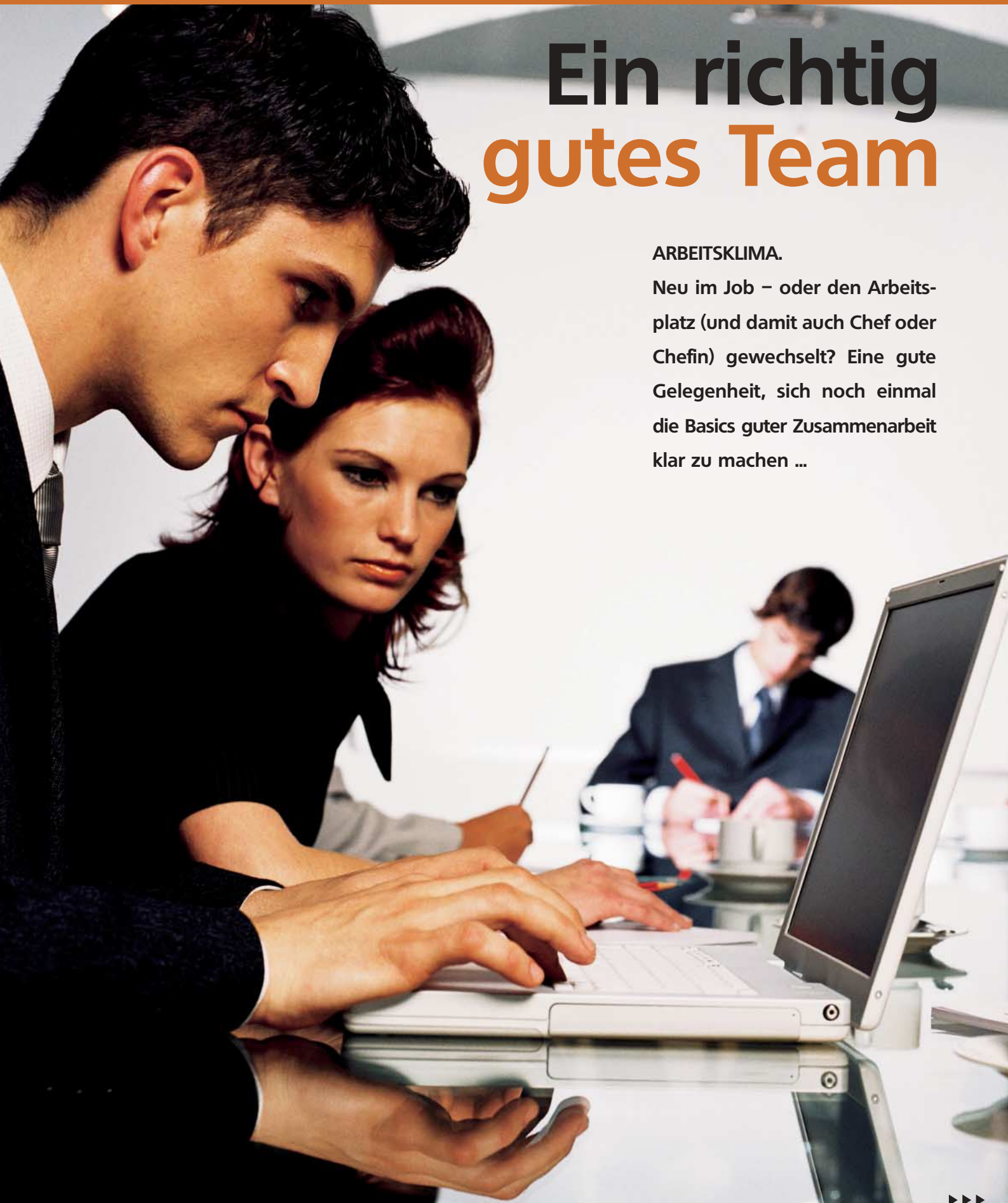


Ein richtig gutes Team

ARBEITSKLIMA.

Neu im Job – oder den Arbeitsplatz (und damit auch Chef oder Chefin) gewechselt? Eine gute Gelegenheit, sich noch einmal die Basics guter Zusammenarbeit klar zu machen ...



Wer jeden Tag gern ins Büro geht, tut das zumeist nicht, weil der Schreibtisch so schön ist, die Kantine mit Köstlichkeiten lockt oder das Gehalt stimmt. Das sind zwar alles mehr oder weniger wichtige Kriterien für die Jobzufriedenheit. Doch entscheidend ist zumeist etwas anderes: Die Qualität der Aufgaben – und das Miteinander mit Vorgesetzten und Kollegen.

Im Assistenz- und Sekretariatsberuf gibt es in aller Regel eine besonders enge Verbindung zu einer Person, zum Chef oder zur Chefin. Entsprechend groß ist die Bedeutung des „Klimas“ zwischen diesen beiden. Ein gutes Arbeitsklima ist keine Frage des Schicksals – es lässt sich gestalten. Dazu zählt grundsätzlich ein guter Wille und eine große Bereitschaft zur Kommunikation, und die gehört im Office-Beruf ja ohnehin zum professionellen Repertoire. Setzen Sie Ihre beruflichen Fähigkeiten deshalb nicht nur im weiteren Mitarbeiterkreis oder bei Kunden und Geschäftspartnern ein, sondern auch im eigenen unmittelbaren Umfeld – schließlich bestimmt das Ihr Lebensgefühl wesentlich mit.

Kennen Sie Ihre Aufgaben?

In aller Regel sind es Selbstverständlichkeiten, die wir brauchen, um gut und konstruktiv miteinander auszukommen. Doch im täglichen, hektischen Miteinander verlieren wir sie immer wieder mal aus den Augen. Die Basics bleiben aber stets die gleichen und lassen sich in wenigen Grundsätzen darstellen:

- ▶ Klären Sie zunächst die Erwartungshaltung auf beiden Seiten: Was erwartet Ihre Vorgesetzte, Ihr Vorgesetzter von Ihnen – und was erwarten Sie?
- ▶ Wie ist Ihre Rolle als Mitarbeiterin konzipiert: Welches Profil hat man Ihnen zugeordnet?

Wichtig ist es auch, den Aufgaben- und Verantwortungsbereich des Chefs oder der Chefin möglichst genau zu kennen: Wie sehen die Unternehmensziele aus, und welchen Anteil hat Ihr gemeinsamer Aufgabenbereich daran? Nur so können Sie die Bedeutung von bestimmten Geschehnissen, Kontakten und Aktivitäten in Ihrem

Umfeld richtig beurteilen und entsprechend handeln.

Die Voraussetzungen für eine reibungslose Erledigung der täglichen Aufgaben sind auch schnell auf einen Nenner gebracht:

- ▶ Aber leider hapert es in vielen Büros an der Umsetzung. Machen Sie sich deshalb immer wieder mal klar, was für Ihre Arbeitsabläufe notwendig ist und führen Sie bei Bedarf klärende Gespräche dazu.
- ▶ Der Informationsfluss zwischen Chef/Chefin und Ihnen muss stimmen.
- ▶ Beide Seiten müssen zuverlässig sein und flexibel auf neue oder unverhoffte Anforderungen reagieren können.
- ▶ Gegenseitiger Respekt und Wertschätzung sind wichtig.
- ▶ Beide Seiten sollten daran interessiert sein, dem anderen die Arbeit zu erleichtern.
- ▶ Kompromissbereitschaft gibt jedem das Gefühl, mit den eigenen Bedürfnissen akzeptiert zu werden.
- ▶ Ein regelmäßiges gegenseitiges Feedback ist ein Gradmesser für die Stimmung im Büro und hilft, Frustrationen und Konflikte vorzubeugen.

Chaot – oder Perfektionist?

Wer jemandem als Assistentin oder Sekretärin zuarbeitet, muss sich zwangsläufig auf dessen Arbeitsstil und Persönlichkeit einstellen – in einem gesunden Rahmen natürlich. Deshalb steht am Beginn eine Analyse: Mit welchem Typ habe ich es eigentlich zu tun? Wenn man das für sich herausgefunden hat, versucht man, sich darauf einzustellen, ohne sich zu sehr zu verbiegen. Einige Grundtypen gibt es in jedem Büro, beispielsweise den Perfektionisten: Er neigt stark zur Kontrolle. Nehmen Sie so ein Verhalten nicht als persönliche Kritik. Passen Sie sich dem Arbeitsstil an, indem Sie Ihre Arbeit transparent machen und beispielsweise regelmäßig über wichtige Zwischenergebnisse informieren, vielleicht sogar schriftlich. So machen Sie außerdem Ihre gründliche Arbeitsweise sichtbar. Warnen Sie rechtzeitig, wenn etwas nicht planmäßig läuft, agieren Sie statt zu reagieren. Schreiben Sie in Outlook oder Lotus Notes alle Details zu vorbereiteten Besuchen oder Reisen in das entsprechende Notizfeld zum je-

weiligen Termin. So sind alle wichtigen Punkte vom Chef oder von der Chefin stets nachvollziehbar, auch auf Reisen, wenn beispielsweise die Termine mit dem elektronischen Organizer synchronisiert werden sollen. Kopieren Sie dazu aus den verschiedenen E-Mails zu einer Terminabsprache die wichtigsten Dinge in das Notizfeld. Das kommt einem perfektionistischen Arbeitsstil entgegen. Für Sie hat das ebenfalls Vorteile: Mit geringem Zeitaufwand haben Sie eine lückenlose Dokumentation Ihrer Vorbereitungen und machen gleichzeitig für Ihre Vertretung die Vorgänge transparent.

Bei einem anderen Grundtyp, dem kreativen Chaoten, sichern Sie sich am besten ab, indem Sie Wesentliches für Ihre eigene Ablage kopieren. Das kostet zwar Zeit, gibt Ihnen aber die Möglichkeit, wichtige Unterlagen ohne langes Suchen sofort parat zu haben. Überwachen Sie die Termine sehr gewissenhaft, hier ist Ihre professionelle Unterstützung gefragt. Sehr oft haben kreative Chaoten den Vorteil, dass sie Ihnen als Assistentin viel Freiraum lassen. Nutzen Sie dies als Chance.

Schritt für Schritt ein Team

Die folgenden Checklisten betreffen verschiedene Aufgaben- und Funktionsbereiche, für die Sie gemeinsame Absprachen treffen sollten.

Organisation der Ablage:

- ▶ Sortieren Sie gemeinsam Unterlagen aus, die doppelt und dreifach an verschiedenen Orten abgelegt sind.
- ▶ Bei Dokumenten, bei denen Sie unsicher sind, ob sie noch einmal gebraucht werden, gehen Sie wie folgt vor: Schaffen Sie diese zunächst ins Archiv. Haben Sie sie ein Jahr lang nicht gebraucht, entsorgen Sie sie. Vorteil: Die Ablage wird nicht in Ihrem Büro „gehört“.
- ▶ Treffen Sie klare Absprachen, wer was wie und wo ablegt.
- ▶ Legen Sie die Oberbegriffe fest, unter denen abgelegt wird (Kunden, Projekte, Wettbewerb, Lieferanten.).
- ▶ Stellen Sie sicher, dass jeder von Ihnen nach der gleichen Struktur ablegt – sowohl bei der Papierablage als auch bei Dateien.

Sprechen Sie über die Terminplanung:

- ▶ Welche Termine werden vertraulich behandelt?
- ▶ Wie viele Stunden pro Tag dürfen Sie verplanen?
- ▶ Welche Termine werden sofort verbindlich, welche mit Vorbehalt gebucht?
- ▶ Wer nimmt in der Abwesenheit von Chef oder Chefin als Stellvertreter wichtige Termine wahr?

Organisation von E-Mails:

- ▶ Optimal ist es, wenn Sie die elektronische Chef-Post einsehen dürfen – klären Sie das. Nur so sind Sie über laufende Projekte informiert und können in allen Situationen kompetent auftreten. Außerdem filtern Sie schon einmal Wichtiges von Unwichtigem.
- ▶ Klären Sie gemeinsam, bei welchen elektronischen Ablageordnern Sie Lese- und Schreibrechte bekommen: Dürfen Sie auf bestimmte Mails stellvertretend ant-

worten? Wie strukturieren Sie die Mail-Flut bei längerer Reisetätigkeit, wenn die Nachrichten nicht von unterwegs beantwortet werden? etc.

Organisation von Aufgaben:

- ▶ Fragen Sie nach, wenn Sie etwas nicht genau verstanden haben.
- ▶ Erfragen Sie immer den Termin, bis wann eine Aufgabe erledigt sein soll.
- ▶ Bitten Sie um Feedback zu Ihren Ergebnissen.

Folgende Bereiche sollten Sie ebenfalls regeln:

- ▶ Bearbeitung der Ein- und Ausgangspost
- ▶ Wann und für wen dürfen Chef oder Chefin „gestört“ werden?
- ▶ Wer darf durchgestellt werden?
- ▶ Reiseorganisation – besondere Wünsche
- ▶ Arbeitsplatzorganisation und Arbeits-equipment
- ▶ Bewirtung bei internen und externen Gästen.

Und dann ist da noch die gemeinsame Karriereplanung:

- ▶ Kompetenzen und Vollmachten der Assistentin (z. B. Unterschriftenregelung)
- ▶ mittel- und langfristige Perspektiven
- ▶ Stärken-/Schwächenanalyse und entsprechende Weiterbildungsplanung
- ▶ Zielvereinbarungen
- ▶ Delegations- und Verantwortungsbereich abstecken (existiert eine Stellenbeschreibung?).

Natürlich lassen sich nicht alle diese Punkte in einem einzigen, langen Gespräch klären. Wenn Sie jedoch bemerken, dass es in bestimmten Bereichen hakt, versuchen Sie, dort eine für beide Seiten hilfreiche Struktur einzuziehen. So gelingt es Ihnen Schritt für Schritt, eine gesunde, funktionierende Arbeitsorganisation aufzubauen, die beide zufrieden macht – und im Übrigen beide Karrieren fördert.

▶ Irmtraud Schmitt, Fachautorin und Trainerin, www.top-office-training.de

★ **WERBUNG ZUM REINBEISSEN.** ★



Schoko-Hase



Adventskalender
- sensationell günstig
- in allen Formen und Ausführungen
- Außenkonturen nach Wunsch
- Schokoladen-Füllung individuell



Sahne-Mandeln
in Weihnachts-
dose



Schoko-Figuren
in individueller Folie



Honigkuchen



Schoko-Card

Katalog anfordern



SÜSS & LECKER

BEATRIX NEEGE

Telefon: +49-(0) 209-800 72 51 / 52
Telefax: +49-(0) 209-800 72 53
beatrix.neege@suess-und-lecker.de
www.suess-und-lecker.de