

ŻURAW Paweł¹

Etyka jako narzędzie wspomagające zarządzanie ośrodkiem szkolenia kierowców

Słowa kluczowe: etyka, zarządzanie, ośrodek szkolenia kierowców

Streszczenie

Celem artykułu jest określenie roli etyki w procesie zarządzania ośrodkiem szkolenia kierowców. W artykule zdefiniowane jest pojęcie etyki ogólnej, etyki zawodowej w kontekście Kodeksu Etycznego Instruktora Nauki Jazdy. Autor podkreśla, że znajomość norm etycznych, które wynikają z kodeksu honorowego instruktorów, jest w środowisku branżowym znikoma. W przekonaniu autora, fakt ten wynika m.in. z niedostatecznej promocji kodeksu, jak również braku motywacji wśród nauczycieli jazdy do permanentnego samodoskonalenia zawodowego, kształtowania własnej osobowości, a tym samym rozwoju moralnego. W artykule udowodniana jest teza, że w czasach kryzysu gospodarczego, deprecjacji jakościowych standardów obsługi klientów, nadrzędnym celem przedsiębiorców prowadzących szkoły nauki jazdy, powinno być postępowanie zgodne z zasadami etycznymi. Etyka jest gwarancją rzetelności, uczciwości, a tym samym satysfakcji klientów (kursantów). Działania etyczne w tego rodzaju działalności mogą być również jedną z przyczyn kształtowania bezpiecznych postaw za kierownicą przyszłych kierowców.

ETHICS AS A SUPPORTING TOOL OF MANAGING A DRIVING SCHOOL

Abstract

The aim of this article is to describe the role of ethics in the process of managing a driving school. The notion of general ethics, professional ethics in the context of the Driving Instructor's Code of Ethics is defined in the article. The author emphasizes the fact that the knowledge of ethical standards which result from the instructors' code of honour, is slight in the trade environment. In the author's conviction, this fact, among others, arises due to insufficient promotion of the code and the lack of motivation to constant professional self-improvement among driving instructors, shaping their personalities and thus moral development. In this article the thesis is proved that in days of economic crisis and qualitative standards of customer service depreciation, the superior aim of businessmen running driving schools should be conduct in accordance with ethical principles. Ethics is the guarantee of reliability, honesty and thus customers' (participants in the course) satisfaction. Ethical actions in this kind of activity may also be one of the causes of moulding safe attitudes of future drivers behind the wheel.

1. WSTĘP

Czasy współczesne to niewątpliwie okres wielkich przeobrażeń ekonomicznych, światopoglądowych, geopolitycznych. Zjawiska te mają duży wpływ na nasze codzienne życie rodzinne, społeczne, zawodowe. Owe zmiany nie zawsze muszą być dla ludzi korzystne. Często rodzą niepewność, zagrożenie. Chyba nie będzie przesadą, jeżeli obiektywnie stwierdzimy, że przeobrażeniom współczesnego świata towarzyszy jednoczesne „rozluźnienie“ dotychczas panujących obyczajów, które mają wpływ na obniżenie standardów moralnych. Tego rodzaju zjawiska widoczne są niemalże w każdej dziedzinie ludzkiej aktywności. Biorąc pod uwagę rzeczywistość gospodarczą, można powiedzieć, że odpowiedzią na tego rodzaju fakty są podejmowane inicjatywy tworzenia kodeksów etycznych w różnych grupach zawodowych, kodeksów dobrych praktyk, zaleceń, norm, itp.

Doświadczenie życiowe podpowiada, że zawsze będzie istniała potrzeba stosowania zasad etycznych w życiu prywatnym, społecznym, zawodowym. Jednak należy pamiętać o tym, że w każdej sytuacji może pojawić się ryzyko związane z relatywizacją, a tym samym zniekształcaniem pojęcia etyki. Etyka będzie wówczas zjawiskiem, które będzie oscylowało w kategoriach mody, a więc zachowania, które można określić na zasadzie: „tak wypada postępować, gdyż w ten sam sposób postępują inni“. Nie koncentrując się na różnych punktach widzenia, różnych poglądach, można chyba potwierdzić, że współczesny człowiek dąży podświadomie do takich wartości jak: godność, uczciwość, poszanowanie dla prawa, rzetelność w wykonywaniu obowiązków. Ogólnie rzecz ujmując, to właśnie te wartości składają się na pojęcie etyki.

Analizując konkretną grupę zawodową, jaką jest (biorąc pod uwagę tematykę artykułu) środowisko instruktorów nauki jazdy, będziemy mówili o etyce zawodowej. To, czym dokładnie jest etyka, w tym etyka zawodowa oraz jaka jest jej rola w procesie zarządzania ośrodkiem szkolenia kierowców, będzie celem niniejszych rozważań. Analizie zostanie poddana treść Kodeksu Etycznego Instruktora Nauki Jazdy – aktu normatywnego, który jest prawem honorowym, zalecanym, aczkolwiek nieobowiązkowym.

¹Dr inż. Paweł Żuraw – adiunkt w Społecznej Akademii Nauk w Łodzi, Zamiejscowy Ośrodek Dydaktyczny w Świdnicy, właściciel Ośrodka Szkolenia Kierowców „ŻURAW” w Świdnicy, e-mail: pawelzuraw@wp.pl

2. ETYKA OGÓLNA A ETYKA ZAWODOWA

W jaki sposób można zdefiniować pojęcie etyki? A. Zadroga powołując się na *Encyklopedię katolicką* definiuje etykę (gr. *ethos* - obyczaj, zwyczaj; *ethikos* - obyczajowy) jako naukę filozoficzną obejmującą zespół zagadnień moralności w relacji do dobra i zła moralnego. W ujęciu naukowym etyka określa istotę powinności moralnej człowieka oraz jej szczegółowej treści (słuszności moralnej) i ostatecznie wyjaśnia fakt moralnego działania. Wskazuje ponadto na genezę zła moralnego oraz sposoby jego przewycięzania. Etyka stanowi część normatywną etosu. W jej skład wchodzi: etyka gospodarcza, etyka polityczna i etyka społeczna [5, s. 24].

Zaprezentowana definicja pokazuje, że etyka odgrywa istotną rolę w zawodach, od których zależy los poszczególnych ludzi. Zawsze stawia się wysokie wymagania w zawodach zaufania publicznego, a więc lekarzom, nauczycielom, prawnikom, urzędnikom. Ale nie wchodząc w obszar wielowątkowych naukowych dywagacji, należy stwierdzić, że etyka odpowiada na podstawowe pytanie, jaka powinna być moralność człowieka. Czym z kolei jest moralność? Według J. Jarco jest ona obszarem ludzkich działań, które ułatwiają bezkonfliktowe współżycie człowieka w społeczeństwie [1, s. 40]. Mówiąc o etyce, mamy na myśli postępowanie zgodne z określonymi zasadami. Takie działanie jest określane innymi słowy jako wartościowanie.

Uwzględniając najprostsza klasyfikację, można wyróżnić kilka obszarów postępowania jednostki podlegających wartościowaniu oraz regulacjom moralnym. Należą do nich:

- a) relacja człowieka do samego siebie, a w tym: własne aspiracje, stawiane sobie cele i zadania,
- b) stosunek człowieka do innych osób, określane przez wartości i zasady kultury współżycia w społeczeństwie,
- c) relacja człowieka do zbiorowości i jej potrzeb, a więc konkretnej grupy, społeczności narodowej i politycznej,
- d) relacja człowieka do środowiska naturalnego.

Mówiąc o etyce obowiązującej w jakiejś dziedzinie życia, należy zwrócić uwagę na pochodną tego pojęcia, mianowicie etykę zawodową. Znaczący tej problematyki potwierdzają, że etyka zawodowa jest kategorią wieloznaczną i mało przejrzystą. Często równocześnie w literaturze stosuje się inne pojęcia jak: etos zawodowy, kodeksy zawodowe, deontologia zawodowa, moralność zawodowa. Można powiedzieć, że etyka zawodowa jest systemem norm i wzorców regulujących postępowanie przedstawicieli konkretnych grup społeczno-zawodowych, zasad związanych bezpośrednio z wykonywaną pracą zawodową. Analizując kwestie etyki zawodowej nie można pominąć zagadnienia ogólnoludzkich norm moralnych, które bardzo mocno związane są z danym zawodem. Normy te zależą od historycznych przeobrażeń danej profesji, uwzględniając tradycję zawodową, która wyznacza jej teraźniejszy kształt [3, s. 15, 18, 39].

Od przedstawicieli poszczególnych grup zawodowych powinno się oczekiwać czegoś więcej, aniżeli tylko wiedzy fachowej – tzw. sprawności intelektualnej. Na rzetelność i jakość postępowania istotny wpływ wywierają cechy osobowości. Można powiedzieć, że już sam wymóg fachowości i rzetelności zawodowej ma zabarwienie moralne. Trzeba przyznać, że inteligencja człowieka, posiadana wiedza merytoryczna, mogą przyczynić się do przejawiania zachowań niezgodnych z etyką ogólną, a w konsekwencji etyką zawodową. Bogata wiedza może ukierunkowywać proces zarządzania na drogę np. niezgodności z obowiązującym prawem, czego konsekwencją wcześniej lub później są tzw. skandale, afery, które nadwyrężają reputację danej organizacji.

Obowiązków zawodowych i związanych z nimi obowiązków moralnych nie można od siebie oddzielić. Obowiązki zawodowe obejmują techniczną stronę czynności zawodowych, natomiast obowiązki moralne ujęte w ramach reguł etyki zawodowej odnoszą się do wewnętrznych kwalifikacji człowieka. Określają jego postępowanie zawodowe z punktu widzenia dobra i zła moralnego. Dlatego zadaniem etyki zawodowej jest ochrona przedstawicieli poszczególnych zawodów przed możliwością nadużyć moralnych wiążących się z charakterem pracy zawodowej [3, s. 59-60, 75].

3. ROLA KODEKSÓW ETYCZNYCH W PROCESIE ZARZĄDZANIA

Kodeks etyczny (niekiedy nazywany kodeksem dobrych praktyk) to uporządkowany zbiór zasad, norm etycznych, które stanowią wytyczne codziennego postępowania zawodowego. Z założenia kodeksy etyki zawodowej mają służyć wszystkim tym, którzy zdecydowali się związać swą przyszłość z danym zawodem. Wyznaczają one moralne powinności przedstawicieli danej profesji. Kodeks etyczny wylicza zazwyczaj uprawnienia przedstawicieli danego zawodu oraz rozstrzyga sytuacje konfliktowe. Odpowiada najczęściej na następujące pytania: Którym wartościom w zaistniałych okolicznościach przyznać pierwszeństwo? Jak reagować na lekceważenie reguł uczciwej konkurencji, naruszenie zaufania? Krótko mówiąc, kodeks etyczny powinien dać odpowiedź, jak rozwiązywać najistotniejsze dylematy, które pojawiają się w trakcie wykonywania czynności zawodowych.

Warto nadmienić, że za pierwszy kodeks etyczny uznaje się przysięgę Hipokratesa, który już w IV w. p.n.e. sformułował zasady etyczne regulujące postępowanie lekarzy. Od tamtego czasu, wraz z upływem stuleci, zaczęła rodzić się potrzeba formułowania kodeksów etycznych przez inne grupy zawodowe. W Polsce zasady etyczne ujęte w ramy kodeksów etycznych sformułowali już m. in.: księgowi, prawnicy, doradcy podatkowi, biegli rewidenci, urzędnicy, internauci, windykatrzy, architekci, hotelarze, informatycy, farmaceuci, pracownicy wyższych uczelni (są to tylko wybrane przykłady) [6, s. 28].

Jak z kolei powiązać zagadnienie etyki z pojęciem zarządzania? Czy te dwa obszary wzajemnie się nie wykluczają? Zarządzanie przedsiębiorstwem, zarówno przez teoretyków, jak i praktyków oznacza zestaw działań normujących postępowanie kadry zarządczej, ukierunkowanych na podstawowe zasoby organizacji. Zarządzanie realizowane jest przez następujące funkcje: planowanie, organizowanie, motywowanie i kontrolowanie (również przewodzenie). Zarządzanie stanowi dynamiczną całość i jest stabilną płaszczyzną, na której odbywa się kierowanie zasobami przedsiębiorstwa (ludzkimi, rzeczowymi, finansowymi, informacyjnymi) [4, s. 160].

Powyższa definicja pokazuje, że bez zarządzania nie może funkcjonować żadna organizacja. Bez zarządzania żadna organizacja nie mogłaby przetrwać. Jeżeli któraś z wymienionych funkcji zarządzania będzie niedomagając, wówczas cele organizacji nie będą realizowane. Zarządzanie jest procesem koordynującym sprawne działanie firmy. Wyraźnie więc widać, że sprawne zarządzanie wymaga posiadania wiedzy merytorycznej. Często jednak bywa tak, że właściciele firm, przedsiębiorcy, menedżerowie posiadają intuicyjną wiedzę z zakresu zarządzania. Mogą nie mieć stosownego wykształcenia, jednak podejmują bardzo słuszne decyzje. Skuteczny menedżer to osoba widziana przez innych (współpracowników, klientów, kooperantów) jako rzetelna, wiarygodna, uczciwa. Wymienione elementy współtworzą pojęcie etyki. Dlatego zarządzanie zależne jest od etyki. Nie można tych dwóch zagadnień od siebie oddzielić. Stąd można potwierdzić, że kodeksy etyczne pełnią w przedsiębiorstwach rolę wspomagającą wobec procesu zarządzania.

Czy jednak kodeksy etyki zawodowej są obowiązkowe? To zależy. Kodeks etyczny to tzw. prawo honorowe, do którego nie można nikogo zmuszać i przekonywać. Z drugiej strony grupy zawodowe, które chcą dbać o prestiż i renomę w swoim środowisku ustalają, że członkowie konkretnej profesji powinni zobowiązać się do przestrzegania określonych zasad. Nieprzestrzeganie tych zasad wiązałoby się z dyshonorem, a nawet zawodowym wykluczeniem. Takie ustalenia dowodzą, że dana grupa zawodowa jest wobec społeczeństwa transparentna, a jej członkowie prezentują wysoki poziom merytoryczny i przede wszystkim etyczny. Oznacza to, że w określonym środowisku zawodowym nie ma ludzi przypadkowych. Są to osoby (jak już napisano wcześniej) reprezentujące pewien poziom, a co za tym idzie – są to ludzie z tzw. „klasą”, godni zaufania.

4. KODEKS ETYCZNY INSTRUKTORA NAUKI JAZDY

Podejmując refleksję dotyczącą roli kodeksu etycznego w pracy instruktora nauki jazdy, należałoby zadać pytanie, czy instruktor powinien być osobą godną zaufania. Niewątpliwie instruktor jest pedagogiem (choć nie wskazują na to żadne przepisy prawne dotyczące szkolnictwa), nauczycielem, osobą przekazującą wiedzę. Wymienione elementy kształtują jego autorytatywność wobec swoich kursantów. Instruktor to osoba reprezentująca wyższy poziom wiedzy z zakresu przepisów ruchu drogowego oraz umiejętności związanych z prowadzeniem pojazdów samochodowych, aniżeli statystyczny kierowca. Instruktor nauki jazdy to osoba, która swym zachowaniem powinna pokazywać, że jest człowiekiem rzetelnym i uczciwym. Instruktor musi mieć świadomość, że pozostaje pod nieustanną kontrolą społeczną. Nieetyczne zachowania są szybko dostrzegane, analizowane, a następnie oceniane.

Bardzo łatwo jest stracić szacunek i zaufanie innych osób, z kolei bardzo trudno jest je odzyskać. Instruktor jako autorytatywny pedagog powinien mieć świadomość, że od sposobu przekazywania wiedzy, od umiejętności zmotywowania swoich kursantów do stosowania dobrych, pozytywnych i kulturalnych zachowań, zależy jakość poruszania się po drogach przyszłych kierowców. Na instruktora nauki jazdy spoczywa więc odpowiedzialność za „wychowanie” swoich kursantów.

Czym jest Kodeks Etyczny Instruktora Nauki Jazdy i jaka jest jego geneza? Stanowi on zbiór przemyśleń instruktorów nauki jazdy i wykładowców instruktorów nauki jazdy, jakie zrodziły się podczas szkoleń na certyfikat kompetencji personelu w latach 2002-2003. Opinie i uwagi były konsultowane z Polską Federacją Stowarzyszeń Szkół Kierowców oraz Radą Ośrodków Szkolenia Kierowców pod patronatem Instytutu Transportu Samochodowego.

Kodeks zawiera 32 dyrektywy (normy - zasady postępowania), które z założenia mają przyczynić się do poprawy wizerunku instruktora nauki jazdy. Przedstawione normy mają ponadto pomagać w dokonywaniu trafniejszych wyborów etycznych. Kodeks składa się z 6 części:

1. Zasady ogólne.
2. Powinności instruktora nauki jazdy wobec kursantów.
3. Powinności instruktora nauki jazdy wobec własnej grupy zawodowej.
4. Powinności instruktora nauki jazdy wobec społeczeństwa.
5. Powinności reprezentantów nauki jazdy.
6. Powinności właścicieli ośrodków szkolenia kierowców.

Trzeba podkreślić, że redaktorami kodeksu są panie: Ida Leśnikowska-Matusiak i Maria Dąbrowska-Loranc z Instytutu Transportu Samochodowego oraz Marek Górny – wykładowca Specjalistycznego Ośrodka Szkolenia z Krakowa i Janusz Lupiński – ówczesny prezes Ośrodków Szkolenia Kierowców pod Patronatem Instytutu Transportu Samochodowego. Struktura kodeksu jest następująca:

I. Zasady ogólne

1. Instruktor nauki jazdy obowiązują ogólnie przyjęte etyczne zasady. Jest on odpowiedzialny za życie i zdrowie kursantów i innych uczestników ruchu, bezwzględne przestrzeganie przepisów prawa o ruchu drogowym, poszanowanie godności osobistej kursantów, dbałość o środowisko naturalne. Zasady zawarte w kodeksie etycznym instruktora nauki jazdy obowiązują go zarówno w działalności zawodowej jak i w życiu prywatnym.
2. Instruktor nauki jazdy nie może żądać od kursantów ani współpracowników zachowania sprzecznego tak z ogólnie przyjętymi zasadami jak i z zasadami określonymi w kodeksie etycznym instruktora nauki jazdy.
3. Instruktor nauki jazdy powinien stale poszerzać i doskonalić swoją wiedzę i umiejętności.
4. Instruktor nauki jazdy nie powinien podejmować się wykonywania czynności z zakresu praktyki zawodowej, które wykraczałyby poza jego wiedzę i kompetencje zawodowe.
5. Instruktor nauki jazdy potępia i przeciwdziała negatywnym zjawiskom (korupcja, zaniżanie cen, bylejakość usług itp.) występujących w szkoleniu kierowców.

6. Instruktor nauki jazdy jest odpowiedzialny za rozwój swojego ośrodka szkolenia kierowców. Dbą o wizerunek ośrodka szkolenia kierowców, w którym jest zatrudniony. Jest lojalny wobec pracodawcy i współpracowników. Nie prowadzi działalności konkurencyjnej.
7. Instruktor nauki jazdy nie działa na szkodę innego instruktora nauki jazdy ani ośrodka szkolenia kierowców.
8. Instruktor nauki jazdy czynnie uczestniczy w działalności stowarzyszeń, organizacji itp., których celem jest nobilitacja zawodu, poprawa jakości szkolenia oraz bezpieczeństwa drogowego.

II. Powinności instruktora nauki jazdy wobec kursantów

1. Instruktor nauki jazdy w swojej pracy przede wszystkim kieruje się dobrem kursanta.
2. Podejście instruktora nauki jazdy do kursantów cechuje:
 - otwartość i umiejętność nawiązania kontaktu,
 - kompetencja zawodowa,
 - umiejętność indywidualnego podejścia do kursanta,
 - poszanowanie godności ludzkiej,
 - równe traktowanie mężczyzn i kobiet,
 - tolerancja,
 - empatia,
 - partnerstwo i podmiotowy stosunek do uczniów,
 - życzliwość,
 - dyscyplina,
 - sprawiedliwa i obiektywna ocena pracy i postaw kursantów,
 - kultura, przejawiająca się m.in. kontrolowaniem własnych emocji, używaniem poprawnego języka polskiego, dbałością o wygląd zewnętrzny i estetykę pomieszczeń oraz czystość pojazdu szkoleniowego, zachowaniem odpowiedniego dystansu fizycznego wobec kursanta.
3. Instruktor nauki jazdy powinien być autorytetem dla kursantów. Autorytet instruktora powinien wynikać z jego cnót moralnych, mistrzostwa pedagogicznego, wiedzy i kultury umysłowej oraz kultury osobistej.

III. Powinności instruktora nauki jazdy wobec własnej grupy zawodowej

1. Instruktor nauki jazdy solidaryzuje się ze swoją grupą zawodową. Poczyna się do współodpowiedzialności oraz identyfikuje się z poglądami głoszonymi przez stowarzyszenia, organizacje itp. zrzeszające instruktorów nauki jazdy, o ile nie są one sprzeczne z ogólnie obowiązującymi zasadami etycznymi i zasadami określonymi w kodeksie.
2. Instruktor nauki jazdy identyfikuje się z własną grupą zawodową, eksponuje dyplomy, certyfikaty, odznaki itp.
3. Instruktor nauki jazdy współdziała ze swoimi współpracownikami. Służy radą i pomocą młodszym kolegom.
4. W miarę swoich możliwości instruktor przeciwdziała szkodliwemu dla zawodu egoizmowi. Propaguje i utrwala rzetelność i sumienność zawodową.

IV. Powinności instruktora nauki jazdy wobec społeczeństwa

1. Instruktor nauki jazdy przejawia szacunek dla innych ludzi i troszczy się o mienie społeczne.
2. W stosunkach międzyludzkich instruktor cechuje wyższy niż przeciętny poziom kultury osobistej.
3. Instruktor nauki jazdy wspiera inicjatywy społeczne na rzecz bezpieczeństwa ruchu drogowego.
4. Instruktor nauki jazdy wykazuje zainteresowanie sprawami regionu i lokalnego społeczeństwa.

V. Powinności reprezentantów instruktorów nauki jazdy

1. Reprezentant przyjmuje z odpowiedzialnością powierzone mu przez środowisko funkcje i nie uchyla się od podejmowania działań na rzecz środowiska instruktorów nauki jazdy.
2. Reprezentant w swoich działaniach kieruje się dobrem ogółu środowiska instruktorów nauki jazdy, a nie interesem wąskiej ich grupy. Poszukuje rozwiązań uniwersalnych.
3. Reprezentant nie wykorzystuje pełnionej funkcji do nieuczciwego wzmacniania swojej pozycji na rynku.
4. Reprezentant jest autorytetem dla innych instruktorów nauki jazdy.

VI. Powinności właścicieli ośrodków szkolenia kierowców

1. Właściciel ośrodka szkolenia kierowców organizuje okresowe szkolenia i seminaria podnoszące kompetencje pracowników (instruktorów).
2. Właściciel ośrodka szkolenia kierowców stosuje uczciwą konkurencję – nie zaniża cen i nie prowadzi sprzedaży usług poniżej kosztów ich świadczenia.
3. Właściciel ośrodka szkolenia kierowców nie rozpowszechnia nieprawdziwych lub wprowadzających w błąd informacji o swojej lub konkurencyjnej firmie.
4. Właściciel ośrodka szkolenia kierowców nie nakłania osoby lub osób świadczących pracę na rzecz firmy konkurencyjnej do niewykonywania lub nienależytego wykonywania obowiązków pracowniczych.
5. Właściciel ośrodka szkolenia kierowców nie stosuje reklamy sprzecznej z prawem, dobrymi obyczajami i uchybiającej godności człowieka.
6. Właściciel ośrodka szkolenia kierowców nie wprowadza w błąd klientów co do tożsamości swojego ośrodka używając zmodyfikowanego oznakowania, nazwy lub charakterystycznego symbolu innego ośrodka.
7. Właściciel ośrodka szkolenia kierowców czynnie zwalcza objawy korupcji w swoim ośrodku.
8. Właściciel ośrodka szkolenia kierowców dba o wysoką jakość wykonywanych usług.
9. Właściciel ośrodka szkolenia kierowców nie organizuje własnej siedziby w bezpośrednim sąsiedztwie innego ośrodka szkolenia kierowców [2].

Przedstawione w kodeksie zasady zostały sformułowane na poziomie dużego uogólnienia. Są to jednak normy uniwersalne i ponadczasowe. Pomimo, że zrodziły się one w trakcie szkoleń zawodowych współorganizowanych przez ITS w latach 2002-2003, można powiedzieć, że w czasach współczesnych, kiedy instruktorów i nowych szkół nauki jazdy wciąż przybywa, kiedy środowisko jest bardzo rozproszone, czasami nawet skłócone, kiedy w szkoleniu kandydatów na kierowców widoczne są oznaki (używając kolokwializmu) bylejakości, są one jak najbardziej aktualne. Kodeks nie może nikogo dyskwalifikować, nie może nikogo poniżać, ani też wywyższać. Ma pomóc konkretnym jego adresatom zweryfikować popełniane błędy, po to aby przekształcić je w konstruktywne i pozytywne działania.

5. DYLEMATY ETYCZNE INSTRUKTORA – WYBRANE ASPEKTY

Zasady Kodeksu Etycznego Instruktora Nauki Jazdy zachęcają do budowania przez tę grupę zawodową własnego autorytetu. Normy kodeksu wyraźnie zwracają uwagę na to, aby instruktorzy umieli szanować godność osobistą kursantów. Jednak aby szanować innych, w pierwszej kolejności należy nauczyć się szanować samego siebie. Trzeba zatem umieć weryfikować swoje postępowanie, trzeba umieć się kontrolować, a także dyscyplinować, tak żeby nie popełniać niepotrzebnych błędów.

W przedstawianych opiniach należy być sprawiedliwym. Warto zaznaczyć, że jest bardzo duża grupa instruktorów, którzy kierują się w pracy zawodowej uczciwością i rzetelnością, poczuciem odpowiedzialności i wysokim stopniem kompetencji. Nie można więc wypowiadać fałszywych opinii i mówić, że instruktorzy są spekulantami, oszustami oraz niewiarygodnymi przedsiębiorcami. W taki sposób sformułowana opinia, byłaby bardzo krzywdząca. W środowisku zawodowym wielu jest takich, którzy postępują według norm moralnych, dając pozytywne świadectwo, a tym samym godny do naśladowania wzorzec.

Kodeks wymaga od instruktorów stałego podnoszenia umiejętności. Jednak czy instruktorzy mają motywację do samodoskonalenia? Czy przykładowo aktualizują wiedzę z zakresu przepisów ruchu drogowego? Czy pamiętają o tym, że wiedza bywa ulotna? Właśnie ta kwestia powinna być mocno zakorzeniona w świadomości instruktorów – dydaktyków.

Pierwszy punkt drugiej grupy zasad etycznych (przedstawionych w kodeksie etycznym instruktora) informuje, że instruktor powinien w swojej pracy kierować się przede wszystkim dobrem kursanta. Jak można „owe“ dobro rozumieć? Wiąże się ono z profesjonalnym, uczciwym, odpowiedzialnym i pedagogicznym podejściem instruktora do swoich obowiązków.

Punkt drugi powinności instruktora wobec kursantów jest katalogiem cech charakteryzujących jego pracę. Wymieńmy niektóre z nich: poszanowanie godności ludzkiej, partnerstwo i podmiotowy stosunek do uczniów, empatia, życzliwość, dyscyplina, kultura. Czy instruktorzy faktycznie zawsze starają się widzieć w każdym kursancie człowieka, partnera? Czy nie patrzą na niego przez pryzmat tzw. „szutki”, a w konsekwencji pieniędzy, które od niego otrzymają? Oczywiście, pieniądze są ważne, bo bez nich instruktorzy nie mogliby szkolić i normalnie funkcjonować. Jednak czy dla instruktora powinna być ważniejsza misja, którą z założenia realizuje pedagog, czy też ważniejsza powinna być kwestia pieniędzy, które ewentualnie może on zarobić? Zadane w ten sposób pytanie można uznać za prowokujące, twierdząc, że jest to przecież biznes, a w biznesie najważniejsze są pieniądze. Nie można pomijać ich roli w prowadzeniu OSK, zwłaszcza w niestabilnych, niepewnych czasach. Są one bardzo ważne, ale też nie najważniejsze. Ideałem byłoby realizowanie misji pedagogicznej, która jednocześnie przynosiłaby satysfakcję moralną i finansową. Stawianie w tej materii pytań jest sprawą bardzo istotną, gdyż pozwala instruktorom odpowiedzieć na kolejne pytanie, czy w tym zawodzie faktycznie odnajdują swoje prawdziwe powołanie, czy też nie.

Czy instruktorzy potrafią być wobec swoich klientów mili, uprzejmi, łagodni? Łagodność, uprzejmość - to pochodne życzliwości. Muszą być one wpisane w proces szkolenia. Świadomy instruktor będzie wiedział, że powinien zachowywać się w taki sposób, aby kursant mógł mu zaufać. Ale czy można zaufać nauczycielowi, który w każdym zdaniu używa nieprzyzwoitych słów? Instruktor nie może ulegać negatywnym emocjom. Nauczyciele jazdy powinni być wzorcem kulturalnego postępowania. W czasach powszechnego obniżania standardów wychowawczych, dobrze byłoby, aby instruktorzy propagowali zasady kulturalnego zachowania nie tylko na drodze, ale również w innych aspektach ludzkiej aktywności. Wielu instruktorów uważa jednak, że nie spoczywa na nich obowiązek uczenia podstaw kultury. Twierdzą, że od tego jest szkoła podstawowa, gimnazjum czy szkoła średnia. Jednak należy pamiętać, że takiej opinii nie sformułuje prawdziwy pedagog, który będzie kierował się wspomnianym wcześniej dobrem drugiego człowieka.

Jednym z elementów kultury jest tzw. efekt pierwszego wrażenia. Często kojarzony jest on z wyglądem zewnętrznym człowieka. Chodzi tu chociażby o higienę osobistą, czyste i schludne ubranie. Przy tej okazji warto podkreślić, że niektórzy instruktorzy, zwłaszcza w okresie letnim, preferują wykonywanie swojej pracy w „skąpym“, wręcz plażowym odzieniu, które nie licuje z wyglądem pedagoga. Zwyczajowo mawia się: „jak cię widzą, tak cię piszą”. Trzeba pamiętać, że na jakość pracy instruktorów, oprócz wyglądu zewnętrznego, składają się inne czynniki, jak: czyste w środku i na zewnątrz auto szkoleniowe, jego estetyka, a także to, czym instruktor pracuje najwięcej – słowo i jego kultura [7, s. 29].

Język instruktora powinien być komunikatywny, precyzyjny, zrozumiały. Wskazaniem jest, aby używał on określeń fachowych, technicznych, np. kierunkowskaz, a nie migacz, światła drogowe, a nie długie, wskaźnik poziomu oleju, a nie bagnet. Używanie odpowiedniej terminologii jest dla kursantów lekcją profesjonalizmu. Frywolność wypowiedzi, slang oraz zbyt proste komunikaty, które nie są opatrzone rzetelnym wyjaśnieniem, zaowocują u kursanta w czasie egzaminu ogromnym stresem. Można i należy szkolić bezstresowo, ale nie do przesady.

Jak z kolei można określić kulturę pomiędzy instruktorami jako grupą zawodową? W tej materii bywa różnie. Zawsze, w każdej sytuacji przyjemnie jest porozmawiać między sobą w sposób życzliwy i przyjazny. W takich okolicznościach trudno jest siebie traktować w kategorii „złowrogiej“ konkurencji. Instruktorzy pracują przecież dla wspólnej idei, jaką jest popularyzowanie bezpiecznych i kulturalnych zachowań za kierownicą. Nie należy więc pokazywać przed innymi

instruktorami, że jest się mądrzejszym, lepszym. Nie można się obnosić pychą. Rynek sam zweryfikuje rzetelność konkretnych instruktorów. Dobry fachowiec zawsze będzie pokorny i skromny. Dla takiej osoby najlepszą formą reklamy będzie przysłowiowa poczta pantoflowa.

Jest wiele do zmienienia jeżeli chodzi o kulturę, ale też jest wiele dobrego. Nie wszyscy postępują nagannie. Jest duża grupa instruktorów, którzy mają dobre maniery, nie ulegają niepotrzebnym emocjom. Są to osoby, które nad sobą permanentnie pracują. Są to instruktorzy, którzy chcą się rozwijać i nie ulegają lenistwu, a nade wszystko stagnacji, która w tym zawodzie często się pojawia [8, s. 29].

6. WNIOSKI

Obserwując i analizując funkcjonowanie branży szkoleniowej wyraźnie widać, że nadchodzi czas prawdziwych profesjonalistów, którzy utrzymując, a nawet podnosząc standardy zawodowej rzetelności, mogą przyczynić się – może nie bezpośrednio, ale przynajmniej w jakimś stopniu - do poprawy bezpieczeństwa na polskich drogach, a tym samym propagowania kultury i solidarności wśród kierowców. Można tutaj postawić kolejne pytanie: Czy obecna - trudna sytuacja, różnie tłumaczona, w opinii szkoleniowców wywołana: niżem demograficznym, dekonjunkturą gospodarczą, zbyt dużą ilością OSK - w sposób naturalny nie powinna wyselekcjonować instruktorów, którym realnie zależy na jakości szkolenia od tych, którzy nie traktują swojej pracy odpowiedzialnie?

Instruktorzy wywodzą się z różnych środowisk i w ten sposób pewne zachowania przenoszą na grunt swojej pracy zawodowej. Z treści artykułu wynika, że etyka w tej konkretnej grupie zawodowej ma duży wpływ na zarządzanie ośrodkiem szkolenia kierowców, a tym samym prowadzenie zajęć dydaktycznych, a przez to propagowanie bezpiecznych zachowań z kierowcą. W artykule wspomniano również, że zarówno etykę oraz proces zarządzania - wraz z jego podstawowymi funkcjami - nie można od siebie jednoznacznie oddzielić. Są to obszary, które wzajemnie ze sobą współlistniają. Nie można zarządzać przedsiębiorstwem nie stosując zasad etycznych. Nieuczciwe praktyki (mówiąc kolokwialnie) wcześniej czy później zostaną dostrzeżone. Zawsze wpływa to na reputację firmy. Można zatem pokusić się o stwierdzenie, że etyka stanowi – w świetle przedstawionych argumentów – gwarancję dobrego i skutecznego zarządzania.

Niestety, nie zawsze tego rodzaju argumenty są dla instruktorów przekonujące. Niejednokrotnie etyka kojarzy się z utratą „czegoś”, co w ludzkim przekonaniu jest wartościowe, ale w sensie materialnym i wymiernym. Często przedsiębiorcom, menedżerom (niekoniecznie nawet instruktorom) towarzyszą myśli, że skoro będą postępowali etycznie, wówczas nie zarobią więcej pieniędzy, poniosą większe koszty, itp. Oczywiście, kwestie materialne w procesie prowadzenia działalności gospodarczej są istotne. Jednak przychody i koszty nie mogą przesłaniać ogólnej idei etyki, która jako wartość niematerialna z założenia ma upraszczać relacje pomiędzy ludźmi, wzbudzać wzajemne zaufanie i szacunek.

Należy mieć nadzieję, że etyka, jako skuteczne narzędzie wspomagające funkcjonowanie ośrodków szkolenia kierowców, będzie miała praktyczne zastosowanie nie tylko wyłącznie w niektórych, nielicznych szkołach jazdy. Do zasad etycznych należy się przekonać. Niekiedy wymaga to czasu. Jest to wówczas proces. Aby się przekonać do pewnych rzeczy, trzeba najpierw zdobyć podstawową wiedzę. Warto zatem tłumaczyć, wyjaśniać jakie płyną korzyści ze stosowania norm etycznych. Na tej podstawie można w sposób refleksyjny stwierdzić, że jest do spełnienia misja. O tej misji powinny pamiętać organizacje skupiające przedstawicieli ośrodków szkolenia kierowców, instruktorów nauki jazdy, media branżowe, instytucje popularyzujące bezpieczeństwo ruchu drogowego. Jest to ważne zadanie, które należy wykonać. W przeciwnym razie, niski poziom kultury międzyludzkiej, niski poziom bezpieczeństwa na polskich drogach, brak szacunku do drugiego człowieka staną się normami, które nikogo nie będą już dziwić. Nie można do takiego stanu dopuścić, warto więc podjąć prawdziwie obywatelską inicjatywę i przy odrobinie motywacji zacząć działać na rzecz propagowania dobra.

7. BIBLIOGRAFIA

- [1] Jarco J.: *Wybrane problemy filozofii i logiki*, wyd. 3, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej we Wrocławiu, Wrocław 1998.
- [2] *Kodeks Etyczny Instruktora Nauki Jazdy*, Instytut Transportu Samochodowego, Warszawa 2004.
- [3] Michalik M.: *Od etyki zawodowej do etyki biznesu*, Fundacja INNOWACJA i Wyższa Szkoła Społeczno – Ekonomiczna, Warszawa 2003.
- [4] Multan E.: *Planowanie i podejmowanie decyzji w przedsiębiorstwie*, [w:] *Zarządzanie w przedsiębiorstwie*, red. J.S. Kardas, M. Wójcik-Augustyniak, Wydawnictwo Difin, Warszawa 2008.
- [5] Zadroga A.: *Współczesne ujęcia etyki biznesu w Polsce. Próba oceny z perspektywy teologii moralnej*, Wydawnictwo KUL, Lublin 2009.
- [6] Żuraw P.: *Kodeks etyczny instruktora nauki jazdy – cz. 1*, „Szkoła Jazdy” nr 3/2011 (63).
- [7] Żuraw P.: *Dylematy etyczne instruktora – cz. 2*, „Szkoła Jazdy” nr 9/2011 (69).
- [8] Żuraw P.: *Dylematy etyczne instruktora – cz. 3*, „Szkoła Jazdy” nr 10/2011 (70).