

## Psychologie v obchodní činnosti firmy, případová studie

### Etické dilema

Jako manažer prodeje velké technické firmy se můžete dostat do složitých pracovních situací. Pokusíme se ilustrovat jednu z nich:

Po dobu více než šesti měsíců klesal objem prodeje a zaměstnavatel na mě vyvíjel tlak, abych ve svém oddělení prodeje dosáhl pozitivního obratu. Celý měsíc jsem hledal řešení, zkoumal reprezentativní formy prodeje, abych posílil vlastní pozici. Tři dny před stanoveným termínem se mi podařilo hovořit o projektu s člověkem, který se ucházel o zaměstnání v naší firmě. Cítil jsem, že je to ta pravá osoba, kterou jsem potřeboval. Říkal jsem si, že bych měl štěstí, kdybych přijal do zaměstnání právě jeho. Tento člověk měl za sebou vynikající výsledky v prodeji a dokonce znal náš obor podnikání. Zvláštní však bylo, že dotyčný právě dostal výpověď od našeho hlavního konkurenta, a to po šesti letech úspěšné práce v konkurenční firmě.

Další pracovní setkání jsem volil tak, že jsem reprezentativní formy prodeje každé kategorie probral nejen s dotyčným, ale i s jinými uchazeči o místo v mém oddělení. Stále častěji jsem přemýšlel o jeho přijetí, několikrát jsem mu telefonoval a ověřoval jsem si o něm i různé reference. Při jedné z návštěv se dotyčný usmál a vytáhl ze své diplomaty malou čtvercovou obálku. Byla to počítačová disketa, kterou považoval za neocenitelný drahokam. Řekl: „Hádejte, co je na této disketě.“ Zakroutil jsem hlavou. On se usmíval, jeho hlas zněl sebevědomě a dotyčný mi vysvětloval, že disketa obsahuje bohatství – důvěrné informace o našem konkurentovi, jeho bývalém zaměstnavateli. Jsou na ní informace o profilech veškerých zákazníků a o nákladech na hlavní kontrakt firmy – vojenskou objednávku, o kterou se ucházela i naše firma. Po této informaci mne požádal, abych ho přijal do zaměstnání.

Když odešel z mé kanceláře, měl jsem na výběr dvě možnosti. První moje reakce vycházela z hněvu. Jak vůbec může udělat tak podlou věc?! Věděl jsem, že to, co navrhoval, bylo zlé, a proto patrně nebyl tím typem člověka, kterého bych chtěl do týmu.

Moje druhá reakce však už nebyla tak rychlá, ani emocionální. Pochopil jsem, že takovou nabídku není možné jen tak jednoduše odmítnout, když už se vyskytla. Čím víc jsem o tom přemýšlel, přicházel jsem k závěru, že tento člověk nabídl mně i naší firmě skutečný „zlatý důl“. Pověděl mi, a tím mě i opravdu přesvědčil, že pokud ho přijmu do zaměstnání, mohl by velmi pravděpodobně získat pro naši firmu kromě lukrativního vojenského kontraktu i jiné výhodné objednávky – „velké ryby“, se kterými bych vystačil i na více než tři roky. To byly a úvahy, které mě lákaly a zároveň svíraly. Pochopil jsem, že se mi naskytla jedna z celoživotních příležitostí, a zřejmě bych neměl takovou šanci jen tak zahodit.

Otázky:

- Kdybyste byli vedoucím oddělení, přijali byste dotyčného do zaměstnání?
  - Pokud byste se rozhodli ho zaměstnat, uveďte důvody.
  - Pokud byste se rozhodli ho nezaměstnat, opět uveďte důvody.