ANALITYCZNYM OKIEM

Komu na tym zależy...

Andrzej Ostry

Panie... komu na tym zależy? Taką odpowiedź usłyszałem, kiedy zaproponowałem wydawałoby się racjonalne zmiany technologiczne i organizacyjne w serwisie blacharsko-lakierniczym. Pytanie retoryczne, które nie było niestety dla mnie zaskoczeniem, to przejaw braku chęci rozwoju, poszukiwania wiedzy technicznej oraz zmiany starych nawyków.

Takie „zachowawcze" postawy to niestety codzienna rzeczywistość. Wkraczają pełną parą nowe rozwiązania konstrukcyjne w budowie pojazdów. Za tymi nowościami krocza technologie serwisowe i naprawcze. Producenci pojazdów coraz bardziej zaostrzają kryteria doboru części zamiennych oraz technologii naprawczo-diagnostycznych. A co na to Pan Mechanik? Jest cała liczna grupa ludzi pracujących w branży serwisowej, która próbuje nadążać za postępem technicznym i uważnie śledzi rozwój sytuacji, starając się doskonalić, a następnie dozbrajać w odpowiednie urządzenia. Należy im się wielki szacunek i uznanie. Ale taka postawa to nie jest niestety norma. O ile w serwisach tzw. ASO coraz częściej jest system szkoleń wymuszony przez producenta pojazdu oraz audyty dotyczące wdrożonych technologii diagnostycznych i naprawczych, to już w znacznej części serwisów niezależnych jest znacznie gorzej.

Zmiany, zmiany, zmiany

Urządzenia, narzędzia, instalacje stosunkowo szybko można wymienić. Są to co prawda koszty, ale jest to możliwe do zrealizowania bez większych problemów. Ale jak zmienić w krótkim czasie człowieka? Jak się często mawia: człowiek jest najczulszym, a zarazem najsłabszym ogniwem każdego systemu organizacyjnego. Stare nawyki, niechęć do przyznania, że dotychczasowe metody są już niewystarczające lub wręcz zabronione, to główne przyczyny braku rozwoju. U podstaw negatywnej postawy wobec nowości leży również lęk przed nieznanym. Lęk ten jest naturalnym odruchem człowieka i nie jest ze swej natury czymś przypisanym do poszczególnych osób. Nie jest wstydem obawiać się przyszłości i zmian, które ze sobą niesie. Cała rzecz polega na tym, aby wyrobić w sobie odwagę oraz umiejętność przezwyciężania tego lęku i przeć do przodu.

Szkolenia to nie szkoła

Gdyby zapytać przeciętnego blacharza czy lakiernika samochodowego, co sądzi o poziome swojej wiedzy zawodowej, można by usłyszeć zapewne, że w zasadzie posiada ogromne doświadczenie, a i z teorii jest niezły, a przynajmniej wie tyle, ile mu tak naprawdę potrzeba w codziennej pracy. Prawdopodobnie kiedy by zapytać o to samo właściciela serwisu lub kierownika serwisu, można by usłyszeń to samo. Należy jednak zauważyć znaczną grupę fachowców z rynku napraw powypadkowych, która czuje potrzebę rozwoju zdając sobie sprawę z ciągle zachodzących zmian konstrukcyjnych w pojazdach samochodowych oraz wprowadzanych coraz to nowszych technologiach naprawczych i diagnostycznych. Trudno oczekiwać aby pracownik serwisu samodzielnie doszedł do wniosku, że przydałoby mu się szkolenie technologiczne i dodatkowo jeszcze to zrealizował zgłaszając się do uczestnictwa w szkoleniu.

Na początku lat dwutysięcznych bywało, że dość często serwisy, rzeczoznawcy oraz osoby indywidualne, decydowały się na szkolenia technologiczne. Trend ten zaniknął, a jego miejsce zajmują planowe akcje szkoleniowe, organizowane przez towarzystwa ubezpieczeniowe oraz różne sieci naprawcze. Nie ma już co prawda tej pozytywnej atmosfery na szkoleniach, którą kształtowała dobrowolność i chęć zawodowego rozwoju, zastąpiła je konieczność odbycia szkolenia, lecz dobre i to. ■