профессионального портфеля современного государственного служащего, включая его компетенции, имидж, карьерные ориентации и роль в социальной интеграции.

Сфера государственных услуг отличается тем, что именно на ее уровне происходит взаимодействие государства и общества. Взаимодействие это носит систематический и интенсивный характер. Более того – именно через сферу государственных услуг формируется отношение общества к государству, что делает её своеобразным «лицом» государства. В этой связи в сложных реалиях сегодняшнего дня качество государственного управления и предоставляемых услуг требует радикального повышения.

Многие ученые обращают внимание на необходимость различия таких понятий как «государственная услуга» и «государственный сервис». Часто эти термины даже используются в противопоставлении друг другу [2]. Концепция «сервисного государства» по-новому определяет роль органов управления в общественной жизни: государство рассматривается как институт, предоставляющий качественные услуги населению [8].

Одной из главных проблем институционализации государственного сервиса является противоречие между формальным характером института и неформальным содержанием производимой услуги. Здесь речь идет о том, что фактический перечень государственных услуг гораздо шире заявленного юридического. Производимая институтом государственного сервиса услуга имеет неформальный характер по содержанию, хотя сам институт формален по своей структуре: его правила зафиксированы в письменной форме и утверждены государством [2].

Следует отметить и то, что монопольный характер производства государственных услуг не мотивирует государство качественно повышать уровень предоставляемых услуг. В этом контексте ключевую роль играет репутационный фактор и удобство сервис-интерфейса, то есть неформального содержания института и производимых им услуг [2]. Следует особо подчеркнуть, что репутационный фактор имеет важное значение в вопросах, связанных с избирательной значимостью.

Как возможно оценить то самое удобство сервис-интерфейса и повлиять на него качественно? Для того, чтобы сервис-интерфейс был как сейчас принято говорить user friendly необходимо непрерывно адаптировать его настройки, учитывая как материальные, так и нематериальные аспекты качества услуг. Активная и вдумчивая работа с сервис-интерфейсом – один из эффективных инструментов влияния на общественные, политические и экономические процессы в стране. Оценка качества услуг должна быть в фокусе самого пристального внимания государственного служащего, она может осуществляться государственными служащими через стандарты и показатели удовлетворенности потребителей, через активный сбор обратной связи. Но, при этом, важно помнить, что стандарты со временем теряют актуальность, а показатели удовлетворенности носят субъективный характер. Роль госслужащего в создании сервисного государства становится всё более значимой, как и степень его вовлеченности в вопросы сбора, обработки и анализа обратной связи.

Поскольку сфера государственных услуг является именно той площадкой, на которой происходит взаимодействие государства и общества, в данном контексте професионализм гражданского служащего раскрывается в том числе в рамках отношения со средой: как с профессиональным сообществом, так и с непрофессиональной средой. Можно даже выдвинуть предположение о том, что одним из факторов профессионализма служащего является принятие достигнутых им результатов средой [1]. В таком случае можно справедливо утверждать, что существенной гранью профессионализма выступает умение представить

результаты собственной деятельности, то есть обладание навыками самопрезентации, рекламы, подачи результатов своей деятельности. Именно эта грань активно участвует в формировании имиджа индивида.

Существуют вполне объективные показатели, влияющие на имидж: социальный статус и происхождение, гендерный фактор, предшествующая профессия и так далее. И также существует и сформировавшаяся в сознании общества идеальная модель представителя власти, в которую параметры его имиджа обязаны попадать.

Имидж госслужащего играет важную роль в формировании доверия общества к государственным структурам. Исторически сложившийся негативный образ чиновника требует активных усилий по его изменению. Негативное восприятие государственных служащих часто связано с некомпетентностью отдельных представителей власти, которые находятся в центре внимания общества. Проблема также кроется в глубоко укоренившемся недоверии к государственной власти, которое передаётся из поколения в поколение. Также формированию негативного имиджа способствует и низкая мотивация и ориентация не на качество работы, а на получение высокого статуса, власти и материальных благ.

Одной из причин недоверия со стороны является также и недостаточная информированность населения о деятельности госслужащих. Однако, в последние годы среди представителей власти наметился важный тренд на открытость: все больше губернаторов, федеральных министров, руководителей федеральных агентств ведут свои блоги и активно транслируют свою открытость в публичном пространстве. Этот тренд является позитивным, так как граждане видят, что за должностями стоят такие же «живые люди» со своими интересами, сильными сторонами и зонами роста, люди, которые выбирают действовать, менять ситуацию и улучшать качество жизни сограждан.

К сожалению, сами госслужащие часто не стремятся улучшить свой имидж, а как раз наоборот, позволяют себе поведение, которое выливается в информационные поводы с рисковым потенциалом и быстро подхватывается и распространяется в пространстве сети Интернет. Безусловно, все эти негативные факторы негативно отражаются на благополучии и безопасности государства, поскольку без доверия граждан невозможно построить демократическое и социально ориентированное общество.

Как возможно качественно повлиять на формирование позитивного имиджа гражданского служащего? Многие исследователи сходятся во мнении, что такими средствами являются: повышение прозрачности деятельности госслужащих, развитие навыков самопрезентации, внедрение программ этического воспитания и тренингов по управлению имиджем, которые направлены на развитие средств невербальной коммуникации, таких как стиль одежды, манера поведения и жесты, которые формируют восприятие госслужащего как уверенного и ответственного лидера [2,7,9]. Государственный служащий, будучи всегда на виду, должен стремиться к

безупречности своего образа и уделять особое внимание гармонизации языка тела в том числе.

Вполне очевидно, что эффективность управления страной во многом зависит от профессионализма кадров, способных грамотно решать поставленные задачи, используя свои навыки и опыт. Сегодня очень много говорится о разделении навыков на hard skills soft skills¹. К hard skills, то есть к так называемым «жёстким» навыкам, относятся технические способности, которые можно измерить и которым можно научиться, иными словами – профессиональные компетенции.

Soft skills («мягкие» навыки) представлены универсальными компетенциями, которые гораздо труднее измерить количественными показателями. Иными словами – личные качества, которые зависят от характера самого человека и приобретаются с личными опытом.

В сложных реалиях сегодняшнего дня, по мнению многих исследователей, на первый план выходят именно «мягкие навыки», так как даже самый высокий уровень компетентности не гарантирует успеха, если у управлена отсутствуют определенные личностные характеристики и имидж не соответствует социальным ожиданиям.

Социальные ожидания граждан сводятся к тому, что представитель власти должен восприниматься как уверенный, сильный и ответственный лидер, способный управлять страной и заслуживающий доверия граждан [7]. Однако для создания всесторонне позитивного имиджа госслужащему необходимо не только обладать профессиональными навыками, но и уметь эффективно коммуницировать, а также владеть техниками управления общественным мнением.

В нашей стране существует вполне определенная федеральная повестка, связанная с сервисами государственных услуг и качеством обслуживания населения. С частью задач по ней могут справиться только госслужащие, которые обладают компетенциями в области сервисного и системного мышления, и готовы развиваться сами и развивать людей в своей команде.

Карьерные ориентации госслужащих представляют собой ценностные установки, которые определяют их профессиональное поведение и выбор жизненного пути. Карьерные ориентации формируются под влиянием личностных качеств, таких как ответственность, дисциплинированность и способность к самореализации. В условиях цифровой трансформации и внедрения новых технологий, госслужащие должны постоянно обновлять свои компетенции и адаптироваться к изменяющимся условиям.

Сегодняшний мир меняется стремительно, и знания о нём порой теряют свою актуальность за считанные месяцы. Это является фактором возникновения объективной потребности в постоянном развитии. Сегодня уже не имеет значения профиль и специфика деятельности отдельного индивида в плане необходимости обновления компетенций, сегодня уже не

¹ https://yandex.ru/q/article/_9410a431/

существует сферы общественной и трудовой жизни, свободной от изменений. Независимо от того, чем занимается сотрудник, необходимо постоянно обновлять знания и умения. Государственные служащие – не исключение. Именно они должны первыми реагировать на изменения действительности и уметь решать актуальные задачи.

К актуальным задачам относится и создание упомянутого выше государственного сервиса, который в условиях сегодняшнего должен быть клиентоориентирован. Государственный служащий, как ключевой субъект института государственного сервиса, должен быть нацелен на клиентоориентированность и адаптацию к изменяющимся условиям. Это подразумевает необходимость внедрения новых технологий и необходимость цифровой трансформации уже существующих процессов.

Что представляет из себя цифровая трансформация? Подход, при котором трансформация понимается как исключительно внедрение технологий, выглядит достаточно поверхностным. Понятие трансформации гораздо шире – оно касается и охватывает в том числе и культуру пользователей и людей, которые внедряют эти процессы. Любые изменения осуществляются через людей. Они и есть – главные авторы и драйверы изменений. Сегодняшняя ситуация предъявляет особые требования к профессионально-мировоззренческому базису госслужащих: в области мирочувствования, миропознания и миропроявления. Это предполагает инновационную ориентацию целей подготовки кадров, инновационную ориентацию технологий профессионализации, инновационную ориентацию направлений профессиональной служебной деятельности и функций.

Сегодня интенсивное и систематическое обогащение новыми знаниями для государственного служащего стало нормой. Непрерывное обучение, наращивание и, как принято сейчас говорить, «прокачивание» компетенций, повышение личной нормы в профессиональном развитии сегодня являются не избирательным стремлением особо-выдающихся индивидов, а естественной нормой для всех государственных служащих. Это своего рода вызов и требования времени без приставки «сверх». В этом плане интегральное значение имеет система обучения, способная качественно повлиять на деятельность служащего. Очевидна необходимость разработки программ, способных повлиять на реальные результаты профессионального роста своих слушателей.

Многие ученые сходятся во мнении, что для руководителей (особенно это касается руководителей высшего звена), не существует портфеля универсальных знаний. Знание в этом случае должно быть персонально, соответствовать индивидуальной траектории развития. Обучение и профессиональное развитие государственного служащего не могут быть организованы посредством тотального снабжения его определенным набором компетенций [9]. Эти компетенции не могут быть присвоены без привязки к практической деятельности, то есть если индивид, обладая компетенциями, не понимает, как это может использоваться в

профессиональной деятельности. То есть ресурсы и способности их применить эффективны не изолировано, а в тесной интеграции.

Именно подбор индивидуальных методик обучения под индивидуальные способности способен помочь государственному служащему, выражаясь языком зумеров, стать «лучшей версией себя». К слову, из зумеров в самом ближайшем будущем будет формироваться кадровый резерв в том числе и для государственной службы.

В бизнесе, особенно это касается сервисных компаний, создавая услугу или товар, предприятие руководствуется в первую очередь потребностями потенциальных клиентов, потребителей. Известный теоретик менеджмента П. Друкер постоянно подчеркивал, что настоящая цель бизнеса должна быть не только в увеличении прибыли, но и в социальной ответственности [5]. Эффективные руководители понимают, что их действия влияют на общество, и они активно подключаются к вопросам устойчивого развития и социальной справедливости. Подобный подход и мышление у государственных служащих способен создать тот самый государственный сервис, сервис от людей – людям.

Совершенно очевидно, что курс на сервисное государство требует глобального изменения компетенций государственных и муниципальных служащих. И здесь особую роль приобретает именно изменение системы через изменения мышления людей.

К профессионально важным качествам обычно относят индивидуально-психологические особенности (внимание, память, воображение), психологические характеристики (устойчивость, терпеливость, выдержанность, волевые качества) и личностно-профессиональные качества (организованность, ответственность, дисциплинированность). «Однако в структуре профессионально важных качеств госслужащих часто упускается ценностная составляющая. Морально-нравственные характеристики также следует относить к профессионально важным качествам, учитывая особый статус и миссию этой профессии» [4].

Еще одной гранью профессионализма государственного служащего является самооценка. Именно высокая самооценка – предпосылка более эффективного общения и формирования положительного образа личности в общественном мнении. Складывающаяся на такой самооценке уверенность в себе не имеет ничего общего со стремлением утвердиться за счет других людей. Именно устойчивая самооценка является наиважнейшим условием для успешного ведения деятельности в условиях неоднозначной оценки получаемых результатов, субъективизма, предвзятости, которую порождает глобализация и виртуальная среда. Независимость самооценки от интенсивных колебаний общественного мнения сегодняшнего дня является обязательным критерием истинного профессионала [3].

Рискогенность процессов, протекающих на территории нашей страны в настоящее время, предъявляет новые требования к работе гражданских служащих. К ним относятся, в частности, компетенции, необходимые для

жизни в многокультурном обществе. А именно: принятие культурных различий, толерантность (уважение к людям других культур и языков), компетенции в области коммуникации в том числе и на разных языках.

Другой гранью профессионализма современного государственного служащего выступает способность к критическому анализу информации в средствах массовой информации и в открытых источниках, которые являются площадкой для таких негативных явлений как троллинг, постправда, фейки.

Интересен и подход коллектива ученых Российской академии государственной службы, которые настаивают на том, что необходимо развивать компетенции в таких направлениях как повышение стрессоустойчивости, снятие тревожности, умение регулировать конфликтные ситуации, знание способов повышения самооценки, владение навыками повышения трудовой мотивации [6]. А.А. Деркач подтверждает данное мнение, выделяя наряду с такими качествами как высокая самоэффективность, «развитый самоконтроль, и низкий уровень нейротизма и психотизма, а также развитые коммуникативные качества» [4].

Единство общества является одной из важнейших тем, как и проблема социальной интеграции. Трансформационные процессы в постсоветский период коренным образом затронули социальную структуру российского общества: разрушились устоявшиеся социальные группы и общности, произошла индивидуализация общества, остро всталася проблема социальной интеграции.

Современные общества уже не представляют собой жесткие иерархические сословные или классовые системы. Устройство современного общества характеризуется нелинейным и неиерархическим способом организации взаимосвязанной целостности.

Образ государственной власти сегодня приобретает все большее значение не только с позиций выстраивания имиджа государства на международной арене, но и как инструмент влияния государства внутри страны. Государство стремится влиять на образ государственной власти, который становится инструментом воздействия на общественные процессы. Власти демонстрируют через символические инструменты те или иные намерения государства, конструируют в общественном сознании установки по отношению к государству, способствующие легитимации государственной власти, стимулируют социальную интеграцию. С помощью этих техник образ государственной власти становится инструментом, призванным укреплять социальный порядок и единство общества [9].

Социальная интеграция – это процесс достижения единства общества через согласование интерпретаций и социальных практик. Государственный служащий играет ключевую роль в этом процессе, так как именно через сферу государственных услуг формируется отношение общества к государству. Для укрепления социальной интеграции необходимо

использовать косвенные методы воздействия на общество, например – влияние на культурно-символические структуры, а также заниматься разработкой комплексной концепции управления, включающей социокультурное регулирование и управление образом государственной власти.

Современный государственный служащий – это профессионал, обладающий широким спектром компетенций (среди которых особое место занимает клиентоориентированность), способный адаптироваться к изменяющимся условиям. Формирование позитивного имиджа, развитие карьерных ориентаций и участие в социальной интеграции являются ключевыми аспектами его профессионального портфеля. Для повышения качества государственных услуг и укрепления доверия общества необходимо внедрение новых подходов к обучению и управлению, учитывающих как профессиональные, так и личностные аспекты развития госслужащих.

Профессионализация государственных служащих в условиях нарастающей сложности общественных отношений и ускорения социальных изменений предполагает открытость будущему и творческий подход. Сегодня можно наблюдать, что система уже трансформируется. И хочется верить, что в ближайшем будущем курс на сервисное государство будет укрепляться силами государственных служащих новой формации, которые имеют совершенно искреннее убеждение в том, что, их основная миссия – служить людям, делать жизнь людей комфортнее, повышать ее качество. Это требует разработки индивидуальных программ обучения, учитывающих как профессиональные, так и личностные аспекты развития.

Список использованных источников:

1. Александров В. Б. Профессионализм государственного служащего: основные измерения // Научные труды Северо-Западной академии государственной службы. — 2011. — Т. 2. — Вып. 3. — С. 31-40. — URL: <https://studylib.ru/doc/2170341/tom-2-vypusk-3---severo-zapadnyj-institut-upravleniya-ranhigs?ysclid=lxwnm53ays151544365> (дата обращения: 20.02.2025).

2. Большакова Ю. М. От государственных услуг к государственному сервису: к социологии современного государственного управления // Власть. — 2018. — Т. 26. — № 6. — С. 111-117. — DOI: <https://doi.org/10.31171/vlast.v26i6.5898>. — URL: https://www.irasas.ru/index.php?page_id=2384&id=5898&l= (дата обращения: 20.02.2025).

3. Бордовских А. Н. Политические риски в условиях глобальных вызовов традиционным системам госуправления // Анализ и прогноз. Журнал ИМЭМО РАН. — 2020. — № 1. — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/politicheskie-riski-v-usloviyah-globalnyh>

vuzovov-traditsionnym-sistemam-gosupravleniya (дата обращения:
23.02.2025).

4. Деркач А. А. Акмеологическая диагностика и оценка кадров государственной службы : монография : в 2 т. / А. А. Деркач, И. Н. Носс ; Российской акад. гос. службы при Президенте Российской Федерации. — Москва : Изд-во РАГС, 2011. — 21 см. — ISBN 978-5-7729-0651-4 (общ.).

5. Друкер П. Ф. Энциклопедия менеджмента : [весь Питер Друкер в одной книге: лучшие работы по менеджменту, написанные за 60 лет] / П. Ф. Друкер ; пер. с англ. О. Л. Пелявского. — Москва : Вильямс, 2004. — 421 с. — ISBN 5-8459-0588-5.

6. Забнева Э. И. Управление профессионализацией муниципальных служащих: региональный аспект : монография / Э. И. Забнева. — Ульяновск : Зебра, 2017. — 143 с. — ISBN 978-5-9500837-5-4.

7. Квачев В. Г. Образ государственной власти как инструмент социальной интеграции : автореферат дис. ... канд. социол. наук : 22.00.04 / В. Г. Квачев ; Моск. гос. ун-т им. М. В. Ломоносова. — Москва, 2016. — 29 с.

8. Мартынова С. Э., Еварович С. А. Коммуникативные компетенции госслужащего в сервисном государстве // Коммуникология. — 2021. — Т. 9. — № 4. — С. 83-95. — DOI: 10.21453/2311-3065-2021-9-4-83-95.

9. Марченко И. П. Особенности процесса трансформации кадрового потенциала государственной (муниципальной) службы в России рубежа XX–XXI веков : дис. ... д-ра социол. наук : 22.00.04 / И. П. Марченко. — Барнаул, 2005. — 376 с. — РГБ ОД, 71:06-22/17.