

ETIKA V POSLOVNEM KOMUNICIRANJU



VPRAŠANJA

- Ali naj zamolčim informacijo, ki bi jo nekdo drug potreboval?
- Ali naj nekoga pohvalim, če si tega ni zaslužil?
- Ali naj zamolčim napako, ki sem jo storil?

MORALA, ETIKA, VREDNOTE

- **MORALA:** kar vrednoti, usmerja medsebojne odnose med ljudmi, kot posledica dobrega in slabega. Obsega pravila za odločanje in ravnanje v skladu z etiko.
- **ETIKA:** obravnava načela, sodila o dobrem in zlem ter norme za odločanje in ravnanje po teh načelih.
- **VREDNOTE:** vse kar cenimo, posameznika usmerjajo k doseganju ciljev, v skladu s pravili.

Etika komuniciranja

Zajema principe, ki nas vodijo pri presoji dobrega in slabega, pravilnega in napačnega.

Etično je:

- če omogoča informacije, potrebne za presojanje in ustrezno izbiro ter odločitev,
- če odraža spoštovanje posameznika in razvoj njegovih sposobnosti.

ETIČNA DILEMA

Odločamo se med dvema alternativama, ki sta za nas usodni, se med seboj izključujeta in sta etično neugodni.

- **Amoralni manager** - brezbrizen do uveljavljenih vrednot in se pri svojih odločitvah za njih ne zmeni – mu ne pomenijo veliko.
- **Moralni manager** - zaveda se pomena vrednot v organizaciji in okolju, jih ceni in s svojimi odločitvami in dejanji poskuša jih poskuša uresničevati.
- **Nemoralni manager** - zavestno deluje proti vrednotam v organizaciji in okolju. Moto: namen posvečuje sredstva.

Sivo območje etičnega odločanja



Zakaj managerjem odsvetujemo nemoralno vedenje?

- Manager se mora zavedati, da mu nemoralno ravnanje prinese le kratkoročne koristi. Lahko ga doleti vsesplošen prezir in izobčenje iz poslovnega sveta.
- Samodejni tržni mehanizem naj bi se maščeval vsakemu, ki bi se do drugih obnašal nemoralno.
- Poslovni svet ceni upoštevanje poslovne etike.

Rutinsko odločanje

- Podrobno presojanje rutinskih odločitev vzame preveč časa - postopoma se oblikujejo moralna pravila - vzorci etičnih odločitev za posamezne zadeve.
- Ustna pravila se zapišejo v kodekse etike, pravilnike, poslovnike.
- Vedno znova moramo preverjati ali izhodišča še veljajo - spreminjanje vrednot, sodil.

Analitično odločanje

Izhajamo iz petih etičnih sodil:

- **Koristnost:** kar največji presežek koristi nad izgubami - čim večim udeležencem.
- **Pravičnost:** temelji na poštenju, enakopravnosti, nepristranosti. Ne sme biti krivična do nobenega.
- **Temeljne človekove pravice:** ne smejo biti kršene.
- **Sprejemljivost:** udeleženci jo morajo sprejeti za svojo.
- **Trajnost:** naj predvideva koristnost posledic za takrat, ko se bodo uresničile.

Intuitivno odločanje

- Presojanje etičnosti odločitve po občutku, ki temelji na internaliziranih vrednotah, znanju, izkušnjah.
- Kakovost je odvisna od stopnje moralnega in etičnega razvoja posameznika.
- Ta oblika odločanja prevladuje na zgornji ravni managementa.

Vrline za odločanje

- **Poštenost in pravičnost:** sporazum temelji na zaupanju in poštenju.
- **Zvestoba:** vdanost sebi, lastni vesti, načelom.
- **Zaupanje in stanovitnost:** predpostavljamo, da je večina ljudi večino časa poštena; sledimo viziji (osebni, organizacije).
- **Tekmovalnost**
- **Zavzetost:** daje občutek trdnosti, varnosti, naklonjenosti.
- **Sočutje:** skrb za sodelavce.
- **Prijaznost**

Pričakujemo, da se bodo ljudje večinoma obnašali:

- **Odgovorno**: prostovoljno ali svobodno ravnanje posameznika. Odgovarja vedno sam – slaba vest, občutek krivde, občutek zaslužnosti.
- **Po svoji vesti**: občutek za pravilno/neppravilno v delovanju – sami se spodbujamo za dobra in kaznujemo za slaba dejanja. Notranji glas.
- **Po zdravi pameti** (common sense): trdno umno presojanje, neobremenjeno s preveč teorije in filozofiranja.

Vsebine Kodeksa etike

- Vrednote, filozofijo in poslanstvo org.
- Ključne javnosti org.
- Ravnanje z zaupnimi informacijami.
- Poslovna darila.
- Zahtevane kompetence vodij.
- Medosebni odnosi na delovnem mestu. (mobing).
- Načine poročanja o uresničevanju etičnih načel.

Enostavna vodila za etično odločanje

1. Kako bi sprejel to odločitev, če bi bil odločevalec nekdo drug, mene pa bi zadele posledice odločitve?

Odločitev preverimo na sebi.

2. Ali bi se tako odločil, če bi posledice odločitve zadele meni najbližje – starše, otroke, zakonca, brata, sestro?

Odločitev preizkusimo na skupini.

3. Ali bi se tako odločil, če bi vedel, da bo odločitev jutri znana javnosti – objavljena na televiziji, po radiu, v časnikih?

Odločitev preizkusimo na javnosti.

“Zlato pravilo”

Ne stori drugim, kar nočeš, da bi drugi storili tebi.

Vse kar želite, da bi ljudje storili vam, storite tudi vi njim.

ESTETIKA PRI POSLOVNEM KOMUNICIRANJU



Govorica telesa

- **Prvi stik** je najbolj pomemben za ustvarjanje prvega vtisa. Prvi del srečanja je trenutek, ko osebo ujamemo z očmi.
- Telo se odpre ali zapre - odvisno od tega, kaj mislimo, kaj čutimo.
- **Govorica telesa** je izrazno **petkrat močnejša** od govornice besed (dvignjena/spuščena ramena, vzravnano telo).
- **Prostorski pasovi**: intimni, osebni, socialni, družbeni.

Stik z očmi

- V očeh zaznamo čustva, dobrodošlico, samozavest, zlaganost, iskrenost...
- Oči so glavni organ sprejemanja in dojemanja.
- Če želimo nekemu nekaj sporočiti, usmerimo pogled vanj.
- Ob srečanju, poslušanju, pogovoru pogled zadržimo.

Nasmeh

- Na našem obrazu, ki izraža vse, kar želimo in česar ne želimo, so najbolj zgovorne oči, usta in obrvi - gre za nianse.
- Nasmeh je simbol dobronamernosti, odprtosti, želje po zблиževanju in sprejemanju.
- Nasmeh je zrcalna podoba naših čustev, zato se ga težko naučimo.

Sporočila rok

- Dokler ne obvladamo gibov rok, bodo sporočale vse tisto, kar bi želeli skriti.
- Rokovaje je fizični kontakt z drugo osebo - pozorni smo na stisk roke. Traja naj 3 - 4 sekunde.
- Pozorni smo na: vrnitev stiska (mrtva riba), vlažnost rok, položaj.

Dotik

Dotik	Pomen
Trepljanje po roki, hrbtu, ramenih	Prijateljstvo, zaščita, hrabrenje
Rokovanje, poljub na lica	Pozdrav, slovo
Objem	Intenzivnejši pozdrav, poslavljanje
Daljši objem, zadrževanje rok	Čestitanje, ožje prijateljstvo, sočustvovanje
Dotikanje rok, ramena, hrbta	Povečevanje vplivnosti, družabnosti
Ob pripovedovanju kratek dotik	Zbujanje pozornosti
Udarec z roko, z dlanjo	Agresivnost
Potegovanje, vodenje	Direktno usmerjanje

Glas

- Del govora; vsebini daje dodaten pomen.
- Izdaja čustva, tremo, energijo, razpoloženje...
- Glas lahko prilagajamo, utišamo, prilagodimo ritem, poudarke, naglase.
- Poseben poudarek je pri telefonskem komuniciranju.

Zunanji videz

Vpliv naše zunanje podobe, obnašanja in govorjenja vedno pripoveduje o našem zavedanju sebe, o našem odnosu do sebe in drugih ter do priložnosti, v katerih se nahajamo. S primernim oblačilom sporočamo svoje spoštovanje do dogodka, osebe, poklica.