

# Für den Arbeitsplatz von Morgen lernen

## WEITERBILDUNG

Wer im Beruf über Jahre hinweg bestehen will, muss bereit sein, laufend dazulernen. Wir sprachen mit Trainerinnen und Personalentwicklern, wie sich das Berufsbild der Sekretärin entwickeln wird.

**F**räulein xx, zum Diktat!", das war einmal. Mit dem Einzug des Computers in den Arbeitsalltag hat sich das Berufsbild der Sekretärin so grundlegend gewandelt, dass die Berufsbezeichnung zuweilen wie eine Untertreibung klingt: Der Titel „Office-Managerin“ trifft es oftmals viel genauer. Heute sind Management-Fähigkeiten im Office gefragt, denn auch die Vorgesetzten

geraten durch „Downsizing“ zunehmend unter Druck, müssen wichtige Aufgaben delegieren – natürlich an die engste Mitarbeiterin. Daneben haben die rasanten Fortschritte in den Technologien und eine neue Generation von Chefs das Berufsbild stark beeinflusst. Die Beziehung zum Vorgesetzten wird immer virtueller, je mehr die Chefs unterwegs sind. Wenn die Assistentin die

Interessen des Vorgesetzten wirkungsvoll vertreten soll, dann erfordert das mehr Eigenständigkeit, Selbstvertrauen – und natürlich Kommunikations- und Durchsetzungsfähigkeit.

Doch auch die Vorgesetzten verfügen heute über ein neues, modernes Job-Profil: „Die jungen Manager und der Nachwuchs an der Uni haben keine Berührungsängste mehr gegenüber der Technik. Sie sind fit am PC, schreiben Mails, beantworten ihre Korrespondenz eigenhändig und holen sich ihre Infos aus dem Intra- oder Internet selbst, bevor sie ihrer Sekretärin lang und breit erklären, wonach sie suchen.“ Das sagt beispielsweise die Chefassistentin und Trainerin Irmtraud Schmitt ([www.top-office-training.de](http://www.top-office-training.de)).

### Das neue Office-Profil

Sicherlich wird es auch die anderen Chef-Typen noch eine Weile geben, die sich ihre Mails von der Sekretärin ausdrucken lassen und Laptop oder Blackberry eher als Statussymbole anschaffen, ohne wirklich mit ihnen zu arbeiten. Doch diese Generation bleibt nicht mehr lange. Und mit ihnen verschwinden die Vorzimmerdamen, die von sich sagen „einmal gelernt ist genug!“ „Bleiben Sie neugierig, verfolgen Sie die Nachrichten in der Wirtschaftspresse und beobachten Sie, was für den Fortbestand





Ihres Unternehmens wichtig ist“, empfiehlt deshalb Carmen Pérez Pies, Management-assistentin bei der Henkel AG und Deutschland-Chairman der European Management Assistants (EUMA). Gerade in schwierigen



Carmen Pérez Pies, Management Assistentin bei Henkel, fordert ihre Kolleginnen auf, neugierig zu bleiben.

Zeiten punktet man weniger mit dem Standard-Know-how, das mehr oder weniger alle beherrschen, sondern mit Engagement, das über das Übliche hinaus spürbar ist. Die Zeiten für Sekretärinnen und Assistentinnen sind momentan genauso schwierig wie für den Rest der Wirtschaft. Viele Stellen im Office sind dem Rotstift zum Opfer gefallen. Dieser Trend kann sich in den nächsten Jahren sogar noch fortsetzen, meint Irtraud Schmitt. Doch kein Schatten ohne Licht: Die aktuelle Entwicklung am Arbeitsmarkt birgt auch Chancen für Office-Karrieren. Weil viele Vorgesetzte inzwischen die Arbeit von zwei bis drei Menschen stemmen und ständig unterwegs sind, erweist sich ein gut funktionierendes Backoffice als überlebensnotwendig für sie. Trainerin Sibylle May ([www.beratungsbuero-may.com](http://www.beratungsbuero-may.com)) hat deshalb einen Trend „hin zur Assistentin, die immer internationaler und immer selbstständiger arbeiten wird“, ausgemacht: „Sie muss dafür sorgen, dass es rund läuft im Office.“ Zur optimalen Chefentlastung gehören heute neben den klassischen Anforderungen wie Stressfestigkeit, Zuverlässigkeit und Beherrschung sämtlicher Office-Technologien neue Fähigkeiten wie das Knüpfen von Netzwerken, Wissensmanagement und Entscheidungsfreude – nicht selten übernimmt eine erfahrene Sekretärin stellvertretende Funktion, wenn Chef oder Chefin nicht vor Ort ist. Viele Sekretärinnen arbeiten heute auch nicht mehr nur für einen Chef oder eine Chefin, sondern werden in Teams oder Projekten eingesetzt. Als Team- oder Projektsekretärin müssen sie neben

den üblichen hard skills (MS Office-Paket, IT-Wissen etc.) Fähigkeiten wie Projektmanagement, extrem strukturiertes Denken und schnelles Einarbeiten in neue Sachbereiche vorweisen – die Grenzen zwischen Sekretariat und Sachbearbeitung verschwinden zunehmend. Auf folgenden Gebieten sollten sich Sekretärinnen deshalb laut Trainerin Irtraud Schmitt laufend fit halten:

**IT-Wissen:** Wie organisiere ich eine Videokonferenz, welches System ist günstig und mit unserer Software kompatibel? Wie pflege ich eine Datenbank, wie das Intranet? IT-Kurse bieten viele Veranstalter an; nicht nur welche, die auf die Bedürfnisse von Sekretärinnen und Assistentinnen spezialisiert sind. Einige Beispiele: MANAGEMENT CIRCLE, die Haufe Akademie, Euroforum, iir, die IHK, ja selbst die Volkshochschulen. Die Qualität steht und fällt mit dem Referenten oder der Referentin. Und da sich das „papierarme Büro“ in immer mehr Firmen durchsetzt, hält Trainerin Ulrike Streicher ([www.streicher-consulting.de](http://www.streicher-consulting.de)) außerdem Infomanagement und Dokumentenablage für das „Thema der Zukunft“.

**Business English:** So viele verschiedene Sprachen werden im Office gar nicht gebraucht. In den vergangenen Jahren hat sich gezeigt, dass sehr gute Englischkenntnisse oftmals genügen. Am besten ist, man perfektioniert die Sprache dort, wo sie herkommt. Margit Hirsch, Assistentin des Leiters Geschäftsbereich Bauchemie Europa und Vorsitzenden der Geschäftsführung PCI in Augsburg, hat in Großbritannien „Präsentieren auf Englisch“ gelernt. Hilfreich findet sie auch ein Interkulturelles Training, wenn man viel Kontakt mit ausländischen Geschäftspartnern hat. Bei einem Test der Stiftung Warentest im Jahr 2004 schnitt eine IHK als bester und gleichzeitig günstigster Veranstalter von Interkulturellen Trainings ab.

**BWL-Wissen:** Je nach Position sollte man zumindest Grundkenntnisse haben, so Assistentin Margit Hirsch. Wie funktioniert ein Unternehmen? Was steckt hinter Begriffen wie Forecast, Balance Score, Break even

point oder Soll-Ist-Vergleich? Wie liest man eine Bilanz (zumindest grob)? Wie sieht ein Monatsbericht aus? Unentbehrlich, wenn man die vierwöchige Geschäftsleitersitzung protokollieren soll – und zwar professionell. Assistentinnen in der Top-Etage einer internationalen Firma brauchen noch mehr, denn sie werten auch Controlling-Berichte aus, können Deckungsbeiträge errechnen und Entscheidungshilfen wie etwa Boni-Listen erstellen, fügt Irene Kollakowski, PR-Officer bei EUMA, hinzu.

**Projektmanagement:** Wie organisiere ich ein Projekt, wer bringt welche Fähigkeiten ein? Dieses Wissen brauchen Sekretärinnen gerade dann, wenn sie zur Team-Sekretärin mit Projektaufgaben werden.

**Soziale Kompetenz:** Wenn die Mitarbeiter nur noch per Mail und Videokonferenz kommunizieren, muss jemand das Ganze zusammenhalten, gut mit den einzelnen Hierarchieebenen kommunizieren können und konfliktfähig sein. Diese Bausteine sind bei einigen Anbietern (zum Beispiel IHK Düsseldorf, MANAGEMENT CIRCLE) in den Lehrgängen zur Management-Assistentin oder Office-Managerin enthalten.

## „Inhouse“ liegt im Trend

Viele Unternehmen schicken ihre Mitarbeiterinnen heute nicht mehr auf externe Seminare, sondern holen sich die Trainer ins Haus. Sabine Stolle, Personalentwicklerin bei der Bertelsmann-Stiftung in Gütersloh, hält das für deutlich effizienter: „So sind die Inhalte mehr an unseren Bedürfnissen



Sabine Stolle, Personalentwicklerin bei der Bertelsmann-Stiftung, bevorzugt Inhouse-Trainings.

ausgerichtet und wir können mit den Trainern absprechen, nach welchen Methoden gelernt werden soll. In solchen Kursen ist Mitarbeit viel stärker gefragt, es bleibt viel mehr Wissen hängen.“ Besonders attraktiv für



Sekretärinnen ist die Fortbildung zur Projektassistentin. Wer das Auswahlverfahren bestanden hat, trainiert ein Jahr lang aufgabenorientiert, um anschließend den Projektmanager zu entlasten. Dazu gehören Themen wie Event-Organisation, Informationsbeschaffung und Pressearbeit.

Auch das Unternehmen HeidelbergCement beschreitet neue Wege in der Weiterbildung. Das multinationale Unternehmen (42.000 Mitarbeiter weltweit, davon 7.000



Personalentwicklung im Sekretariat: Heike Quast aus der Personalabteilung bei HeidelbergCement

in Deutschland) schickt die Berufseinsteigerinnen anderthalb bis zwei Jahre in ein „junior secretary“-Trainee-programm. Dabei durchlaufen sie verschiedene Weiterbildungsmodule und Abteilungen

im Haus (wir berichteten darüber in [working@office 03/2004](#)). „Damit wollen wir sicherstellen, dass wir Vakanzen im Sekretariatsbereich kurzfristig mit Mitarbeitern besetzen können, die das Unternehmen bereits gut kennen“, erklärt Heike Quast aus der Personalabteilung von HeidelbergCement.

Ob Inhouse-Seminar oder externer Workshop: Bevor man sich für eine Weiterbildungsmaßnahme entscheidet, sollte man das Angebot genau anschauen. Welche Referenzen hat der Referent, die Referentin? Wie viele Teilnehmer hat der Kurs? Sind Einzelziele und Lernschritte definiert? „Vieles auf dem Markt ist überhaupt nicht zukunftstauglich“, erklärt Irene Kollakowski von EUMA. Als Beispiel nennt sie Sekretärinnen-Kongresse mit vielen ähnlich oder gleich lautenden Themen, nach dem Motto „von jedem etwas“, die oft nur oberflächlich oder generalisierend behandelt werden. Besser sei es, das Geld in ein themenbezogenes Seminar mit Gruppenübungen und praxisbezogenen Rollenspielen zu investieren. ■

► Andrea Schmidt-Forth