

Dylematy etyczne instruktora – cz. 5

W ostatniej części dylematów etycznych skoncentruję się na powinnościach właścicieli ośrodków szkolenia kierowców.

Słowo „powinność” oznacza pewien obowiązek, zobowiązanie wobec siebie, ale również wobec swoich pracowników, którzy są pierwszymi klientami OSK, a także kursantów, dla których wykonywane są usługi szkoleniowe. W tej części kodeksu etycznego można przeczytać, że właściciel OSK powinien organizować okresowe szkolenia i seminaria podnoszące kompetencje instruktorów. W dzisiejszych czasach istnieje moda na przeprowadzanie szkoleń. Szkolenie musi jednak wnosić tzw. wartość dodaną. Powinno zatem wzbogacać zdobytą już wcześniej wiedzę. Nie można szkolić dla samej zasady. Nie można szkolić instruktora z zagadnień, które ma on doskonale opanowane, choć może zdarzyć się sytuacja, że sprawy z pozoru proste będą stanowiły dla niego swoisty problem. Organizator szkoleń powinien więc dokładnie rozpoznać potrzeby osób szkolonych, tak aby edukacja nie oznaczała niepotrzebnego wydatkowania pieniędzy. Niech to będzie też przestroga dla Super OSK, które od 2012 r. będą organizatorami trzydniowych szkoleń dla naszej grupy zawodowej. Pewne problemy mogą również pojawić się w związku z nowymi pytaniami egzaminacyjnymi. Koncentracja i opanowanie będą podczas studiowania bardzo przydatne. Może warto pomyśleć o tzw. szkoleniach „miękkich”, które ułatwią nam skupienie uwagi i opanowanie niepotrzebnych emocji?

Na komentarz zasługują pozostałe punkty kodeksu, które w czasach wzrostu liczby szkół

Często pisałem w swoich artykułach, że instruktor to osoba autorytatywna. W tak miły sposób możemy o sobie powiedzieć chyba we własnym gronie.

nauki jazdy, ogromnej konkurencji, są jak najbardziej aktualne. Przypomnijmy je. Właściciel OSK nie organizuje własnej siedziby w bezpośrednim sąsiedztwie innego ośrodka. Nie wprowadza w błąd klientów co do tożsamości swojego ośrodka poprzez charakterystyczny symbol innego ośrodka. Często jednak można spotkać kilka ośrodków na tej samej ulicy oraz firm, które dzięki swojej nazwie kojarzą się ze szkołami, które na rynku są liderami. Jest to świadoma manipulacja i element nieuczciwej konkurencji.

Jeżeli mowa już o konkurencji, podkreślmy, że właściciel OSK powinien stosować konkurencję, ale... uczciwą. Oznacza to m.in. niezaniżanie cen. Czy faktycznie zapis ten jest prze-

strzegany? Zaniżanie cen w obecnych uwarunkowaniach rynkowych wydaje się być sprawą normalną. Proceder ten (bo chyba tak należy to nazwać) nie jest w ogóle kontrolowany. W myśl zasad rynkowych każdy może dyktować cenę, która zachęci potencjalnego kursanta do skorzystania z konkretnej oferty. I tak naprawdę nikt nikomu nie może tego zabronić. Przykre jednak jest to, że ta nasza branżowa konkurencja w przeważającej mierze oparta jest na manipulacji cenowej. Cena w sposób bezpośredni wpływa na jakość usługi. Niska cena przyciąga klienta, ale nie motywuje ani właściciela OSK, ani instruktora. W tym kontekście przypomnijmy, że normy naszego kodeksu wskazują wyraźnie, że właściciel OSK powinien dbać o wysoką jakość wykonywanych usług. Naturalną konsekwencją zaniżania jakości z powodu niskich cen jest wykonywanie usługi po tzw. najniższym koszcie. Wszystko to wynika z prostej ekonomicznej kalkulacji. Czy w wyniku takiego postępowania – my instruktorzy – szanujemy samych siebie? Czy mamy poczucie własnej wartości, o którym już wielokrotnie pisałem? Nie chodzi tutaj o to, abyśmy w sposób egoistyczny i bezwzględny windowali cenę tylko dlatego, aby żyć dostatnio.

W czasach kryzysu o luksusach chyba raczej trzeba zapomnieć. Chodzi mi o rzetelne wynagrodzenie za uczciwą pracę. Jest to kwestia godności, honoru i ambicji. Dlaczego w innych profesjach rzeczą oczywistą jest to, że klient płaci ustaloną stawkę (nie za niską, ekonomicznie i racjonalnie skalkulowaną), która wynika z ogólnorynkowej ceny,

aprobowanej zarówno przez sprzedających, jak i kupujących? Nasza praca nie należy do lekkich. W grę wchodzi nauczanie sztuki bezpiecznego poruszania się pojazdem. W warunkach polskich „jeździ się” – bo czasami nawet nie jest to szkolenie – za 30 zł, 40 zł za godzinę. Gdzie w takiej stawce mieszczą się koszty paliwa, koszty pracy instruktora i amortyzacja pojazdu? Praca za tak niskie wynagrodzenia powoduje, że instruktorzy – jako grupa zawodowa – na tle innych zawodów nie są szanowani.

Często pisałem w swoich artykułach, że instruktor to osoba autorytatywna. W tak miły sposób możemy o sobie powiedzieć chyba we własnym gronie. Inni niekoniecznie to po-

twierdzą, chociażby ze względu na fakt zbyt łatwego dostępu do tego zawodu, niskiego wynagrodzenia oraz pojawiania się w naszym gronie instruktorów „z przypadku”. Przykre również jest to, że dobry, uczciwy i rzetelny instruktor, który chce w ciągu jednej godziny szkoleniowej przekazać jak najwięcej wiadomości, może spotkać się z następującym komentarzem kursanta:

Podkreślmy, że właściciel OSK powinien stosować konkurencję, ale... uczciwą.

ta: „U innego jest taniej o 5 zł za godzinę jazdy, więc idę do niego”. Czasami wręcz 5 zł decyduje o tym, że kursant decyduje się skorzystać z oferty kogoś, kto wcale nie ma podejścia pedagogicznego, nie będzie szkolił z zaangażowaniem, a jedynie będzie patrzył na zegarek, o której godzinie skończy się jazda i kiedy w końcu ujrzy upragnione 30 lub 40 zł.

Niestety polski klient nie zawsze myśli racjonalnie. Jest zmanipulowany krzykliwością, czasami nieuczciwą, agresywną reklamą, bogatą w podteksty erotyczne, które z pewnością przyciągają uwagę, ale w rzeczywistości są bardzo prymitywne. A kodeks wyraźnie przestrzega: Właściciel ośrodka szkolenia kierowców nie stosuje reklamy sprzecznej z prawem, dobrymi obyczajami i uchybiającej godności człowieka. Poza tym właściciel OSK nie powinien rozpowszechniać nieprawdziwych lub wprowadzających w błąd informacji o swojej lub konkurencyjnej firmie. Czy jednak nie zdarza nam się poplotkować o konkurencji? Każdy w luźnej rozmowie zawsze może powiedzieć coś przykrego o drugim instruktora. Ale czy zastanawialiśmy się wówczas, że nasze opinie, wręcz sądy, mogą być niesprawiedliwe? Przykre, ale prawdziwe.

Żeby nie być źle zrozumianym, pragnę zaznaczyć, że przedstawiona diagnoza nie dotyczy wszystkich właścicieli OSK, a jedynie grupy, która przyczynia się do kształtowania negatywnej opinii społecznej.

W ostatnim punkcie kodeksu można również przeczytać, że właściciel OSK zwalcza objawy korupcji w swoim ośrodku. Korupcja to patologia, o której w naszym środowisku słychać coraz mniej. Jest to duży sukces związany ze zmianą mentalności myślenia przedstawicieli naszej branży. Obyśmy z tej dobrej drogi nigdy już nie zawrócili.

Paweł Żuraw