

Бекоева Д.Д., Зверева О.В.

Имидж служащего международной организации

Во многих странах распространенным становится понимание того, что необходимым условием в поиске адекватных мер на вызовы XXI в. является укрепление престижа международных организаций. Повышение требований к международным организациям, расширение сфер воздействия международных организаций на внутригосударственные процессы способствует осознанию важности профессиональных качеств личности служащих международных организаций. От внутренних установок служащих международных организаций, от их имиджа зависит успех социально-психологического взаимодействия с людьми в Международных организациях. В структурах Организации Объединенных Наций, которая своим Уставом декларирует и олицетворяет самые высокие идеалы народов мира, требования к имиджу служащих раскрываются в международно-правовых документах о специфике деятельности международных организаций, привилегиях и иммунитетах служащих. Офисы Организаций расположены в различных странах и их цель — избавить грядущие поколения от бедствий войны и обеспечить каждому мужчине, женщине и ребенку возможность жить с достоинством в условиях свободы, а это не возможно без общего взаимодействия с людьми различных этносов и конфессий. Международный служащий несет ответственность за воплощение этих идеалов в жизнь. Его служба основана на традициях международного права и таких традициях государственного управления в государствах-членах, которые основаны на принципах компетентности, добросовестности, беспристрастности, независимости и осмотрительности.

Однако, помимо этого, международные гражданские служащие имеют особое призвание — служить идеалам мира, уважения основных прав, экономического и социального прогресса и международного сотрудничества. Поэтому поведение международных гражданских служащих должно соответствовать самым высоким стандартам, поскольку, в конечном счете, именно международная гражданская служба создаст организациям системы Организации Объединенных Наций возможность для обеспечения справедливости и мира на планете.

Имидж международного служащего создается из совокупности профессиональных и личностных качеств сотрудника. Выделяя эти качества, следует отметить, что за последние несколько лет резко повысилось значение оперативной деятельности международных организаций, особенно деятельности по сотрудничеству в целях развития.

Вопросы имиджа становятся все более и более актуальны, так как успех организации зависит от образа ее сотрудников, включая пространственное окружение и временную последовательность событий. Существует достаточно большое количество определений имиджа. Иногда имидж определяется как целенаправленно созданная или стихийно возникшая форма отражения объекта в сознании людей. Объектом или носителем имиджа могут быть человек, группа людей, организация и т.п.¹

Имидж информативен, он сообщает о некоторой совокупности признаков, которые присущи самому объекту. Эти признаки могут просто приписываться объекту создателями имиджа.

Многие авторы признают, что имидж не является чем-то однажды заданным и неизменным, так как он зависит от факторов, которые могут менять свои значения².

¹ См.: Семенов А.К., Маслова Е.Л. Психология и этика менеджмента и бизнеса. М., 2000.

² См.: Панасюк А.Ю. Вам нужен имиджмейкер? Или о том, как создавать свой имидж. М., 2001.

Однако с таким определением имиджа трудно согласиться, потому что мнение предполагает словесную форму выражения, тогда как образ и имидж как его часть обязательно включает невербальные элементы.

В направлениях репутационного менеджмента имидж нередко рассматривают в контексте с репутацией. Но это не дает оснований для отождествления имиджа и репутации. Репутация обычно означает сложившееся мнение о достоинствах или недостатках кого-то или чего-то. Соответственно репутация предполагает опять же вербальную форму выражения и обязательно включает в себя оценку объекта. Также нерациональным является смешение имиджа с авторитетом. Авторитет выступает в качестве непосредственной основы социального влияния, в том смысле что человек, обладающий авторитетом, может навязывать свою волю другим людям. Имидж также может служить основой для доверия при определенных условиях, которым должен соответствовать имидж.

Имидж служащего международной организации – это тот образ, который формируется у окружающих по поводу внутренней и внешней деятельности международной организации, и конструируется определенными целями.

Особенности создания имиджа, ориентированного на внутриорганизационные механизмы взаимодействия, предполагают два основных типа мотивации: во-первых, психологическая мотивация, связанная с потребностью человека в осознании значимости повышении своей деятельности, результатом чего становится достижение психологического комфорта; во-вторых, прагматическая мотивация, связанная с желанием использовать предоставляемые международной организацией и международным правом привилегии и иммунитеты имиджа для более эффективного социального влияния и достижения тех или иных внешних целей.

В зависимости от преобладающего типа мотивации, лежащей в основе деятельности по созданию имиджа, различаются стратегии создания имиджа и используемые при этом способы и механизмы. На этом основании можно выделить имидж, ориентированный на успех внутриорганизационных взаимодействий и имидж, ориентированный на продуктивность внешней деятельности.

Создание *имиджа служащего, ориентированного на успех внутриорганизационных взаимодействий* связано с изменением Я-концепции в направлении ее приближения к идеальному Я, соответствующему представлениям об идеальном служащем международной организации и тем самым к повышению самооценки и улучшению самоощущения. Следует упомянуть, что *Я-концепция* выражает то, каким видит себя индивид, его *идеальное Я* – то, каким бы он хотел себя видеть.

Для *имиджа служащего, ориентированного на продуктивность внешней деятельности* первостепенную роль играет то, как служащий международной организации воспринимается другими людьми. Соответственно, нужно иметь представление о том, какой образ необходимо создать для служащего в глазах представителей различных государств, чтобы он имел возможность беспрепятственно достичь своих целей, при этом вызывая всеобщее одобрение и положительные отклики в свой адрес и в адрес своей деятельности.

По характеру взаимодействия с партнерами, стратегии проявления имиджа можно классифицировать на приспособительные и атакующие. *Приспособительный имидж* основан на соответствии сознательным и бессознательным ожиданиям партнера и провоцировании симпатии. *Атакующий имидж* представляет собой разновидность психологического давления, навязывания своих норм и стереотипов, представляемых партнеру как необходимое средство для достижения его целей³.

³ Психология имиджа: Учебное пособие / Под ред. Е.Б. Перельгина. М., 2002.

Логично предположить, что служащий международной организации наибольших успехов достигнет тогда, когда его имидж будет ориентирован одновременно на успех во внутриорганизационных взаимодействиях и высокую продуктивность внешней деятельности. При этом легко может использовать и приспособительные и атакующие стратегии проявления имиджа во взаимодействии с партнерами.

Этапы построения имиджа

В процессе построения имиджа служащего международной организации можно выделить следующие этапы:

Первый этап – построение профиограммы и психогаммы служащего международной организации, изучение личностных характеристик, качеств, составление «Я-концепции» с помощью определенных психологических технологий. Обычно на начальном этапе осуществляется сбор информации об идеальном образе, который избрали лица, длительно работающие в международной организации.

Второй этап – подбор характеристик, соответствующих роду или виду конкретной профессиональной деятельности. Если формируется имидж руководителя, то подбираются и культивируются качества лидера: ответственность, дисциплинированность, организованность, информированность, смелость. Кроме того, имидж создается и личностными чертами человека: предприимчивостью, творческим типом характера, целеустремленностью, а самое главное – верой в успех и в свои силы.

Третий этап – предполагает работу над внешним видом. Привлекательный внешний вид, непринужденные манеры поведения, гармония в телосложении, благородные привычки, обаятельная улыбка непроизвольно очаровывают окружающих. Все это требует кропотливого труда над созданием себя, своего облика, отработки правил поведения.

Четвертый этап – работа над совершенствованием социальных и коммуникативных качеств (речь, умение общаться, выступать перед аудиторией). Если необходимо, развивать умения увлекать аудиторию, заинтересовать слушателя, разрядить напряженную обстановку шуткой.

Высокие требования к имиджу служащих международных организаций и к качеству выполняемой ими работы стали предъявлять государственные и общественные организации. Это связано с усложнением социальных взаимодействий в обществе. Как показывает анализ деятельности служащих международной организации очень важно дать сотрудникам возможность обучиться технологиям личного обаяния для наиболее полной реализации их способностей и талантов в жизнедеятельности, чтобы соответствовать образу идеального международного служащего.

Анализ профессиональной деятельности свидетельствует о том, что хороший служащий международной организации должен обладать следующими качествами: умение работать и общаться с людьми; правильно разрешать конфликтные ситуации и способствовать их предотвращению; ориентироваться в непредвиденной обстановке; принимать оперативные решения; проектировать свою деятельность в соответствии с реакцией и поступками окружающих.

Развитию этих навыков и способностей способствует позитивный образ служащего международной организации. Поэтому исследование процесса формирования имиджа международного служащего актуально на сегодняшний день. Зачастую служащему международной организации приходится вступать в неформальные отношения с подчиненными из разных стран, с различным вероисповеданием и культурными традициями, поэтому они видят в нем не только начальника, отдающего распоряжения, но и обычного человека со своими достоинствами и недостатками. Как должен вести себя служащий международной организации, как себя подавать, чтобы его подчиненные и коллеги относились к нему с

уважением и пониманием и старались наилучшим образом взаимодействовать с ним? Становится очевидным, что анализ понятия «имидж» является важной составляющей понятия «имидж международного служащего». Нельзя забывать о том, что имидж может быть как положительным, так и отрицательным. Служащий должен научиться сам определять, какой имидж ему больше подходит и как он сможет усилить эффективность своей деятельности, опираясь на технологии построения имиджа.

Для построения идеального образа служащего международной организации была разработана модель служащего, на основе самоотчетов служащих международной организации, которую затем предложено было оценить служащим международной организации ООН.

Бланк экспертной оценки идеальной модели делового имиджа международного служащего

Оценка, баллы	Номер признака	Содержание признака
	1.1	Стремится получить социальное признание
	1.2	Стремится наиболее полно раскрыть свои организаторские способности
	1.3	Стремится инициативно и ответственно выполнять свои обязанности
	1.4	Стремится получить удовлетворение от своей работы
	1.5	Стремится контролировать свои действия и действия других людей
	1.6	Стремится планировать карьеру и развитие персонала
	1.7	Стремится использовать новейшие информационные технологии
		Средний балл

Оценка, баллы	Номер признака	Содержание признака
	2.1	Способен находить правильный тон во взаимоотношениях
	2.2	Способен ответственно выполнить любую работу
	2.3	Способен проявлять участливость, приходить на помощь
	2.4	Способен поддерживать дисциплину
	2.5	Способен к позитивным взаимоотношениям в коллективе
	2.6	Способен ориентироваться во взаимоотношениях
	2.7	Способен находить индивидуальный подход к людям.
		Средний балл

Оценка, баллы	Номер признака	Содержание признака
	3.1	Способность проявления интереса к регулированию взаимоотношений в коллективе. Способен находить общий язык с разными людьми и в разных обстоятельствах. Способен проявлять взвешенность в оценках Способен общаться с людьми без грубости и чванства. Способен работать как в женском, так и в мужском коллективе. Способен уважать и принимать мнение других Способен оценивать достоинства других людей
	3.2	
	3.3	
	3.4	
	3.5	
	3.6	
	3.7	
		Средний балл

Оценка, баллы	Номер признака	Содержание признака
	4.1	Способен разрешать конфликтные ситуации Способен творчески решать задачи Способен проявлять гибкость Способен точно дифференцировать поведение и действия людей Способен к самокритичности в оценках своего поведения Способен анализировать особенности поведения других людей. Способен широко мыслить
	4.2	
	4.3	
	4.4	
	4.5	
	4.6	
	4.7	
		Средний балл

Оценка, баллы	Номер признака	Содержание признака
	5.1	Способен представить себя в ситуации, переживаемой другим человеком.
	5.2	Способен к сопереживанию и сочувствию
	5.3	Способен воздействовать личным примером
	5.4	Способен к системности в своей работе
	5.5	Способен к составлению бюджетов и финансовой отчетности
	5.6	Способен к аналитическому мышлению
	5.7	Способен к планированию деятельности
		Средний балл

Оценка, баллы	Номер признака	Содержание признака
	6.1	Внешняя респектабельность
	6.2	Способен следовать определенным нормативам в своей работе
	6.3	Способен оценить и использовать в своей работе инновации
	6.4	Способен работать с полной отдачей сил и доводить дело до конца
	6.5	Социальная компетентность
	6.6	Способен грамотно пользоваться информацией
	6.7	Способен проявлять самостоятельность в принятии решения
		Средний балл

Оценка, баллы	Номер признака	Содержание признака
	7.1	Способен к обучению
	7.2	Способен гибко реагировать на разные изменения
	7.3	Способен к исследовательской деятельности
	7.4	Стремится к постоянному профессиональному росту
	7.5	Считает, что главное – это результат и качество труда
	7.6	Легко усваивает новые технические средства работы
	7.7	Использует технические средства в работе
		Средний балл

Оценка, баллы	Номер признака	Содержание признака
	8.1	Умеет работать с компьютером
	8.2	Умеет пользоваться базой данных
	8.3	Умеет строить динамические таблицы и выполнять графические презентации
	8.4	Умеет пользоваться электронной почтой и сохранять информацию
	8.5	Умеет пользоваться внутренними программами организации
	8.6	Интересуется нововведениями в сфере информационных технологий
	8.7	Проявляет интерес к самостоятельному изучению новых информационных программ
		Средний балл

Оценка, баллы	Номер признака	Содержание признака
	9.1	Стремится наиболее полно раскрыть свои организаторские способности
	9.2	Способен вызывать уверенность в успехе дела
	9.3	Способен словом побуждать коллектив к действию
	9.4	Способен проводить презентации
	9.5	Способен говорить на нескольких языках
	9.6	Способен уметь слушать
	9.7	Способен общаться на любом уровне и с любыми людьми
		Средний балл

Оценка, баллы	Номер признака	Содержание признака
	10.1	Посещает специальные центры обучения

10.2	Самостоятельно обучается по индивидуальным программам Стремится получать консультации ведущих специалистов Стремится четко следовать инструктажу Следует международно-правовым нормам должностной деятельности и приобретает необходимые знания в процессе работы Участвует во внутриорганизационных программах обучения Самостоятельно выбирает программы внутриорганизационных тренингов Средний балл
10.3	
10.4	
10.5	
10.6	
10.7	
10.7	

Все выделенные признаки служащими признаками, в бланке экспертной оценки были сгруппированы в 10 основных ролей, выполняемых персоналом международной организации: (1) лидерство, навыки управления и контроля; (2) организация команды; (3) гендерные особенности; (4) разрешение конфликтов; (5) управление человеческими и финансовыми ресурсами; (6) участие в переговорных процессах и поддержание карьеры; (7) модернизация имеющихся технических навыков; (8) использование информационных технологий; (9) коммуникативная компетентность; (10) повышение своей квалификации и стремление к обучению.

Каждая из ролей, таким образом, диагностировалась по проявлению в служебной деятельности семи признаков, исходя их самоотчетов служащих международной организации. После того, как все признаки были сгруппированы в 10 основных ролевых позиций в таблице бланка, служащим международной организации ООН, как экспертам, было предложено оценить их по пятибалльной системе в зависимости от проявления в реальной деятельности.

Служащие международной организации ООН выступили в качестве экспертов в связи с их реальной деятельностью в структурах международной организации. При этом исходным стало представление о том, что в качестве экспертов может выступать как весь персонал, так и отдельные его представители. Вместе с тем, была соблюдена однородность экспертной группы (эксперты – руководители или эксперты – подчиненные), и исследователь встречался с каждым экспертом индивидуально.

Экспертам было разъяснено, что указанные в бланке экспертные оценки качества должны быть выставлены ими применительно к идеальному типу служащего международной организации по пятибалльной шкале: низшая оценка – 1, высшая – 5.

На основе обработки результатов исследования и дополнений сделанных экспертами, была разработана общая усредненная профессиограмма служащего международной организации, которая включает следующие составляющие:

Доминирующие виды деятельности:

- Работа с другими людьми в организациях для достижения организационных целей и экономического успеха;
- Работа с людьми различных культур и вероисповедания;
- Служение целям организации, подчинение вышестоящим инстанциям;
- Планирование деятельности организации;
- Изучение общемировых проблем;
- Коммуникация (установление и развитие взаимодействия между персоналом, другими учреждениями и организациями);
- Поиск и использование необходимых средств и ресурсов для наилучшего достижения основных целей организации;
- Руководство (доведение инструкций и полномочий), организация и оценка работы подчиненных;
- Проведение переговоров и презентаций и т.д.

Качества, обеспечивающие успешность выполнения профессиональной деятельности:

Способности:

- Коммуникативные способности (умение входить в контакт, налаживать взаимоотношения, умение общаться в команде);
- Высокая способность влиять на окружающих;
- Способность решать проблемные ситуации в короткие сроки;
- Высокий уровень понятийного мышления, абсолютная честность;
- Хорошие организаторские способности (в основе лежат такие качества, как твердая воля, целеустремленность, решительность, творческий подход и др.);
- Способность проявлять качества лидера в общении с подчиненными;
- Способность управлять собой (способность к саморегуляции в процессе самоуправления и рефлексии) и др.

Личностные качества, интересы и склонности:

- Умение прогнозировать, предвидеть ситуацию;
- Уверенность в себе, в принимаемых решениях;
- Энергичность;
- Четкие личные цели (знает, чего хочет от своей работы, планирование работы);
- Умение подчиняться требованиям, нормам организации;
- Эрудированность;
- Стремление к постоянному личному росту и др.

Качества, препятствующие эффективности профессиональной деятельности:

- Боязнь неудачи, неуверенность в себе;
- Неумение управлять собой;
- Неорганизованность, недисциплинированность, неуравновешенность, бестактность;
- Расизм, национализм;
- Неспособность принимать решения;
- Косность (неумение, нежелание изменяться, изменять поведение под влиянием окружающей среды) и др.

Области применения профессиональных знаний:

- Международные правительственные/неправительственные организации;
- Государственное и муниципальное управление;
- Международная экономика и политика;
- Экология природы и человека;
- Сотрудничество и безопасность.

Международная гражданская служба несет ответственность за мир и безопасность на земле. Она зиждется на богатых традициях государственного управления, получивших развитие в государствах-членах международных организаций — традициях, основанных на принципах компетентности, добросовестности, беспристрастности, независимости и осмотрительности. Выполнение столь важных задач предъявляют особые требования к международным гражданским служащим, их имиджу — профессиональному, моральному и личностному. Служение идеалам мира, уважения основных прав человека, экономического и социального прогресса и международного сотрудничества, предполагают, что имидж международных гражданских служащих будет соответствовать самым высоким стандартам, так как, в конечном счете, именно международная гражданская служба будет способствовать организациям системы Организации Объединенных Наций в обеспечении справедливости и мира на планете.