

Business coaching και στην Ελλάδα



Του **ΚΩΣΤΑ ΙΩΑΝΝΙΔΗ**

business coach, συνεργάτης της Response International και του Ελληνικού Ινστιτούτου Εξυπηρέτησης Πελάτη

ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΑ, το coaching είναι ένας όρος που συνδέεται με τους αθλητές και τον αθλητισμό. Ο προπονητής, ο coach, είναι εκείνος που λαμβάνει υπόψη τις δυνατότητες της ομάδας, που θέτει ολοένα και υψηλότερους στόχους και που έχει σκοπό, μέσα από τη συνεχή βελτίωση των αθλητών, να πετύχουν όλοι μαζί, ως ομάδα, το επιθυμητό αποτέλεσμα. Τα τελευταία δεκαπέντε χρόνια, ωστόσο, το coaching δεν αφορά μόνο τον αθλητισμό, αλλά βρίσκει εφαρμογή και στο χώρο των επιχειρήσεων, όπου ονομάζεται business coaching. Η εφαρμογή του business coaching είναι εξαιρετικά αποτελεσματική στη διαχείριση αλλαγών και στη βελτίωση της επιχειρησιακής απόδοσης. Ουσιαστικά, αποτελεί την πρακτική που επιλέγει να εφαρμόσει η επιχείρηση προκειμένου να αναπτυχθεί και να μετεξελιχθεί, από το σημείο στο οποίο βρίσκεται σήμερα, στο σημείο που επιθυμεί να βρεθεί στο μέλλον, σύμφωνα με τη στρατηγική της. Ο business coach είναι συνήθως εξωτερικός συνεργάτης με μεγάλη πείρα στη διαχείριση των αλλαγών. Ο ρόλος του συνίσταται στην υλοποίηση των επιχειρησιακών αλλαγών και βελτιώσεων, μέσα από την καθοδήγηση του ανθρώπινου παράγοντα και την ανάπτυξη των ικανοτήτων του.

Χρησιμοποιώντας εργαλεία διοίκησης, εφαρμόζοντας διαδικασίες και μεταφέροντας τεχνογνωσία, βελτιώνει στην πράξη την ανθρώπινη συμπεριφορά. Δηλαδή, τον τρόπο με τον οποίο ενεργεί καθημερινά και επικοινωνεί το ανθρώπινο δυναμικό, εσωτερικά στην εταιρεία μεταξύ του, αλλά και εξωτερικά με τους πελάτες, τους προμηθευτές, τους μετόχους και κάθε τρίτο συναλλασσόμενο.

Άλλωστε, η ανθρώπινη συμπεριφορά και προσπάθεια αποτελεί την κινητήρια δύναμη για οποιαδήποτε επιχειρησιακή αλλαγή και βελτίωση, η οποία τις περισσότερες φορές δεν είναι ευθυγραμμισμένη με τη στρατηγική της εταιρείας ή του οργανισμού.

Ο business coach, προκειμένου να πετύχει συγκεκριμένες επιχειρησιακές αλλαγές, συνεργάζεται πολύ στενά με τα άτομα της πρώτης γραμμής, τις ομάδες εργασίας, τα στελέχη και την ομάδα διοίκησης. Ανιχνεύει και αναλύει τα δυνατά και αδύνατα σημεία τους και αξιολογεί τις δεξιότητές τους. Καταρτίζει με τη συμμετοχή τους το εκπαιδευτικό πλάνο βελτίωσης των τεχνικών και συμπεριφορικών δεξιοτήτων τους. Εφαρμόζει, δηλαδή, μία «just in time» εξατομικευμένη μέθοδο εκπαίδευσης, σε αντίθεση με την παραδοσιακή «just in case» εκπαίδευση, η οποία αποτελεί συνήθως μία «one size» λύση. Στη συνέχεια, μαζί με τα μέλη της ομάδας, θέτει συγκεκριμένους στόχους και μέθοδο μέτρησής τους, προκειμένου να υλοποιηθούν οι αλλαγές, καθώς και το πλάνο δράσης και ενεργειών για την επίτευξη αυτών των στόχων. Πριν από την ολοκλήρωση του έργου, ο coach μαζί με τους coachees προχωρούν στην αξιολόγηση των αποτελεσμάτων και του βαθμού επίτευξης των στόχων και έχουν τη δυνατότητα να αποφασίσουν διορθωτικές αλλαγές. Τελευταία, το business coaching δεν αποτελεί πρακτική μόνο των διεθνών επιχειρήσεων στην Ελλάδα και το εξωτερικό, αλλά ενδιαφέρει και τις ελληνικές επιχειρήσεις. Αυτό συμβαίνει διότι σε πολλές ιδιωτικές επιχειρήσεις, αλλά και στον ευρύτερο δημόσιο τομέα, σήμερα περισσότερο από ποτέ υπάρχει η αναγκαιότητα άμεσων βελτιώσεων και αλλαγών στην υποδομή, στα συστήματα διαχείρισης και οργάνωσης και στην ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού, με σκοπό την απόκτηση ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων.

Οι επιχειρήσεις επιλέγουν το business coaching διότι επιτυγχάνουν:

- γρήγορα και διαρκή αποτελέσματα βελτίωσης - άμεση μεταφορά τεχνογνωσίας και μεθόδων οργάνωσης - ευθυγράμμιση των επιχειρησιακών στόχων, με τις διαδικασίες λειτουργίας και με τις δεξιότητες του ανθρώπινου δυναμικού τους - συμμετοχή και συναίνεση του ανθρώπινου δυναμικού στις αλλαγές - βελτίωση της εταιρικής εσωτερικής και εξωτερικής επικοινωνίας - ενδυνάμωση της υπευθυνότητας των ατόμων για την αντιμετώπιση δύσκολων καταστάσεων.