



Enisa Romanic

Geheimwaffe: Assistenz I

Kommunikation
und Soft Skills



Springer Gabler

Geheimwaffe: Assistenz I

Enisa Romanic

Geheimwaffe: Assistenz I

Kommunikation und Soft Skills



Springer Gabler

Enisa Romanic
Neuss, Deutschland

ISBN 978-3-658-28724-5 ISBN 978-3-658-28725-2 (eBook)
<https://doi.org/10.1007/978-3-658-28725-2>

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Springer Gabler

© Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH, ein Teil von Springer Nature 2020

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlags. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von allgemein beschreibenden Bezeichnungen, Marken, Unternehmensnamen etc. in diesem Werk bedeutet nicht, dass diese frei durch jedermann benutzt werden dürfen. Die Berechtigung zur Benutzung unterliegt, auch ohne gesonderten Hinweis hierzu, den Regeln des Markenrechts. Die Rechte des jeweiligen Zeicheninhabers sind zu beachten.

Der Verlag, die Autoren und die Herausgeber gehen davon aus, dass die Angaben und Informationen in diesem Werk zum Zeitpunkt der Veröffentlichung vollständig und korrekt sind. Weder der Verlag noch die Autoren oder die Herausgeber übernehmen, ausdrücklich oder implizit, Gewähr für den Inhalt des Werkes, etwaige Fehler oder Äußerungen. Der Verlag bleibt im Hinblick auf geografische Zuordnungen und Gebietsbezeichnungen in veröffentlichten Karten und Institutionsadressen neutral.

Springer Gabler ist ein Imprint der eingetragenen Gesellschaft Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH und ist ein Teil von Springer Nature.

Die Anschrift der Gesellschaft ist: Abraham-Lincoln-Str. 46, 65189 Wiesbaden, Germany

Geleitwort

4.0, das selbstorganisierte Zusammenarbeiten oder Zusammenwirken von Menschen, Anlage, Logistik und Produkt, gerade vor Kurzem noch in allen Medien, ist Vergangenheit. Mittlerweile spricht man von der Gesellschaft 5.0, im Bereich der Menschlichen Weiterentwicklung nach Kondratieff sogar von 6.0. Es ist somit nur noch eine Frage der Zeit, bis 7.0, 8.0 oder gar 10.0 in welcher Form auch immer, eintreffen werden. Aber ganz gleich, welche Zahl auch in Zukunft genannt werden wird, die Entwicklung, die Veränderung und der damit entstehende Wandel werden nie aufhören. Die Erde dreht sich und wird sich auch immer weiterdrehen. Vielleicht auch eines Tages ohne die Spezies Mensch oder was von dieser Gattung noch übrig geblieben ist. Oft hat es aber den Eindruck, dass die gegenwärtigen und zukünftigen Entwicklungen schneller vorstattengehen als das Drehen der Erde. Doch der Wandel ist unaufhaltsam präsent.

Werden auch Assistenzen künftig durch Roboter ersetzt? Ferne Utopie oder bereits in Kürze Realität? Ich weiß es nicht. Sicher ist nur, dass eine neue Spezies Mensch entstehen wird. Der Mensch, so wie wir diesen heute kennen, kann sich der künftigen Evolution nicht entziehen. Der

gegenwärtige soziale Druck, sich selbst zu gestalten, ist unübersehbar. Frisuren, Tattoos, Piercings, Körperkorrekturen, Smart Drugs, Botox und Social-Media-Profile sind nur einige Beispiele, wie Menschen sich selbst, vermeintlich optisch verbessern. Es ist fast schon Mode, den menschlichen Körper als ein Produkt zu betrachten, das neu geformt werden muss. Die Zukunft ist der ultimative, technisierte, menschliche Designer-Mensch, dessen genetisches Profil vor der Geburt manipuliert wird, frei nach dem Motto: „Herr Doktor, ich möchte ein Baby, weiblich, mit blonden Haaren, Schuhgröße 38 und mit den Fähigkeiten für einen bestimmten Beruf ausgestattet, zum Beispiel die perfekte zukünftige Assistenz zu sein!“

Wenn wir zukünftig verstärkt mit technologisch verbesserten Menschen in Kontakt kommen, könnten die noch unveränderten Menschen ein beängstigendes Gefühl bekommen, vor allem, wenn das Versprechen der aufkommenden Bio-, Nano-, Informations- und Neurotechnologien erfüllt wird. Wir werden auf eine reiche Vielfalt mutierter Menschen treffen. Roboter werden inzwischen immer fortschrittlicher und intelligenter und können sogar eine sinnvolle soziale Beziehung zu uns aufbauen. Menschen werden somit immer mehr zu Produkten und Produkte werden immer mehr zu Menschen. Es kommt die Frage auf: „Was bedeutet es künftig, Mensch oder gar Assistenz zu sein?“

Nicht jeder ist bereit, Menschen mit Kunststoffgesichtern, elektronisch gesteuerten Gliedmaßen und Mikrochip-Implantaten in seiner unmittelbaren Umgebung zu akzeptieren. Zusammen mit dem Traum vieler, von den Verbesserungen des eigenen menschlichen Zustandes, könnte die Einführung menschlicher verbessernder Technologien zu einer tiefen Entfremdung zwischen den Menschen untereinander führen. Das bedeutet, dass unser

menschlicher Zustand des Zusammenlebens letztendlich schlechter und nicht besser sein wird. Richtig, nicht alles, was passieren könnte, wird passieren. Aber wenn in den unzähligen Laboren und Kliniken etwas technisch möglich ist, wie viele dieser menschlichen Veränderungstechnologien bereits heute, und wenn eine beträchtliche Zahl von Menschen diese Verbesserungen für nützlich hält und wenn diese auch rechtlich und gesetzlich in diversen Ländern durchsetzbar sind, so wird sich nicht die Frage stellen, ob es geschehen wird, sondern nur wann.

Es ist sicher, dass sich die Menschen und somit die Gesellschaft verändern werden. Was das für Assistenzen bedeutet, versucht Enisa Romanic in „Geheimwaffe Assistenz“ zu beschreiben. Wesentliche humane Merkmale, also das, was uns von Robotern unterscheiden wird, sind vor allem die sogenannten weichen Faktoren wie Kommunikation, Loyalität, Vertrauen und Networking. Frau Romanic zeigt auf, wie wichtig gerade zukünftig die weichen Faktoren in der Chef-Assistenz-Beziehung sind. Ich wünsche Ihnen, verehrte Leserinnen und Leser, viel Spaß bei der Lektüre sowie zukunftsorientierte Einblicke. Viel Erfolg auch Frau Romanic für dieses Buch.

Herzlichst, Ihr Peter Buchenau

www.peterbuchenau.de

Geleitwort

Unsere Arbeitswelten als Teil des gesellschaftlichen Lebens verändern sich laufend. Besonders technologische Meilensteine und deren Verbreitung haben regelmäßig direkten oder indirekten Einfluss auf das Umfeld jedes Einzelnen. Aktuell erleben wir dies mit der umfassenden Digitalisierung fast aller Lebens- und Arbeitsbereiche.

Nach der Entwicklung des ersten Personal Computers Mitte der 70er-Jahre und dessen rasanter Verbreitung durch erschwingliche Kosten bei stetig steigender Prozessorgeschwindigkeit sind Computer zu Beginn des 21. Jahrhunderts beruflich wie privat bereits allgegenwärtig und über das World Wide Web miteinander vernetzt. In Form des Smartphones sind die damit verbundenen Möglichkeiten nunmehr weltweit betrachtet nahezu bei jedem Einzelnen angekommen. Ganze Generationen werden zwischenzeitlich nach ihrem Umgang mit der Digitalisierung, deren Produkten oder auch den daraus resultierenden soziokulturellen Veränderungen kategorisiert.

Es besteht kein Zweifel daran, dass technisch viele Chancen zur Verbesserung des Arbeitsumfeldes bestehen oder sich künftig ergeben werden. Ebenso wenig kann und darf daran gezweifelt werden, dass der Faktor Mensch und da-

mit insbesondere dessen sogenannte Soft Skills eine unverändert große Rolle spielen und damit wesentliche Voraussetzung für eine erfolgreiche Zusammenarbeit sowie auch für positive Arbeitsergebnisse sind.

In meinem Berufsleben habe ich den Wert und Nutzen der verschiedenen Soft Skills bei Kollegen, Teammitgliedern, Mitarbeitern und insbesondere auch bei Assistent/-innen kennen und schätzen gelernt. Eigenschaften wie Höflichkeit und Respekt, Verantwortungsbewusstsein und Arbeitsmoral sowie auch Flexibilität und Professionalität spielen nach wie vor eine elementare Rolle und werden in jeder Position vorausgesetzt werden. Wer hegt bei diesen elementaren Skills keine entsprechenden Erwartungen gegenüber seinen Kollegen, Mitarbeitern und bestenfalls auch an sich selbst?

Für die moderne, von Dynamik geprägte Arbeitswelt mit regelmäßig wechselnden Ansprechpartnern durch häufigere Positionswechsel oder die Arbeit in temporären Projektteams gewinnen Eigenschaften wie Kommunikationsfähigkeit in Verbindung mit einer ausgeprägten Sozialkompetenz stark an Bedeutung. Beide sind im Zusammenspiel mit den zuvor genannten Grundeigenschaften das Fundament für die Ausprägung der individuellen Teamfähigkeit. Da sich jede der genannten Kompetenzen in diverse Teilaspekte und Einflussfaktoren gliedern lässt ist als Einstieg in die Thematik eine gesunde Selbsteinschätzung auf der Basis eigener Erfahrungen hilfreich. Das dient nicht nur der eigenen Positionsbestimmung, sondern wird regelmäßig auch Ansatzpunkte und Arbeitsfelder für die eigene Entwicklung ergeben.

Die Autorin Enisa Romanic greift in diesem Buch diverse Aspekte aus dem aktuellen Arbeitsalltag der Büroassistenten auf und legt dabei den Fokus u. a. auf die Einsatzmöglichkeiten digitaler Technik zur Erleichterung klassischer

Aufgaben wie Besprechungsorganisation, Teamarbeit und Netzwerktätigkeiten. Gleichzeitig wird der Bogen gespannt zu Aspekten der Kommunikation, des allgemeinen Auftretens bzw. den entsprechenden Erwartungen daran bis hin zur Kategorisierung von Cheftypen und dem empfehlenswerten Umgang mit ihnen. Die erläuterten Grundlagen, die Instrumente bzw. innovativen Ansätze und besonders auch die Hinweise zu deren praktischer Umsetzung im eigenen beruflichen Umfeld basieren dabei auf ihren eigenen langjährigen praktischen Erfahrungen.

Aus der mehrjährigen Tätigkeit auf Führungsebene mit vielfältigen strategischen Sonderaufgaben kann ich bestätigen, wie breit das Arbeitsspektrum in der Assistenz­tätigkeit gefächert ist. In der mehrjährigen engen Zusammenarbeit mit der Autorin hat sich die positive Wirkung einer aktiven und strukturierten Büroorganisation gekoppelt mit einem laufenden inhaltlichen Austausch als Voraussetzung für den gemeinsamen Erfolg gezeigt. Der weitreichende fachliche Austausch schafft dabei erst die Grundlage für die Erfüllung entsprechender Assistenz­­tätigkeiten und erhöht gleichzeitig die Akzeptanz im Projektteam und Gesamtunternehmen. Dass ein selbstbewusstes Auftreten mit einem Fundament aus Sozialkompetenz und Kommunikationsfähigkeit wichtige unterstützende Faktoren sind, hat sich in dieser Zeit ebenfalls bestätigt. Unsere offene und gute Kommunikation auch zu kritischen Themen hat uns zum Team gemacht.

Ich bin sicher, dass alle Leserinnen und Leser von den Erfahrungen und Ratschlägen in diesem Buch sehr profitieren werden.

Jörg Wege

Head of Strategic Development

MEC METRO ECE-CENTERMANAGEMENT GMBH

Vorwort

Ich bin sehr stolz auf mich! Mit diesem Buch habe ich mir einen großen Kindheitstraum erfüllt. Schon immer war es ein Wunsch von mir, ein Buch zu schreiben. Lange Zeit war es aber nur eine Träumerei. So richtig wusste ich nicht, wober ich schreiben sollte. Sollte es ein Kinderbuch, ein Kochbuch, ein Roman sein? Den richtigen Ansatz fand ich nicht. Mir fehlten die richtigen Netzwerke und Kontakte bei den richtigen Verlagen und natürlich auch die Ideen.

Als ich im Jahr 2018 von Dunja Schenk, der Herausgeberin von „Chefsache Assistenz“ angesprochen wurde, einen Beitrag zu diesem grandiosen Fachbuch zu schreiben, sagte ich sofort „ja“. Und wurde Co-Autorin eines der erfolgreichsten Bücher der Chefsache-Reihe.

Doch manchmal ist es so wie in der berühmten Filmszene von Forrest Gump, in der er auf der Bank sitzt und sagt: „Das Leben ist wie eine Pralinenschachtel, man weiß nie, was man bekommt?“ Wer nicht ausprobiert, geht in jedem Fall leer aus.

Wir sind ständig von Menschen umgeben, gewollt oder ungewollt. Jede Begegnung kann ungeahnten Nutzen stif-

ten. Wenn man sich darauf einlässt. Allein dorthin zu kommen, wo ich heute bin, ist machbar – nur ist es einfacher, wenn wir Menschen oder Mentoren finden, die schon dort sind, wo man selbst noch hinmöchte. An dieser Stelle möchte ich einigen Menschen meinen großen Dank aussprechen: Danke an dieser Stelle für Eure Unterstützung, Eure Empfehlungen, Euren Glauben an mich; ohne einige Menschen täte ich nicht das, was ich heute tue.

Mein Dank geht an meinen wunderbaren Mann Zeljko und meinen großartigen Sohn Aleks, die mich immer wieder ermutigt haben, am Ball zu bleiben und meine Ziele nicht aus den Augen zu verlieren. Mein Sohn hat mir oft gesagt: „Mama, du schaffst alles, was du willst, weil du meine Mama bist.“ Und er hat Recht behalten. Danke für Eure Geduld mit mir, ohne einen einzigen Vorwurf, wenn ich mich zum Schreiben zurückziehen musste.

Danke auch an dieser Stelle an Peter Buchenau. Peter, es ist einfach nur großartig mit dir zusammenzuarbeiten! Du bist so spontan und unkompliziert und man hat bei dir immer das Gefühl, der einzige Autor zu sein, den du betreust. Und wir wissen alle, dass dem nicht so ist. Danke, dass du mir den Weg geebnet hast für diese neue Buchreihe „Geheimwaffe Assistenz“ und mich die nächsten Jahre bei der Umsetzung begleiten wirst.

Danke auch an Jörg Wege. Hier muss ich einfach den Mann beim Namen nennen. Jörg war mein letzter Boss, als ich noch im Office als Assistenz tätig war. Ohne ihn, sein Vertrauen und sein Verständnis für meine Arbeit wäre ich heute nicht die, die ich bin. In meiner Selbstständigkeit als Trainerin für Office Management hat er mich drei Jahre lang unterstützt. Er hat mir die Möglichkeit gegeben, meine Karriere parallel zu meinem Job aufzubauen. Und wie habe ich es ihm gedankt? Mit einer Kündigung. Man kann irgendwann nicht mehr auf mehreren Hochzeiten tanzen,

man muss Entscheidungen treffen. Schließlich bin ich nicht nur Assistentin und Trainerin, sondern auch noch Mutter und Ehefrau mit vielen weiteren Themen in der Pipeline. Und mein Chef Jörg pflegte immer zu sagen: „Enisa, man fängt nichts an, um nicht erfolgreich zu sein.“ Einen Teil des Erfolges habe ich aber ihm zu verdanken. DANKE-SCHÖN Jörg. Mehr geht nicht!

Dafür revanchiert er sich hier in meinem ersten eigenen Buch mit einem tollen Vorwort, das gleich folgt. Seien Sie gespannt, was er aus Sicht eines Vorgesetzten zum Thema „Geheimwaffe Assistenz“ zu sagen hat.

Also ... In Ihrer Hand halten Sie nun mein erstes eigenes Buch „Geheimwaffe Assistenz I“, Buch Nummer eins einer Trilogie – ja, Sie haben richtig gehört – es wird noch mehr von mir und dem Verlag geben. Dies ist der Auftakt eines Dreireihers, der sich auf drei Themenschwerpunkte spezialisiert. Im vorliegenden Buch geht es um Ihre Soft Skills, also Ihre sozialen Fähigkeiten, Ihren Umgang mit Ihrem Umfeld und die Kommunikation. Ich möchte Ihnen, in Form von persönlichen Erfahrungen, Impulse und wichtige Skills für das Office 4.0 mitgeben. Das Buch ist gespickt mit vielen praktischen und direkt umsetzbaren Tipps z. B. für den Umgang mit Ihrem Chef/Team oder auch Ihren Kunden. Es soll Ihnen Anregungen und die Möglichkeit zur Reflexionen für die Verbesserung Ihres Umgangs mit Ihren Mitmenschen innerhalb Ihrer Organisation geben. Die Soft Skills sind im beruflichen Kontext immer mehr gefragt. In Stellenbeschreibungen sind die weichen Faktoren mittlerweile wichtiger als Berufserfahrung und Fachwissen. Gefragt sind Menschen, die in der Lage sind, empathisch zu agieren, die andere Menschen motivieren können und die sich als Teamplayer verstehen. Ohne die persönlichkeitsbezogenen Fähigkeiten, lassen sich die Anforderungen in der Arbeitswelt 4.0 kaum realisieren. Zeit