

Untapped Potential? Appreciating the Administrative Assistant

<https://tomprof.stanford.edu/posting/1628>

The posting below looks at the crucial role of the department administrative assistant. It is by Dan Chambliss and is from The Department Chair: A Resource for Academic Administrators, Summer 2017, Vol. 28, No. 1. Copyright 2017 Wiley Periodicals, Inc.*

Αναξιοποίητο δυναμικό; Αναγνωρίζοντας την προσφορά της Γραμματέως

Καθώς ακόμα ένα ακαδημαϊκό έτος ξεκινάει με περιορισμένο προϋπολογισμό, ο εντοπισμός αναξιοποίητων πόρων μπορεί να είναι το κλειδί για να δουλέψει καλά ένα Τμήμα.

Σκεφτείτε τους διοικητικούς υπαλλήλους σε μια Γραμματεία Τμήματος ή Γραμματεία Τομέα, που θα τους λέμε Γραμματείς στο υπόλοιπο άρθρο και, στον ενικό, η Γραμματέας. Πάντα κακοπληρωμένες, συχνά υποεκτιμημένες, κάποιες φορές τελείως απαρατήρητες, οι Γραμματείς είναι για την διοικητική μηχανή του πανεπιστημίου ότι ο άξονας για το αυτοκίνητο. Αυτές οι γυναίκες –στη συντριπτική πλειοψηφία τους είναι γυναίκες– δουλεύουν στη διοικητική καρδιά του Τμήματος, είναι διαθέσιμες όλη την ημέρα, και γνωρίζουν από μέσα κι από έξω πώς είναι κατανομημένες οι ώρες, οι χώροι, τα χρήματα, οι προμήθειες και οι θέσεις – εν συντομία, γνωρίζουν τα υλικά συστατικά της εξουσίας και της αποτελεσματικότητας. Γι' αυτό οι καλές Γραμματείς είναι πολύτιμες. Όταν αναγνωρίζονται, επαινούνται είτε με οικονομικούς όρους (ανεκτίμητη, αναντικατάστατη) είτε με θρησκευτικούς (αγαπημένη, σεβαστή, λατρεμένη). Οι άχρηστες, από την άλλη μεριά, μπορούν να μπλοκάρουν τα γρανάζια του διοικητικού μηχανισμού, ενώ οι θυρλικές τυραννίσκοι του επαγγέλματος μπορούν να εκφοβίσουν καθηγητές και να τρομοκρατήσουν φοιτητές σπείροντας διχόνοια σε όλο το Τμήμα. Σε κάθε περίπτωση η θέση –και ο άνθρωπος που την καταλαμβάνει– έχει μεγάλη σημασία.

Όμως τι ακριβώς κάνει μια Γραμματέας; Όταν ξεκινάει το χειμερινό εξάμηνο, η Γραμματέας ενός Τμήματος Μουσικής θα κατανείμει εκατοντάδες φοιτητές σε δεκάδες δωμάτια εξάσκησης με δεκάδες έκτακτους καθηγητές. Στα Τμήματα Φυσικών Επιστημών, άλλες Γραμματείς ελέγχουν εργαστήρια και αποθήκες με προμήθειες, παραγγέλνουν ποσότητες χημικών, δουλεύουν με μια στρατιά προμηθευτών, και διεκπεραιώνουν παραγγελίες και πληρωμές. Σε γραφεία σε όλη την πανεπιστημιούπολη, αυτές οι γυναίκες επικαιροποιούν περιγραφές μαθημάτων, φωτοτυπούν φυλλάδια, μορφοποιούν και υποβάλλουν επιστημονικά άρθρα, και τροποποιούν πετσοκομμένους προϋπολογισμούς. Όταν επισκέπτονται ομιλητές, οι Γραμματείς αναλαμβάνουν τα διαδικαστικά και την πληρωμή των εξόδων, και όταν υποψήφιοι καθηγητές επισκέπτονται Σχολές με πολλά Τμήματα, η Γραμματέας μπορεί να φτάσει να συντονίζει τέσσερις επισκέψεις σε μία βδομάδα, εξασφαλίζοντας ότι ο αγχωμένος νέος υποψήφιος θα έχει κάποιον να τον παραλάβει από το αεροδρόμιο, ένα αξιοπρεπές δωμάτιο ξενοδοχείου για το βράδυ, έναν οδηγό να του δείξει την πανεπιστημιούπολη, και μια συνάντηση με τον Πρόεδρο της Σχολής που να μην συμπίπτει με την προγραμματισμένη συνάντηση με τους τελειόφοιτους. Η Γραμματέας διαμορφώνει την εικόνα όλου του ιδρύματος. Παράλληλα, μια Γραμματέας του Θεατρικού και Μουσικού Τμήματος σε ένα άλλο κτήριο κλείνει μια θεατρική αίθουσα και προσπαθεί να προσλάβει κάποιους αξιόπιστους φοιτητές ως

ταξιθέτες στη συναυλία της ορχήστρας του Τμήματος για τις διακοπές. Σ' αυτές τις περιπτώσεις, κάποιες Γραμματείες δουλεύουν κυρίως με προέδρους τμημάτων και καθηγητές, άλλες με τους φοιτητές που βοηθούν, και κάποιες άλλες με επισκέπτες, προμηθευτές ή διάφορους διοικητικούς υπαλλήλους του πανεπιστημίου. Πολλές δουλεύουν με όλες τις παραπάνω ομάδες.

Κι αυτή είναι μόνο η επίσημη δουλειά τους. Ανεπίσημα, η Γραμματέας είναι στην πραγματικότητα το γραφείο πληροφοριών για το κτήριό της. Το να είναι εκεί όλη μέρα, πέντε μέρες την βδομάδα, την κάνει διαθέσιμη, είτε το θέλει είτε όχι, για οποιοδήποτε τυχαίνει να περνάει από το κτήριο. Μεταφορείς που φέρνουν κιβώτια με προμήθειες, υπηρεσίες catering που ψάχνουν την αίθουσα της συνάντησης-μετά-φαγητού, καθαρίστριες που κάνουν ένα διαλειμματάκι, γονείς που κυνηγούν τους σύμβουλους καθηγητές των παιδιών τους, φοιτητές που προσπαθούν να πάνε στο μάθημα στην καινούρια αίθουσα στην ώρα τους, καθώς και οποιοσδήποτε χρειάζεται μια τουαλέτα – όλοι θα περάσουν από το γραφείο της Γραμματέως, ειδικά αν είναι σε κεντρικό σημείο κι η πόρτα είναι ανοιχτή. Οι φοιτητές που βοηθούν στο γραφείο βλέπουν την Γραμματέα ως το πρώτο πραγματικό αφεντικό τους, που τους μαθαίνει πώς να δουλεύουν με το κοινό, πώς να φέρονται με επαγγελματισμό και πώς –για φοιτητές που ζουν για πρώτη φορά μακριά από το σπίτι τους– να αντιμετωπίζουν τη ζωή με τα πάνω και τα κάτω της. Για πολλούς από αυτούς, η Γραμματέας υποκαταθιστά τον γονιό.

Υπάρχει όμως μια ομάδα ανθρώπων που πραγματικά *χρειάζεται* καλές Γραμματείες: αρχάριοι καθηγητές που μόλις ξεκινούν την πρώτη επαγγελματική δουλειά τους. Έχουν μεγάλη έννοια να κάνουν καλά την δουλειά τους, να δώσουν τη σωστή εντύπωση, να ταιριάξουν στο καινούριο περιβάλλον. Και δεν θέλουν να ενοχλήσουν τον Πρόεδρο του Τμήματος. Χρειάζονται ένα φιλικό πρόσωπο, αρκετές συμβουλές για να βρουν ένα αξιοπρεπές διαμέρισμα, έναν ικανό παιδίατρο για τον μπόμπιρά τους, και πολλή βοήθεια με την γραφειοκρατία. Έτσι συχνά δήθεν την αράζουν για λίγο στο γραφείο με τον καφέ τους, ενώ ταυτόχρονα ζητούν συμβουλές επί παντός επιστητού. «Μα, είναι πιο νέοι από τα δικά μου τα παιδιά», μου είπε μια Γραμματέας. Οι νέοι καθηγητές δεν καθοδηγούνται ούτε από σεμινάρια για νεοπροσληφθέντες, ούτε από τον επίσημο μέντορα που υποτίθεται ότι τους έχει αναλάβει, ούτε από κάποιο εγχειρίδιο στο διαδίκτυο. Αντίθετα, μυσούνται από αυτές τις ιδρυματικές βετεράνους που τυχαίνει να κάθονται ακριβώς εκεί, στο γραφείο του Τμήματος και που, περαστικοί, τις συναντούν καθημερινά.

Αυτό που θέλω να πω είναι απλό: μην τους αγνοείτε αυτούς τους ανθρώπους. Είναι καθοριστικής σημασίας για τη σωστή λειτουργία ενός πανεπιστημιακού τμήματος. Όταν προσλαμβάνετε, αφιερώστε τον χρόνο που απαιτείται για να πάρετε τον καλύτερο δυνατό. Όταν αποφασίζετε για τον μισθό, δώστε ό,τι περισσότερο μπορείτε αναγνωρίζοντας ότι οι καλοί Γραμματείες είναι σχεδόν πάντα πολύ κακοπληρωμένοι. Μην τους φορτώνετε με βουνά απρογραμματίστης δουλειάς της τελευταίας στιγμής – στο κάτω-κάτω, όπως έλεγε μια ταμπέλα στο γραφείο της τελευταίας Γραμματέως μου «η δική σου ανοργανωσιά δεν συνιστά έκτακτη ανάγκη για μένα». Οι Γραμματείες πρέπει να είναι καλά εκπαιδευμένοι· να συναντιούνται συχνά με συναδέλφους τους για να ανταλλάζουν ιδέες, να δημιουργούν δίκτυα επίλυσης προβλημάτων, και να τονώνουν το αίσθημα της επαγγελματικής αυτοεκτίμησης· και, στον κατάλληλο βαθμό, να συμμετέχουν σε συζητήσεις ιδρυματικής πολιτικής. Αν όλοι εμείς οι

καθηγητές, οι προϊστάμενοι προσωπικού, οι Πρόεδροι Τμημάτων και οι Κοσμήτορες παίρναμε τις Γραμματείες λίγο πιο σοβαρά, τότε η επαγγελματική ζωή μας θα βελτιωνόταν –πολύ.

**Dan Chambliss is the Eugene M. Tobin Distinguished Professor of Sociology at Hamilton College. Email: dchambli@hamilton.edu*

Source

Tomorrow's Professor Postings: Online faculty development 100 times per year, <https://tomprof.stanford.edu/>