# Empowering Tomorrow's Management Support Professionals



**Ορατοί.**

**Σεβαστοί.**

**Κατανοητοί.**

Διαγενεακή Επικοινωνία & Συνεργασία στον Σύγχρονο Χώρο Εργασίας

**Κωνσταντίνος Μπαλάφας**

IMA
International
Management Assistants
Cyprus

MMC Mediterranean Management Centre

ΕΡΕΥΝΑ

# Administrative Assistants & Executive Secretaries

## ανάμεσα στους ρόλους με την ταχύτερη μείωση έως το 2030 …

World Economic Forum · The Future of Jobs Report 2025

MMC Mediterranean Management Centre

IMA International Management Assistants Cyprus

ΣΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΣΗΜΕΡΑ

# Μισό λεπτό… μάλλον κάτι δεν κολλάει αφού:

**21%**

των εργαζομένων παγκοσμίως είναι πραγματικά δεσμευμένοι στη δουλειά τους

Gallup 2025

**13%**

στην Ευρώπη — το χαμηλότερο ποσοστό στον κόσμο

Gallup 2025

**8/10**

παίρνουν μηνύματα για δουλειά εκτός ωραρίου

Eurofound

**59%**

του επαγγέλματός σας έχει περισσότερες ευθύνες από το 2021

Global Skills Matrix 2026

MMC Mediterranean Management Centre

IMA International Management Assistants Cyprus

ΣΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΣΗΜΕΡΑ

# Οπότε… δεν συμφωνώ!

## Μειώνονται τα καθήκοντα. Όχι ο άνθρωπος. Ο Συνεργάτης!

*«Έλα λίγο από το γραφείο μου…»*

**συγχαρητήρια;**

**πρόβλημα;**

**παράπονο;**

**δουλειά για το Σαββατοκύριακο;**

Η δεξιότητα που ανεβαίνει περισσότερο: η επιρροή **(+22 μονάδες)** — WEF 2025

MMC Mediterranean Management Centre

IMA International Management Assistants Cyprus

ΣΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΣΗΜΕΡΑ

**«Έχω ένα μικρό πραγματάκι…»** (δύο ώρες)

**«Θέλω μόνο πέντε λεπτά.»**

**21:47 — «Δεν είναι επείγον…»** (+4 μηνύματα)

Δεν είμαι σε συνέδριο.

**Είμαι σε ομάδα υποστήριξης επιζώντων.**

MMC Mediterranean Management Centre

IMA International Management Assistants Cyprus

ΣΤΑ ΤΡΑΠΕΖΙΑ · 3′

# Τι λένε για...

Boomers | Gen X | Millennials | Gen Z

**01**

Μία φράση που ακούμε να λένε για τη γενιά.

**02**

Μία ερώτηση που θα κάναμε σε έναν συνάδελφο, πριν το πιστέψουμε.

**03**

Κάτω μέρος: τι λένε οι άλλοι για τη δική μας γενιά;

**ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ**

**Ακούμε:** «Οι νέοι θέλουν μόνο μηνύματα».

**Ρωτάμε:** «Για ποια θέματα προτιμάς μήνυμα και για ποια συζήτηση;»

***Όχι τι πιστεύετε.***
***Τι ακούτε.***

ΓΕΝΙΑ 1 / 4

# Baby Boomers

1946–1964

Προς διερεύνηση:

**εμπειρία και τρόπος ενημέρωσης**

ΤΟ ΑΝΑΓΝΩΡΙΖΩ

*«Πάρε με τηλέφωνο»*

*«Πέρασε από το γραφείο μου»*

**Πρώτα πλαίσιο. Μετά πρόταση.**

ΜΥΘΟΣ

**«Δεν δέχονται αλλαγές.»**

ΤΙ ΙΣΧΥΕΙ

380 μελέτες: δεν επιβεβαιώνεται (Ng & Feldman, 2012)

| | |
|---|---|
| **Ζητάω** | Πρώτα συζήτηση, μετά email.<br>«Θέλετε να το συζητήσουμε πρώτα ή να σας στείλω την πρότασή μου;» |
| **Βάζω όριο** | «Για να γίνει σωστά, ποιο από τα δύο χρειάζεται να προηγηθεί;» |
| **Χτίζω σχέση** | «Τι χρειάζεται να γνωρίζω από την προηγούμενη εμπειρία σας;» |

MMC Mediterranean Management Centre

IMA International Management Assistants Cyprus

ΓΕΝΙΑ 2 / 4

# Generation X

1965–1980

Προς διερεύνηση:

**αυτονομία και συνεννόηση**

**ΤΟ ΑΝΑΓΝΩΡΙΖΩ**

*«ΟΚ.» σε email μισής σελίδας*

*«Αυτό μπορούσε να είναι email»*

**Όχι περισσότερα λόγια. Καλύτερα λόγια.**

**ΜΥΘΟΣ**

**«Δεν εμπιστεύονται κανέναν.»**

**ΤΙ ΙΣΧΥΕΙ**

Δεν επιβεβαιώνεται. Συμμετέχουν όμως λιγότερο σε εκπαίδευση — προσκαλέστε τους.

| | |
|---|---|
| **Ζητάω** | «Πόση λεπτομέρεια χρειάζεστε στην ενημέρωση;» |
| **Βάζω όριο** | «Σήμερα μπορώ να ολοκληρώσω το Α ή το Β. Ποιο προηγείται;» |
| **Χτίζω σχέση** | «Σε ποια σημεία προχωρώ και σε ποια ζητώ έγκριση;» |

MMC Mediterranean Management Centre

IMA International Management Assistants Cyprus

ΓΕΝΙΑ 3 / 4

# Millennials

1981–1996

Προς διερεύνηση:

**σκοπός και ανατροφοδότηση**

ΤΟ ΑΝΑΓΝΩΡΙΖΩ

*«Και γιατί το κάνουμε έτσι;»*

*Teams, Viber — ζητά feedback*

**Δώσε το γιατί. Πριν δώσεις το τι.**

ΜΥΘΟΣ

**«Αλλάζουν συνέχεια δουλειά.»**

ΤΙ ΙΣΧΥΕΙ

5+ χρόνια στον ίδιο εργοδότη: 22% — όσο η Gen X στην ίδια ηλικία (Pew)

| | |
|---|---|
| **Ζητάω** | «Το χρειάζομαι για να αποφασίσουμε την Πέμπτη.» |
| **Βάζω όριο** | «Ας το δούμε μαζί: τι προηγείται, το Α ή το Β;» |
| **Χτίζω σχέση** | Συγκεκριμένο feedback — όχι «μπράβο». |

MMC Mediterranean Management Centre

IMA International Management Assistants Cyprus

ΓΕΝΙΑ 4 / 4

# Generation Z

1997–2012

Προς διερεύνηση:

**προσδοκίες και υποστήριξη**

**ΤΟ ΑΝΑΓΝΩΡΙΖΩ**

*Απάντηση μόνο με ένα «like»*

*«Στείλε μου τα βασικά σε μήνυμα»*

**Δείξε μου πώς. Όχι μόνο τι.**

**ΜΥΘΟΣ**

**«Δεν θέλουν να δουλέψουν.»**

**ΤΙ ΙΣΧΥΕΙ**

89%: ο σκοπός μετράει · 50% θέλουν μέντορα, μόνο 36% τον βρίσκουν (Deloitte 2025)

| | |
|---|---|
| **Ζητάω** | «Αυτό είναι ένα παράδειγμα ολοκληρωμένης εργασίας.» |
| **Βάζω όριο** | «Το χρειάζομαι μέχρι τις 12:00, με αυτά τα τρία στοιχεία.» |
| **Χτίζω σχέση** | «Τι μπορώ να σου δείξω και τι μπορείς να μου δείξεις εσύ;» |

MMC Mediterranean Management Centre

IMA International Management Assistants Cyprus

| Boomers | Gen X | Millennials | Gen Z |
|---|---|---|---|
| σεβασμός | ουσία | νόημα | σαφήνεια |

Κανείς δεν είναι δύσκολος. Έχουν διαφορετικές ανάγκες.

**Η επικοινωνία δεν είναι δεξιότητα.**

**Είναι μετάφραση.**

Οι γενιές είναι ενδείξεις, όχι κουτάκια — National Academies of Sciences (2020)

MMC Mediterranean Management Centre

IMA International Management Assistants Cyprus

# «Εντάξει. Κάν’ το όπως νομίζεις.»

**Α**

**Με εμπιστεύεται**

**Β**

**Ενοχλήθηκε**

**Γ**

**Θέλει να κλείσει τη συζήτηση**

**Δ**

**Εξαρτάται**

**Ίδιες λέξεις. Διαφορετικές ερμηνείες.**

ΕΡΓΑΛΕΙΟ 1

# Ο Καθρέφτης 10΄΄ στο δικό του μήνυμα

## Κ Κανάλι

Από πού ήρθε;

**Απαντώ στο ίδιο κανάλι.**

## Κ Κλίμα

Πόσο τυπικό ήταν;

**Ίδιος τόνος, ένα σκαλί πιο επαγγελματικά.**

## Κ Κομμάτι

Τι ρώτησε πρώτο;

**Ξεκινώ από εκεί.**

Όταν δεν είστε σίγουροι: **«Πώς προτιμάτε να σας ενημερώνω;»**

MMC Mediterranean Management Centre

IMA International Management Assistants Cyprus

LIVE

# 16:30

*«Χρειάζομαι την έκθεση μέχρι αύριο το πρωί.»*

MMC Mediterranean Management Centre

IMA International Management Assistants Cyprus

ΕΡΓΑΛΕΙΟ 2

# Ποιο από τα δύο; Ενσυναίσθηση · Γεγονός · Εναλλακτική

## Ε Ενσυναίσθηση

*«Καταλαβαίνω ότι επείγει.»*

## Γ Γεγονός

*«Μέχρι τις 17:00 ολοκληρώνω τον φάκελο του Δ.Σ.»*

## Ε Εναλλακτική

*«Βασικά στοιχεία σήμερα ή πλήρης έκθεση αύριο στις 11:00;»*

**«Ποιο από τα δύο προτιμάτε;»**

**Δεν λέω όχι στον άνθρωπο.**
**Λέω ναι στην προτεραιότητα.**

MMC Mediterranean Management Centre

IMA International Management Assistants Cyprus

# Ερωτήσεις;

MMC Mediterranean Management Centre

IMA International Management Assistants Cyprus

ΑΥΡΙΟ ΕΙΝΑΙ ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ

# Δύο εργαλεία. Για αύριο.

**1** **Ο Καθρέφτης**

Κανάλι · Κλίμα · Κομμάτι

***«Πώς προτιμάτε να σας ενημερώνω;»***

**2** **Ποιο από τα δύο;**

Ενσυναίσθηση · Γεγονός · Εναλλακτική

***«Ποιο από τα δύο προτιμάτε;»***

## ✋ Ποιος θα το κάνει αύριο;

Δευτέρα: ένα μήνυμα στο LinkedIn — τι έγινε;

MMC Mediterranean Management Centre

IMA International Management Assistants Cyprus

Οι οργανισμοί έχουν οργανόγραμμα για την εξουσία.

**Δεν έχουν οργανόγραμμα για την εμπιστοσύνη.**

**Αυτό που βλέπετε τώρα που είστε όρθιοι, είναι το οργανόγραμμα της εμπιστοσύνης!**

# Σας ευχαριστώ.

Together
We Empower Change

**Ορατοί.**

**Σεβαστοί.**

**Κατανοητοί.**

Κωνσταντίνος Μπαλάφας · L&D Partner | Certified Trainer

IMA
International
Management Assistants
Cyprus

MMC Mediterranean
Management Centre