

Ακούστε το προσωπικό σας

Του Δρα Κώστα Γ. Κονή *

Μια πολύ ευχάριστη και ξεχωριστή εμπειρία είχα την ευκαιρία να ζήσω χθές το βράδυ σε μια ομιλία στην οποία είχα προσκληθεί να κάνω σε νέους επιχειρηματίες μας με θέμα την επερχόμενη οικονομική κρίση και την δυνατότητα να υπάρχει οποιαδήποτε θετική όψη. Εντύπωση μου έκανε το ενδιαφέρον των νέων μας για αξιοποίηση του μυαλού, της σκέψης, της δημιουργικότητας και της καινοτομίας ως παντοτινό σύμμαχο και ιδιαίτερα σε δύσκολους καιρούς. Ένα ηλεκτρονικό μήνυμα απο κάποιον απο τους συμμετέχοντες ο οποίος εξέφραζε την ικανοποίηση του για την παρουσίαση, μου έδωσε το θέμα για το σημερινό μας άρθρο.

Μου έγραψε λοιπόν ο αγαπητός φίλος, ανάμεσα σε άλλα, και τη φράση « εντύπωση μου έκανε η αναφορά και παρότρυνση σας να ενθαρρύνουμε το προσωπικό μας να εκφράσει απόψεις και ιδέες για τις διαδικασίες, τα προϊόντα, τις υπηρεσίες και τους πελάτες μας».

Και πραγματικά, πρόκειται για μια πολύ σοβαρή και ανακαία πρωτοβουλία την οποία οι επιχειρήσεις μας θα πρέπει να εμπλακούν το συντομότερο δυνατό. Με σύστημα και επιμονή. Το πρώτο που θα πρέπει να κάνουμε, στην πράξη και όχι στα λόγια, είναι να αναγνωρίσουμε ότι το ανθρώπινο δυναμικό μας, το προσωπικό μας, σε όλα τα επίπεδα είναι πράγματι το πολυτιμότερο μας κεφάλαιο. Το δε πιο πολύτιμο «μέρος» αυτού του κεφαλαίου είναι το μυαλό και οι ιδέες του. Όχι η τυποποιημένη δουλειά, ρουτίνας πολλές φορές, που μας προσφέρει.

Δεν εργοδοτούμε μηχανοκίνητα προγραμματισμένα και τυποποιημένα όντα αλλά ανθρώπους με μυαλό, με ιδέες, με εισηγήσεις, με εμπειρίες, με διαίσθηση, με διορατικότητα, με αισθήματα με γνώσεις. Ποσα απο αυτά καταφέρνουμε να αξιοποιήσουμε ; Πόσο δεκτικοί είμαστε σε νέες ιδέες απο το προσωπικό μας ; Μήπως, χωρίς να το θέλουμε ίσως, έχουμε περάσει το μήνυμα και την εντύπωση οτι δουλειά του προσωπικού είναι να δουλεύει και όχι να σκέφτεται ; Αλοίμονο αν περάσει τέτοιο μήνυμα. Ιδιαίτερα αυτούς τους καιρούς. Οι επιχειρήσεις έχουν σήμερα περισσότερο ανάγκη παρά ποτε τις ιδεες και τη στήριξη του προσωπικού τους. Ας μη ξεχνούμε οτι ολοι είμαστε μέσα στην ίδια βάρκα και πως ολοι μαζί φθανουμε με επιτυχία στον προορισμό μας ή παμε στον πάτο.

Ποιό είναι λοιπον το πρόβλημα ; Γιατι δεν ακούμε όσο πρέπει το προσωπικό μας; Πιστεύω πως πρωτα είναι θέμα νοοτροπίας. Πρέπει δηλαδή να πιστεψουμε πως η εποχή κατα την οποία το management ήταν «επιφορτισμένο» με το να σκεφτεται και οι υπόλοιποι να εργαζονται και να υλοποιούν αυτά που θα τους ανακοινωθούν έχει παρέλθει. Σήμερα η προοδευτικές και πετυχημενες επιχειρησεις σε ολες τις γωνιες του πλανητη αγωνιζονται κυριολεκτικα να αξιοποιηησουν τις ιδεες του προσωπικού τους. Να ακούσουν με υπομονή, σεβασμό και ενδιαφερο τις ειηγησεις τους.

Μια άλλη δικαιολογία που αφήνεται να αιωρείται καμια φορά για τη μια ικανοποιητική αξιοποίηση των ιδεων και εισηγησεων του προσωπικου είναι η έλλειψη χρόνου. Δεν είναι όμως και τραγικό και ειρωνικό ; Να τρέχουμε δηλαδή ολη μέρα να προλάβουμε πράγματα, να ταλαιπωρούμαστε και να μην έχομε χρόνο για να

ακουσουμε μια ιδέα που θα πιθανό να μειώσει την ταλαιπωρία μας και να μας κάνει πιο αποδοτικούς και πιο κερδοφορους.

Πολλές επιχειρήσεις αντιμετωπίζουν αρκετά προβλήματα και αναζητούν πολλές φορές λύσεις μεμνημοιρώντας για παραδειγμα γιατί υπάρχει πίεση, γιατί είναι ακριβά τα κόστη των πρώτων υλών, γιατί δεν προλαβαίνουμε την παραδοση, γιατί χόνομε πελάτες κλπ. Πολλές φορές καταφεύγουν και σε εξωτερικούς συμβούλους για να βρουν τις λύσεις. Τίποτα το κακό βέβαια στην αναζήτηση εξειδικευμένης γνώσης και συμβουλής.

Εκείνο όμως που είναι αδιανόητο είναι να έχουμε τις λύσεις, τις ιδέες και τις εισηγήσεις μέσα στην ίδια την επιχείρηση και να μην έχουμε τα αυτιά και το χρόνο να ακούσουμε. Μου κάνει πραγματικά τεράστια εντύπωση το γεγονός ότι στις περισσότερες περιπτώσεις το προσωπικό έχει απόψεις και λύσεις για τα προβλήματα στα οποία αναφέρεται. Δεν λέω ότι πάντοτε θα είναι οι σωστές και οι ενδεδειγμένες. Είναι όμως δυνατό να μην τις ακούσουμε και αξιολογήσουμε ; Έχουμε αυτή την πολυτέλεια ; Τη στιγμή που οι πιο πλούσιες και πιο πετυχημένες εταιρείες στον κόσμο το κάνουν ;

Στα πλαίσια μια άσκησης εκπαιδευτικού εργαστηρίου για την ανάπτυξη της δημιουργικότητας, ζητώ συνήθως από τα στελέχη της επιχείρησης να αναφερθούν σε πράγματα που αφορούν την επιχείρησή τους και που θα ήθελαν να θέσουν υπο εξέταση και «επικοδομητική εμφισβήτηση» με την ελπίδα να βρεθεί κάποιος καλύτερος τρόπος. Ενώ λοιπόν στόχος της άσκησης είναι απλά να εντοπισθούν τέτοια θέματα σχεδόν πάντοτε όλοι οι συμμετέχοντες προχωρούν στο να υποδείξουν λύσεις και βελτιώσεις. Υπάρχει λοιπόν βάσιμος λόγος να υποψιαζόμαστε ότι πολλές λύσεις βρίσκονται μέσα στην ίδια την επιχείρηση και πως το προσωπικό μας γνωρίζει πολλά. Πολλά, χρήσιμα και πολύτιμα. Θα το ακούσουμε ; Θα φτιάξουμε τους αναγκαίους μηχανισμούς ; Θα τους δώσουμε την ευκαιρία ; Στο χέρι μας είναι.

Υπάρχουν πολλοί και διάφοροι τρόποι να το κάνουμε. Από τους πιο απλούς μέχρι τους πιο τεχνολογικά αναπτυγμένους. Υπάρχουν σήμερα ολόκληρα συστήματα διαχείρισης ιδεών. Συστήματα που αξιοποιούν την τεχνολογία για να συλλέξουν, αξιολογήσουν και να παρακολουθήσουν την υλοποίηση ιδεών.

Ας αρχίσουμε από τα πιο απλά. Μπορεί να είναι απόλυτα ικανοποιητικά. Ιδιαίτερα για τις μικρότερες επιχειρήσεις. Ας αρχίσουμε από την υιοθέτηση των πιο κάτω απλούστατων ερωτήσεων. Ακόμα και αυτό θα έχει αποτελέσματα.

« Τι λές γιαυτό το θέμα Γιώργο ;»

« Τί λένε τα άλλα παιδιά στο Τμήμα ;»

« Γιατί δε μαζευόμαστε για λίγο την Παρασκευή να ακούσω τις απόψεις σας ;»

« Σκέψου το λίγο και να τα πούμε τη Δευτέρα το πρωί. Με ενδιαφέρει πολύ η άποψη σου».

« Έχει κανένας καμιά ιδέα για το πρόβλημα αυτό ;»

« Πώς το αντιμετωπίζατε αυτό στην προηγούμενη σου εργασία ;»

« Όποιος έχει ιδέα ή εισήγηση ας μου στείλει ένα email ή ας με πάρει στο κινητό. Θα το εκτιμήσω πολύ.»

Ας βάλουμε τις πιο πάνω φράσεις στο καθημερινό μας λεξιλόγιο. Δε στοιχίζει τίποτα. Μπορεί όμως να προσφέρει πολλά.

Μια τελευταία όμως υπόδειξη. Απο τη δική μας πλευρά θα πρέπει να είμαστε πολύ τυπικοί και να δείξουμε έμπρακτα ότι αναγνωρίζουμε την κάθε συνεισφορά, έστω και αν δεν υλοποιήθηκε. Ακόμα, δεν θα πρέπει ποτέ να αμελήσουμε να απαντήσουμε σε μια ιδέα ή εισήγηση γιατί αυτό θα διαδοθεί, θα αποθαρύνει το προσωπικό και θα έχει καταστροφικές συνέπειες.

Ας ακούσουμε λοιπόν το προσωπικό μας. Έχει πολλά και χρήσιμα να πεί. Έχουμε πολλά να οφεληθούμε.

*Konis@innovageconsulting.com tel. +35799697484