

1st FORUM TOP MANAGEMENT ASSISTANTS
ΛΕΥΚΩΣΙΑ – ΚΥΠΡΟΣ – Ξενοδοχείο Hilton Park
23 Μαΐου 2009

Διοργανωτής Εκδήλωσης : Q-Training Cyprus

ΟΜΙΛΙΑ Κικής Καπετανάκη – Προέδρου ΔΣ ε.ο. EUMA

Κυρίες , Κύριοι, καλημέρα σας ,

Με μεγάλη χαρά βρίσκομαι σήμερα κοντά σας, κοντά σε άτομα που επέλεξαν σαν καριέρα ένα επάγγελμα μοναδικό, με ιστορία που αρχίζει από τους αρχαίους χρόνους και που έχει δεχτεί τόσες αλλαγές δια μέσου των αιώνων, και που όμως επέζησε!!!

Στην Ευρώπη, αρχίζοντας από την αρχαία Ελλάδα και τη Ρώμη και δια μέσου των αιώνων, οι γραμματείς ήταν άνθρωποι έμπιστοι, κοντά σε άτομα με υψηλές θέσεις. Η καριέρα τους αρχίζει με το να γράφουν έγγραφα και αλληλογραφίες σκαλισμένες πάνω σε ένα κομμάτι ξερό πηλό, αργότερα πάπυρο, πολύ αργότερα σε χαρτί, όμως έχουν και κάποια πνευματικά προσόντα!! Και έχουμε πάμπολλα παραδείγματα, που ο/η γραμματέας ή έμπιστος κινεί τα νήματα, **όχι** το υψηλά ιστάμενο πρόσωπο το οποίο υπηρετούν. Η λέξη γραμματέας, secretary, προήλθε από το ρήμα secernere, που σήμαινε «διακρίνω/διάκριση» και που στη συνέχεια απέκτησε την έννοια του «εμπιστεύομαι/εμπιστοσύνη/εμπιστευτικότητα».

Το 1714, όταν κάποιος Henry Mill εφευρίσκει ένα περίεργο μηχάνημα με το οποίο μπορούσες να γράφεις έγγραφα χωρίς να πρέπει να γράφεις καλλιγραφικά, και όταν το 1874 ο Remington έρχεται με ένα ακόμη πιο εξελιγμένο μηχάνημα, το οποίο όμως μόνο άνδρες μπορούν να λειτουργήσουν, αρχίζουν οι γραμματείς να πρέπει να έχουν ΚΑΙ τεχνικές δεξιότητες. Είναι όμως μόνο ανδρικό επάγγελμα. Παρ' όλ' αυτά, είναι ανέκαθεν ο κυματοθραύστης του διευθυντή, αυτός φταίει για όλα αλλά όταν

πρέπει να λυθεί ένα θέμα, τότε: «αν έχετε κάποιες ερωτήσεις ρωτήστε τον/την γραμματέα μου.»

Αρκετά χρόνια μετά, γύρω στον Β' παγκόσμιο πόλεμο, το επάγγελμα εφευρέθηκε ξανά και πέρασε πια στα χέρια των γυναικών, είναι δε αυτές που βοηθούν όχι μόνο «να γίνει η δουλειά σωστά, αλλά να γίνει η σωστή δουλειά». Αναγνωρίζονται σαν καλοί managers επειδή ξέρουν τη δουλειά από το σπίτι, γιατί αυτές τα φέρνουν βόλτα στο σπίτι. Με την αναγνώριση αυτή έρχονται οι ιδιότητες αντοχή, ευθύνη και υπευθυνότητα, και αρχίζει να επιβάλλεται η απόκτηση υψηλών προσόντων τα οποία όμως μεταβάλλονται σύμφωνα με την εποχή και με συνεχή προσπάθεια, εκπαίδευση και επιμόρφωση.

Είμαστε μέρος ενός επαγγέλματος με μακρά ιστορία δεξιοτήτων, ευφυΐας, ανωτερότητας και τελειότητας, είμαστε μέρος ενός λειτουργήματος, της γραμματειακής επιστήμης, που για να το φέρουμε όμως σε πέρας χρειάζεται μεγιστοποίηση των δεξιοτήτων μας, με συνεχή ενημέρωση και διαρκή επιμόρφωση, για τη βελτίωση της *αποδοτικότητας* και *αποτελεσματικότητάς* μας σε κάθε είδους εργασίας που εκτελούμε, όσο καλά και αν πιστεύουμε ότι την πραγματοποιούμε, με στόχο πάντα το άριστο. Δηλ. η γραμματέας ή management assistant πια, καλό είναι να είναι εξοπλισμένη με εργαλεία, δεξιότητες και ιδιότητες. Να είναι άριστη σε κάθε είδους επικοινωνία, ακτύπητη στη γλώσσα του σώματος, να μπορεί να δουλέψει σε ένα σύγχρονο (modern) γραφείο, ένα ψηφιακό (digital) γραφείο, ένα έξυπνο (smart) γραφείο. Και βέβαια, **να μη ξεχνά ότι κανείς δεν μπορεί να την υποβιάσει αν δεν του το επιτρέψει η ίδια.**

Τα τελευταία 7-8 χρόνια, η εκπαίδευση, κατάρτιση και λειτουργία του επαγγελματικού κόσμου για την προαγωγή των στελεχών του στηρίζεται στη φιλοσοφία του Σωκράτη, στη «Σωκρατική προσέγγιση/The Socratic approach», δηλ. 1) το «εν οίδα ότι ουδέν οίδα» είναι η *διαβίου εκπαίδευση*. 2) Η «κατανόηση των ιδεών», ότι δηλ. δεν μπορεί ο καθένας ισχυρίζεται ή να πιστεύει ότι μόνο η δική του μόνο γνώμη είναι η σωστή, αλλά *να μάθει να ακούει πρώτα και μετά από ανάλυση και κριτική σκέψη, να μπορεί να καταλάβει τι εννοεί και ο άλλος, και συνεπώς να έχει*

κατανόηση και να μην είναι υπερευαίσθητος όταν ο άλλος εκφράζεται τη γνώμη του. 3) «Η αλήθεια πρέπει να λέγεται και το δίκαιο να αποκαθίσταται με διαλογικό τρόπο, όχι με επίθεση για να νικήσουμε ή γιατί πιστεύουμε ότι πάντα έχουμε δίκιο», είναι το *be assertive, NOT aggressive*, να είσαι διεκδικητική αλλά όχι επιθετική. 4) «Δεν αντιμετωπίζεις τις γνώμες των άλλων σαν δυσκολίες τις οποίες πρέπει να υπερνικήσεις, αλλά σαν ιδέες που πρέπει να συζητήσεις, σαν θέματα που πρέπει να λύσεις», είναι οι σύγχρονοι κανόνες επικοινωνίας και πωλήσεων. Και άλλα πολλά που πρέπει να διαθέσουμε πολύ χρόνο για να αναφέρουμε.

Αν ρίξουμε μια ματιά στους ρυθμούς που με την παγκοσμιοποίηση κινείται πια ο κόσμος και όλα τα επαγγέλματα, κατ' επέκταση και το δικό μας, θα δούμε ότι κάθε 1-2 χρόνια οι γνώσεις και τα καθήκοντα αλλάζουν

Πριν περίπου 10 χρόνια ο στόχος/σύνθημα της διεθνούς γραμματείας ήταν «*Bettering our best*» καλύτερεύοντας/ βελτιώνοντας το καλύτερο).

Σε μόλις δυο χρόνια οι ρυθμοί επιταχύνθηκαν, το σύνθημα έγινε «*reaching excellence*», στη συνέχεια κάθε χρόνο άλλαζε, έγινε «*maximizing excellence*», «*reaching the sky*», και ποιος ξέρει που θα καταλήξει η ιστορία!!!! Τώρα πάντως ισχύει το «*working in Tomorrow's Land*» ! Δηλ. δεν ξέρουμε πώς θα είναι αύριο.

Η σύγχρονη γραμματέας οφείλει να έχει οργανωτικές και επικοινωνιακές ικανότητες. Πρέπει να είναι σε θέση να αναζητά πληροφορίες και να λύνει προβλήματα, να διαθέτει διπλωματικές ικανότητες και να παρέχει διοικητική υποστήριξη στον προϊστάμενό της. Οι γραμματείς αποκαλούνται βοηθοί, αν και στην πλειοψηφία τους εξακολουθούν να εργάζονται σκληρά χωρίς πολλές προοπτικές καριέρας . Ασφαλώς οι νέες τεχνολογίες μείωσαν κάποια από τα παραδοσιακά τους καθήκοντα, όχι όμως και τις ώρες εργασίας. Διαχειρίζονται πλέον λιγότερα έγγραφα και δεν είναι υποχρεωμένες να ξημεροβραδιάζονται ενημερώνοντας το αρχείο. Στην εποχή των υπολογιστών, των αυτόματων τηλεφωνητών και της μείωσης δαπανών, μόνο οι διευθυντές έχουν ιδιαίτερα γραμματέα. Το 1972, στις ΗΠΑ αντιστοιχούσε μία γραμματέας ανά πέντε διευθυντές. Το 1995 η αναλογία

ήταν ένα προς οκτώ, ενώ σήμερα ένα προς δώδεκα. Για να ανταποκριθεί κάποιος στις απαιτήσεις του επαγγέλματος απαιτούνται ιδιαίτερα χαρακτηριστικά όπως ο αυτοέλεγχος και η προθυμία. Τα καθήκοντα θέτουν σε σκληρή δοκιμασία τα νεύρα και τη δημιουργική φαντασία. Σε τέτοιου είδους ζητήματα οι γυναίκες υπερέχουν από τους άντρες, αφού είναι καλύτερες στη διαχείριση της πολυπλοκότητας. Επίσης είναι πιο οργανωτικές, τακτικές και ακριβείς. Η Γραμματέας Διοίκησης ενεργεί υπεύθυνα και εμπρόθεσμα. Οι άντρες γραμματείς αποτελούν μειονότητα, αν εξαιρέσουμε εκείνους των κομμάτων, των υπουργών και των δήμων οι οποίοι έχουν διαφορετικά καθήκοντα από των γραμματέων διοίκησης. Ας μην ξεχνάμε ότι στις προηγούμενες δεκαετίες αυτές αποτελούσαν την εμπροσθοφυλακή της γυναικείας επαγγελματικής χειραφέτησης. Η συμπεριφορά της γραμματέως αντικατοπτρίζει εκείνη του ανωτέρου της.

Οι θέσεις αυτές απαιτούν επαγγελματίες υψηλής στάθμης, με μεγάλες φυσικές αντοχές αλλά και αυξημένες διαπροσωπικές ικανότητες. Στα χαρακτηριστικά αυτά περιλαμβάνονται πέραν της αυτονόητης επαγγελματικής εχεμύθειας, και στοιχείων όπως οργανωτικότητα, τεχνικών γνώσεων κλπ. και ηγετικά προσόντα δεδομένου ότι ο βαθμός έκθεσης της Γραμματέως Διοίκησης στα πλέον υψηλόβαθμα στελέχη τόσο εντός όσο και εκτός της επιχείρησης είναι δεδομένος.

Οι ανάγκες και οι προδιαγραφές των επιχειρήσεων για τις κορυφαίες γραμματείς, είναι σαφώς αναβαθμισμένες, με αποτέλεσμα τα απαιτούμενα επίπεδα προσόντων να είναι υψηλά.

Πρόκειται για επαγγελματία υψηλής στάθμης με μεγάλες φυσικές αντοχές, αυξημένες διαπροσωπικές ικανότητες και ηγετικά προσόντα

Διάδοχος της γραμματέως θα μπορούσε να είναι μια εικονική βοηθός, μια επαγγελματίας η οποία χάρη στην τηλεργασία απαντά στο τηλέφωνο, διαχειρίζεται το φαξ και το e-mail της διεύθυνσης, οργανώνει τις μετακινήσεις του εργοδότη, διοργανώνει εκδηλώσεις ή συναντήσεις, μεταγράφει έγγραφα ενόσω βρίσκεται σε άλλη έδρα. Σε αρκετές ευρωπαϊκές χώρες λειτουργούν εταιρείες που με μέσο μηνιαίο κόστος τα 250 ευρώ παρέχουν υπηρεσίες

εικοσιτετραώρου βάσεως στους πελάτες τους. Πρόκειται κυρίως για ελεύθερους επαγγελματίες ή για αλλοδαπούς που χρειάζονται μια λογιστική βάση χωρίς πάγιες δαπάνες. Το πλεονέκτημα της εικονικής υπαλλήλου για έναν εργοδότη έγκειται στο ότι πληρώνεται με την ώρα, χωρίς εισφορές ασφάλισης, και είναι διαθέσιμη μέρα και νύχτα.

Βαίνουμε προς το τέλος του παραδοσιακού αγγέλου του γραφείου; Μάλλον όχι. Είναι δύσκολο να μοιράζεσαι επιχειρηματικά ή προσωπικά μυστικά με την εικονική βοηθό.

Όλα αυτά για να καταλάβουμε ότι αν θέλουμε να κρατήσουμε μια θέση σ' αυτό το διαχρονικό λειτούργημα πρέπει να μάθουμε να παρακολουθούμε τις τάσεις της εποχής που κινούνται με εξαιρετικά ταχείς ρυθμούς. Πρέπει να πάρουμε στα σοβαρά τη δια βίου εκπαίδευση, τη συνεχή κατάρτιση, την distance learning, e-learning κτλ

Το περίγραμμα του επαγγέλματος της Γραμματέως σε επίπεδο Βοηθού Διοίκησης δεν είναι ακόμη καταχωρημένο . Στο επαγγελματικό περίγραμμα έχουν επιλεγεί τα δύο επίπεδα επαγγελματικής ιεραρχίας :

- «Υπάλληλος Γραμματειακής - Διοικητικής Υποστήριξης (Υπάλληλος Γραφείου)», και
- «Γραμματέας Διεύθυνσης»

Για τις Βοηθούς Διοίκησης, στα πλαίσια που εμείς όλες εργαζόμαστε, με ενισχυμένα καθήκοντα , ακόμη δεν έχει γίνει το περίγραμμα. Γίνονται σημαντικά βήματα και ελπίζουμε σύντομα να καταγραφούν τα καθήκοντα και οι υποχρεώσεις από τους αρμόδιους φορείς. Σε πανευρωπαϊκό επίπεδο – υπάρχουν εξελίξεις ως προς την κατηγοριοποίηση του επαγγέλματος με την δημιουργία των βάσεων της επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης για χορήγηση πτυχίου και πιστοποίησης.

Τα νέα που μας έρχονται από τα διεθνή δεδομένα είναι ότι δουλειά μας, και σ' αυτές τις δύσκολες εποχές ακόμη, έχει τη μεγαλύτερη ζήτηση απ' όλα τα επαγγέλματα, ΦΤΑΝΕΙ, εφόσον βέβαια θέλουμε να παραμείνουμε στο επάγγελμα, να είμαστε ευέλικτες και, επαναλαμβάνω και τονίζω, να προσαρμοζόμαστε σύμφωνα με τη ζήτηση και τις τάσεις της εποχής. Σύμφωνα με τις στατιστικές απασχόλησης της ΕΣΥΕ, ο αριθμός των χαρακτηρισμένων ως "Υπάλληλοι Γραφείου" για τη δεκαετία 1998-2007 κυμαίνεται μεταξύ των 300.000 – 400.000 εργαζομένων, γεγονός που υποδηλώνει κυρίως μια σταθερότητα ως προς τον αριθμό των απασχολούμενων στο επάγγελμα με μια σχετική αυξητική τάση. Οι τάσεις ανάπτυξης του επαγγέλματος συνδέονται και επηρεάζονται άμεσα από τις γενικότερες εξελίξεις της ανάπτυξης της οικονομίας συνολικά και των επιμέρους τομέων και κλάδων οικονομικής δραστηριότητας. Ωστόσο μια γενική παρατήρηση, που μπορεί να γίνει είναι ότι όσο στα πλαίσια της διεθνούς οικονομίας, ο τομέας υπηρεσιών μεγεθύνεται, οι θέσεις εργασίας που αφορούν γενικά στη Διοίκηση και το Προσωπικό Γραφείων σε επιχειρήσεις και οργανισμούς θα παρουσιάζει αυξητικές τάσεις .

Άρα πρέπει να μάθουμε να μαθαίνουμε και να αποδεικνύουμε εμπράκτως τις γνώσεις μας και τις δεξιότητές μας με συνέπεια και ήθος. Και δεν πρέπει να ξεχνάμε ότι οι Βοηθοί Διοίκησης είναι οι leaders που επιδρούν και πολλές φορές καθοδηγούν τις εξελίξεις μέσα σε μία εταιρεία. Παίζουν καθοριστικό ρόλο στις κάθετες και οριζόντιες σχέσεις μέσα στο εργασιακό περιβάλλον, έχουν την ικανότητα να προσδιορίζουν και να εκτιμούν πληροφορίες από διαφορετικές πηγές, να ακούν με θετικότητα όλες τις απόψεις, να διαχειρίζονται με διακριτικότητα σημαντικά θέματα, να διαμορφώνουν συμπεράσματα , να εκφράζουν ιδέες με αμεσότητα και καθαρότητα, να συνεργάζονται με πολλά άτομα διαφορετικών αντιλήψεων και γνώσεων για την επίτευξη των στόχων που έχουν τεθεί, να καθορίζουν προτεραιότητες , να προγραμματίζουν σωστά το χρόνο τους και πολλές φορές το χρόνο των άλλων και άλλα πολλά. Ένα είναι σίγουρο όμως. Το ζούμε καθημερινά. Εμείς οι Βοηθοί Διοίκησης, όσο και να προγραμματίζουμε από την προηγούμενη μέρα τις εκκρεμότητες της επομένης, πάντα υπάρχει η βεβαιότητα ότι το

πρόγραμμα αυτό θα ανατραπεί από «επείγοντα» που θα εμφανισθούν το πρωί και που θα πρέπει να τα διαχειρισθούμε και αυτά συγχρόνως. Με λίγα λόγια, είναι ένα επάγγελμα, λειτούργημα θα τολμούσα να πω, που σε κρατά σε εγρήγορση και δεν πλήττεις ποτέ.

Θέλω και πάλι να εκφράσω την ευχαρίστησή μου για την πρόσκλησή σας και να πω ότι είμαι περήφανη που είμαι μαζί σας, είμαι περήφανη που είμαι μέλος της Ένωσής μας, είμαι περήφανη που λειτουργώ σ' αυτό το επάγγελμα, είμαι περήφανη που είμαι Βοηθός Διοίκησης.

Ευχαριστώ.