**Тема. Поняття етики ділового спілкування, її предмет і завдання**

**План**

1.Поняття спілкування.
2. Сутність і зміст етики ділового спілкування.
3. Етичні норми і нормативи.
4. Професійна етика.
5. Вчинок як першоелемент моральної діяльності.
**Студенти повинні:**
***знати***сутність, види, завдання етики ділового спілкування, етичні норми та нормативи;
***вміти***використовувати набуті знання у процесі ділового спілкування.

**Література**

Глущик С.В., Дияк О.В., Шевчук С.В. Сучасні ділові папери: Навчальний посібник -К.: А.С.К., 2003. — 400 с.
Зубков М.Г. Мова ділових паперів. — Харків: Торсінг, 2001.- 384 с.
Загнітко А.П., Данилюк І.Г. Українське ділове мовлення: професійне й непрофесійне спілкування — Донецьк: ТОВ ВКФ "БАО", 2004. — 480 с.
Культура фахового мовлення: Навчальний посібник / за ред. Н.Д.Бабич.- Чернівці: Книги ХХІ, 2005. -572 с.
Мацюк З.О. Станкевич Н.І. Українська мова професійного спілкування — К.: Каравела, 2005.
Мацько Л.І. Кравець Л.В. Культура українського фахового мовлення Навч. посіб. — К.: ВЦ "Академія", 2007. — 360 с.;
Шевчук С.В. Ділове мовлення для державних службовців: Навчальний посібник. — К.: Арій, 2008. — 424 с.
Шевчук С.В. Українське ділове мовлення: модульний курс. — К., 2008 — 448 с.
Шевчук С.В., Кабиш О.О. Практикум з українського ділового мовлення: Навчальний посібник. — К.: Арій, 2008. — 160 с.

**Методичні вказівки**

**Поняття етики ділового спілкування, її предмет і завдання**

Етика ділового спілкування — це навчальна дисципліна, становленню і розвитку якої сприяли різні галузі науки (етика, психологія, філософія, соціологія) та практики (управління, менеджмент, маркетинг тощо). Проте найсуттєвіший вплив на неї, звичайно, справили етика і психологія — науки, що займаються людинознавством і вивчають одну і ту ж природу людської поведінки (але під різними кутами зору) і чинники, що впливають на життєдіяльність людей та їхню взаємодію.

**Об’єкт дисципліни** – ділове спілкування, **а її предмет** – його моральний та психологічний аспекти, етичні та психологічні механізми

**Етика**(від греч. ethos - звичай, вдача) — наука про мораль, її розвиток, принципи, норми і роль у суспільстві, іншими словами про правильне (і неправильне) у поведінці. Термін "етика" уперше вжив Арістотель (384-322 до н. е) для позначення практичної філософії, яка повинна дати відповідь на питання, що ми повинні робити, щоб здійснювати правильні, моральні вчинки. Отже, треба розрізняти етику як науку, а мораль як реальне явище, яке вона вивчає. Мораль є формою суспільної свідомості, спрямованою на ствердження самоцінності людини, її прав на гідне і щасливе життя.

Слід розрізняти поняття "мораль" і "моральність", хоч певною мірою вони розглядаються як синоніми. Мораль передусім є певною формою свідомості, сукупністю усвідомлюваних людьми принципів, правил, норм поведінки, а моральність здебільшого розуміють як втілення цих принципів, правил і норм у реальній поведінці людей та стосунках між ними. Природно, що таке втілення має дещо інший зміст, ніж сукупність абстрактних правил і приписів моралі.

**Завдання курсу "Етика ділового спілкування"**:

* здобути знання про філософські, етичні, психологічні основи ділового спілкування, його норми й правила, шляхи їх застосування, особливості етикету в різних умовах трудової діяльності;
* навчитись аналізувати конкретні ситуації, розпізнаючи типи людей, рівень їхньої моральності та інші індивідуальні особливості, що проявляються під час ділового спілкування;
* оволодіти системою способів і засобів ділового спілкування, його стратегіями, навчитись їх обирати відповідно до психологічних і соціокультурних особливостей співрозмовників, до норм і правил гуманістичної етики;
* навчитися гнучко застосовувати обрані способи й засоби у процесі спілкування із співвітчизниками та іноземними партнерами під час індивідуальної бесіди й колективного обговорення проблем, у виступах перед різними аудиторіями, на переговорах, при розв'язанні конфліктів та ін.;
* накреслити шляхи формування культури спілкування, становлення та самовдосконалення індивідуального стилю спілкування спеціалістів відповідно до етичних та психологічних норм і правил.

Найважливішими категоріями етики є - "добро", "справедливість", "благо", "відповідальність", "борг", "совість" і так далі.

Етика ділового спілкування базується на таких правилах і нормах поведінки партнерів, які сприяють розвитку співпраці. Передусім йдеться про зміцнення взаємодовіри, постійне інформування партнера щодо своїх намірів і дій, запобігання обману та невиконанню взятих зобов'язань. У деяких зарубіжних корпораціях і фірмах навіть розроблено кодекси честі для службовців. Доведено, що бізнес, який має моральну основу, є вигіднішим і прогресивнішим.

**Поняття спілкування**

**Спілкування** – складний процес взаємодії між людьми, що полягає в обміні інформацією, а також у сприйнятті і розумінні партнерами один одного. **Суб'єктами спілкування** є живі істоти, люди. Спілкування характерне для будь-яких живих істот, але лише на рівні людини цей процес стає усвідомленим, зв'язаним вербальним і невербальним актами. Мовець, який передає інформацію, називається комунікатором, а той, хто одержує її, – реципієнтом.

**Зміст спілкування** – це інформація, що у міжіндивідуальних контактах передається від однієї живої істоти іншій. Це може бути інформація про внутрішній (емоційний і т.п.) стан суб'єкта, про обстановку в зовнішньому середовищі. Найбільш різноманітний зміст інформації є в тому випадку, якщо суб'єктами спілкування є люди.

**Мета спілкування** полягає у пошуку відповіді на запитання: «Заради чого потрібно спілкуватися?». У тварин мета спілкування не виходить за рамки актуальних для них біологічних потреб. У людини ж цілі можуть бути дуже різноманітними і ставати засобом задоволення соціальних, культурних, творчих, пізнавальних, естетичних і багатьох інших потреб.

**Засоби спілкування** – це способи кодування, передачі, переробки і розшифрування інформації, що передається в процесі спілкування від однієї істоти до іншої.

**Кодування інформації** – це спосіб її передачі. Інформація між людьми може передаватися за допомогою органів відчуттів, мови й інших знакових систем, писемності, технічних засобів запису та збереження інформації. Процес спілкування (комунікації) складається безпосередньо із самого акта спілкування, в якому беруть участь самі комуніканти, які спілкуються. Причому в нормальному випадку їх повинно бути не менш двох. Ці комуніканти повинні робити саму дію, яку ми і називаємо спілкуванням, тобто робити щось (говорити, жестикулювати,

**Сутність і зміст етики ділового спілкування.**

 Розглядаючи моральність у практичному значенні, яка виражається у спілкуванні, здатності людини співвідносити себе з іншими людьми, що покладається в основу аналізу поняття ганебного або гідного людини.

 Важливим елементом загальнолюдського в моралі є **моральна культура спілкування** — це "культура, що пов'язана з утвердженням у суспільстві гуманістичних справедливих взаємин між людьми. Це здатність людини до вибору в спілкуванні необхідних форм і засобів, що сприйняті й трансформовані людиною в процесі виховання і самовдосконалення. Це культура, що активізує прагнення людини до особистісного самовираження, до самоствердження людської гідності. Це культура, яка спонукає до моральної творчості під час спілкування" .

**Під моральним спілкуванням мають на увазі стійкі зв'язки між людьми, а також потребу в морально-психологічному взаєморозумінні, навіть у вирішенні ділових проблем.**

 **Етику ділового спілкування можна визначити як сукупність моральних норм, правил і представлень, регулюючих поведінку і стосунки людей в процесі їх виробничої діяльності. Вона є окремим випадком етики взагалі і містить в собі її основні характеристики.**

 Рівень культури може, з одного боку, сприяти повноцінному спілкуванню, або, з іншого — породжувати почуття відчуженості, самотності, непорозуміння, якщо рівень культури спілкування є низьким.

 **Останнім часом виокремлюють такі рівні моральної культури спілкування**:

* ритуальний (спілкування людей у буденному житті з дотриманням загальноприйнятих правил етикету);
* маніпулятивний (спілкування людей з метою досягнення своїх цілей, часто за рахунок інших);
* гуманістичний (спілкування з повагою один до одного, з прагненням вирішити проблеми і врахувати інтереси кожного) .

Для моральної культури спілкування властиве прагнення до взаєморозуміння, відвертості, симпатії, довіри, вміння говорити та вміння слухати. Не випадково в деяких соціальних сферах людської діяльності протягом століть відшліфовуються такі поняття, як: моральні цінності, моральні норми та принципи, гуманістичні комунікативні установки у спілкуванні, професійна (службова) етика, моральні вимоги до представників професій, які найбільше включені у сферу людських відносин.

Щоб реалізувати свої здібності, потрібно бути в єдності зі світом і водночас у злагоді із собою. Якщо цього не вдається досягти, то перед людиною постають моральні проблеми. Саме у спілкуванні якнайкраще виявляються моральні якості людини, відповідність її поведінки загальноприйнятим моральним нормам та принципам.

**Етичні норми і нормативи**

**Етичні правила ділового спілкування**

 На роботі людина проводить більшу частину свого життя, а відтак їй приємніше працювати там, де панує взаємоповага й усі дотримуються етичних норм та правил етикету. У службових стосунках доречною формою спілкування є звертання до всіх на "Ви". Вихований співробітник завжди пропустить жінку поперед себе, притримає перед нею двері. Якщо вони в однакових умовах, то чоловік не буде сідати, якщо жінка стоїть. У гардеробі чоловік допоможе жінці одягтися, хоч у службових умовах він цього може й не робити. Жінка на роботі також має дотримуватися певних правил (зокрема, на її столі мають бути лише речі, потрібні для роботи). Чепуритися краще в спеціально встановленому місці, а не в кабінеті, Де знаходяться колеги, а тим більше клієнти.

 Інтелігентна людина, помітивши помилку, якої припустився інший працівник, вкаже на неї тактовно та доброзичливо, до того ж наодинці. Краще, коли людина ставитиметься нетерпляче не до чужих, а до власних помилок – у цьому разі буде менше підстав для неприязні співробітників, для виникнення конфліктів.

***Основні етичні моменти ділового спілкування***

Важливим моментом спілкування є вміння одного слухача вислухати співрозмовника. Мистецтво слухати можна висловити трьома тезами:

- жодних абстрактних думок;

- доки ви слухаєте, не можна готувати наступне питання або вигадувати контраргументи;

- потрібно сконцентруватися на суті того, про що йдеться.

Навіть досвідчені в тому чи іншому питанні слухачі, слухаючи відвідувача, можуть припуститися таких помилок:

- лінивство мислення;

- загострення уваги на голих фактах;

- відхід від предмета розмови, що може призвести до втрати логічного стержня;

- велика кількість вразливих місць у мові

У спілкуванні з співрозмовником, який щось заперечує, опонент повинен уміти дуже тактовно нейтралізувати його зауваження, для чого використати такий інструмент:

- локалізація, відокремлення зауважень на фоні прагнення зрозуміти;

- не суперечити відкрито й грубо, оскільки в цьому випадку розмова може перетворитися на сварку;

- до позиції співрозмовника потрібно виявити повагу, тому що зневажливе і зарозуміле ставлення робить спілкування неможливим;

- визнання правоти слухача (якщо для цього є підстави);

- стриманість у відповідях, тон яких має бути спокійним, грунтовним і дружнім, навіть якщо зауваження співрозмовника мають в'їдливий характер;

- контролювати власні емоції (що можливо за допомогою німих або проміжних запитань на зразок: "А як би я вчинив на його місці?");

- окремі види зауважень потрібно повністю ігнорувати.

**Основними складовими професіоналізму ділового спілкування** є чесність та порядність у ділових відносинах. Обман не гарантує нормального процесу, оскільки створює загрозу і для одного, і для другого співрозмовника. Адже розкритий обман в ділових справах спричиняє серйозні адміністративні й карні санкції.

 **В етичному плані** співрозмовник повинен виявляти терпимість, довір'я, розуміння й бути відвертим зі співрозмовником. Потрібно бути тактовним, особливо до жінок, старих, інвалідів, виявляти до них гуманність і благородство, уважність і запобігливість. Якщо перед вами іноземець, будьте дуже делікатні, бо вам, напевно, мало що відомо про етику ділового спілкування на його батьківщині.

 Нелегко набути репутацію доброго співрозмовника, а ось втратити її можна через дрібницю: нагрубити, обдурити його, не виконати обіцяне.

**Ділова людина у спілкуванні повинна:**

- поважати себе як особистість, з повагою ставитися до всіх відвідувачів;

- усвідомлювати, що професійна репутація понад усе;

- цінувати співпрацю;

- пам'ятати, що розгубленість тільки компрометує ділову людину;

- бути терпимим до недоліків відвідувача.

 Професійний діловий співрозмовник повинен бути активним, що виявляється у різноманітності його прийомів. Його діяльність характеризується не тільки метою, але й мотивами, які спонукають до активності.

 Ділова людина повинна бути зацікавлена в авторитеті своєї установи та менше думати про матеріальну винагороду.

 Головна її зброя - це ділове спілкування. Ділові взаємовідносини з відвідувачами створюються не тільки в ході виконання службових обов'язків.

 Безконфліктна поведінка ділових співрозмовників - це невід'ємна частина професійної етики. Вона випливає з умінь, навичок і знань у галузі того бізнесу, в якій обертаються співрозмовники

 Так, дотримання законів спілкування, чесність, орієнтація на конкуренцію без порушення моралі - все це можна зарахувати до етичних норм спілкування.

 Етика ділового спілкування багато в чому залежить від того, як поводяться керівники відділів та управлінь.

**Останнім можна порадити дотримуватися таких правил:**

**Правило 1**. Людина, що заходить у кімнату, повинна, незалежно від її посади, першою привітатися з присутніми там колегами. Якщо керівник не відповідає на привітання підлеглих, це погіршує ставлення до нього.

**Правило 2**. У діловому спілкуванні варто віддавати перевагу займеннику «ви» перед займенником «ти». Він не тільки демонструє культуру спілкування, але й служить інструментом для підтримки службової дистанції та дисципліни.

**Правило 3**. У будь-яких умовах потрібно бути привітним, увічливим, посміхатися людям, підтримуючи гарний настрій у себе і у всіх навколо.

**Правило 4**. Необхідно вміти терпляче слухати співрозмовника й не перебивати його своїми репліками.

**Правило 5**. Спокійно реагуй на критику, не мстися за неї. Для того, щоб справити гарне враження на інших і уникнути непотрібних конфліктів, не слід забувати про власну зовнішність і манери поводження. Нескромний одяг і погані манери можуть дратувати співрозмовника. Під час комерційних переговорів не рекомендується знімати піджак, не спитавши дозволу в навколишніх. Ця рекомендація стосується і паління.

 **Постулати тактики безконфліктного спілкування**

Спілкування як необхідний інструмент для розв’язання конфліктів найчастіше саме по собі може стати причиною сварок, суперечок, конфронтації. Це відбувається у випадку порушення правил спілкування: хтось неуважно слухає, іноді людина висловлюється недостатньо ясно, або ж вороже.

Знання основних постулатів спілкування багато в чому допомагає полегшити процес спілкування й запобігти виникненню конфліктних ситуацій.

Тактика спілкування — реалізація в конкретній ситуації комунікативної стратегії на основі володіння технікою та знання правил спілкування.

Вихідний постулат тактики спілкування полягає в тому, що необхідно мати декілька варіантів поведінки в однотипній ситуації і вміти ними оперативно користуватися. Потрібно вміти прораховувати, які моделі поведінки доцільно використовувати в кожному конкретному випадку. Наприклад, реакція на наклеп може бути неоднозначною: від емоційного дисбалансу до спокійного логічного розкриття причин обмови, упередженого ставлення організаторів даної провокації. Остання модель поведінки дозволить гідно вийти з неприємної ситуації.

Другим постулатом тактики спілкування є така рекомендація: у процесі будь-якого спілкування, а тим більше ділового, варто уникати конфронтації й конфліктів, тому що при цьому завжди неминучі психологічні втрати.

Уміння ладнати з людьми — це особливе мистецтво. Формуванню цього вміння сприяє знання механізмів взаємопритягнення, якими є:

* прихильність (гарний колектив важко залишати);
* симпатія;
* довіра, тобто віра в конкретну людину чи якісь її чесноти. Довіра багато в чому визначає надійність спілкування;
* повага.

**Професійна етика**

У спілкуванні якнайкраще виявляються моральні якості людини, відповідність її поведінки загальноприйнятим моральним нормам та принципам.

***Виконуючи професійні обов´язки, людина виявляє свої ділові та моральні якості, впливає через них на інших, йдучи до поставленої мети. При цьому виявляє свою професійну культуру*.** Це поняття означає відповідність поведінки, говоріння, слухання, мовлення в професійній діяльності загальноприйнятим моральним нормам і принципам, а також вимогам, що ставляться до професії. Представникам таких професій, як лікар, вчитель, суддя, священнослужитель, необхідно знати, як діяти відповідно до моральних принципів, бо об´єктом їхньої діяльності є людина. З цими професіями пов´язане поняття професійної моралі. А такі професії, як менеджер, маркетолог, з´явилися не так давно, але успішність їх діяльності теж цілком залежить від того, чи будуть вони дотримуватися моральних норм та принципів.

**Професійна мораль** — це те, що конкретизує загальнолюдські моральні цінності (норми, принципи, поняття) в конкретних професіях. Особливості професійної моралі вивчає професійна етика.

**Професійна етика** — це норма поведінки, яка забезпечує: моральний характер взаємовідносин між людьми, що грунтуються на професійній діяльності. Незважаючи на загальні вимоги до моральних якостей і наявність єдиної трудової моралі фахівців, існують ще специфічні норми поведінки тільки для деяких видів професійної діяльності. Виникнення і розвиток таких норм грунтуються на моральних засадах людської гідності та гуманізації внутрішньопрофесійних відносин.

**Професійною етикою** називають кодекси поведінки, що забезпечують моральний характер тих взаємовідносин між людьми, які випливають з їхньої професійної діяльності.

 Незважаючи на всезагальний характер моральних вимог, існують ще й специфічні норми поведінки для конкретних видів професійної діяльності (професійна етика лікаря, юриста тощо).

 Широкомасштабна економічна діяльність не може успішно здійснюватися при відсутності деяких загальних етичних норм. Тобто повинна існувати загальноприйнята "угода" відносно того, яка поведінка є допустимою, а яка — ні.

 Деякі з цих загальних норм записані у вигляді законів і нормативів. Інші ж явно не записані, проте повинні чітко усвідомлюватися та виконуватися громадянами суспільства. Сукупність цих формальних і неформальних норм, їх виконання, ставлення до них включаються в поняття професійної етики. Поведінка, яка не відповідає встановленим стандартам, вважається неетичною.

До **поняття професійна етика** відносять моральні обов´язки, в яких відбивається ставлення представника певної професії до об´єкта праці, до колег за професією, до партнерів, до суспільства загалом. Це насамперед усвідомлення своєї моральної відповідальності й готовність виконувати свій професійний обов´язок.

**Професійна етика вивчає:**

 - відносини трудових колективів і кожного фахівця окремо;

 - моральні якості особистості фахівця, що забезпечують найкраще

 виконання професійного боргу;

 - взаємини усередині професійних колективів, і ті специфічні моральні

 норми, властиві для даної професії;

 - особливості професійного виховання.

 Центральним поняттям професійної моралі є поняття професійного обов´язку, яке поєднується з поняттям відповідальності. Проаналізувати результати своєї праці з позицій загальнолюдських моральних цінностей спеціалістові допомагає професійна совість. Вона пересікається з таким поняттями, як професійна честь, професійна гідність, професійна справедливість. Від професійного такту залежать взаємини з іншими людьми, вирішення з ними під час спілкування ділових проблем. Ділова етика регулює відносини бізнесмена з партнерами, керівника організації з підлеглими. На жаль, серед тих, хто сьогодні займається бізнесом, є люди, дії яких вступають у суперечність з чинним законодавством і моральними цінностями.

 Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка зазначають, що за останні десятиріччя моральні цінності у професійній діяльності змінилися. Якщо раніше понад усе ставили суспільні інтереси, то сьогодні — індивідуальні. Бізнесмени прагнуть власного самозбагачення, досягнення успіху за рахунок інших1. Професійна ж діяльність, зауважують дослідники, має бути спрямована на досягнення двох цілей: індивідуального і суспільного благ, які перебувають у взаємодії. Справжній професіонал лише так мусить діяти: розвивати свою справу, а це сприятиме розвитку суспільства. Професійний талант фахівця має бути гідно оціненим заробітною платнею. Така людина має користуватися повагою, відчувати, що її цінують. Лише в таких умовах вона відчуватиме задоволення життям. І, навпаки, незадоволеність професійною діяльністю може призвести до душевного розладу. Нині багато компаній, фірм, організацій працюють над створенням у колективах морально-психологічного клімату, який сприяв би професійному зростанню працівників, установленню довірчих відносин у спілкуванні між колегами, з партнерами та клієнтами.

 Нинішнім вітчизняним підприємцям необхідно робити свій бізнес у суспільстві, де бізнесова активність є новим явищем і не має чітких стандартів. Закони часто суперечать один одному і навіть забороняють деякі види діяльності, які вважаються законними та етичними у більшості країн. Деякі сучасні неписані норми, поняття про добре чи погане поки що значною мірою відповідають стандартам авторитарного минулого, які без змін збереглися і понині, та не завжди є позитивними чи моральними.

 Процес формування підприємницької етики, менеджерської етики, етики керівника триває. Йде відбір того раціонального, що було в радянські часи, та відродження кращих традицій дореволюційного підприємства.

 Як раніше укладалися договори? Домовилися купці, дали слово і "вдарили по руках", не використовуючи зайвих документів. То був неписаний закон: не дотримав слова, обдурив кого-небудь — тобі не місце в купецькій гільдії.

 У наші ж часи нерідко після вечірнього урочистого підписання договору вже вранці партнер факсом передає повідомлення про необхідність перегляду деяких пунктів чи розділів цього документа.

 Ринкова економіка в Україні вже набрала силу, встановилися зв´язки із зарубіжними партнерами. Тому наше суспільство потребує підприємців, керівників, менеджерів, які не тільки володіють відповідними здібностями, умінням, знаннями, а є морально здоровими.

 Існує чимало важливих факторів, які стимулюють формування **етичної поведінки**.

**Перший** — економічний. Етика високого рівня — це запорука успішного бізнесу, наприклад, коли покупці та продавці прагнуть чесних (етичних) ділових стосунків. Якщо ж ви продаєте товар навіть за найнижчою ціною, але не постачаєте його вчасно, чи якість ваших товарів незадовільна, то ви можете втратити потенційний прибуток.

**Другий** — законослухняність. Необхідно не тільки поважати закон, а й виконувати його. Неетичні, протиправні дії можуть призвести до того, що хтось постраждає чи економічно (збитки), чи юридично. Ці збитки можуть перевищити одержаний прибуток.

**Третій** — виховання. Духовне виховання, що закладається в особистість як основні християнські цінності, є основою майбутньої етичної ділової поведінки, її основним фактором. Тому що внутрішні переконання, внутрішні "закони", моральні норми мотивують і визначають зовнішню поведінку, вчинки, дії людини.

 Саме морально-духовне виховання формує в особистості такі риси характеру, як відповідальність за свої вчинки і слова, дотримання свого слова, акуратність і пунктуальність, коректність, повага до іншої людини, дотримання законності тощо.

 Сучасний рівень професійного етикету в Україні формується з орієнтацією на європейські стандарти та з урахуванням національного історичного досвіду та культури.

**Вчинок як першоелемент моральної діяльності**

*Ти живеш у своїх вчинках,
а не в тілі. Ти – це твої дії,
і нема іншого тебе.*Антуан де Сент-Екзюпері

Людина – складний організм як фізично, так і духовно. Анатомічне вивчення індивідів завжди випереджало психологічне. А все тому, що свідомість, і тим більше підсвідомість, є дуже багатогранними поняттями, піддаються впливу всіх життєвих подій і в результаті постійно змінюються. Саме психологічна складова визначає вчинки людини, а також її моральність, як одну зі складових особистості. Тому справедливо вважати, що вчинок є першоелементом моральної діяльності.

Говорячи про вчинок, спершу слід вказати на те, що за ним криється цілий світ найскладніших спонукань. Наприклад, за таким елементарним вчинком, як покупка молока, стоїть декілька показників вибору. Сюди належить виробник, натуральність продукції, ціна, свіжість, навіть зовнішнє оформлення – пакетик чи пляшка, паперова чи пластмасова?

Якщо ж говорити про вчинки, які потребують більш складних зусиль при виборі, то тут ми торкаємося таких суперечливих понять, як **релігія, мораль, закон, совість** тощо. Наприклад, грабіжник, який наважився на злочин, йде на нього через свої матеріальні потреби, але він переступає через загальноприйняту мораль, релігійні переконання, розуміє можливість бути спійманим і покараним законом. До того ж навіть після здійснення вчинку грабіжника можуть мучити докори сумління, страхи, що злочин розкриється, що рідні дізнаються яким чином ця людина забезпечує сім’ю. Якщо ж так вже станеться, то може з’явитися почуття сорому, власної неповноцінності і негідності.

Та цей приклад є ідеальним уявленням про моральність людини. Той, хто вчинив проти совісті, обов’язково має відчувати на собі всі ці неприємні наслідки. Але це далеко від реальності, бо цінності у кожного свої. В когось вони деформовані внаслідок виховання, в когось це закладено природою, а комусь просто не пощастило з обставинами життя. Внаслідок негативних впливів з боку життя на людину, її характер змінюється, вона зі співчутливої може перетворитися в байдужу, а з терплячої і смиренної в мстиву і агресивну. А все через те, що колись хтось здійснив вчинок, що сколихнув життєві цінності і моральні уявлення людини.

У вчинкові, як першоелементі моральної діяльності, проявляється особистість — її провідні потреби, ставлення до оточуючої дійсності, характер, темперамент. У вчинку проявляються такі риси особистості, як наполегливість, лицемірство, відвертість, замкнутість тощо.

До речі, вчинок не потребує обов’язково певної активності. Якщо в ситуації, коли з людиною поводяться грубо, зневажливо, вона не дає відсіч, то це теж слід розглядати як вчинок. Він буде характеризувати цю людину як терплячу, неконфліктну, а можливо невпевнену в собі і боягузливу. В цьому контексті доречними будуть слова письменника Чака Паланіка: «Іноді розплачуєшся за скоїне, а іноді – за те, чого не робив». Тому в ситуації, коли людина знає якусь інформацію щодо злочину, але не розповідає, щоб підозрюваний був виправданим на суді, її називають співучасником і також карають законом у встановленому порядку. Ця особа насправді не була виконавцем протиправних подій, але факт, що вона змовчала з певної причини (особисте ставлення до підозрюваного чи неприязнь до постраждалого тощо) ставить її в одне місце зі злочинцем і, по суті, людина страждає за те, чого не робила.

Ще однією важливою характеристикою вчинку є його усвідомлений характер. На відміну від імпульсивних дій, вчинок здійснюється у відповідності з прийнятим наміром. Здійсненню вчинку передують мисленнєві операції, за допомогою яких людина аналізує можливі варіанти і доцільність їх у даній ситуації. Тут включається система ціннісних орієнтирів, досвід, самосвідомість, особистісні потреби, емоційно-вольова сфера людини.

**Моральна проблематика** людської діяльності має ще один аспект: співвідношення мотивів і результату поведінки чи вільно здійсненого вчинку. Часто трапляється, що хороший за своїм мотивом вчинок призводить до негативних наслідків.

Отже, **вчинок** – невід’ємна складова життя кожної людини. Він залежить від внутрішнього світу особи і формує його.

**Вчинок**– це завжди усвідомлена активність, яка має свої мотиви і наслідки, і може бути оцінена суспільством позитивно чи негативно у відповідності з ними. Для цієї оцінки орієнтирами слугують моральні норми, принципи і правила, що склалися в даному суспільстві впродовж історичного розвитку. Кожна людина обирає чи може вона в даній ситуації, в даному середовищі знехтувати певними з цих правил, чи не поступиться своїми принципами ні в якому разі.

**Запитання для самоконтролю**

**1.**Що таке спілкування?

**2.**Які є різновиди спілкування?

**3.**В чому полягає сутність і зміст етики ділового спілкування?

**4.**Як ви розумієте етичні норми і нормативи?

**5.**Що таке професійна етика?

**6.**Що таке вчинок?

**7.**Як ви розумієте вчинок як першоелемент моральної діяльності?