

## Von Chefentlastung bis Unternehmenskommunikation 2. Fachmesse für Sekretariat & Management Assistenz in Zürich



Fotos: Swiss Office Management / Franz Pfluegl

**An der Swiss Office Management standen am 11. und 12. September in der Messe Zürich, Halle 9, die Assistenzen, Office Manager und Sekretariatskräfte im Rampenlicht: Diese hatten an der zweiten Ausgabe der Fachmesse für Sekretariat & Management Assistenz in der Schweiz die Möglichkeit, sich über Markttrends zu informieren, Inspirationen, Fachwissen und Ideen für ihren Arbeitstag zu sammeln und sich mit Kollegen auszutauschen. «Ich bin davon überzeugt, dass wir diesen heimlichen Führungskräften im Unternehmen wichtige Impulse mitgeben und ihnen so für den herausfordernden Arbeitsalltag den Rücken stärken konnten», lautete die Bilanz von Yvonne Wegner, Projektleiterin der Swiss Office Management.**

«Die Besucher nutzten die Informationsmöglichkeiten an den Ständen unserer rund 60 Aussteller. Aber auch die Vorträge, die mode-

rierten informellen Gesprächsrunden und die Workshops wurden sehr gut angenommen», so Wegner weiter.

### ***Brennen für das, was man tut!***

So standen in den Praxisforen einige erfahrene Assistenzen auf der Bühne, die für ihren Beruf brennen und ein bisschen ihres Feuers an das Publikum weitergeben konnten. «Wir haben Einfluss, wir haben Macht!» bestätigte Marit Zenk in ihrem Vortrag «Professionelle Chefentlastung». Die langjährige Office Managerin und Sekretärinnen-Trainerin habe schon als 5-jährige Assistenzarbeit für ihren Vater übernommen und Telefonate entgegen genommen. «Es ist der perfekte Job, wenn man ein bestimmtes Gen hat, nämlich das Dienstleistungsgen.»

«Wir sollten mit Stolz sagen, dass wir Sekretärinnen oder Assistentinnen sind.» Dazu rief Sandra Reih, die im vergangenen Jahr im

Leitz-Wettbewerb den Titel «Deutschlands beste Sekretärin 2012» gewonnen hatte, ihre Kolleginnen während ihres Vortrages im Praxisforum auf. «Ich glaube, beste Sekretärin sind viele von uns!» fügte sie hinzu. «Wichtig ist es, immer am Ball zu bleiben und sich weiterzubilden», gab Monika Gunkel, Beiratsmitglied des Bundesverbandes Sekretariat und Büromanagement e. V. (bSb), zu bedenken, «denn Stillstand ist Rückstand». Diesen Aufruf konnte auch Patricia Bähren, Niederlassungsleiterin der Secretary Plus AG Zürich, in ihrem Beitrag im Praxisforum nur bestätigen: «Der Zukunftstrend ist die Erweiterung der Kompetenzen und die Spezialisierung.» So sollten sich Assistenzen und Sekretariatskräfte verstärkt mit den Bereichen Recht, Finanzen und Rechnungswesen, Produktion und Betrieb, Informationstechnologien, Personal, Marketing oder Unternehmenskommunikation auseinandersetzen, ganz nach dem Motto «Coach your career».

### Für eine neue Kommunikationskultur

Ein weiteres grosses Thema im Rahmenprogramm der Messe war das Thema «Kommunikation». Keynote-Speakerin Ilona Lindenau zum Beispiel zeigte ihrem Publikum den Weg zu mehr Klarheit und Effizienz durch motivierende Kommunikation. Denn jeder erhalte heutzutage eine Menge an Mails, die oft nicht gut durchdacht seien, und müsse sich mit diversen Programmen auf seinem Computer befassen. In Meetings werde die meiste Zeit für Selbstdarstellungen und Selbstverteidigung benötigt. «Auf den Punkt» sei hier das Stichwort. «Es geht hier jedoch nicht um eine reduzierte Vorstellung von Kommunikation. Sondern es ist eigentlich eine Mischung aus: auf Menschen zugehen, offen und herzlich sein, mit mehr Empathie kommunizieren, und natürlich trotzdem auf den Punkt kommen», erklärte die Expertin. Als klare Kommunikationskiller nannte sie den Monolog, der vor allem in Kombination mit Selbstverliebtheit kritische Ausmass annehme, das Lästern, das Stille-Post-Prinzip, durch welches Informationen nebulös und unklar würden, sowie das Schweigen. «Wir müssen die Kommunikation im Unternehmen mehr als Beziehungsmanagement betrachten. Wenn Sie in den Dialog gehen, gewinnen Sie auf Dauer an Effizienz», erklärte Lindenau in ihrem Vortrag und gab ihrem Publikum Ideen für eine neue Interaktionskultur mit.

«Denken Sie daran: Kommunikation ist immer ein Austausch, ein Dialog. Lassen Sie Ihr Herz sprechen, Ihren Kopf, Ihr Bauchgefühl, bringen Sie Ihren Menschenverstand mit ein und gucken Sie, wie Sie Situationen verkürzen und vereinfachen können», so das Fazit von Lindenau. «Dann sind Sie der Sieger in der Kommunikation.»

### Die Technik im Griff?

Der IT-Fachmann Johannes Hennekeuser befasste sich in seiner Keynote mit den Problemen, die die heutige Technik, also Computer, Smartphones etc., mit sich bringt. «Zum einen verlassen wir uns oft rückhaltlos darauf und hören auf zu denken. Zum anderen werden wir zunehmend von der Technik unter Druck gesetzt», erklärte er. Mails würden am laufenden Bande gecheckt; man wolle ja nichts verpassen. «Doch sind wir dadurch produktiver geworden oder hat die Technik nicht eher uns im Griff?»

In seinem Vortrag gab Hennekeuser seinen Zuhörern deshalb einige Anregungen mit auf den Weg, wie sie richtig mailen und eine E-Mail-Flut vermeiden könnten. Als Grundregeln schlug er vor, dass Nachrichten nur ein Mal geöffnet werden sollten, man sich Zeit dafür nehmen und in diesem Zeitraum darauf

fokussieren sollte. Ausserdem riet er, dies am PC zu erledigen und nicht am Smartphone. Zu bedenken gab er, dass E-Mails kein wirkliches Dialogmittel seien, sondern die Konversation asynchron und nicht in Echtzeit stattfinde. «Der Empfänger bestimmt, wann geantwortet wird!». Wichtig sei es auch, sparsam mit der cc-Funktion umzugehen, niemals auf Spam-Mails zu antworten und E-Mail-Ping-Pong zu vermeiden. «Spätestens nach der zweiten Runde sollten Sie den Vorgang abrechnen, zum Telefonhörer greifen oder persönlich beim Kollegen vorbeigehen.»

### Gestalter ihres Tages sind auch Gestalter ihres Lebens

Inspirationen dafür, wie jeder für sich einen optimalen Tag gestalten könne, erhielten die Fachbesucher von Slatco Sterzenbach in seinem Vortrag «Der perfekte Tag». Ein provokativer Titel, gab der Keynote Speaker zu. «Wir wissen, Perfektionismus kann uns in Richtung Burnout treiben», gab er zu bedenken. «Aber vielleicht können wir uns darauf einigen: Ein perfekter Tag ist ein Tag, an dem Sie am Ende des Tages sagen können «Ja, das war schön». Sie haben sich etwas Kleines gegönnt, Sie haben sich vielleicht beruflich oder privat etwas weiterentwickelt und hatten abends noch Energie für Ihren Partner.» Wichtig sei es, die Balance für sich zu finden, jedoch nicht im Sinn einer Work-Life-Balance. «Die Arbeit nimmt einen grossen Teil unseres Lebens ein», versuchte der Lebenskraftexperte klarzumachen. Daneben und den weiteren Pflichtaufgaben des Tages, zum Beispiel im Haushalt, blieben einem oft nur wenige Stunden, in denen man sagen könnte «Jetzt habe ich Zeit zum Leben.» Jeder müsse sich überlegen, ist mein Job etwas, das eher Energie gebe oder raube. «Wenn die Arbeit eher

Energie raubt, dann empfehle ich einen Jobwechsel!», so der Ratschlag von Sterzenbach.

### «Auch mal mental um die Ecke gehen»

Einen Weg zu mehr innerer Kraft beschrieb die Trainerin Katharina Maehrlein in ihrem Vortrag «Die Bambusstrategie – Den täglichen Druck mit Resilienz meistern». Der Begriff Resilienz stamme aus der Physik, aus der Materialkunde und beschreibe die Fähigkeit, nach Druck von aussen wieder in die Ausgangsposition zurückzukehren. «Auch wir benötigen diese Fähigkeit», erklärte die Expertin. Für einen Menschen bedeute dies ein bewusster Umgang mit seinen Ressourcen. «Dies können wir trainieren», stellte Maehrlein klar: Dazu müsse man die Lücke zwischen dem Reiz, der von einer Situation ausgeht, und der darauf folgenden Reaktion wahrnehmen und gestalten, am besten vergrössern. «Wir können lernen, mental um die Ecke zu gehen.» Doch Vorsicht: Resilienz bedeute nicht, dass man ständig durch die Gegend läuft und lustig ist. «Was auch immer Sie tun, Sie werden nicht unverwundbar und der Chef wird Ihnen auch noch manchmal «blöde kommen», aber Sie lernen, damit umzugehen!», eröffnete Maehrlein.

### Ausblick: Swiss Office Management 2014

Auch im nächsten Jahr findet die Fachmesse für Sekretariat & Management Assistenz statt: Die Swiss Office Management präsentiert sich am 10. und 11. September 2014 wieder als Treffpunkt für Büroprofis in der Messe Zürich. Weitere Informationen sind unter [www.swiss-office-management.ch](http://www.swiss-office-management.ch) zu finden.

### børding exposition SA, børding Messe AG

Firststr. 15, 8835 Feusisberg  
Tel. 022 736 10 80, Fax 022 733 17 51  
[info@swiss-office-management.ch](mailto:info@swiss-office-management.ch)

