

De beste secretaresse van twintig jaar geleden ziet er heel anders uit dan de beste secretaresse van nu. Maakte je vroeger de blits met je technische vaardigheden, nu helpen vooral soft skills als positivisme, doorvragen en strategisch denken je de carrière ladder op. Een coach legt uit hoe je ze kunt ontwikkelen en twee officemanagers en een directiesecretaresse geven praktijkvoorbeelden.

ZET JE ZACHTE KWALITEITEN IN 'ZONDER SOFT SKILLS KOM JE DE LADDER NIET OP'

Hoe goed je ook notuleert, mail behandelt en bonnetjes inklopt, zonder soft skills kom je de ladder niet op.

De technische aspecten van je vak beheersen, is een voorwaarde, net als het hebben van sociale vaardigheden. Specifieke eigenschappen maken je geschikt om door te stromen naar senior, projectmedewerker, coördinator of PA. Organisatietalent is veelgevraagd. Kritisch meedenken. Kunnen anticiperen. Oplossingsgericht denken. Zelfstandig werken. Tactisch communiceren. Assertief zijn. De veelzijdigste assistent is een spil, brengt inhoud, proces en mensen bij elkaar. Krijgt mensen in beweging door invloed uit te oefenen.

De meeste secretaresses bezitten meer talenten en kwaliteiten dan ze zelf beseffen. En als ze het al weten, durven ze het nauwelijks uit te venten. Veel ondersteuners, vrouwen in algemene zin, zijn geneigd zichzelf kleiner te maken, zich gediensig op te stellen. Ik train ook managementteams en dan zit er vaak een secretaresse bij om te notuleren, driftig tikkend met haar laptop voor haar neus. Als ik vraag: 'Hoe kijk jij hier tegenaan?', schrikt ze zich een hoedje. 'Ik? Wat weet ik er nou van?' Wat een onzin! Als ondersteuner ben je overal bij, zie je veel. Je observeert van buitenaf zonder direct belang. Je visie is bijzonder zinvol.

Bescheidenheid is mooi, maar te veel bescheidenheid kan je groei tegenhouden. Word je bewust van waar je goed in bent en etaleer dat. Probeer het eens, zeg: laat mij dat maar doen, ik ben een goede regelaar, ik ken dit bedrijf op m'n duimpje en weet wie ik moet hebben om dit voor elkaar te krijgen. Heb lef, toon je wilskracht. Voor je het weet, ben je projectmedewerker en kun je laten zien wat je echt in huis hebt.

Ontdek aan de andere kant ook waar je niet goed in bent en accepteer of ontwikkel dat. Je hoeft niet alles te kunnen. Stel een open vraag aan je collega's en leidinggevenden: wat vinden jullie mijn kracht en tekortkomingen?

Krachtiger communiceren voor effectief werkoverleg, het effectief voeren van een opbouwend gesprek, omgaan met lastig gedrag: dat zijn de meestgevraagde kwaliteiten in mijn praktijk. Ze zijn allemaal te leren. Dat is overigens niet van vandaag op morgen gepiept, goede communicatie realiseren op alle niveaus kost aandacht, energie en tijd. Dat moet je jezelf wel gunnen. Leren lopen ging met vallen en opstaan en dat geldt voor alle volgende stappen in je leerproces ook."



Naam: Ingrid Bannink

Functie: coach (zzp), Bannink Coaching