

## ROZDZIAŁ III

### 10 MITÓW NA TEMAT NIEUCZCIWOŚCI PRACOWNIKÓW

O nieuczciwości pracowników nie rozmawiamy chętnie, traktując ją jak wstydliwą chorobę – jeśli jest, to lepiej o niej nie wspominać. A jak się poczeka, to może sama przejdzie.

Z systemowym, profesjonalnym podejściem do zarządzania nieuczciwością spotykam się nader rzadko, najczęściej w dużych sieciach. Również wielu właścicieli i menedżerów z długim doświadczeniem zawodowym potrafi efektywnie, aczkolwiek dość intuicyjnie, walczyć z nieuczciwością. To oni najczęściej mówią: *Kto ma miękkie serce, ten ma twardą d...* I w sposób zdecydowany, czasem nawet drastyczny, podchodzą do oszustw swoich pracowników.

Pozostali, osoby które dopiero decydują się rozpocząć swoją przygodę z gastronomią lub te z małym doświadczeniem w tej pracy, z reguły nie doceniają skali problemu. I właśnie osoby niedoświadczone najczęściej padają ofiarą mitów na temat nieuczciwości, które krążą w świecie gastronomicznym. Dziesięć najczęściej spotykanych opisuję poniżej.

*Mit 1:* nieuczciwego można łatwo rozpoznać (na złodzieju czapka gore)

Nieprawda. Nieuczciwym może być każdy, niezależnie od wyglądu, kultury, zachowania i poziomu profesjonalizmu.

Kilka razy zdarzyło mi się siedzieć przy stole naprzeciwko osoby, którą właśnie zwalniałem za nieuczciwość, i słyszałem wówczas: *tak, to prawda, tak jakoś wyszło*. A jeszcze tydzień wcześniej dałbym sobie rękę uciąć za jej uczciwość.

Byłem też świadkiem nieuczciwości polegającej na kradzieży wartości intelektualnej firmy przez pracownika, który przez lata był uczciwy i mimo tego, co zrobił, nadal się za takiego uważał.

Mógłbym przytaczać jeszcze wiele przykładów uczciwych osób, które z różnych powodów, obrały złą drogę. Radzę ci zatem, aby tak do końca nikomu nie ufać. Jest to smutna, ale i praktyczna rada. To Dzierżyńskiemu przypisuje się powiedzenie *Ufać i kontrolować*. Choć autor niezbyt chwalebny, powiedzenie wydaje mi się trafione, szczególnie biorąc pod uwagę omawianą tematykę.

*Mit 2:* jeśli właściciel jest dobry dla pracowników, nie kradną

Według mnie jest to tylko część prawdy. Zgadzam się z psychologiczną regułą wzajemności, czyli w pewnym uproszczeniu odpłacania pięknym za nadobne. Jednak nie wszyscy zachowujemy się tak samo.

Pisze do mnie znajomy właściciel restauracji: *Okazało się, że pracownik, który pracował u mnie przez rok i prawie codziennie mówił mi „Szefie, Pan to jest dla nas za dobry” – przez cały ten czas równo mnie okradał.*

Znany był jakiś czas temu przypadek, gdy piekarz z chęci pomocy pracownikowi, który był w trudnej sytuacji materialnej, codziennie dawał mu w prezencie bochenek chleba. Okazało się, że pracownik przy okazji wynosił z firmy dodatkowo jeszcze dwa bochenki.

Jestem przekonany, że dobre relacje pomiędzy kadrą zarządzającą i pozostałym personelem zmniejszają poziom nieuczciwości (szczególnie tej z zemsty), jednak całkowicie jej nie wykluczają. I warto dodać, że prawdziwa idylla (brak powodów do narzekań i głęboka miłość pomiędzy pracownikami a kadrą zarządzającą) zdarza się w gastronomii niezwykle rzadko.

### Mit 3: lepiej zarabiający pracownicy kradną mniej

Według mnie zależność pomiędzy wysokością wynagrodzenia a nieuczciwością, jeśli w ogóle taka istnieje, jest bardzo niewielka. Znam wiele takich sytuacji, w których osoby na najwyższych stanowiskach w firmach, a więc również o wysokich zarobkach, były nieuczciwe. Jedyna różnica to taka, że osoby na wyższych stanowiskach mają możliwości kradzieży znacznie większych kwot oraz poczynienia poważniejszych szkód.

W dużym, silnie rozwijającym się koncernie gastronomicznym menedżer zarządzający za pomocą członka swojej rodziny wszedł w układ z deweloperem i firmą budowlaną. Otworzył firmę krzak, przez którą przepuszczał pieniądze przeznaczone na nowe lokale z odpowiednim (czytaj: bardzo dużym) zyskiem dla siebie. Kiedy sprawa się wydała, straty były wielomilionowe.

Jedyne, co przemawia za potwierdzeniem tego mitu to fakt, że jeśli pracownik jest zadowolony ze swojego wynagrodzenia, to bardziej zależy mu na pracy. I rzadziej ryzykuje, ponieważ boi się ją stracić.

### Mit 4: jeśli ktoś jest uczciwy, zawsze taki będzie

Jeśli uważasz się za osobę uczciwą, zadaj sobie trudne pytanie: Jaka potrzeba życiowa zmusiłaby mnie do kradzieży? Zapewne, taka sytuacja mogłaby zaistnieć. U twoich pracowników również.

Właściciel pyta się kasjerki:

– *Pani Mario, brakuje 2 tys. złotych w kasie z tygodniowego utargu. Co się stało?*

– *Ja je wzięłam* – spokojnie odpowiada pani Maria – *nie miałam wyjścia, potrzebowałam na operację dla mamy. Oddam, jak będę miała.*

Oczywiście nie chcę usprawiedliwiać pani Marii, ale jest to dobry przykład na to, że okoliczności życiowe mogą skłonić z natury uczciwą osobę do niecznych działań. Im lepiej zabezpieczysz lokal i przeciwdziałasz kradzieży, tym rzadziej takie sytuacje będą się u Ciebie zdarzały. I gdy kolejna pani Maria będzie potrzebowała pieniędzy, to ty będziesz decydował, czy i w jaki sposób jej pomóc.