

Επαγγελματισμός

Επιχειρηματική δραστηριότητα και τρόπος ζωής

Του Δρα Κώστα Γ. Κονή*

Αρκετά χρόνια πριν είχαμε καταπιαστεί με αυτό που λέγεται επαγγελματισμός και το επίπεδο του στη χώρα μας. Με λύπη μας συνεχίζουμε να διαπιστώνουμε ότι δυστηχώς, ακόμη και σήμερα, τα επίπεδα του επαγγελματισμού απέχουν πολύ από αυτά που θα έπρεπε να είχαμε.

Τι είναι όμως επαγγελματισμός (professionalism) και ποιος θεωρείται ότι ασκεί το επάγγελμα του με επαγγελματισμό ή λειτουργεί ως επαγγελματίας (professional);

Ένα καλό ετυμολογικό λεξικό μας δίνει την ερμηνεία του επαγγελματία ως του προσώπου εκείνου που ασκεί το επάγγελμα του με γνώση, συνέπεια και σοβαρότητα. Οι τρεις λοιπόν λέξεις κλειδιά είναι η γνώση, η συνέπεια και η σοβαρότητα. Όσο όμως απλό και αν φαίνεται, οι τρεις αυτές λέξεις, προϋποθέτουν συνειδητή προσπάθεια, ευσυνειδησία και υπευθυνότητα. Είναι γι' αυτό ακριβώς το λόγο που για να φτάσει κάποιος σε υψηλά επίπεδα επαγγελματισμού χρειάζεται να καταβάλει προσπάθεια και να έχει πάντα υπόψη του ότι η εργασία ή το έργο που επιτελεί δεν είναι απλά θέμα ατομικιστικό, προσωπικό ή βιοποριστικό δικό του αλλά εμπλέκει και αφορά πολλούς. Θα πρέπει δηλαδή να έχει αντίληψη της ευθύνης και υποχρέωσης του όχι μόνο απέναντι στον εργοδότη του αλλά και στους συνανθρώπους του, το ευρύτερο κοινωνικό σύνολο και τον τόπο του γενικότερα.

Είναι σήμερα πέρα για πέρα αποδεκτό ότι εκτός από το αδιαμφισβήτητο γεγονός της ποιοτικής αναβάθμισης μιας επιχείρησης και της ενίσχυσης της ανταγωνιστικότητας της, ο επαγγελματισμός αναβαθμίζει ποιοτικά την ίδια την ποιότητα της ζωής.

Πρέπει να ξεκαθαρίσουμε, ότι σε αντίθεση με αυτό που το ευρύ κοινό πιστεύει, ο επαγγελματίας δεν έχει σχέση με το είδος της επιχειρηματικής δραστηριότητας, το ρόλο του σ' αυτή ή τα προσόντα τα οποία κατέχει. Δεν αφορά δηλαδή συγκεκριμένη μόνο ομάδα με συγκεκριμένα ίσως προσόντα ή δραστηριότητα.

Ο επαγγελματισμός αφορά όλους μας. Ανεξάρτητα από το τι ακριβώς επιτελούμε και αν βρίσκονται σε ρόλο υπουργού, πιλότου, αεροσυνοδού, μηχανικού, δημόσιου ή ιδιωτικού υπάλληλου, επιχειρηματία, πωλητή ή εργάτη.

Εκείνο με το οποίο έχει άμεση σχέση η έννοια του επαγγελματισμού είναι η συνειδητή δέσμευση στην ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρουμε, η ικανοποίηση που παίρνουμε από την εργασία μας και η επιθυμία να φανούμε συνεπείς και χρήσιμοι στους πελάτες συνανθρώπους μας. Όλα αυτά τα

στοιχεία θα πρέπει να ιεραρχούνται πολύ ψηλά και να καλλιεργούνται συστηματικά.

Δεν είναι δυνατό κάποιος που ενεργεί με επαγγελματισμό να αδιαφορεί και να καθυστερεί αδικαιολόγητα στα ραντεβού του ή να απαντήσει τα τηλεφωνήματα του. Δεν μπορεί να έχει άγνοια για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τις δικές του αλλά και εκείνες του ανταγωνισμού. Ούτε να αγνοεί τις τελευταίες εξελίξεις στον τομέα του. Δεν μπορεί ακόμα να αντιμετωπίζει τον πελάτη ως μια ευκαιρία γρήγορου κέρδους και «αρπαχτής» αντι να τον εκπαιδεύσει να αντιληφθεί τις πραγματικές του ανάγκες και να ενδιαφερθεί ειλικρινά να τον βοηθήσει με αυτό που του προσφέρει

Μια επιχείρηση η οποία στελεχώνεται απο ανθρώπους που ενεργούν με επαγγελματισμό έχει προοπτική και θα διακρθεί. Αργά ή γρήγορα η αγορά θα την ανταμίψει και αυτό θα φανεί στις πωλήσεις και στην επικερδότητα της. Το ίδιο ισχύει για τους επαγγελματίες αυτοεργοδοτούμενους και μη. Γιατρούς, δικηγόρους, μηχανικούς, τεχνικούς, πωλητές και κάθε εργαζόμενο.

Ο διεθνής ανταγωνισμός, η νέα οικονομία και η αφθονία, σε μια επιλογή, σε παγκόσμιο πλέον επίπεδο προϊόντων και υπηρεσιών επιβάλλει χωρίς καμιά αμφιβολία ψηλά επίπεδα επαγγελματισμού.

Ένας επαγγελματίας έχει την εντιμότητα και την ανώτεροτητα να μην υποσκάψει τον ανταγωνιστή αλλά να εναπύξει τα δικά του επιχειρήματα επικεντρωνόμενος στα πλεονεκτήματα του δικού του προϊόντος ή υπηρεσίας. Έχει ακόμα το σθένος να παραδεκτεί, όπως είναι φυσιολογικό, ότι κάποια θέματα ή υπηρεσίες εκπίπτουν της σφαίρας των γνώσεων και ικανοτήτων του και να συμβουλευτεί ανάλογα τον πελάτη του.

Θα πρέπει λοιπόν ο καθένας μας από τη θέση που βρίσκεται να κάνουμε τη δική μας αυτοαξιολόγηση και αυτοκριτική. Αν θέλουμε να αναβαθμίσουμε την επιχείρηση μας και να ενισχύσουμε τις πιθανότητες ανταγωνισμού και επιτυχίας δεν έχουμε στην πραγματικότητα άλλη επιλογή.

Μερικές χρήσιμες ερωτήσεις αξιολόγησης της κατάστασης μας θα μπορούσαν να είναι:

Ξέρουμε τι είναι επαγγελματισμός και αν ναί τον έχουμε ιεραρχήσει στη θέση που του αρμόζει;

Ενεργούμε εμείς και το οποιοδήποτε προσωπικό μας πάντοτε με επαγγελματισμό;

Έχουμε εκπαιδεύσει το προσωπικό μας έτσι που να ενεργεί με επαγγελματισμό ;

Μας θεωρούν οι πελάτες και συνεργάτες μας σωστο'ύς επαγγελματίες;

Έχουμε την αναγκαία γνώση, υπευθυνότητα και ευσυνειδησία;

Θεωρούμε την εργασία μας απλή βιοποριστική υπόθεση ή ως έργο χρήσιμο που συνδέεται με τη ευημερία, την ασφάλεια και την ποιότητα της ίδιας ίσως τη ζωής άλλων συνανθρώπων μας.

Βρίσκουμε τη δύναμη και το σθένος να επισημάνουμε, υποδείξουμε και συνεισφέρουμε διορθωτικά σε συμπεριφορές ή πρακτικές εκτός επαγγελματικού πλαισίου;

Ας κάνουμε λοιπόν τον επαγγελματισμό όχι μόνο τρόπο επαγγελματικής δραστηριότητας αλλά κανόνα και τρόπο ζωής.
Το οφείλουμε στον εαυτό μας, στην επιχείρησή μας, στους συνανθρώπους μας, στον τόπο μας.

* Ο Δρ. Κώστας Γ. Κονής είναι Διευθύνων Σύμβουλος του συμβουλευτικού οίκου Innovage Consulting