

УДК [930.25:174]:005

Я. С. КАЛАКУРА*

ПРОФЕСІЙНА ЕТИКА АРХІВІСТА ТА ЗАПОБІГАННЯ КОНФЛІКТІВ: КОНТЕКСТ МЕНЕДЖМЕНТУ

У контексті архівного менеджменту з'ясовується сутність і специфіка професійної етики працівників архівних установ, аналізуються основоположні принципи службового етикету в екстраполяції на архівну справу, розглядається зарубіжний досвід етикету державних службовців, зокрема міжнародний кодекс етики архівістів, обґрунтовуються шляхи запобігання конфліктів на етичному ґрунті в архівних установах України.

Ключові слова: архівознавство; архівний менеджмент; професійна етика; архівіст; принципи службового етикету; етичний кодекс архівіста; запобігання конфліктів.

За багатомісячну історію розвитку людство виробило моральні підвалини функціонування суспільства як підґрунтя і спосіб існування та регулювання його відносин з інтересами особи. В структурі моралі одне з пріоритетних місць посідає професійна етика, яка розглядається в цивілізованих країнах не тільки як система моральних правил і норм професійної поведінки, але й як один із принципів менеджменту, тобто системи управління. Професія архівіста, як і будь-яка інша, має в своїй основі як загальнолюдські, тобто спільні принципи моралі, так і специфічні, зумовлені особливостями архівної справи і організації праці персоналу архівних установ. Ця специфіка органічно впливає із особливостей і багатомірності архівної справи, яка, з одного боку, є складовою державного управління, з іншого, – виступає як сфера національної культури та історичної пам'яті, а ще з іншого, – невіддільна від інтелектуально-наукової діяльності. Ось чому моральний образ архівіста, етика його професійної діяльності, поведінки і спілкування синтезує в собі загальні засади моралі громадянина, етики державного службовця та високі етичні норми працівників сфер науки і культури.

* *Калакура Ярослав Степанович* – доктор історичних наук, професор кафедри архівознавства та спеціальних галузей історичної науки Київського національного університету імені Тараса Шевченка, лауреат премії ім. Василя Веретенникова.

Дослідження професійної етики архівіста – від рядового працівника до керівника галузі – належить до важливих, актуальних і ще не достатньо з'ясованих проблем архівного менеджменту. Її актуальність зумовлюється рядом чинників, зокрема й тим, що в умовах трансформації архівної справи в Україні на засадах демократизації та децентралізації, її інтеграції у світовий архівний простір відбувається перенесення акцентів із етики командно-адміністративної слухняності працівників, характерної для тоталітарних режимів, на етику професійної і культурної самодостатності, самоповаги і відповідальності перед суспільством, на досягнення високих стандартів надання архівних послуг і задоволення потреб людини в архівній інформації. Чимало аспектів цієї важливої проблеми вже отримали висвітлення в загальних працях, присвячених теорії і практиці професійного етикету¹, менеджменту², діяльності архівних установ³, у тому числі й автора цієї розвідки⁴, однак досі відсутні студії системного характеру, безпосередньо націлені на архівістику.

Мета пропонованої статті полягає в тому, щоб на основі наявних праць, національного і зарубіжного досвіду архівних установ, з урахуванням Конституції України та законів “Про національний архівний фонд і архівні установи”, “Про інформацію”, “Про державну службу”, “Про правила етичної поведінки”, Кодексу архівіста⁵, інших нормативних документів, власних спостережень, роздумів і напрацювань з'ясувати сутність професійної етики архівіста, вказати на особливості архівного етикету, визначити шляхи, способи та методи їх формування, дослідити значення дотримання етичних норм для запобігання конфліктів на різних рівнях архівного менеджменту.

Професійну етику архівіста можна визначити як галузь етичного знання, яка відбиває рівень морального ставлення працівників архівної сфери до виконання своїх службових обов'язків і поведінки в колективі та в приватному житті. У центральних, галузевих та місцевих державних архівах України працює близько 3,5 тис. працівників, з яких майже 60 % мають статус державних службовців⁶. Величезні людські ресурси задіяні в трудових архівах, кількість яких наближається до тисячі трьохсот, у службах діловодства установ, організацій, виробничих і фінансових колективів тощо. Переважна більшість архівних працівників і діловодів відзначаються високим рівнем моралі та культури, що дозволяє їм успішно виконувати свої службові обов'язки. Щорічно читальні зали держархівів відвідує близько 30 тис. користувачів, у тому числі понад тисячу іноземців, архіви надають понад 350 тис. відповідей на запити соціально-правового характеру. До цього додамо, що більше половини персоналу архівів, насамперед працівники відділів комплектування та інформації, читальних залів, столів довідок та ін., безпосередньо пов'язані з роботою з людьми і наданням сервісних послуг. Саме від якості їх роботи, ставлення до відвідувачів, культури

спілкування здебільшого залежить імідж архівних установ та архівної галузі загалом. Не випадково за останнє десятиріччя зріс інтерес до архівного маркетингу⁷, адже збільшується кількість інформаційних запитів організацій та громадян, зростають масштаби виконання різного роду послуг, зокрема копіювання документів, створення генеалогічних ресурсів (за 2011 р. на адресу архівів надійшло понад 2 тис. генеалогічних замовлень), влаштування виставок.

Ключове місце в системі професійної етики архівіста посідають, окрім загальних принципів моралі, етичні засади поведінки державного службовця, оскільки вони найповніше віддзеркалюють взаємовідносини держави і громадянина. Вони чітко сформульовані в законі України “Про державну службу” і орієнтують архівні установи на високий рівень моральності, загальної культури, дотримання етичних норм поведінки і спілкування співробітників. Разом з тим, слід враховувати, що нині відбувається не тільки перехід на електронний документообіг, але й зміна поколінь, до архівів дедалі частіше приходять співробітники і відвідувачі, чиє становлення відбувалося в умовах незалежності України. Це люди нової формації, освічені та амбітні, з дещо іншими цінностями і поглядами на життя, частину з яких не оминула експансія далеко не кращих зразків західної маскультури, хвиля жорстокого індивідуалізму, заробітчанства, цинічного прагматизму. Трансформація українського суспільства супроводжується численними метаморфозами в царині моралі та поведінки, що так чи інакше зачіпає й архівну справу. На передній план, на жаль, вийшла культивация матеріальних цінностей, споживацької психології, всюдозволеності, почастишали випадки корупційної поведінки. Суспільство стикається з такими негативними рисами окремих службовців як корумпованість, завищена самооцінка, байдужість, грубість, бюрократизм, зверхність, роздратування, підозрлість і недовір’я у ставленні до відвідувачів.

Морально-етична атмосфера в колективах архівних установ, моральне обличчя працівників, фаховість і оперативність їхньої роботи з надання архівних послуг, культура спілкування з відвідувачами є знаковими показниками суспільного визнання архівної сфери. Ось чому особистість архівіста виступає предметом зацікавлень багатьох галузей знань, у т.ч. архівного менеджменту та архівної етики. Пріоритетним критерієм оцінки архівного працівника є, з одного боку, високий професіоналізм, інтелектуальність, а з іншого, – моральні риси, тобто вихованість, інтелігентність, тактовність, толерантність, акуратність і привабливий вигляд. В індексі пріоритетів образу архівіста, створеного відвідувачами архівів та користувачами архівних послуг, домінують такі якості, як ввічливість, тактовність, доброзичливість, компетентність, здатність вислухати відвідувача, вміння зрозуміти співрозмовника, готовність почути його, з повагою ставитись до запитів, при цьому

не втрачати власну гідність, систематично працювати над собою. Спілкуючись і з науковцями, працівник читального залу, наприклад, має постійно дбати про розширення кругозору, примноження своїх знань, збагачення внутрішнього світу, адже від цього залежить його здатність надати кваліфіковану послугу, допомогу, пораду, рекомендації, викликати довіру співрозмовника.

З архівною етикою тісно пов'язане почуття національно-державницької свідомості, громадянської та юридичної відповідальності працівника. В умовах відкритості та прозорості діяльності архівних установ будь-яке порушення службовцем етичних правил, які втілені у правових нормах, відразу викликає негативну реакцію або й осуд громадськості. Навіть поодинокі випадки негідної поведінки архівістів, наприклад, грубість при прийомі громадян, у ставленні до відвідувачів, “сидіння в Інтернеті” в робочий час, зловживання службовим телефоном для особистих “теревенів”, не можуть залишатися не поміченими. У пресі повідомлялося про ганебні факти крадіжок документів у кількох архівах і причетність до цього співробітників. Окремі керівники не зробили належних висновків із вимог Закону України “Про доступ до публічної інформації”, недостатньо аналізують стан роботи зі зверненнями громадян, хід виконання антикорупційного законодавства, не завжди самокритично ставляться до власної поведінки, забуваючи, що їх етичність впливає на підлеглих. До того ж у деяких архівах фактично відсутня виховна робота із співробітниками.

Що розуміють під поняттями “архівна етика”, “архівний етикет”, “етична поведінка архівіста”, як вони сформувалися і яким змістом наповнюються в сучасних умовах? З погляду історії, ці терміни є похідними від загальних понять моралі, професійної етики та етикету, від зародження, тенденцій розвитку та діяльності самих архівів. У кожному з цих понять втілювалися вироблені багатьма поколіннями архівістів правила, які удосконалювалися, відшліфовувалися, перевірялися суспільною практикою, набули характеру усталених правил і стали важливим елементом архівної культури і етики. На певному етапі ці правила наблизилися до статусу обов'язковості і втілюються у повсякденність як відповідальне виконання службових обов'язків, поважне ставлення до людей, безвідносно до їхньої посади чи суспільного становища. Дотримання високих морально-етичних норм виступає як один із способів подолання бюрократизму, тяганини і корупції.

В основі етики архівістів, їх службових взаємин лежать орієнтири на ідеальні норми і правила поведінки високоморальної, вихованої та інтелігентної людини. Моральне обличчя українського архівіста невіддільне від національних і християнських традицій та звичаїв українського народу, його історії, культури, ментальності, характеру, темпераменту, світоглядно-духовних цінностей. Хоч церква і відділена

від держави, але в сучасних умовах вона посідає ключове місце серед інститутів духовності українського суспільства. Християнські цінності абсолютно не суперечать етичним нормам, а навпаки – посилюють їх, застерігають від падіння моралі та духовності. У Біблії, зокрема, наголошується, що гонитва за грошима не може бути життєвою метою, аби не занепасти душу. З погляду християнства, керівник архіву чи підрозділу повинен бути скромним, реально оцінювати себе, свої можливості, прислухатися до думки і порад співробітників, адже саме спільна і злагоджена робота є запорукою успіху. Кожен працівник державної архівної установи, незалежно від посади і рангу, має виходити з того, що він покликаний служити національним інтересам українського народу, діяти на благо держави, утверджувати базові цінності суспільства. Особливістю професійної діяльності архівіста є усвідомлення головної мети і сенсу життя – збереження найбільших цінностей народу і служіння державі. Незалежно від того, яку роботу виконує архівіст: приймає управлінську документацію, описує і оцифровує документи чи займається опрацюванням і підшивкою справ, реставрацією документів, консерваційно-профілактичним обробленням страхових фондів, розробкою фондів, бере участь у проведенні експертизи цінності документації, створює мікрофільми страхового фонду тощо, він має усвідомити свою причетність до надзвичайно важливої і відповідальної справи, пов'язаної із збереженістю документів Національного архівного фонду як носія історичної пам'яті. Дуже важливо вміти підпорядковувати свої особисті прагнення пріоритетним інтересам колективу і держави, свідомо, сумлінно і добросовісно виконувати фахові обов'язки, дотримуватись законів України, службових нормативів, правил внутрішнього розпорядку і режиму роботи архіву. Саме в цьому має бути джерело натхнення і стимул до власного морального удосконалення кожного працівника.

З етикою архівіста тісно пов'язаний архівний етикет як сукупність найбільш доцільних правил поведінки архівістів, їх спілкування в процесі виконання службових обов'язків як із колегами по роботі, так і з відвідувачами, надання архівних послуг установам і громадянам⁸. Кожній архівній установі – центральному чи галузевому, обласному чи міському архівам, архівному відділу районної держадміністрації – притаманні особливий етичний образ, специфічна моральна атмосфера, система норм та атрибутів ділового етикету, внутрішній стиль і стандарти спілкування, які визначаються їх співробітниками і врешті-решт створюють імідж колективу і сфери в цілому. Працівник, який необізнаний з нормами та правилами службового етикету або ігнорує їх, нагадує людину, яка, опинившись за кермом автомобіля, не знає або порушує правила дорожнього руху.

До професійного етикету архівіста відносять етикет спілкування, мовний етикет, етикет протокольних заходів, етикет зовнішнього ви-

гляду, етикет індивідуального робочого місця тощо ⁹. Дуже важливо для кожного архівіста досконало володіти і послуговуватися державною мовою, вміти грамотно і правильно писати і говорити українською, уникати суржику, бажано знати й інші мови. В архівному етикеті немає дрібниць, тут поряд з манерами поведінки ключову роль відіграють такі моральні якості як сумлінність, добропорядність, чуйність, поважність, коректність, тактовність, точність, делікатність, скромність і простота, співчуття і милосердя. Йдеться також про здатність пробачити і попросити вибачення, бути поблажливим до провини, але й не потурати порушникам. Пробачати можна незнання, помилки, але не халатність, лінощі, недбалість, порушення дисципліни, брехню.

Кожен архівіст, його робота і етика його поведінка перебувають у полі зору інших людей, починаючи від того, коли, як, у чому і з яким настроєм він приходить на роботу, як вітається з колегами, в якому стані його робоче місце і, завершуючи тим, як він працює, розмовляє і як слухає, як запитує і як відповідає, як наприкінці робочого дня прощається із співробітниками. Усе це впливає на оцінку та імідж працівника, його авторитет і кар'єрний ріст, може стати предметом обговорення або й осуду. Чемне поводження з жінкою, шанобливе ставлення до старших, дотримання усталених форм вітання, правил ведення розмови, виконання вимог щодо зовнішнього вигляду та одягу – усі ці правила шляхетності увібрали в себе загальні уявлення про гідність людини, про норми взаємин між людьми в службовій, а відтак і приватній сферах.

Етикет службових взаємин стосується усіх: і керівників, і підлеглих, і користувачів архівами. Його правила і вимоги обов'язкові, оскільки сприяють створенню здорового морально-психологічного клімату і гарного настрою. Сучасний менеджмент переконливо доводить, що злагоджена і продуктивна робота колективу архіву, його структурних підрозділів і кожного працівника значною мірою залежать від моральної атмосфери і настрою. З погляду архівного менеджменту потребують певних застережень моральний компонент етикету керівників архівних установ та їх підрозділів. Лідер відповідає за моральний клімат в установі. Мова йде про те, що управлінець покликаний бути зразково відданим етичним принципам і демонструвати приклад дотримання моральних норм професійної діяльності та поведінки для підлеглих, бути рівним і справедливим у ставленні до працівників. Необхідно бути уважним до чужої думки, навіть якщо вона виявиться невірною, а спростовуючи її, виявляти терпіння, такт і не піддаватися роздратуванню. Безтактність уражає того, кому вона адресована і принижує того, від кого виходить. При доборі осіб на посади і переміщенні співробітників по службі керівник зобов'язаний поряд із професійними і діловими рисами претендентів враховувати їх моральні та етичні

якості. Добре, якщо керівник має почуття гумору, цінує його в інших, уміє підтримувати гарний настрій, що позитивно впливає на здоров'я і підвищує продуктивність праці колективу.

Особливо цінується етика відповідальності як домінуючий компонент сучасного менеджменту, який невіддільний від таких рис як партнерство, пунктуальність, обов'язковість, а також ввічливість у спілкуванні архівіста із колегами і відвідувачами, незалежно від їх посади, звання. Це стосується й службових телефонних розмов. Прийнято розмовляти напівголосно і коротко, стежити за культурою мови, ніколи не дозволяти собі підвищувати голос, переходити на сварливий тон, зауваження висловлювати в делікатній формі, краще віч-на-віч. Насамперед це стосується працівників, які здійснюють контроль і перевірку установ і організацій з питань діловодства та архівної справи, дотримання Типової інструкції з діловодства. Вони мають бути вимогливими, принциповими, але залишатися доброзичливими і скромними. Треба уміти визнати свою помилку, якщо зроблене зауваження виявилось поспішним, навчитися заохочувати, бути коректним, не дозволяти собі дріб'язкової суперечки. Правила службового етикету рекомендують залишати за межами установи свої особисті неприємності.

Основною моральною умовою службових взаємин між керівниками і підлеглими є збереження гідності інших, так само як і власної, оскільки по-справжньому інтелігентна людина не опускається до неправди, чванства, лицемірства, зазнайства й інших вад, що принижують і ображають оточуючих, а отже, і самого себе.

Знання службового етикету має поєднуватись із дотриманням його вимог як одного з показників професіоналізму працівника. Саме в етикеті проглядається органічна єдність внутрішнього і зовнішнього аспектів. До першого відносять внутрішній світ архівіста, до зовнішнього – дотримання правил службової поведінки. Можна назвати декілька пріоритетних моральних якостей працівника архівів, а саме: чесність, порядність, ввічливість, тактовність, вихованість, ерудованість, компетентність, рішучість, уважність тощо. Однак навіть найдосконаліше знання етикетних правил не гарантує правильності поведінки людини, якщо вона не здатна до самоаналізу. Реальні обставини настільки різноманітні, що ніякі правила та норми не в змозі охопити їх повністю.

Якщо на зауваження працівника читального залу відвідувач реагує збуджено, необхідно дати йому час заспокоїтись, а потім переконати, що у своїх діях службовець керується Правилами роботи архівних установ, які мають нормативний характер. Ніколи не слід відповідати різкістю на різкість, грубістю на грубість. Спокійна, тверда і доброзичлива манера спілкування – кращий засіб усунення негативної реакції та створення нормальної атмосфери для порозуміння та бесіди. Аналізуючи поведінку у різних ситуаціях і з'ясовуючи, як себе поводити, лю-

дина має навчатися належним манерам та формувати кращі моральні якості. Адже професія архівіста в усіх її різновидах вимагає не тільки високої фахової підготовки, ґрунтовного володіння новітніми архівними та інформаційними технологіями, але й адекватної культури поведінки і спілкування. Відомий американський підприємець і менеджер Дж.Рокфеллер, добре розуміючи значення спілкування для ділової діяльності, зазначав, що вміння спілкуватися з людьми – такий же товар, як цукор або кава, але воно є настільки важливим, що він готовий платити за це вміння більше, ніж за будь-яких інший товар у цьому світі.

Етикет архівіста ґрунтується як на загальних, так і деяких специфічних моральних якостях людини. До загальних якостей можна віднести такі риси як гуманізм, патріотизм, вихованість, чесність, порядність, доброзичливість, ввічливість, тактовність, охайність, талерантність та ін. До специфічних рис, пріоритетних для працівників архівних установ, відносять професіоналізм, компетентність, принциповість, відповідальність, людяність, стриманість, самокритичність, чуйність. Діяльність працівника архівної установи, насамперед державної, має відповідати високим критеріям українського службовця, на якого покладаються надзвичайно відповідальні завдання – зберігання найбільших цінностей українського народу, якими є документи Національного архівного фонду. В процесі їх виконання архівіст виконує організаційну, комунікативну, виховну та інші функції. Він покликаний забезпечувати захист інформації, вміти зберігати таємницю, не розголошувати засекречені відомості.

Отже, на яких основоположних засадах, принципах ґрунтується архівний етикет? По-перше, – це принцип гуманізму, людяності, який втілюється безпосередньо в таких моральних якостях як простота, доброзичливість, ввічливість, тактовність, скромність, точність. Ввічливість має виявлятися в уважному ставленні до іншої людини і готовності надати їй послуги. Тактовність – це те відчуття міри, яке підказує людині чинити залежно від конкретної ситуації, не висміювати помилки і вади іншої особи, не робити їй зауважень у присутності інших, не ставити незручних запитань. Скромність – уміння співвіднести самооцінку з думками інших людей, не переоцінювати себе, не підкреслювати своєї значущості та не афішувати своїх переваг, вміти при цьому стримувати себе. Справжня скромність не має нічого спільного зі скутістю, закомплексованістю. Точність, пунктуальність – вміння цінувати своє слово, виконувати те, що було обіцяно, своєчасно приходити, не запізнюватися. Можна назвати й низку інших якостей, які входять до стандарту архівного етикету, а саме: коректність, шанобливість, гнучкість, люб'язність, делікатність.

По-друге, це принцип доцільності дій, вчинків. Сучасний службовий етикет передбачає, що спілкування має бути природнім, помір-

кованим і простим. Якщо людина не знає, як поводити себе в якійсь нестандартній ситуації, то варто керуватись принципом доцільності і зручності. Треба пам'ятати, що зручно повинно бути й людям, з якими ми спілкуємося. Реальне життя складне й багатогранне, і тому виникають ситуації, що не регулюються встановленими правилами і нормами. Сучасний службовий етикет не догматичний, він передбачає можливість вибору варіантів.

По-третє, це естетична привабливість поведінки, її природна краса і вишуканість зовнішнього вигляду¹⁰. Сучасний архівний етикет зорієнтований на органічну єдність форми та змісту вчинків посадових осіб та працівників. Це означає, що доброзичливе ставлення до людей має бути естетично оформлене, бо будь-який вишуканий і шляхетний за намірами вчинок може за формою виглядати непривабливо й безглуздо або й втратити свій благородний моральний зміст. Найбільше це виявляється в манерах, жестах, міміці.

Моделюючи етикет архівіста, керівника архівної установи чи підрозділу, їх естетичні смаки, не можна оминати зовнішній вигляд, стиль одягу. За останнє десятиріччя в українській лексиці дедалі ширше побутує термін англійського походження “дрес-код”. Хоча в архівах не існує офіційно зарегламентованого службового одягу (це було в 1930-х – 1940-х рр., коли архівна справа перебувала у віданні НКВС), але виробилися певні неписані правила, яких традиційно дотримуються державні службовці, особливо при виконанні офіційних повноважень. Ще в жовтні 2000 р. Головердержслужба своїм наказом затвердила загальні правила поведінки державного службовця, якими передбачалася низка вимог до зовнішнього вигляду та одягу працівника. З жовтня 2010 р. Кабінет Міністрів запровадив рекомендації щодо зовнішнього вигляду працівника Секретаріату Кабінету Міністрів та встановив ряд обмежень. Пропонувалось, зокрема, не ходити на роботу в одному і тому ж одязі два дні поспіль, надавати перевагу діловому костюму. Культура і естетика одягу, зовнішності загалом є складовою ділового стилю і професійного етикету. На жаль, все ще побутує думка, ніби зовнішній вигляд архівіста не має значення, головне, мовляв, як він справляється зі своїми обов'язками. Виявом поганого смаку була б поява на роботі у шортах, шльопанцях, надто коротких спідницях і кофтах з глибоким декольте, з неохайною зачіскою, надмірною кількістю прикрас та яскравим макіяжем тощо. Та головне, щоб одяг був чистим і акуратним, зручним і практичним. Це стосується й спецодягу – робочих халатів, якими послуговуються працівники лабораторій реставрації документів, архівосховищ, читальних залів, відділів комплектації фондів.

Естетичний вимір носить культура індивідуального робочого місця архівіста, незалежно від того, чи має він окремий кабінет, чи стіл у загальній кімнаті. Ознакою поганого смаку є “завалення” стола папера-

ми (рекомендується мати на столі одночасно не більше двох папок або документів), особистими речами, предметами туалету, фотографіями і глянцевиими журналами. Загалом, робоче місце – це показник культури його господаря.

Питання професійної етики українських архівістів не можна розглядати поза інтеграційними процесами та міжнародним співробітництвом, дедалі ширшими їх контактами із зарубіжними колегами. З цього погляду видається доречним торкнутися світової практики і зарубіжного досвіду створення такої моральної атмосфери в колективах, яка гуманізує відносини на всіх рівнях службового менеджменту. Ще в середині минулого століття почала формуватися теорія “людських відносин”, опрацьована Ф.Ротлісбергером у праці “Менеджмент і мораль” (F.J. Roethlisberger. *Management and Morale*. Cambridge, 1942), в якій обстоювалась ідея демократизації управління, перетворення колективів у “школу людських відносин” і морального задоволення працівників від своєї праці, формування корпоративної етики. Особливої уваги заслуговує запровадження кодексів етики державних службовців, у тому числі архівістів. У США, наприклад, ще в 1958 р. Конгрес ухвалив етичний кодекс працівників федеральних служб, а в жовтні 1990 р. президент США підняв планку етичних вимог до державних службовців спеціальним указом “Принципи етики поведінки посадових осіб і службовців держапарату”, який декларує належне виконання посадовими особами обов’язків, їх чесність і відповідальність. Велику роботу щодо дотримання честі та належної службової поведінки, зокрема архівістів, проводять Американська асоціація державних службовців та Національна організація Честі. У Великій Британії тривалий час реалізовувалась державна програма “Громадянська хартія”, спрямована на утвердження високих стандартів надання послуг, в тому числі й в архівних установах. Вона сприяла кращому усвідомленню громадянами своїх прав, зміні психології та культури державних чиновників.

Дослідники британської державної служби відзначають притаманні їй високу корпоративну етику, сувору відповідність вимогам кодексу адміністративної моралі. Утвердилась думка, що британський державний службовець – це шляхетна людина з високим почуттям самодисципліни, чесності, моральності, професійної честі, прагненням завжди знаходити найкращі рішення. У Франції, як і у Великобританії, вирішальною ланкою реформування державної служби визнано моральну мотивацію діяльності та поведінки службовців на тлі утвердження “ нової управлінської культури”, в тому числі в архівних установах, яка ґрунтується на принципах поваги до закону і людини.

Однією з тенденцій удосконалення етичних засад державної служби зарубіжних країн. є нормативне врегулювання вимог професійної етики державних службовців та законодавче закріплення механізму їх

запровадження і дотримання. Майже повсюдно робляться спроби кодифікувати норми і правила поведінки державних службовців, у т.ч. архівістів, у відповідних етичних кодексах. Ще в січні 1996 р. Комітет міністрів Ради Європи поставив вимогу виробити проект зразкового Кодексу поведінки державних службовців. У 2000 р. було схвалено Модельний кодекс поведінки державних службовців і рекомендовано урядам країн-учасниць прийняти на його основі національні кодекси з метою пропагування етичних цінностей і запобігання корупції. Запропонований Комітетом зразок Кодексу поведінки державних службовців сприяв прийняттю національних кодексів, створенню спеціальних державних інституцій з проблем етики, запровадженню навчання тощо.

Не залишилась осторонь цього процесу й Україна. В 2004 р. Указом Президента України було затверджено Концепцію адаптації інституту державної служби в Україні до стандартів Європейського Союзу, яка передбачає наближення державної служби до загальноприйнятих засад у країнах – членах ЄС. У 2005 р. робилися спроби законодавчо ухвалити Кодекс поведінки державних службовців України, але за нього проголосувало лише 68 народних депутатів, хоча багато його положень зафіксовані в Законі України “Про державну службу”. Нарешті в травні 2012 р. Верховна Рада України схвалила Закон “Про правила етичної поведінки”¹¹, який розглядає їх як правову основу для кодексів і стандартів поведінки і визначає, що особи, уповноважені на виконання функцій держави (а до них належить і діяльність архівів), у відносинах з іншими особами мають дотримуватися толерантності, об’єктивності, компетентності, конфіденційності, недопущення конфліктів інтересів. Універсальний характер для будь-якої службової посади, в тому числі в архівістиці, має правило, за яким вона не повинна використовуватися для досягнення особистих, тим більше корисливих цілей, оскільки саме тут криється найбільший ворог етики і моралі – корупція.

На дотримання модельних норм архівної етики спрямований Міжнародний кодекс етики архівістів, схвалений у вересні 1996 р. на XIII сесії Генеральної Асамблеї Міжнародної ради архівів у Пекіні¹². Він установлює високі стандарти поведінки архівістів, праця яких пов’язана із контролем, опікою і зберіганням архівних документів та управлінням архівами. На першому місці в кодексі стоять вимоги захищати цілісність архівних документів, їх автентичність і тим самим гарантувати, що вони збережуться як свідки минулого та будуть доступні для використання. Архівісти мають забезпечувати неупереджене обслуговування всіх користувачів. Кодекс застерігає архівістів від зловживання своїм службовим становищем. У документі наголошується, що архівісти не повинні плутати особисті дослідницькі чи публікаторські інтереси зі своїми професійними чи адміністративними обов’язками.

У багатьох країнах світу затверджені корпоративні кодекси архівіста, які фіксують деякі національні особливості професії. На жаль, досі не завершено розроблення Кодексу етики архівіста України, ініційованого свого часу Спілкою архівістів України (створена в 1991 р.) У його опрацюванні брали участь науковці УНДІАСА та викладачі архівознавчих кафедр вишів, зокрема КНУ імені Тараса Шевченка. Акцент було зроблено на утвердження національних традицій архівістики, демократичних цінностей, християнської етики, забезпечення інтелектуальної свободи, вільного доступу до інформаційних ресурсів, дотримання законності. Йшлося про своєрідний кодекс честі, совісті, професійної гідності українського архівіста, дотримання загальнолюдських цінностей гуманізму, високої моралі, поваги до особистості, до людської гідності. Такі вимоги співзвучні з функціями державних архівів України як центрів збереження культурних та історичних цінностей українського народу. Враховуючи масштабні завдання, що їх виконує багатотисячна корпорація Державної архівної служби України, центральних, галузевих та місцевих архівних установ, трудових архівів, діловодних підрозділів підприємств, установ, наявність багатовікових національних традицій архівної справи, видається доцільним завершити кодифікацію правил поведінки українських архівістів. Кодекс має стати внутрішнім законом поведінки кожного архівіста, мірилом його духовності та особистих цінностей, еталоном корпоративної культури працівників архівної сфери.

Впроваджуючи високі моральні ідеали і норми поведінки архівіста, не слід ігнорувати фундаментальні права і свободи людини, а це означає, що будь-які етичні рішення мають бути коректними і не повинні порушувати ці фундаментальні права. Йдеться про права на життя і безпеку, на свободу згоди, на приватне життя, на свободу слова і совісті. Скажімо, рішення керівника архівної установи прослуховувати телефонні розмови співробітників є не тільки аморальним, але й порушує їх право на особисте життя. Це стосується ставлення керівника до різного роду доносів, пліток тощо.

Архівні установи провели значну роботу, спрямовану на виконання Закону України “Про засади запобігання і протидії корупції”, недопущення корупційних діянь, розробили низку процедур, що унеможливають прояви корупції при виконанні службових обов’язків. Особлива увага прикута до осіб, які опікуються ділянками, де існує ризик прояву корупції. Йдеться також про декларування доходів службовців, про їх майновий стан. Важливо забезпечити чітке ведення журналів реєстрації інформаційних запитів, визначення осіб, відповідальних за доступ до публічної інформації у тих архівних установах, де за штатним розписом відсутня посада керівника відділу інформації.

Визначальним нормативним документом, який унормовує порядок роботи архівних установ у відповідності до Закону України “Про На-

ціональний архівний фонд і архівні установи”, є “Правила роботи архівних підрозділів органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств і організацій”, затверджені Державним комітетом архівів України в 2001 р. Нині Державна архівна служба опрацювала нову редакцію цього документу.

Відхилення від норм моралі, неадекватна поведінка можуть породжувати конфлікти на етичному ґрунті, тобто відбуватиметься зіткнення протилежних підходів до моральних цінностей і культури поведінки. Не будемо заглиблюватись у дефініції конфліктів, зазначимо лише, що мова йде про певні суперечності, розбіжності, непорозуміння або й зіткнення, які виникають у процесі службової діяльності на ґрунті порушення етичних норм з боку однієї чи іншої сторони і ведуть до непорозумінь. Нагадаємо, що конфлікти можуть стосуватися однієї особи (внутрішньо особові), коли вона роздвоюється, конфліктує сама з собою, між двома особами, міжособові, міжгрупові, між колективом і керівництвом тощо¹³. Ідеалісти вбачають у конфліктах джерело розвитку і схиляються до того, що з ними не варто боротися, а доцільно навчитися управляти. А втім, конфлікти заважають злагодженій роботі, псують моральний клімат. Вони можуть виникати на ґрунті негативних емоцій, особистих образ, виявлятися як незгода з поглядами, поведінкою інших, мати відкритий або прихований характер. Науковці виділяють три типи конфліктів: а) конфлікти інтересів і діяльності (навколо різного розуміння завдань); б) конфлікти поведінки, вчинків (порушення правил поведінки); в) конфлікти відносин (здебільшого на емоційно-особистісних стосунках між працівниками). Природа таких конфліктів досить проста: це розбіжності між декларованими моральними принципами і їх дотриманням у житті¹⁴. Крім того, етичні конфлікти можуть мати міжконфесійне, міжетнічне, мовне забарвлення, зумовлюватись особливостями ментальності, національної культури, духовних цінностей.

В арсеналі сучасного менеджменту немало методів і способів профілактики та попередження конфліктів: а) виявлення джерела і усунення причин (неприятнь, стиль, заздрість); б) локалізація конфлікту, його стримування, пошук компромісів і примирення сторін. Дуже важливо розвінчувати комплекс ворожості у взаєминах учасників конфлікту¹⁵. Зазвичай найчастіше конфліктні ситуації в архівах виникають навколо прийняття документів на збереження та надання архівних послуг. Вони породжуються порушеннями службових інструкцій, правил користування документами як з боку відвідувачів, так і з боку посадових осіб. Часом конфліктна ситуація може провокуватися як фразою працівника читального залу: “не дозволено”, так і амбіціями відвідувачів: “я вимагаю”. І тут необхідно виявляти такт, терпимість, здатність до взаємного компромісу. Важливо також враховувати психологічний

аспект конфліктів, їх залежність від характеру, темпераменту людини. Так звані безконфліктні особи часто виявляються безпринципними, вони перекладають свою відповідальність на інших: керівник – на заступника, заступник – на завідувача відділу і т. п.

Найчастіше конфлікти на етичній основі виникають між працівниками архівів, які контролюють стан діловодства в установах і організаціях – засновниках фондів (фондоутворювачі), приймають справи на зберігання, між співробітниками і відвідувачами, користувачами читальних залів, технічних засобів. Менеджмент пропонує цілу низку способів діагностики і профілактики конфліктів, методів їх запобігання. У чому вони полягають? Насамперед у створенні стійкого морально-психологічного клімату в колективі, закріпленні і підтримуванні позитивних моделей поведінки, систематичній виховній роботі. Особлива роль у конфліктній ситуації відводиться керівнику колективу, його мудрості, виваженості та такту. Часом поведінка керівника, його зверхність, грубість, некомпетентність, розбіжність у думках, порушення службової етики, ігнорування законодавства, несправедлива оцінка роботи працівників посилюють конфлікти. Натомість коректність, рівність і культура в спілкуванні, поважне ставлення до кожного працівника запобігають конфліктам. Однак життя набагато складніше, аніж правила етикету, і в ньому трапляються такі ситуації, які досить важко передбачити навіть досвідченому і талановитому менеджеру.

Сучасна наука звертає увагу на можливість професійної деформації особи, яка тривалий час займається однією діяльністю. Це може виявлятися у втраті інтересу до роботи, формальному ставленні до справи і відвідувачів, неадекватності в сприйнятті інших людей, у категоричності суджень, високомірності, комплексі зверхності, гіпертрофованій самооцінці, або й агресивності. В деяких керівників, які впродовж багатьох років посідають ту ж посаду, з'являється “зоряна хвороба”, вони не спроможні обмежувати свої управлінські амбіції, виявляють неприйняття іншої думки, позиції, втрачають здатність самокритично оцінювати свою роботу, визнавати свої помилки. Трапляються випадки пасивного пристосування до конкретних умов, скептицизм, моральна деградація особистості, втрата моральних орієнтирів. Були випадки, коли в завідувачів фондів та сховищ проглядався синдром підозрілості, коли відвідувач сприймався як потенційний порушник правил використання документів. Небажаними в архівістиці є крайнощі: з одного боку, стереотип “маленької людини”, психологія “моя хата з краю”, а з іншого, – так званий “трудоий фанатизм”.

Підсумовуючи розгляд сутності професійної етики архівіста в контексті архівного менеджменту, можна зробити декілька узагальнень. По-перше, етика архівіста – це струнка система норм моралі, різноманітних правил поведінки, які окреслюють взаємини в колективі архіву

і базуються на принципах загальнолюдських цінностей. Вона несумісна з будь-якими моральними відхиленнями і виступає неодмінною передумовою створення такої атмосфери в архівних установах, яка оптимально сприяє реалізації їх завдань.

По-друге, професійна етика архівіста є складовим компонентом архівного менеджменту. Моральність працівника, відповідальність і культура його роботи, поведінки і спілкування виступає передумовою успішної діяльності управлінського складу архівної галузі, кар'єрного росту службовців, злагодженої роботи колективів. Важливе місце посідає самовиховання, або самоменеджмент, здатність працівників критично оцінювати свої якості, слабкі сторони і вади, намагатися позбутися їх.

По-третє, архівну етику не можна запровадити авторитарно-адміністративними методами. До цього процесу потрібно залучати самих архівістів. Продуктивним є лише двосторонній спосіб її утвердження: з одного боку, потрібне усвідомлення ролі архівної етики як основи професійної культури, колективне вироблення її цінностей і норм кожним архівістом, а з іншого, – державна політика з належним адміністративним забезпеченням професійної етики як робочого інструменту діяльності архівної служби.

По-четверте, моральні принципи і норми поведінки як критерій професійної етики архівіста співзвучні з правовими нормами, зафіксованими в Конституції України, чинному законодавстві, відомчих нормативних актах. Орієнтиром етичної поведінки кожного працівника архівної галузі, починаючи від трудового архіву, архівного відділу райдержадміністрації і завершуючи центральними державними архівними установами та Державною архівною службою України, є Кодекс архівіста. Спираючись на загальноприйнятну мораль, на духовні корпоративні цінності, він конкретизує їх вимоги з урахуванням особливостей службової діяльності архівістів, їх суспільної ролі та неординарних обов'язків.

Спираючись на набутий досвід, видається доцільним висловити декілька пропозицій щодо посилення виховної роботи і організації навчання етичній поведінці і формування нової генерації архівістів, проведення семінарів і тренінгів. Важливо, щоб підвищення кваліфікації архівістів поєднувалось з їх вихованням, щоб майбутні архівісти із студентської лави засвоїли кодекс архівіста, усвідомили важливість професії, її престижність, наповнювали сучасним змістом такі поняття, як “успішний архівіст”, “шляхетна людина в архіві”. Назріла необхідність створити нариси про моральні авторитети української архівістики, ширше висвітлювати досвід тих керівників і працівників архівів, які виступають носіями високих моральних принципів і професійної етики. Доцільно завершити роботу щодо створення Кодексу етики архівіста України.

¹ Дробницький О. Г. Понятие морали. – М.: Наука, 2004. – 395 с. ; Холопова Т. И., Лебедева М.М. Протокол и этикет для деловых людей. – М.: “Анкил” Инфа-М, 1995. – 366 с.; Протасова Н.Г. Теоретичні основи навчання державних службовців у системі підготовки та підвищення кваліфікації. Навч. посібн. – К., 2000. – 120 с.; Лозовий В. О. Етика: Навчальний посібник. – К.: Юрінком Інтер, 2002. – 224 с.; Стоян Т. А. Діловий етикет: моральні цінності і культура поведінки бізнесмена: Навч. посібн. – К.: Центр навч. літер., 2004. – 231 с.; Современный этикет / Сост. И. Сокол. – Х.: Фолио, 2004. – 477 с.; Ломачинська І. М. Професійна етика: Навч. посібник / за ред. В. І. Ярошевича. – К., 2005. – 226 с.; Мовчан В. С. Етика: навч. посібн. – Л.: Либідь, 2007. – 483 с.; Рудакевич М.І. Професійна етика державних службовців: теорія і практика формування в умовах демократизації державного управління. – Тернопіль: Вид-во Астон, 2007. – 400 с.; Лавренко О. В., Лавренко А. А. Діловий етикет та імідж державного службовця. – К.: КМЦППК, 2008. – 62 с.; Бралатан В. П., Гуцаленко Л. В., Здирко Н. Г. Професійна етика: Навч. посібн. – К.; Центр навч. літер., 2011. – 252 с. та ін.

² Лукашевич Н.П. Теория и практика самоменеджмента: Учебн. пособие. – 2-е изд., испр. – К.: МАУА, 2002. – 360 с.; Хміль Ф. І. Основи менеджменту: Підручн. – К.: Академвидав, 2005. – 608 с.; Менеджмент продуктивності // А. В. Калина та ін.. – К., 2004; Кузин Ф. А. Современный имидж делового человека, бизнесмена, политика. – М.: Ось, 2004. – 512 с.; Басовский Л. Е. Менеджмент. – М.: ИНФРА, 2006. – 215 с.; Попов С. Г. Социальный менеджмент. – М.: Ось-89, 2009. – 160 с. та ін.

³ Архивознаство: підручник / За загальною ред. Я. С. Калакури та І. Б. Матяш. – К.: ВД “КМ Академія”, 2002. – 356 с.; Нариси з історії архівної справи в Україні. – К.: ВД “КМ Академія”, 2003. – 408 с.; Хорхордина Т. И. Российская наука об архивах: История. Теория. Люди. – М.: РГГУ, 2003. – 525 с. ; Алексеева Е. В., Афанасьева Л. П., Бурова Е. М. Архивоведение / под ред. В. П. Козлова: Учебн. – 3-е изд. – М.: Академия, 2005. – 272 с.; Матяш І. Архивознаство: методологічні засади та історія розвитку. – К.: ВД “КМ Академія”, 2012. – 515 с. та ін.

⁴ Калакура Я. С. Архівний менеджмент як галузь наукового знання і навчальна дисципліна // Студії з архівної справи та документознавства. Т. 15. – К., 2007. – С. 18–26; Його ж. Психолого-педагогічні засади архівного менеджменту // Архіви України, 2011. – № 1. – С. 65–78 та ін.

⁵ Про Національний архівний фонд і архівні установи. Закон України від 13 грудня 2001 р. [зі змінами]. – К., 2003; Про правила етичної поведінки. Закон України. Електр. ресурс – <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/4722-17>; Кодекс етики архівістів. Електр. ресурс – <http://www.archives.gov.ua/International/Kodeks.pdf>; Этика в архивах. Международные этические нормы поведения архивистов // Отечественные архивы. – 1995. – № 5. – С. 5–9.

⁶ Доповідь голови Держархівслужби О. П. Гінзбург // Архіви України, 2012. – № 2. – С. 30.

⁷ Архивный маркетинг. – М., 1996. – С. 32–40.

⁸ Соловьев Э. Я. Современный этикет. Деловой протокол. – М.: Ось-89, 1998. – 224 с.; Чайка Г. Л. Культура ділового спілкування менеджера: Навч. посібн. – К.: Знання, 2005. – 442 с.; Етика ділового спілкування : навч. посібн. / За ред. Т. Б. Гриценко, Т. Д. Іщенко, Т. Ф. Мельничук . – К.: Центр навч. літер., 2007. – 344 с.

⁹ Тимошенко Л. Н. Корпоративна культура: Діловий етикет: Навч. посібн. – К.: Знання, 2006. – 391 с.; Етика ділового спілкування : навч. посібн. / За ред. Т. Б. Гриценко, Т. Д. Іщенко, Т. Ф. Мельничук . – К.: Центр навч. літер., 2007. – 344 с.

¹⁰ Етика та естетика: Навч. посіб. / В. Л. Петрушенко та ін. – Львів: НУ “Львівська політехніка”, 2008. – С. 92–93.

¹¹ <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/4722-17>

¹² Кодекс етики архівістів. Електр. ресурс – <http://www.archives.gov.ua/International/Kodeks.pdf>.

¹³ Дуткевич Т. В. Конфліктологія з основами психології управління: навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. – К.: Центр навчальної літератури, 2005. – 456 с.

¹⁴ Конфліктологія: Учебник . – 2-е узд. / Под ред. А. С. Кармина. – СПб: Лань, 2007. – С. 17–21.

¹⁵ Зигерт В., Ланг Л. Руководить без конфликтов. – М.: Экономика, 1992. – С. 17–18.

В контексте архівного менеджмента вивчається сутність і специфіка професійної етики працівників архівних установ, аналізуються основоположні принципи службового етикета в екстраполяції на архівне дело, розглядається зарубіжний досвід етикета державних службовців, в частині міжнародний кодекс етики архівістів, обґрунтовуються шляхи запобігання конфліктам на етичній основі в архівних установах України.

Ключевые слова: архівознавство; архівний менеджмент; професійна етика; архівіст; принципи службового етикета; етичний кодекс архівіста; запобігання конфліктам.

The author investigates an essence and specific character of the professional ethics for the employees of the archival institutions in the context of archival management, examines the fundamental principles of official etiquette in the extrapolation on the archival affairs, considers the foreign experience of the etiquette of the state officials, namely the International Code of Ethics for Archivists, substantiates the ways of preventing the ethical basis conflicts in the archival institutions of Ukraine.

Keywords: the archival science; the archival management; the professional ethics; the archivist; the principles of the official etiquette; Code of Ethics for Archivists; the prevention of the conflicts.