

tempo

593

Heft 1/04 - Februar - Einzelpreis 5,50 € - A 58096

Das Office-Magazin

bSb OFFICE-FORUM
IM FOKUS
Schnittstellen und
Dienstleistungen

GUTE STIMMUNG
IM BÜRO
Konflikte und
Kompetenzen

Mit Elan und
Emotionen

ZÜGIGES GEHEN
IM TREND
Training und
Fitness

Gute Stimmung im Büro

Soziale Kompetenz als Schlüsselqualifikation

Das Sekretariat ist unbestritten eine entscheidende Schnittstelle für die Stimmungslage im Office. Und hier ist die soziale Kompetenz der Sekretärin gefragt. Alfred Lange nennt Chancen und Möglichkeiten.

Die Office-Managerin muss Menschen mögen.

Die Office-Managerin ist Anlaufstelle für viele Personen im Unternehmen. Nicht nur ihr „guter Draht“ zum Vorgesetzten bringt es mit sich, dass zahlreiche Kollegen und Mitarbeiter das Gespräch mit ihr suchen. Zwar ist es nicht die Aufgabe der Sekretärin allein, durch soziale Kompetenz das Betriebsklima zu verbessern. Aber sie kann einen entscheidenden Beitrag dazu leisten.

Emotionale Intelligenz und Empathie

„Hinter jedem erfolgreichen Vorgesetzten steht eine erfolgreiche Office-Managerin: Häufig fällt der Wert der Arbeit der Sekretärin erst dann auf, wenn „die gute Seele des Geschäfts“ einmal fehlt. Spätestens jetzt merkt jeder Kollege und auch der Chef: Fällt die Schnittstelle Sekretärin aus, droht das Büro-Chaos.

Doch es sind nicht nur die aufgeführten fachlichen Kompetenzen, die die unschätzbare Bedeutung der Büroange-

stellten für ein funktionierendes Office ausmachen. Deren Vorhandensein wird – zu Recht – vorausgesetzt. Hinzu kommt die Fertigkeit und Bereitschaft, mit anderen Menschen kooperativ zusammen zu arbeiten, die Handlungen und die Denkweise der Vorgesetzten, Mitarbeiter und Kollegen zu verstehen und sich in sie hineinzusetzen. In der Literatur ist in diesem Zusammenhang von sozialer Kompetenz, emotionaler Intelligenz und Empathie die Rede. Das heißt: Von der Sekretärin wird nicht nur erwartet, dass sie ihr Handwerkszeug aus dem Effeff beherrscht und ein wahres Organisationsgenie ist. Sie soll zudem Verantwortung für ein sonniges Betriebsklima und für angenehme zwischenmenschliche Beziehungen im Büro übernehmen.

Natürlich, Ihre Schnittstellen- und Filterfunktion zwischen dem Vorgesetzten auf der einen, den Mitarbeitern und Kollegen auf der anderen Seite sowie ihre Stellung als rechte Hand der Chefin oder des Chefs prädestinieren sie geradezu für diese Aufgabe. Jedoch, ist sie dafür auch geeignet? Fachkompetenz kann sie in Aus- und Fortbildung, in Kursen und Seminaren erwerben und weiterentwickeln. Bei der Sozialkompetenz aber ist die Grundvoraussetzung: Die Office-Managerin muss Menschen mögen. Wenn sie keine Menschenfreundin ist und eigentlich viel lieber im stillen Kämmerlein sitzen würde als im lebendigen, von Arbeit, Hektik und zwischenmenschlichen Kontakten pulsierenden Büro, dann ist sie – so behaupte ich – fehl am Platze. Oft genug habe ich in meinen firmeninternen Seminaren zur Verbesserung der Bürokommunikation Sekretärinnen nahe ge-

legt, sich beruflich umzuorientieren, sofern sie nicht über diese grundlegende Eigenschaft verfügen – oder besser: nicht willens sind, sie sich anzueignen.

Ohne Gefühle geht gar nichts

Denn auch an dem Aufbau von Sozialkompetenz lässt sich arbeiten, etwa durch die Verbesserung der kommunikativen Fähigkeiten. Dazu gehört die Kompetenz, mit Gesprächspartnern Gemeinsamkeiten im beruflichen Kontext, aber auch auf der privat-persönlichen Ebene herzustellen. Und dazu gehört das Wissen um die Sozialstrukturen im Büro: Wer hat welche Empfindlichkeiten, wer benötigt Lob und Anerkennung und ab und zu ein motivierendes Wort? Es gilt der Leitsatz: Gefühle sind Tatsachen, und jeder Kontakt im Büro weist neben der inhaltlich-sachlichen Ebene einen emotionalen Aspekt auf. Übrigens freuen sich auch Chefs über ein herzliches „Danke sehr“ und eine Anerkennung wie: „Das Gespräch mit Ihrem Geschäftspartner ist Ihnen wohl richtig gelungen – er kam mit einem strahlenden Gesicht aus Ihrem Büro.“ Und wer anders als die Office-Managerin erhält aufgrund ihrer Schnittstellen-Funktion bessere Informationen über das Sozialgefüge im Büro, die sie nutzen kann, um positiven Einfluss zu nehmen auf die Beziehungen zwischen Vorgesetzten, Kollegen und Mitarbeitern.

Die andere Sichtweise akzeptieren

Ein Punkt, der das Betriebsklima und die sozial-emotionale Balance im Büro beeinträchtigt, ist die Unfähigkeit der meisten Menschen, andere Standpunkte als den eigenen zu tolerieren. Es fällt



Foto: Nokia.

Mit guter Stimmung wächst auch die Leistungsbereitschaft im Office.

ihnen schwer, die Perspektive eines anderen einzunehmen und zu akzeptieren, dass jeder von uns in seiner Realität lebt. Solche Menschen sprechen am liebsten von sich selbst, von ihrem Arbeitsbereich, von ihren Nöten und Freuden. Diese Inhalte sind dann die Themen, die in Pausen, auf dem Flur, zwischen Tür und Angel angeschnitten werden – oft in der Unterhaltung mit der Sekretärin. Denn deren Tätigkeitsbereich wird von den meisten in Zusammenhang gebracht mit dem Zwischenmenschlichen, dem Kontakt zum anderen. Sekretärinnen kommunizieren einen Großteil des Tages und organisieren soziale Kontakte. Die Sekretärin sollte daher die Fähigkeit, sich in andere Menschen zu versetzen, intensiv trainieren. Das Instrument dazu ist das genaue Zuhören und der Wille, sich im Gespräch zurückzunehmen, und mit Hilfe von Fragen und Antworten das, was der andere äußert, in eigenen Worten wiederzugeben oder zu umschreiben. Soziale Kompetenz ist in hohem Maße abhängig von der Fähig-

keit, ganz Ohr zu sein, wenn der Kollege oder Mitarbeiter seine Freude oder seinen Ärger einmal aussprechen möchte. Üben kann die Sekretärin dies weniger durch die Anwendung theoretischer Merksätze, sondern indem sie aktiv und bewusst solche Situationen sucht und bewältigt. Allerdings: Gefordert ist nicht, dass sie sich stets um des lieben Betriebsklimas willen anpasst. Im Gegenteil: Sozialkompetenz beweist sich in der Berücksichtigung der eigenen Gefühle und Befindlichkeit und zeigt sich in der klaren Abgrenzung vom Gegenüber und einem deutlichen Nein, wenn die Situation es erfordert.

ALFRED LANGE

Alfred Lange,
Praxiscoach,
Prozessoptimierer und
Persönlichkeitstrainer.
a.lange@11concept.de
www.11concept.de



Kurz informiert

Umfrage: Mehrheit mit Atmosphäre zufrieden

Eine Umfrage des Karriere-Portals Jobware ergab, dass trotz Wirtschaftslaute und Angst vor Arbeitslosigkeit in deutschen Büros kein böses Wetteifern herrscht.

An der Umfrage „Zufriedenheit mit Kollegen“ nahmen 2.596 User teil: 62% sind mit der Atmosphäre im Büro und mit dem Verhältnis zu den Kollegen zufrieden. 36% davon arbeiten gerne und erfolgreich zusammen, beschränken ihre Kontakte aber auf das Büro. 27% pflegen auch privat ein freundschaftliches Verhältnis.

www.jobware.de