

Mamy nad czym pracować

Jak żyć? Jak zarządzać? Nie oglądać się na innych, nie zniżać się do ich poziomu i wykonywać cierpliwie dobrą i rzetelną robotę.



■ Paweł Żuraw

Już w starożytności myśliciele starali się znaleźć lekarstwo na niedoskonałość natury ludzkiej. Arystoteles wymyślił zasadę złotego środka, która miała ułatwiać funkcjonowanie człowieka w społeczeństwie. Uważał on, że w każdej życiowej sytuacji należy dążyć do optimum, a używając współczesnego języka, nie powinno się przeginać w żadną stronę. Zasada „ani minimum, ani maksimum” jest wręcz szalenie trudna do praktycznej realizacji. Trudno jest wyważyć różne okoliczności życia, których na co dzień doświadczamy. Na bazie złotej reguły zbudowana jest chociażby dyplomacja, pozwalająca unikać sporów i waśni, których każdy zdroworozsądkowo myślący człowiek z pewnością nie lubi.

■ Zamrożone kotlety

Dlaczego właśnie o tym mowa w październikowym artykule? Zainspirowała mnie petycja prezydenta Krzysztofa Bosasa, który zaapelował do stosownych decydentów, a tym samym do całego środowiska szkoleniowców, w sprawie ustalenia ceny minimalnej. Ten temat co jakiś czas powraca, prowokując do mniej lub bardziej ożywionych dyskusji. Ktoś zapyta: czy warto odgrzewać stare i nieświeże kotlety? W tym przypadku zdecydowanie tak, bo kotlety są tylko zamrożone, a więc są zdatne do spożycia.

W moim przekonaniu stara nowa inicjatywa jest godna zainteresowania. Pesymiści powiedzą: nie warto! Optymiści stwierdzą: podejmiemy walkę po raz kolejny! To właśnie teraz, na naszych oczach, rozgrywa się bój o przyszły model funkcjonowania całej branży, która (niestety) skażona jest różnymi patologiami. Spójrzmy prawdzie w oczy: niejednokrotnie wygrywa bylejakość wykonywanej usługi, która dyktowana jest najczęściej niską ceną.

Ktoś zada kolejne pytanie: dlaczego w Polsce jest taka niska zdawalność egzaminów na prawo jazdy? Z czego to wynika? Niewątpliwie przy-

czyn jest bardzo wiele. Ale jeżeli przykładowo osoba spoza naszej branży przeanalizowałaby cennik szkoleń na prawo jazdy, mogłaby stwierdzić po rzetelnej kalkulacji ceny, że ta nasza nauka jazdy jest raczej kiepskim interesem. Dobry fachowiec z dziedziny psychologii zarządzania mógłby nawet wysnuć tezę, że polski instruktor nauki jazdy nie jest należycie zmotywowany, a jedyną metodą zarobienia pieniędzy jest wyjeżdżenie jak największej liczby godzin (czasami nawet do granic możliwości).

Doskonale rozumiem to, że można lubić tę pracę, cieszyć się ze współpracy z każdym kursantem, pracować nawet od rana do nocy. To pozytywna strona medalu. A negatywna? Praca z różnymi ludźmi, często o skrajnych charakterach, ale również potrzeba załatwiania różnych spraw (biznesowych) podczas jazd czy permanentne telefonowanie podczas szkolenia. Tak, tak, wszyscy to znamy. Prawie wszyscy jesteśmy tak samo zmęczeni i przemęczeni swoją pracą. Czasami nawet nie mamy sił i motywacji do szkolenia. Po prostu niekiedy wygląda to tak, że tylko jeździmy, zamiast szkolić. Prawie wszyscy kłaniamy się klientowi w pas i wymyślamy różne promocje (czasami wręcz śmieszne i bzdurne), po to tylko, aby nie uciekł do konkuren-

cji. Na pewnym etapie rozwoju naszej branży zatraciliśmy jakość, pomimo że o niej dużo się mówi i pisze. Niestety, jako instruktorzy zatraciliśmy również godność.

■ Dostateczni

Aby przetrwać w zawodzie, jednym z rozwiązań stało się manipulowanie ceną. Paradoksalnie dobrzy musieli zniżyć się do najsłabszych. Jakość ustąpiła miejsca bylejakości, rzetelność pokłoniła się nieuczciwości, a komfort i przyjemność wykonywanej pracy poddały się na rzecz niewdzięcznego zarabiania prawie wyłącznie na koszty prowadzonej działalności. Smutne to wszystko, tym bardziej że obserwacja naszego rynku szkoleń wskazuje, że sytuacja ta jest średnią statystyczną.

Ale skoro już mowa o cenie, to dlaczego ją zniżamy, czasami nawet aż tak drastycznie? Może będę w tym momencie niemą, może marudny i monotematyczny, ale trzeba powiedzieć jasno i otwarcie: jako instruktorzy jesteśmy przeciętni, tacy na ocenę dostateczną. Nie zawsze jesteśmy w stanie zapewnić klientowi należyte wykonanie usługi. Daleko nam do zachodnioeuropejskich standardów, nie wliczając nowocze-

nych aut szkoleniowych, które byliśmy zmuszeni kupić ze względu na dyktat WORD-ów. Kto wie, może część z nas jeździłaby jeszcze maluchami, bo to auta tanie w eksploatacji. Nie liczą się standardy europejskie, postęp cywilizacyjny, nowoczesność, komfort, prestiż, tylko ta tania i tania.

Jesteśmy przeciętni? Tak! A jeżeli ktoś się obrazi, to całą winę zrzucam na siebie i jak ma się ktoś z powodu tych słów obrazić, to niech tak zostanie, że piszę sam na i do siebie. Dlaczego jesteśmy przeciętni? Jest kilka powodów. Nie lubimy się szkolić, doskonalić, podnosić własnych umiejętności. Często idziemy na łatwiznę, nie mamy potencjału twórczego, nie doskonalimy metod nauczania. Jesteśmy obojętni, brakuje nam motywacji, łatwo ulegamy dyktatowi innych, nie mamy własnego zdania. Często boimy się zmian, dlatego wolimy poprzestać na tym, co już osiągnęliśmy, bo to jest najbezpieczniejsze.

Zirytowany czytelnik powie: co za czepialski facet! Ciągłe tylko źle i niedobrze! A ja odpowiem następująco: jest źle, bo robią z nami, co chcą! Nie liczą się z nami! A dlaczego? Bo sami sobie na to zasłużyliśmy. Narosłe wrzody jeszcze długo będą bolały. Tak łatwo tego nie



zmienimy. Pozostaje nam – świadomym i chcącym pracować rzetelnie – uzbroić się w cierpliwość. Przecież nie musimy być nastawieni na tzw. efekt skali, który można zdefiniować następująco: byle jak – jak najwięcej kursantów za jak najniższą cenę!

Z przykrością stwierdzam, że jest bardzo dużo osób, klientów, którzy dają się wkręcać w proceder niskich cen. Oczywiście często jest to pułapka okupiona kilkukrotną wizytą na egzaminie państwowym. Współczesny klient to konsument zmanipulowany, dla którego kryterium wyboru może stać się cena 1099 zł zamiast 1100 zł czy 1200 zł, nie mówiąc już o 1400 zł czy 1500 zł. Oczywiście zawsze trzeba być realistą i mieć świadomość tego, że można ustalić cenę na poziomie 1800 zł na kat. B i, mówiąc brzydko, spać robotę. Ale taki efekt pracy, przy takiej stawce, jest już działaniem dalece nieetycznym.

■ Jak funkcjonować?

Wszystko to, o czym napisałem, może nakreślać złą wizję przyszłości. Spokojnie! Nie taki diabeł straszny. W tym miejscu pragnę przytoczyć przykład z innej branży, ktoś powie – bardziej prestiżowej, szanowanej, dystyngowanej i związanej z bezpieczeństwem naszych finansów. Sprawa dotyczy biur rachunkowych, a konkretnie deregulacji zawodu księgowego. Do 10 sierpnia 2014 roku, chcąc prowadzić biuro rachunkowe, należało mieć certyfikat księgowy nadawany przez

Ministerstwo Finansów na bazie posiadanych studiów podyplomowych z zakresu rachunkowości oraz trzyletniego doświadczenia przy sporządzaniu ksiąg handlowych, a więc m.in.: bilansów przedsiębiorstwa, rachunków zysków i strat, wycen majątku (w zakresie ten nie wliczało się prowadzenie podatkowej księgi przychodów i rozchodów). Osoby nieposiadające stosownego wykształcenia wyższego mogły przystąpić do egzaminu ministerialnego, który był bardzo trudny, a jego zdawalność bardzo niska. Poprzeczka została więc podniesiona wysoko. W końcu dobra branża to dobre pieniądze. A jak jest od 10 sierpnia? Obecnie do usługowego prowadzenia ksiąg rachunkowych nie są już wymagane jakiejkolwiek uprawnienia. Jedynie warunki, jakie należy spełnić, to być niekarany i posiadać ubezpieczenie OC. Czy brak wymogów merytorycznych wywoła niepokój u potencjalnych klientów? O dziwo, wielu obecnych właścicieli w ogóle nie obawia się konkurencji. W ich przekonaniu niedoświadczony adept sztuki księgowej nie stanowi żadnej konkurencji. W tej branży liczą się tylko dobrzy i doświadczeni fachowcy.

To samo założenie przeniósłbym na grunt branży szkolenia i egzaminowania kandydatów na kierowców. Parafrazując pewne słowa można zapytać: jak żyć, jak zarządzać, jak funkcjonować? Odpowiedź, wbrew pozorom, jest bardzo prosta: nie oglądać się na innych, nie zniżać się do ich poziomu i wykonywać cierpliwie dobrą i rzetelną robotę. ■