

# Kontrola i dyscyplina



**Piotr Skipor**

**Branch Manager**

**Mainfreight Poland Sp. z o.o.**

*Pomiary kluczowych parametrów naszych działań uczą nas konsekwencji i wymuszają na nas samokontrolę oraz dyscyplinę.*

**N**iemal każdego dnia zadajemy sobie pytania o ilość lub wartość przeróżnych działań podejmowanych zarówno w obszarze zawodowym, jak i prywatnym. Dotyczyć one mogą ilości wypijanej kawy (czy aby nie za dużo?), wykonanych telefonów do potencjalnych klientów (kto by je zliczył), zrobionych kroków (a może to za mało?) czy też przeczytanych stron książki (zawsze za mało).

Niejednokrotnie stawiamy sobie cele: maksymalnie trzy kawy dziennie, minimum 5000 kroków, 15 telefonów przed lunchem lub 40 stron książki dziennie, po czym dokonujemy pomiaru i cieszymy się lub decydujemy, że nasza dyscyplina wymaga poprawy. I po co to wszystko? Czy nie wystarczy, że wydaje nam się, że robimy wszystko prawidłowo i efektywnie?

Można spróbować podejść do tego tak, jak zaproponował nieodżałowany Stanisław Bareja w filmie „Co mi zrobisz, jak mnie złapiesz” ustami mechanika granego przez Kazimierza Kaczora, który wytłumaczył niecierpliwemu klientowi, że opóźnienie naprawy jego samochodu o jeden dzień (po 37 dniach w warsztacie) to nic w porównaniu z opóźnieniem naprawy innego auta, nomen omen również o jeden dzień, ale po zaledwie 8 godzinach w warsztacie, gdzie jednak w ujęciu procentowym (co mechanik wyliczył używając aż dwóch kalkulatorów) było zestawione jako 2,702% opóźnienia versus 300%. No i z czym tu dyskutować, przecież wobec takich liczb decyzja może być tylko jedna... Przy takim podejściu warto jednak sobie jasno odpowiedzieć na pytanie, po której stronie jesteśmy. A jeśli jesteśmy po nieprawidłowej, to czy wobec naszego niezadowolenia wynikającego z kolejnego dnia oczekiwania na nasze auto jesteśmy w stanie przyjąć

do wiadomości i wykazać się zrozumieniem, że te 2,702% to betka.

Bywa, że godzimy się na niewielkie odstępstwa, akceptujemy drobne niedociągnięcia, zarówno wobec siebie (np. stając rano na wadze), jak i wobec naszych kontrahentów czy klientów („przecież to tylko 1,2% opóźnień w dostawach”). Ważne jest jednak to, jakie podejmujemy w związku z tym decyzje. I znów warto przytoczyć Stanisława Bareję, tym razem opierając się na scenie z serialu „Alternatywy 4”, gdzie Jacek Fedorowicz bardzo obrazowo wyjaśnia dyrektorowi ciepłowni warszawskiej, że próby ogrzania zimową porą nowego osiedla na Ursynowie przynoszą aż 150% straty, w wyniku czego jedyną słuszną decyzją jest odcięcie nieszczęsnego osiedla od ciepłej wody. Decyzje biznesowe na ogół zmiernie kierunkiem zwiększenia dyscypliny pracy, większego zaangażowania oraz lepszej kontroli. Czasem decyzje powodują kluczowe zmiany, jak np. zakończenie pewnych operacji czy współpracy.

Tak więc pomiary kluczowych parametrów naszych działań uczą nas konsekwencji i wymuszają na nas samokontrolę i dyscyplinę. Dzięki nim jesteśmy bardziej świadomi tego, co robimy, lepiej zdajemy sobie sprawę z efektów naszej aktywności (lub jej braku). Myślę, że czasem możemy poczuć się jak ktoś, komu zapalono światło w ciemnym tunelu i nagle wiemy, w którym kierunku iść. I tak chyba powinno być... w biznesie. Ale czy wieczorem, kładąc się spać i widząc, że przeczytałem tylko 15 stron książki, powinienem czuć się źle? Zaplanować, że następnego dnia to nadrobię? Czy może znów zapalić lampkę i powiedzieć sobie: nie, nie pójdę spać, zanim nie zrealizuję celu? Czy może zasnąć z uśmiechem na ustach i ze spokojną głową, bo jest mi po prostu dobrze?