

Научная статья

УДК 316.6

doi 10.46741/sgjournal.2026.20.1.009

## Проблема формирования имиджа государственных гражданских служащих

**ОКСАНА НИКОЛАЕВНА РАКИТСКАЯ**

Вологодский институт права и экономики ФСИН России, Вологда, Россия, rakitskayaoxana@yandex.ru, <https://orcid.org/0000-0002-4938-6683>

**АНАСТАСИЯ АНАТОЛЬЕВНА РОСТИСЛАВОВА**

Управление Федеральной антимонопольной службы по Вологодской области, Вологда, Россия, anastasiarostislavova@gmail.com

**А н н о т а ц и я .** Постановка и решение проблемы имиджа государственных гражданских служащих позиционируются в качестве условия, обеспечивающего не только успешность взаимодействия с людьми, к ним обращающимися, но и формирование управленческой культуры и отношения физических и юридических лиц к государству в целом. Предназначение профессионального (служебного) имиджа заключается в создании образа госслужащего как работника, обладающего определенными деловыми и профессиональными компетенциями, вызывающими доверие людей, а также соответствующего законодательным требованиям. В статье анализируются результаты исследования представлений некоторых категорий населения об имидже госслужащих. Обосновывается необходимость его формирования посредством просветительской деятельности о госслужбе, ее представителях и результатах их работы.

**К л ю ч е в ы е с л о в а :** имидж; госслужба; государственные гражданские служащие; образ госслужащего; характеристики имиджа.

5.3.5. Социальная психология, политическая и экономическая психология.

**Д л я ц и т и р о в а н и я :** Ракитская О. Н., Ростиславова А. А. Проблема формирования имиджа государственных гражданских служащих // Всероссийский научно-практический журнал социальных и гуманитарных исследований. 2026. № 1 (20). С. 80–92. doi 10.46741/sgjournal.2026.20.1.009.

Original article

## Problem of Forming an Image of Public Civil Servants

**OKSANA N. RAKITSKAYA**

Vologda Institute of Law and Economics of the Federal Penitentiary Service of Russia, rakitskayaoxana@yandex.ru, Vologda, Russia, <https://orcid.org/0000-0002-4938-6683>

## ANASTASIYA A. ROSTISLAVOVA

Directorate of the Federal Antimonopoly Service in the Vologda Oblast,  
Vologda, Russia, anastasiarostislavova@gmail.com

**Abstract.** The formulation and solution of the image problem of public civil servants are positioned as a condition that ensures not only successful interaction with the people who contact them, but also as a factor in the formation of managerial culture and the attitude of individuals and legal entities towards the state as a whole. The purpose of a professional (official) image is to create an image of a civil servant as an employee with certain business and professional competencies that inspire people's trust, as well as complying with legislative requirements. The article analyzes results of the study of perceptions of some categories of the population about the image of civil servants. The necessity of its formation through educational activities about public service, its representatives and results of their work is substantiated.

**Key words:** image; public service; government civil servants; image of a civil servant; image characteristics.

5.3.5. Social psychology, political and economic psychology.

**For citation:** Rakitskaya O.N., Rostislavova A.A. Problem of forming an image of public civil servants. *All-Russian Research and Practice Journal of Studies in Social Sciences and Humanities*, 2026, no. 1 (20), pp. 80–92. doi 10.46741/sjournal.2026.20.1.009.

Феномен имиджа сравнительно недавно вошел в практику прикладных исследований. Активно данное понятие стало применяться американскими журналистами в 1960-х гг., прежде всего, в контексте сосредоточения интереса к внешнему виду популярных исполнителей, а в дальнейшем – при акцентировании внимания на образах политических и общественных деятелей. Примерно в то же время понятие «имидж» в деловую сферу ввел американский экономист К. Боулдинг как необходимый элемент делового преуспевания. В связи с этим феномен имиджа становится предметом исследования не только психологии, но и других социально-гуманитарных наук, обеспечивающих разные виды деятельности и общественной практики.

В России понятие «имидж» активно стало употребляться в конце XX в. в связи с изменением культурно-исторической ситуации, в том числе бурным развитием PR-подразделений в появлявшихся коммерческих организациях. Вопросы формирования имиджа актуализировались среди политиков, актеров и общественных деятелей. Имидж как социальный феномен исследовался Т. Р. Гаришиной, В. А. Зубовой, А. Ю. Панасюком, Г. Г. Почепцовым, И. А. Федоровым, В. М. Шепелем, Ю. П. Яблонских и др. [1].

Проблема исследования состоит в устойчивой силе имиджа как созданного субъектом для другого образа, способного осуществлять воздействие в отсутствие породившего его лица (носителя имиджа). Другими словами, сформированные образы способны производить на окружающих определенное впечатление, влиять на их психику и поведение.

Нами было проведено эмпирическое исследование прикладного характера с целью выяснения представлений населения о характеристиках государственных служащих, составляющих содержание их имиджа.

Теоретический обзор определений феномена имидж в научной литературе позволяет сделать вывод о том, что роль имиджа заключается в создании позитивного отношения к чему-то (например, товару) или кому-то (например, публичному лицу). Сформированное положительное отношение способствует укреплению доверия, повышению лояльности и статуса, что в свою очередь приводит к росту авторитета и влияния. При этом вычленяют два основных типа имиджей: индивидуальный и групповой, или «корпоративный». Об индивидуальном имидже говорят, когда речь идет об имидже конкретного человека, руко-

водителя, политика, бизнесмена, служащего, в то время как корпоративный имидж – это установившийся в обществе образ организации (юридического лица), основанный на уникальных качествах и отличающий ее от других схожих лиц. Отличительные признаки, качества и способы создания индивидуального и корпоративного имиджей разнятся, однако и тот, и другой являются коммуникативной единицей [2].

Актуальность исследования заключается в том, что, находясь в служебном (профессиональном) взаимодействии, государственные служащие выступают и воспринимаются обществом как представители соответствующего государственного органа и государства в целом. В связи с этим к профессиональному уровню госслужащих и претендентов на замещение должностей государственной гражданской службы предъявляются повышенные требования, что обусловлено необходимостью надлежащего исполнения должностных обязанностей в области профессиональной служебной деятельности, под которой понимается совокупность задач, полномочий и функций органов государственной власти [3].

Предназначение профессионального имиджа заключается в создании образа лица как работника (в нашем случае – госслужащего), обладающего определенными деловыми и профессиональными компетенциями. Имидж лица как профессионала основывается на идеальном образе определенной профессиональной деятельности, имеющемся в обществе. Следовательно, фундаментом создания профессионального имиджа госслужащего является позитивный образ специалиста, сочетающий лучшие личностные и деловые черты, вызывающие доверие и притягивающие людей к нему.

Социально-психологические проблемы взаимодействия общества и органов власти изучались Е. Ю. Акимовой, Н. С. Егоровой, Ю. К. Лебединовой, А. И. Морозовой, М. Н. Прокöpfeвой и др. В настоящее время существует мнение, что престиж государственной службы невысок [4]. С одной стороны, государственные служащие все больше ассоциируют себя как обычные наемные работники. С другой стороны, усиливаются негативные тренды восприятия в обществе работы чиновников. Эти факторы снижают эффективность работы государственного аппарата и доверие людей к государству. Следовательно, назревает проблема формирования позитивного имиджа государственных гражданских служащих, уточнению которой посвящена данная работа.

Предполагая наличие у граждан амбивалентного отношения к государственным гражданским служащим (ГГС), мы конкретизировали общую гипотезу о наличии позитивных и негативных характеристик, составляющих имидж ГГС, в частных:

– у людей с разным социальным статусом и опытом взаимодействия с институтом государственной гражданской службы имидж ГГС связывается с такими негативными характеристиками, как формализм или равнодушное отношение к людям, наряду со склонностью использовать служебное положение в личных интересах, имеющих стойкую коннотацию с обликом чиновника-функционера;

– информирование о специфике деятельности ГГС и ее результатах способствует увеличению положительных характеристик в представлениях об их имидже.

Эмпирическое исследование имиджа ГГС проводилось в несколько этапов. На первом – констатирующем – этапе работы нас интересовало содержание представлений некоторых категорий населения об имидже ГГС и необходимость его формирования. На втором – был организован и проведен эксперимент с целью изменения представлений об имидже ГГС в положительную сторону.

При разработке методик опроса мы выделили в структуре имиджа ГГС личностный компонент, обладающий чертами персонального имиджа, а также организационный компонент, отражающий черты имиджа госслужащих как группы людей со специальным социально-правовым статусом. Нами была разработана авторская анкета «Восприятие и формирование имиджа государственного гражданского служащего», вопросы которой

предъявлялись респондентам, в разной степени имеющим отношение к деятельности госслужбы.

На втором этапе исследования с целью выяснения возможности положительной динамики представлений об имидже ГГС был реализован линейный формирующий эксперимент. В качестве стимульного воздействия проводилось информирование участников эксперимента о государственной гражданской службе в форме интерактивной лекции (2 академических часа), для которой был разработан комплекс материалов (текст лекции, презентация, видеоролик).

На разных этапах исследования испытуемыми выступили порядка 152 чел. Так, сбор и сравнительный анализ представлений об имидже госслужащих осуществлялось в группах, в разной степени имеющих отношение к деятельности в госслужбе.

В экспериментальную группу № 1 (ЭГ 1) вошли люди из университетской среды, имеющие минимальное отношение к госслужбе. Эту группу составили 53 студента и преподавателя Вологодского государственного университета. Никто из респондентов данной группы не являлся государственным служащим, однако 37,7 % хотели бы поступить на государственную службу.

В экспериментальную группу № 2 (ЭГ 2) вошел 21 сотрудник и волонтер Вологодского регионального отделения Российского Красного Креста, при этом 52,4 % респондентов не являлись государственными служащими. В силу присутствия в данной группе 7 госслужащих у лиц, ее составляющих, уже есть возможность составить представление о людях, имеющих отношение к госслужбе, на основе опыта актуального взаимодействия. Что касается экспериментальной группы № 3 (ЭГ 3), то в нее вошли 47 государственных служащих территориальных управлений Федеральной антимонопольной службы.

Одним из компонентов образа ГГС выступает мотивационная составляющая, приписываемая личности лиц, поступающих на госслужбу (табл. 1). В части некоторых представлений о мотивах ГГС расчет критерия Фишера позволил обнаружить значимые различия (уровень значимости F-критерия: \*\* – при  $p \leq 0,01$  и \* – при  $p \leq 0,05$ ).

Таблица 1

Распределение выборов мотивов, присущих госслужащим,  
по мнению респондентов экспериментальных групп (%)

№	Мотивы	ЭГ 1	ЭГ 2	ЭГ 3
1	Возможность самореализации	13,2	33,3	31,9
2	Желание служить обществу (людям)	24,5	28,6	29,8
3	Стабильность	43,4	28,6	68,1
4	Возможность карьерного роста	20,8	23,5	14,9
5	Заработная плата	37,7	9,5	4,3
6	Желание работать в государственном секторе	32,1	14,3	23,4
7	Престижность профессии	32,1	19	19,1
8	Наличие властных полномочий	1,9	0	0
9	Возможность решать личные вопросы	3,8	4,8	2,1
10	Безопасность	5,7	9,5	6,4

Среди лидирующих мотивов к поступлению на госслужбу находится стабильность социального положения человека, занимающегося данным видом деятельности. Респонденты всех групп признают мотив, связанный со стабильностью государства как организационной системы, однако сами госслужащие данный мотив выбирают гораздо чаще по сравнению с другими мотивами (табл. 2).

Таблица 2

Сравнительный анализ представлений о мотивах госслужащих у респондентов  
экспериментальных групп

№	Мотивы	ЭГ 1/ЭГ 3	ЭГ 2/ЭГ 3	ЭГ 1/ЭГ 2
1	Возможность самореализации	2,3*	–	1,9*
2	Желание служить обществу (людям)	–	–	–
3	Стабильность	2,5**	3,1**	–
4	Возможность карьерного роста	–	–	–
5	Заработная плата	4,5**	–	2,7**
6	Желание работать в государственном секторе	–	–	1,7*
7	Престижность профессии	–	–	–
8	Наличие властных полномочий	–	–	–
9	Возможность решать личные вопросы	–	–	–
10	Безопасность	–	–	–

При этом госслужащие, участвующие в опросе, признают у себя наряду со стабильностью (68 %) и мотив самореализации на рабочем месте (32 %) заметно чаще, чем испытуемые, практически не связанные с этим видом деятельности (13 %).

Госслужащие считают важным служить обществу (30 %), и их мнение разделяют и респонденты других групп (25–29 %). Надо признать, что выполнение функций госслужащего обеспечивают действия, так или иначе связанные с оказанием помощи населению.

Все испытуемые признают, что перспектива карьерного роста может мотивировать к поступлению на госслужбу.

Интересно, что желание работать в госсекторе меньше всего представлено в группе со «смешанным» с точки зрения принадлежности к госслужбе составом (14 %). Видимо, возможность взаимодействия с представителями разных профессий увеличивает интерес к другим сферам деятельности. При этом испытуемые не слишком высоко оценивают престижность профессии госслужащих в качестве мотивирующего фактора.

Для уточнения мотивации деятельности госслужащего респондентам был задан вопрос о причинах увольнения с госслужбы (табл. 3). Вопрос позволяет выяснить своего рода риски данного вида деятельности, которым, как думают респонденты, могут подвергаться госслужащие.

Таблица 3

Распределение выборов причин увольнения, присущих госслужащим,  
по мнению респондентов экспериментальных групп (%)

№	Мотивы	ЭГ 1	ЭГ 2	ЭГ 3
1	Жесткая иерархия	9,4	4,8	6,4
2	Отсутствие карьерного роста	20,8	0	34,0
3	Коррупционные риски	30,2	9,5	8,5
4	Консерватизм	9,4	4,8	2,1
5	Зарплата	22,6	28,6	48,9
6	Ненормированный рабочий день	17,0	23,8	25,5
7	Отсутствие престижа госслужбы	7,5	9,5	6,4
8	Неэффективность организации работы	18,9	14,3	10,6
9	Отсутствие видимого результата	11,3	14,3	8,5
10	Стрессовый характер работы	28,3	61,9	29,8
11	Отсутствие обратной связи	15,1	4,8	2,1
12	Жалобы и недоверие людей	17,0	33,3	10,6
13	Рутинная неинтересная работа	18,9	23,8	19,1

Причины, по которым люди не хотят работать, отражают некоторые характеристики деятельности и организации, в которой работают сотрудники госслужбы. Данный вопрос выявил довольно большой диапазон причин, по которым, по мнению респондентов, госслужащие увольняются. Разброс данных в результате затруднил обнаружение «ведущих» причин увольнения (табл. 4).

При этом у наименее осведомленных испытуемых ЭГ 1 самый распространенный вариант (30 %) оказался связан с коррупционными рисками, что говорит о том, что этот негативный феномен связывается с образом деятельности в структурах государственной службы.

В то же время коррупционные риски не рассматриваются как причины увольнения у испытуемых, в большей степени имеющих представление об этой деятельности и даже ее выполняющих.

Таблица 4

Сравнительный анализ представлений о причинах увольнения (%), присущих госслужащим, у респондентов экспериментальных групп

№	Мотивы	ЭГ1/ЭГ3	ЭГ2/ЭГ3	ЭГ1/ЭГ2
1	Жесткая иерархия	–	–	–
2	Отсутствие карьерного роста	5,4**	–	–
3	Коррупционные риски	2,9**	–	2*
4	Консерватизм	–	–	–
5	Зарплата	2,7**	–	–
6	Ненормированный рабочий день	–	–	–
7	Отсутствие престижа госслужбы	–	–	–
8	Неэффективность организации работы	–	–	–
9	Отсутствие видимого результата	–	–	–
10	Стрессовый характер работы	–	2,5**	2,7**
11	Отсутствие обратной связи	2,5**	–	–
12	Жалобы и недоверие людей	–	2,1*	–
13	Рутинная неинтересная работа	–	–	–

Предположение респондентов ЭГ 1 о том, что госслужащим «не хватает» зарплаты (23 %) и карьерного роста (21 %), с избытком подтвердилось мнениями самих госслужащих, которые выделяют эти причины в качестве повода для увольнения (49 % и 34 % соответственно).

Стрессовый характер работы признают и определяют как фактор риска (основание для увольнения) респонденты ЭГ 2, имеющие опыт интересующей нас деятельности и обратившиеся к волонтерству как варианту деятельности поддерживающего характера (62 % выборов). Вероятно, это связано не столько с отсутствием обратной связи (как это предполагают некоторые испытуемые ЭГ 1 – 15 %), сколько с ее негативным выражением в виде жалоб и проявлений недоверия к госслужащим (33 %).

Оценки престижности деятельности сотрудников государственной службы наряду с выражением отношения к институту госслужбы оказались схожими у респондентов разных групп в плане отсутствия однозначного признания ее таковой (табл. 5, 6).

Никто из респондентов не только не выбрал оценку «престижная», но и в двух группах испытуемых, совсем не имеющих отношения к госслужбе и занимающихся госслужбой, около 40 % респондентов считают, что она «совсем не престижная». При этом категоричность низкой оценки степени престижности сочетается с выраженным положительным отношением к госслужбе у испытуемых данных групп.

Наиболее лояльно относятся к госслужбе испытуемые, занятые волонтерством, которым отчасти знакомы «тяготы» службы и служения тем, кто нуждается в помощи. При этом отношение к госслужбе они преимущественно определяют как нейтральное.

Таблица 5

Распределение ответов на вопрос о степени престижности госслужбы  
у респондентов экспериментальных групп (%)

№	Ответы	ЭГ 1	ЭГ 2	ЭГ 3
1	Совсем не престижная	37,7	–	40,4
2	Скорее не престижная, чем престижная	–	–	12,8
3	Нейтральная	20,8	23,8	19,1
4	Скорее престижная, чем не престижная	28,3	47,6	25,5
5	Престижная	–	–	–

Таблица 6

Распределение оценок собственного отношения к институту госслужбы  
у респондентов экспериментальных групп (%)

№	Ответы	ЭГ 1	ЭГ 2	ЭГ 3
1	Отрицательное	–	–	–
2	Скорее отрицательное	–	–	–
3	Нейтральное	28,3	61,9	14,9
4	Скорее положительное	15,1	23,8	40,4
5	Положительное	54,7	–	44,7

Респондентам было предложено выбрать качества, предпочтительные для создания положительного имиджа современного государственного служащего, определяя характеристики для его профессионального общения и взаимодействия с людьми, а также качества его ориентации в профессиональных вопросах и нормативности поведения (табл. 7).

Интересно, что, помимо общей образованности и профессионализма, респонденты считают необходимым для госслужащего наличие навыков публичного выступления и грамотной, четкой речи. Вероятно, испытываемым важны коммуникативные качества ГГС, с помощью которых они могут производить положительное впечатление на граждан.

С целью выяснения факторов, снижающих оценку имиджа госслужащих, был задан вопрос о причинах формирования отрицательного имиджа государственных служащих (табл. 8).

Таблица 7

Распределение выборов личностных качеств, предпочтительных для создания имиджа  
современного государственного служащего, по мнению респондентов экспериментальных групп (%)

№	Характеристики имиджа	ЭГ 1	ЭГ 2	ЭГ 3
«Внешние» качества (особенности поведения при взаимодействии)				
1	Наличие грамотной и четкой речи	66	57,1	59,6
2	Навыки публичного выступления	62,3	71,4	68,1
3	Хорошие манеры	32,1	38,1	25,5
4	Способность вызывать доверие, симпатию	28,3	28,6	31,9
5	Личное обаяние, харизма	–	28,6	–
6	Внешняя привлекательность	26,4	–	23,4
Деловые качества				
7	Общая образованность	69,8	66,7	57,4
8	Знание законов и полномочий госорганов	47,2	38,1	38,3
9	Профессионализм	45,3	52,4	72,3
10	Высокий интеллект и добросовестность	35,8	–	–

11	Желание приносить пользу обществу и государству	28,3	42,9	34
12	Доброжелательность	–	33,3	–
13	Добросовестность	–	28,6	31,9
14	Ориентированность на результат	–	23,8	25,5
Этические качества				
15	Ответственность	58,5	61,9	85,1
16	Честность, неподкупность	56,6	52,4	46,8
17	Справедливость	41,5	28,6	21,3
18	Бескорыстность, порядочность	37,7	61,9	34
19	Вежливость и корректность	32,1	28,6	29,8
20	Гибкость и дипломатичность	–	38,1	–

Отрицательный имидж ГГС связывается у респондентов преимущественно с некомпетентностью и равнодушием к проблемам людей наряду с коррупционными скандалами.

Сравнительный анализ выявленных факторов отрицательного имиджа позволил получить только одну причину, значимо различающую позиции испытуемых – «равнодушие к проблемам людей». Об этом факторе заявляют гораздо чаще респонденты, в меньшей степени имеющие отношение к деятельности госслужбы (60–76 %). Сами госслужащие явно «недооценивают» (44 %) эту причину в сравнении с людьми, составляющими о них свое мнение.

Таблица 8

Распределение выборов факторов формирования отрицательного имиджа госслужащих, по мнению респондентов экспериментальных групп (%)

№	Факторы отрицательного имиджа	ЭГ 1	ЭГ 2	ЭГ 3
1	Некомпетентность	58,2	61,9	68,1
2	Недобросовестность	32,8	42,9	23,4
3	Коррупционные скандалы	56,7	57,1	70,2
4	Неэффективная работа	44,8	19,0	36,2
5	Равнодушие к проблемам людей	61,2	76,2	44,7
6	Возможность отдыха на дорогих курортах	1,5	0	0
7	Дорогие дома, квартиры, автомобили	9,0	9,5	4,3
8	Возможность решать личные проблемы	4,5	0	6,4
9	Вседозволенность	25,4	33,3	21,3
10	Непотизм (предоставление привилегий родственникам или друзьям)	1,5	0	0

Конечно, среди факторов отрицательного имиджа испытуемые называют и коррупционные скандалы, и некомпетентность. Однако если сами госслужащие склонны в основном ими объяснять снижение оценки их имиджа, то остальные респонденты делают акцент именно на отношении к людям, которое обозначают как «равнодушное».

Следовательно, в мероприятия по созданию положительного имиджа нужно включать проявления «неравнодушного отношения». В связи с этим необходимо конкретизировать у представителей потенциальной аудитории (партнеров госслужащих по общению), какие проявления в поведении они оценивают как равнодушные, а какие как неравнодушные.

В формирующем эксперименте приняли участие обучающиеся 5 курса факультета психологии и пробации ВИПЭ ФСИН России, имеющие весьма ограниченный опыт взаимодействия с гражданской госслужбой (n = 31), в возрасте от 21 до 24 лет, из которых 74,19 % – девушки, 25,81 % – юноши.

Среди испытуемых лишь трое не сталкивались с деятельностью государственных служащих на личном опыте. При этом 38,71 % опрошенных признают, что их представления о госслужащих связаны с мнением других людей, а не формируются на основе личных воз-

зрений. Следовательно, необходимо организовывать подобное влияние, снижая стихийность его воздействия.

Анализ динамики представлений участников эксперимента осуществлялся по 36 критериям, изменения по 12 из которых попали в зону значимости при расчете Т-критерия Вилкоксона (при  $p \leq 0,01^{**}$  и  $p \leq 0,05^*$ ):

Таблица 9

*Динамика отношения к госслужбе и характеристикам, присущим госслужащим, в результате формирующего воздействия*

№	Параметр оценки	Средняя оценка до воздействия	Средняя оценка после воздействия	Уровень значимости Т-критерия
1	Осведомленность о деятельности госслужащих	5,58	6,90	**
2	Возможность самореализации	4,06	5,71	**
3	Желание служить людям	4,71	5,39	**
4	Забота о сотрудниках	4,26	5,00	**
5	Честность, неподкупность	5,06	5,71	**
6	Бескорыстность, порядочность	5,23	6,03	**
7	Высокая оплата труда	3,58	4,45	*
8	Нормативность действий	7,29	7,80	*
9	Высокий интеллект и добросовестность	5,90	6,35	*
10	Желание приносить пользу обществу и государству	4,97	5,55	*
11	Вежливость и корректность	5,58	6,23	*
12	Гибкость и дипломатичность	5,74	6,35	*

Таким образом, у участников формирующего воздействия в форме лекции-беседы интерактивного характера увеличилась осведомленность о ГГС. При этом нам удалось увеличить позитивную оценку в представлениях испытуемых о мотивации ГГС, связанную с социальным мотивом – «желание служить людям» и личным мотивом – «возможность самореализации».

Участники интерактивной лекции по ее завершении более высоко оценили характеристики, присущие госслужбе, по параметрам «забота о сотрудниках» и «высокая оплата труда», а также признали высокую «нормативность действий» при осуществлении профессиональных функций.

Остальные изменения отражают динамику представлений испытуемых о личностных качествах ГГС. Так, увеличилась средняя оценка этических качеств честности и неподкупности, бескорыстности и порядочности, приписываемых представителям госслужбы. Среди деловых качеств изменения связаны с более высокой оценкой «желания приносить пользу обществу и государству», добросовестности ГГС, работа которых требует высоких интеллектуальных возможностей, гибкости и дипломатичности. В «повторных» представлениях о ГГС слушатели лекции оценили их как более вежливых и корректных во взаимодействии с населением.

Из 31 опрошенного на вопрос о том, полезны ли занятия, информирующие население о деятельности госслужащих и государственных органов, только один участник ответил отрицательно, а 80,65 % выбрали ответы «да» (45,16 %) и «вероятно, да» (35,49 %).

Таким образом, можно утверждать, что просветительская деятельность, посвященная госслужбе и ее представителям, позволила увеличить выраженность позитивных оценок о личностном компоненте имиджа ГГС (мотивационных и коммуникативных характеристиках), а также усилить позитивную оценку организации и ее деятельности, увеличив ее с низких показателей до средних значений.

Участникам формирующего эксперимента было предложено ответить на вопрос: «Когда упоминают госслужащих, какие впечатления (ассоциации) у вас возникают?». Варианты ответа – «положительные», «нейтральные», «отрицательные» – необходимо было оценить по шкале от 1 до 10. Оценки от 1 до 3 баллов рассматривались как «низкие», от 8 баллов и выше – «высокие», от 4 до 7 баллов – «средние оценки» (табл. 10).

Таблица 10

*Динамика отношения к госслужащим в результате формирующего воздействия*

Параметр оценки	Количество оценок ≤ 3 баллов	Количество оценок от 4 до 7 баллов	Количество оценок ≥ 8 баллов	Примечание
положительные	5	20	6	до воздействия
	3	15	13	после воздействия
нейтральные	1	23	7	до воздействия
	1	26	4	после воздействия
отрицательные	18	11	2	до воздействия
	18	10	3	после воздействия

До формирующего воздействия на данный вопрос средняя положительная оценка составила 6,1, средняя нейтральная – 5,9, средняя отрицательная – 3,6. После формирующего воздействия средняя положительная оценка респондентов составила 6,7, средняя нейтральная – 5,7, средняя отрицательная – 3,7.

Хотя мы не получили значимого сдвига в значениях положительных, отрицательных и нейтральных оценок имиджа ГГС, заметно, что после проведенного интерактивного занятия у слушателей ЭГ наметилась тенденция изменения отношения к ГГС в положительную сторону.

Авторская анкета исследования представлений о госслужбе и государственных служащих включает 36 критериев оценки по шкале от 1 до 10 баллов. Для анализа и интерпретации полученных результатов нами были подсчитаны средние значения по каждому критерию. Самые низкие и самые высокие средние оценки организационного компонента имиджа ГГС представлены в табл. 11.

Госслужба представляется нашим испытуемым организацией, которая не слишком заботится о своих сотрудниках, в том числе низко оплачивая их труд. Респонденты признают жесткую структуру и регламентированность действий. Тенденция отмечать выраженную нормативность действий (положительная оценка) сопровождается столь же заметной оценкой их формализма (негативная оценка). А показатель социальной ответственности (положительная оценка) противоречиво сочетается с коррупционными рисками (негативная оценка), приписываемыми данной организации и ее сотрудникам.

Таблица 11

*Самые низкие и самые высокие оценки организационного компонента имиджа госслужащих*

№	Параметр оценки	Среднее значение до воздействия	Среднее значение после воздействия
Самые низкие средние значения			
1	Высокая оплата труда	3,58	4,45
2	Забота о сотрудниках	4,26	5,00
3	Самые высокие средние значения		
4	Иерархия и регламентация	7,97	7,77
5	Социальная ответственность	7,16	7,16
6	Коррупционные риски	7,42	7,45
7	Нормативность действий	7,29	7,80
8	Формализм действий	7,23	7,19

Самые низкие и самые высокие средние оценки личностного компонента имиджа ГГС представлены в табл. 12.

Таблица 12

Самые низкие и самые высокие средние оценки личностного компонента имиджа госслужащих

№	Параметр оценки	Среднее значение до воздействия	Среднее значение после воздействия
Самые низкие средние значения			
1	Возможность самореализации	4,06	5,71
2	Желание служить людям	4,71	5,39
3	Желание приносить пользу обществу и государству	4,97	5,55
Самые высокие средние значения			
5	Стабильность работы	7,40	7,61
6	Знание законов, полномочий госорганов	7,00	7,16
7	Осведомленность в своем деле	7,13	7,16

Таким образом, к организационным недостаткам государственной службы респонденты относят уровень оплаты труда и заботы о сотрудниках. Участники формирующего эксперимента подчеркнули низкую возможность самореализации человека, поступившего на госслужбу, а также недостаточную мотивацию госслужащих служить людям и приносить пользу обществу и государству.

Таким образом, в ходе нашего исследования мы подтвердили наличие амбивалентного отношения у части населения к государственным гражданским служащим, выраженного в наличии не только позитивных, но и негативных характеристик, содержащихся в их представлениях об образе ГГС.

Выяснилось, что мотивационные характеристики государственных служащих имеют положительную личностную, а также социальную направленность, по мнению более 1/4 опрошенных.

Выбирая качества, предпочтительные для создания положительного имиджа современного госслужащего, респонденты преимущественно обратили внимание на такие особенности поведения при взаимодействии, как наличие грамотной речи и навыки публичного выступления наряду с хорошими манерами. В деловых качествах сотруднику госслужбы, по мнению респондентов, следует при общей образованности повышать знание законов и полномочий госорганов, наряду с профессионализмом демонстрировать высокий интеллект и добросовестность, в том числе проявляя желание приносить пользу обществу и государству. Среди этических качеств испытуемые выбирают ответственность, честность и неподкупность, а также бескорыстность и порядочность, как необходимые для положительного имиджа государственных служащих.

Негативно сказываются на имидже госслужащих не только некомпетентность и коррупционные скандалы, но особенно – равнодушие к проблемам людей. Интересно, что данный «фактор риска» для имиджа ГГС заметно выделяют респонденты экспериментальных групп, не занимающиеся госслужбой. Вероятно, даже тщательное исполнение государственными служащими функций без проявления «желания помогать людям» будет воспринято пользователями как «черствое исполнение» и оценено как недостаточное.

Следовательно, в мероприятия по созданию положительного имиджа нужно включать проявления «неравнодушного отношения». В связи с этим следует конкретизировать у представителей потенциальной аудитории (партнеров госслужащих по общению), какие проявления в поведении они оценивают как равнодушные, а какие – как неравнодушные.

В ходе подготовленного нами формирующего воздействия наметилась тенденция динамики отношения участников эксперимента в положительную сторону. Другими словами,

просветительская деятельность о госслужбе и ее представителях позволила увеличить выраженность позитивных оценок о личностном компоненте имиджа ГГС (мотивационных и коммуникативных характеристиках), а также усилить позитивную оценку организации и ее деятельности, увеличив ее с низких показателей до средних.

Итак, можно утверждать, что имидж ГГС представляет собой динамичную совокупность представлений разных категорий населения, включающую позитивные и негативные характеристики, соотношение которых можно изменить посредством мероприятий просветительского характера, информирующих граждан о результатах деятельности ГГС, связанных с защитой населения и оказанием юридико-социальной помощи.

Имидж госслужащего связан с личными особенностями (внешность, образование, лидерство, профессионализм и т. п.) сотрудников. Следовательно, предназначение профессионального (служебного) имиджа заключается в создании образа госслужащего как работника, обладающего определенными деловыми и профессиональными компетенциями, вызывающими доверие людей, а также соответствующего законодательным требованиям.

Условия создания имиджа госслужащего определяют совокупность факторов формирования управленческой культуры и отношения физических и юридических лиц к государству в целом, а сам процесс установления позитивного имиджа госслужащих представляет собой мультифакторную систему, требующую дополнительного исследования и анализа. Разработка профессионального (служебного) имиджа позволила бы существенно улучшить коммуницирование общества и государства.

## СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Яблонских Ю. П. Имидж как общественный феномен // Проблемы современного педагогического образования. 2018. С. 312–315. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/imidzh-kak-obschestvennyy-fenomen> (дата обращения: 07.10.2025).
2. Блинова Н. М. Научные подходы к пониманию имиджа // Психология, социология и педагогика. 2014. № 3. URL: <https://psychology.snauka.ru/2014/03/2887> (дата обращения: 07.10.2025).
3. О государственной гражданской службе Российской Федерации : федер. закон от 27.07.2004 № 79-ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации. 2004. № 31. Ст. 3215.
4. Толстов М. Р. Проблема низкого престижа государственной службы в Российской Федерации // Ученые записки Тамбовского отделения РoSMY. Социологические науки. 2020. С. 251–256. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/problema-nizkogo-prestizha-gosudarstvennoy-sluzhby-v-rossiyskoy-federatsii/viewer> (дата обращения: 07.10.2025).

## REFERENCES

1. Yablonskikh Yu.P. Image as a social phenomenon. *Problemy sovremennogo pedagogicheskogo obrazovaniya = Problems of Modern Pedagogical Education*, 2018, pp. 312–315. Available at: <https://cyberleninka.ru/article/n/imidzh-kak-obschestvennyy-fenomen> (In Russ.). (Accessed October 7, 2025).
2. Blinova N.M. Scientific approaches to understanding of image. *Psikhologiya, sotsiologiya i pedagogika = Psychology, Sociology and Pedagogy*, 2014, no. 3. Available at: <https://psychology.snauka.ru/2014/03/2887> (In Russ.). (Accessed October 7, 2025).
3. About the State Civil Service of the Russian Federation: federal law No. 79-FZ of July 27, 2004. In: *Sobranie zakonodatel'stva Rossiiskoi Federatsii* [Collection of legislation of the Russian Federation]. 2004. No. 31. P. 3215. (In Russ.).
4. Tolstov M.R. The problem of low prestige of public service in the Russian Federation. *Uchenye zapiski Tambovskogo otdeleniya ROSMU. Sotsiologicheskie nauki = Scientific Notes of the Tambov Branch of RoSMU. Sociological Sciences*, 2020, pp. 251–256. Available at: <https://cyberleninka.ru/article/n/problema-nizkogo-prestizha-gosudarstvennoy-sluzhby-v-rossiyskoy-federatsii/viewer> (In Russ.). (Accessed October 7, 2025).

### СВЕДЕНИЯ ОБ АВТОРАХ

**ОКСАНА НИКОЛАЕВНА РАКИТСКАЯ** – кандидат психологических наук, доцент, доцент кафедры социальной психологии, социальной работы и пробации факультета психологии и пробации Вологодского института права и экономики ФСИН России, Вологда, Россия, rakitskayaohana@yandex.ru, <https://orcid.org/0000-0002-4938-6683>)

**АНАСТАСИЯ АНАТОЛЬЕВНА РОСТИСЛАВОВА** – заместитель руководителя Управления Федеральной антимонопольной службы по Вологодской области, Вологда, Россия, anastasiarostislavova@gmail.com

### INFORMATION ABOUT THE AUTHORS

**OKSANA N. RAKITSKAYA** – Candidate of Sciences (Psychology), Associate Professor, associate professor at the Department of Social Psychology, Social Work and Probation of the Faculty of Psychology and Probation of the Vologda Institute of Law and Economics of the Federal Penitentiary Service of Russia, Vologda, Russia, rakitskayaohana@yandex.ru, <https://orcid.org/0000-0002-4938-6683>

**ANASTASIYA A. ROSTISLAVOVA** – Deputy Head of the Directorate of the Federal Antimonopoly Service in the Vologda Oblast, Vologda, Russia, anastasiarostislavova@gmail.com

*Статья поступила 26.11.2025*