

HERO MAGAZINE

Tatort Vorzimmer

Die Assistenz muss alles und
jeden im Visier haben!
Marit Zenk | 40

VORNE ZU STEHEN, WAR NOCH VIEL ZU WEIT HINTEN

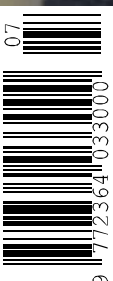
Michael Nover | 10

FÜHREN KANN SO EINFACH SEIN

Thomas Krings | 56

AUFGEHOBEN? NIEMALS!

Sabine Zehnder | Seite 18





Tatort Vorzimmer

Die Assistenz muss alles und jeden im Visier haben: Täter, Opfer, Verdächtige, Augenzeugen, sogar die Schaulustigen. Nicht selten verwischt sie Spuren, um ihre Kronzeugen zu schützen. Dafür untersucht sie die Fakten und verfolgt heiße Fährten. Letztlich laufen die Fäden bei ihr zusammen. Es passiert also im Vorzimmer. Aber was ist ihr Motiv?

Die forensische Abteilung

Eines ist sicher – die Assistenz bekleidet mehrere Rollen: Sie ist Koordinatorin und Vermittlerin, Zuhörerin und Informantin sowie als Mitdenkerin ein Seismograf für Stimmung und Einsätze. So ist das Sekretariat sehr daran interessiert, alles zu verfolgen, aufzuklären und auch einwandfrei zu handeln. Als Ermittlerin geht sie den Dingen auf den Grund und hat als Spürnase ein Händchen für Menschen. Zusammengefasst: Sie ist eine Top-Einsatzkraft.

Spezialist versus Generalist

Auf dem Gebiet des Office Managements wird ein Spezialist erwartet. Darüber hinaus ein Generalist, der von allem Ahnung hat. Zumindest so viel, dass er sein vielschichtiges Aufgabengebiet gut bewältigen kann. Wer dies ernst nimmt, versucht Antworten zu finden:

- » In welcher Branche arbeite ich?
- » Was produziert mein Unternehmen?
- » Welche Geschäftsbereiche gibt es?
- » Was wird dort jeweils gemacht?
- » Wer ist wofür verantwortlich?
- » Mit wem hat mein Chef zu tun?
Wer gehört zu seinem Dunstkreis?
- » Was genau erwartet er von mir?
- » Womit bringe ich ihn auf die Palme und womit kann ich ihn besänftigen?
- » Was erwartet sein Mitarbeiterstab von mir?
- » Wer sind überhaupt meine Kollegen?
- » Und was erwarte ich eigentlich von mir selbst?

Dazu gehören auch die Spielregeln im Sekretariat – die Dos & Don'ts. Was schickt sich und was bringt mich zu Fall? Sie sollte wissen, wie der Hase läuft, wer mit wem gut kann und wer mit wem überhaupt nicht.

Im Kreuzfeuer

Die Managerin des Managers vertritt eindeutig die Interessen ihres Chefs. Sie hält ihm den Rücken frei, ist sein Sprachrohr und gilt als seine Repräsentanz. Doch als Bindeglied zwischen ihrem Vorgesetzten und den Mitarbeitern können ihr die Anliegen der Kollegen nicht völlig egal sein.

Die Loyalität auf Zerreißprobe

Sie betreibt Kommunikation zu beiden Seiten und befindet sich »mittendank« – eine klassische Sandwichposition. Und weil sie es allen recht machen möchte, kommt es mitunter zu Interessenkonflikten. Die Loyalität wird auf eine Zerreißprobe gestellt. Ungeachtet dessen, was im Arbeitsvertrag steht: Als Assistenz sitzt man immer zwischen den Stühlen! Auf welche Seite wird sie sich schlagen? Es ist eine der größten Herausforderungen und eine Kunst, hier die Balance zu finden. Am Ende sollte sie zum Wohle

des Unternehmens handeln. Aber was braucht sie nun, um handlungsfähig zu sein? Wird sie ferngesteuert, funktioniert sie nur und arbeitet alles ab oder arbeitet sie gewissenhaft und eigenverantwortlich an ihren Themen?

Die Ballistik des Sekretariats

Tag für Tag jongliert die Assistenz mit ihren Aufgaben – hält mehrere Bälle gleichzeitig in der Luft. Sie ist dafür verantwortlich, dass die Dinge rechtzeitig fertig und parallel neue auf den Weg gebracht werden. Da braucht es schon ein gutes Kraftfeld, dazu ein helles Köpfchen, um sowohl die Beschleunigung als auch die Trägheitswirkung von sich und anderen zu berücksichtigen.

Rein ins Fadenkreuz!

Es ist toll, wenn die Assistenz ihre Arbeit gut macht. Aber es muss auch gesehen werden. Darum sollte sie sich im Office souverän zu bewegen wissen, mit Professionalität glänzen und sich so positionieren, dass man sie auch von außen als Leistungsträger wahrnehmen kann.

Als Assistenz braucht man ein ganz bestimmtes Gen. Das Dienstleister-Gen. Wer das nicht hat, hat im Sekretariat nichts zu suchen. Da bin ich schonungslos deutlich. Wenn SIE nicht dienstleistungsorientiert denkt und handelt, hat ihr Umfeld nichts zu lachen. SIE selbst aber auch nicht! Lose-lose für beide Seiten.

»Assistenz« kommt von assistere

Das bedeutet so viel wie: herantreten, etwas angehen, sich in Verbindung setzen, Kontakt aufnehmen mit, sich wenden an, jemanden ansprechen – ausnahmslos aktive Tätigkeiten. Daher ist sie gefragt, sich proaktiv zu bewegen und sich den Herausforderungen des Drehkreuzes, in dem sie sich befindet, zu stellen. Das muss man wollen! Und können.

Ohne Handlungsspielraum keine Chance

Wir halten fest, dass es ganz klar vom Wollen und Können abhängt, wie gut die Assistenz ihren Job macht. Dazu gehören neben der Fachkompetenz auch die Sozialkompetenz sowie die leider noch viel zu wenig ausgeprägte Selbstkompetenz. Doch sprechen wir zunächst einmal über das Dürfen. Ohne Entscheidungskompetenz wird es nicht funktionieren. Damit meine ich nicht, wie gut oder schlecht sie sich durchsetzen kann, ob sie Probleme hat, »nein« zu sagen und welchen Freiheitsgrad sie genießt. Vielmehr braucht es einen ganz klar abgesteckten Handlungsspielraum innerhalb dessen sie sich bewegen darf. Wie weit darf sich die Assistenz aus dem Fenster lehnen? Was darf sie tatsächlich selbst entscheiden? Und wie wird mit Fehlentscheidungen umgegangen? Hier ist der Chef gefragt.

Machen + reflektieren = Lernkurve

Fehler müssen erlaubt sein! Ohne Fehler können wir uns nicht weiterentwickeln. Auch wenn uns jeder Fehler vermeintlich zurückwirft, so kann er uns auch nach vorn katapultieren. Denn wie es nicht geht, wissen wir just in diesem Moment. Durch einen toleranten Umgang mit Fehlern nehmen wir dem Versagen die Angst, sodass wir uns voll und ganz auf die Zielerreichung konzentrieren können. Nicht selten kommen dadurch bessere Ergebnisse zustande als vorher. Logisch, wenn den Ursachen des vormaligen Scheiterns auf den Grund gegangen wurde.

Das Erfolgsteam Chef & Assistenz

Wenn Chef & Assistenz perfekt interagieren, dann spreche ich von einem Erfolgsteam. Absolutes Vertrauen, offene Kommunikation, eine erstklassige Organisation sowie der permanente Austausch bilden die Erfolgsfaktoren. Wertschätzung vorausgesetzt. Zu den Fallstricken gehören eine eingeschränkte Perspektive, fehlende Leistungsbereitschaft, mangelnde Verantwortung sowie zu wenig Handlungsspielraum. Das muss nicht sein!

Der Chef als Kronzeuge

Sie sind es, der Ihrer Assistenz den Weg ebnen kann. Statten Sie sie mit dem nötigen Handlungsspielraum aus. Helfen Sie ihr, alle erforderlichen Kompetenzen aufzusatteln. Stärken Sie ihr den Rücken, damit sie sich das Standing erhalten kann, was sie sich aufgebaut hat. Geben Sie ihr alle Hintergrundinformationen, die sie braucht, um einen guten Job zu machen. Delegieren ist schön und gut, aber dann bitte mit allem Drum und Dran.

**»Der beste Schutz
gegen die
Managerkrankheit
ist eine gute
Sekretärin.«**

Zitat von Ernst Ferdinand Sauerbruch,
deutscher Arzt, 1875 – 1951

Genickbruch Selbstkompetenz

Da die Sekretariate in Deutschland zu 95 % mit Frauen besetzt sind, lassen Sie uns doch kurz noch über den Typ Frau sprechen. Was zeichnet sie aus? Auf jeden Fall Empathie, Sozialkompetenz und Hilfsbereitschaft. Pauschal gesagt, kann die Frau von Haus aus gut mit Menschen umgehen und über Gefühle sprechen. Ja, sie liebt es sogar und braucht den ständigen Austausch mit anderen. So ist es nicht verwunderlich, dass sie sich auch ohne Weiteres in andere hineinversetzen kann, ihre Gegenüber zu verstehen meint und ihnen hilfsbereit begegnet. Nicht umsonst hat ihr die Natur das Kinderkriegen zugeordnet. Sie ist immer für andere da. Daher verliert sie sich manchmal selbst aus den Augen, nimmt sich nicht so wichtig. Das Gute daran: Dadurch ist sie prädestiniert, um die Stelle auszufüllen – sich um Sie zu kümmern. Selbstkompetenz beschreibt den Umgang mit sich selbst. Wie gut und fair geht man mit sich selbst um? Was nützt es, wenn man anderen zur Seite steht und dabei sich selbst vergisst? Die Flugbegleiter bringen es ganz pragmatisch auf den Punkt: „Ziehen Sie die Sauerstoffmaske zu sich auf Mund und Nase. Erst dann helfen Sie anderen Mitreisenden.“ Was für mich so viel heißt wie: Erst wenn es uns gut geht, wir selbst in einem guten Zustand sind, erst dann sind wir absolut in der Lage, anderen eine verlässliche Stütze zu sein. Dieses Prinzip ist unisex. Und hier gibt es noch erheblichen Entwicklungsbedarf.

Das Motiv der Assistenz

Sie will unbedingt einen guten Job machen! Das »Warum« liegt auf der Hand. Um ihr ureigenstes Bedürfnis zu stillen: anderen zu helfen. Alles, was sie dafür verlangt, ist – neben der monetären Absicherung – hier und da ein Lob. Das motiviert sie ungemein. Und was ist nun zu tun? Es gäbe da ein paar Fragen, den Sie sich stellen könnten ...

SAQ – Should Ask Questions

- » Sind Sie und Ihre Assistenz ein eingespieltes Team?
- » Was kann die Kommunikation verbessern?
- » Wo können Abläufe effizienter gestaltet werden?
- » Wie schaffen Sie es, das Arbeitspensum zu bewältigen?
- » Wünschen Sie, dass Ihre Assistenz zeitgemäß aufgestellt ist?
- » Erwarten Sie, dass sie einen guten Job macht?
- » Möchten Sie ihr die Unterstützung zukommen lassen, die sie dazu braucht?

Ich biete Ihnen an, Ihre Assistenz für die Anforderungen fit zu machen, sodass Sie bestmögliche Entlastung erfahren können. Dazu unterstütze ich Ihre Assistenz, die Prozesse so zu optimieren, dass sie souverän ihren Job meistern kann und gleichzeitig Freude bei der Arbeit hat.

Wenn Sie wünschen, dass sie zukunftsfähig bleibt und ein stimmiges Gesamtpaket abgibt, dann sollten wir uns kennenlernen.



MAC
DIE **MARIT ZENK** MANAGEMENT
ASSISTANTS'
CONSULTANT

Marit Zenk ist seit 2008 Unternehmerin. Bisher bekannt als Deutschlands 1. Secretary Coach sowie als Erfolgsteamtrainer.

Viele Jahrzehnte beschäftigt sie sich mit dem Office Management, war sie doch selbst jahrelang Assistentin auf Top Level in verschiedenen Unternehmen unterschiedlicher Größen und Branchen an verschiedenen Standorten. Sie weiß, was ein Chef sich wünscht: Jemanden, der Zusammenhänge erkennt, spürbar Entlastung bietet, exzellent vernetzt ist und zudem eine gute Repräsentanz darstellt. Ebenso weiß sie, was die Assistenz heute leisten muss: In Zeiten von Digitalisierung ist Anpassungsfähigkeit unumgänglich, Resilienz notwendig und Empathie wichtiger denn je.

Mit ihr haben Sie einen Sparringspartner, dem Loyalität, Professionalität und Verbindlichkeit überaus wichtig sind.

www.marit-zenk.com

Literaturempfehlung

Zenk, Marit; *Der Anti-Stress-Trainer für Assistenzen*, Springer Gabler Verlag, Veröffentlichung in 2018