

eBook door Secretary Management Institute

IN 10 STAPPEN
NAAR EEN FUTURE
PROOF
SECRETARESSE

made with

Beacon

EBOOK VOOR DE FUTURE PROOF SECRETARESSE

Krijg inzicht in de belangrijkste veranderende competenties

Jouw wereld verandert. Onzeker, spannend, en zeker ook leuk. Hoe ziet jouw toekomst van werken eruit? Wat wordt er van jou verwacht?

Het is belangrijk om op de hoogte te zijn van de ontwikkelingen. Ook heb je nieuwe competenties nodig om jouw rol goed te blijven vervullen.

Dit eBook zet een aantal heldere competenties op een rij, zodat je de belangrijkste veranderingen (voor jou) gemakkelijk eruit filtert. Deze competenties zijn - net als jouw vak - aan verandering onderhevig. Voor nu geven ze je een goede houvast en een algemeen beeld.

Assistant Power Class

Diverse belangrijke competenties komen aan bod tijdens de **Assistant Power Class**: een inspirerende dag om kennis en nieuwe contacten op te doen en zelfverzekerd de toekomst in te gaan, omdat je weet waar je aan kunt sleutelen de komende tijd. [Bekijk het programma...](#)



DE 10 COMPETENTIES

1. Oplossingsgericht werken

2. Samenwerken

3. Optimale kennis van IT

4. Zelfsturend

5. Netwerken

6. Zichtbaarheid

7. Verandering omarmen

8. Talent inzetten

9. Sparringpartner

10. Creativiteit

OPLOSSINGSGERICHT WERKEN

Hoe zit het met jouw probleemoplossend vermogen?

De wereld zit vol problemen die om een oplossing vragen. Dat geldt ook voor jouw werkomgeving. Logisch dat in veel secretarisse vacatures wordt gevraagd naar personen die oplossingsgericht zijn. Wat houdt deze kreet precies in?

Problemen oplossen: twee manieren

Het is vaak niet zo moeilijk om te constateren dat er een probleem is. Veel moeilijker is de vraag: hoe los je deze problemen op? Daar zijn twee manieren voor:

1. het probleem grondig analyseren en de oorzaken aanpakken;
2. zoeken naar een praktische oplossing.

Deze manieren hebben een verschillend karakter. De eerste manier is grondig maar (vaak) langzaam, de tweede manier is snel, maar niet altijd afdoende voor de oplossing van het hele (of échte) probleem.

Manier 1: grondig analyseren en aanpakken

Weten wat het probleem precies veroorzaakt en op alle elementen een haalbare oplossing zoeken: een gedegen, rationele aanpak.

Voordeel:

Door oorzaak en gevolg te kennen en oplossingen tegen elkaar af te wegen, kom je vaak tot een weloverwogen oplossing. Op die manier wordt het ware probleem tot op de bodem uitgezocht en opgelost.

Nadeel:

Het kost tijd, soms zoveel dat het probleem zichzelf al heeft opgelost. Ook kan het verzanden in beschuldigende vingers. Bovendien leidt deze manier van werken soms tot veel inzicht zonder dat het tot een oplossing komt. Mensen richten zich dan teveel op het probleem en te weinig op het resultaat.

2. Oplossingsgericht werken

Vaak vragen situaties om een snelle, afdoende oplossing, ook al wordt daarmee het probleem niet tot op de bodem verholpen. Het is zelfs mogelijk een probleem te verhelpen zonder goed uit te zoeken waar het precies vandaan komt. Een snelle oplossing is te bereiken door te vragen:

- Wat is de situatie die ik wil bereiken?
- Wat is er al bereikt en hoe is dat gelukt?
- Hebben er in het verleden bepaalde oplossingen goed gewerkt?

Met deze vragen krijg je waarschijnlijk ideeën om het probleem te lijf te gaan: stappen in de richting van de oplossing. Vaak zijn dat hele kleine stapjes, maar als het begin eenmaal is gemaakt, dan is het gemakkelijker om steeds weer een nieuwe stap in de richting van de oplossing te zetten.

Voordeel:

Je richt jouw aandacht niet zozeer op het probleem, maar op de oplossingen die zich aandienen en die mogelijkerwijs goed uitpakken.

Nadeel:

Het kan leiden tot houtje-touwtje oplossingen, omdat het fundamentele probleem niet echt uit de wereld wordt geholpen, of soms zelfs niet aan het licht komt.

Voor snelle oplossingen van niet al te wezenlijke problemen werkt deze methode vaak uitstekend. Veel organisaties zijn erg blij met medewerkers die deze aanpak beheersen, omdat zaken slagvaardig en doeltreffend worden opgelost, al was het maar op korte termijn.

Wat voor probleemoplosser ben jij?

Herken je jezelf in de volgende typering, dan pas jij in organisaties die zich bezighouden met het oplossen van complexe problemen en die daar de tijd voor nemen:

- Ben je meer een denker en ga je rationeel te werk?
- Bekijk je de dingen graag van verschillende kanten?
- Verafschuw je oppervlakkigheid en vind je kwaliteit van groot belang?
- Hoeft het van jou allemaal niet zo snel, als het maar goed gebeurt?

Herken je jezelf eerder in deze typering, dan is de kans groot dat je behoorlijk oplossingsgericht bent:

- Ben je pragmatisch, flexibel en klantgericht?
- Vind je op alle vragen altijd wel een antwoord?
- Houd je van aanpakken en ben je een echte doener?
- Ben je tevreden als er snel een resultaat wordt bereikt?

Wat is goed?

De ene manier is niet beter dan de andere, en ze sluiten elkaar ook niet uit. Voor sommige problemen is de ene methode geschikter, en voor andere problemen de andere.

Voorbeeld: wie bij een IT-organisatie een nieuw stuk software moet ontwikkelen, doet er verstandig aan om uiterst gedegen te werk te gaan. Maar komt er een melding dat een belangrijke database is uitgevallen bij een klant, dan verzin je meteen een oplossing die binnen een kwartier werkt, ook al is daarmee het probleem niet 100% opgelost.

Bron: *Carrièretijger.nl*

SAMENWERKEN

Samenwerken: 1 + 1 = 3

Aan een half woord genoeg hebben, van tevoren weten wat de ander wil zeggen en elkaar in één blik begrijpen. Als je zover bent, dan werk je waarschijnlijk al lang samen en dat is niet voor niets!

Als je weet wat elkaars verwachtingen zijn en je de doelen kent waar iemand voor gaat, dan heb je hetzelfde vertrekpunt. Dat geeft energie en geeft een prettig teamgevoel. **Helaas ervaren veel secretaresses deze 'luxe' niet... We geven je enkele communicatietips voor betere samenwerking.**

Heb jij een open houding?

Samenwerken vraagt een open houding met rechtstreekse communicatie. **Vaak is het zo dat we indirect communiceren, zelf conclusies trekken of te lang wachten, waardoor het aanspreken ineffectief wordt.** Hoe komt dat?

De hoofdreden is dat we denken (en invullen voor de ander) dat we hem of haar dan kwetsen. Het kan ook zijn dat je nog zoekende bent op welke manier je iemand gaat aanspreken.

Leef je in

Probeer je eens in te leven in de ander. Hoe zou jij het vinden als je merkte dat iemand het niet gemakkelijk vindt om iets tegen je te zeggen? Misschien denk je: 'Joh, doe niet zo ingewikkeld, ik ben het maar'... Wil je niet liever weten waar je aan toe bent, dan dat je achteraf hoort: 'Dat wilde ik je eigenlijk nog zeggen'?

En niet te vergeten: als je ervoor kiest om iets niet te zeggen tegen de ander, is je eigen probleem, vraag of frustratie er nog steeds. En je gaat mogelijk zelf hard(er) werken om het op te lossen.

Herkenbaar? Benoem jouw ideeën, visie en behoeften. Maak ruimte, tijd en een goede sfeer om erachter te komen wat er bij de ander speelt. **Als je je echt in kunt leven en echt luistert naar de ander en doorvraagt, dan zul je zien dat je achter heel veel dingen komt.** Ook dingen die jij van te voren anders had bedacht...

Lichaamstaal

Lichaamstaal is er altijd! Wanneer je luistert met je armen over elkaar gebogen, is dat dan een gesloten houding of heb je het gewoon koud? Ben je geïnteresseerd als je iemand aankijkt, en dus ongeïnteresseerd wanneer je iemand niet aankijkt?

Ben je er bewust van wat je houding doet met anderen en wat de houding van anderen kan doen met jou. Maar liefst 55% van de communicatie gebeurt non-verbaal, 38% via onze stem, (slechts!) 7% via onze verbale communicatie...

Spreek je de waarheid? Non verbaal versus verbaal

We spreken met woorden én met lichaamstaal. We gebruiken woorden vooral voor het overbrengen van de inhoud van de boodschap, terwijl we met lichaamstaal vooral laten blijken hoe deze boodschap moet worden opgevat en hoe we in relatie tot de ander staan.

Woorden en lichaamstaal spreken elkaar soms tegen. De lichaamstaal van de ander geeft ons dan het gevoel dat hij niet de waarheid spreekt. Waar komt dat gevoel vandaan? Als twee boodschappen tegengesteld zijn, wordt de non-verbale boodschap bijna altijd opgevat als de meest 'ware'. Dat komt vooral omdat liegen in woorden de meeste mensen beter afdraait dan liegen in lichaamstaal.

Let op congruent gedrag

De meeste mensen zijn zich nagenoeg onbewust van hun lichaamstaal. Zij verraden zich door hun gedrag. Het kan zijn dat we al zo vaak hebben gemerkt dat lichaamstaal meer houvast geeft dan woorden, dat we automatisch aan de woorden gaan twijfelen als deze niet kloppen met de non-verbale signalen.

Dit noemen we incongruent gedrag: hoe je iets zegt, komt niet overeen met de inhoud van de boodschap. **Bij congruent gedrag klopt de manier waarop je iets zegt wél met de inhoudelijke boodschap, ben je daar bewust van.**

Meer weten over hoe je prettig én effectief samenwerkt?

Wil je goed en vooral effectief samenwerken met verschillende persoonlijkheden? Tijdens de 8e powerlezing van de **Assistant Power Class 2017** hoor je meer over hoe je goed en vooral effectief samenwerkt met verschillende persoonlijkheden:

- Herken én doorbreek ineffectieve samenwerkingspatronen
- Inzicht in het gedrag van jezelf en de ander
- Omgaan met 'lastig' gedrag
- Vergroot jouw invloed in de samenwerking



OPTIMALE KENNIS VAN IT

Geschreven door: Liane Duit, Social Business Strateeg, Bossers & Cnossen

Secretaresse, zonder enige IT kennis ben je nergens!

Sterk in jouw veranderde secretaresse rol... Als je het mij vraagt, betekent dit automatisch: zorgen dat je IT kennis op orde is. Dat is natuurlijk een inkoppertje. **Want noem eens een beroep dat niet door IT beïnvloed wordt?**

De wereld lijkt te draaien op techniek. Reden voor mij - nu ruim een half jaar geleden – om me echt volledig onder te dompelen in die wereld (ik werk nu voor een IT bedrijf). En er is nog heel veel te leren voor mij. Hoe meer ik leer, hoe meer ik ervan overtuigd raak dat meer mensen zich IT eigen moeten maken. Op wat voor een manier dan ook.

Wat is jouw rol?

Ik snap dat jij wilt weten wat dit dan specifiek inhoudt voor jou als secretaresse. Heel eenvoudig begin ik met: snappen hoe je laptops met schermen verbindt. Want hoe vaak zie ik de angst in de ogen van menig secretaresse wanneer ik met mijn eigen laptop een presentatieruimte in stap... Direct roepen velen “Weet je hoe het werkt? Anders roep ik er iemand bij die het snapt.” Hoezo ben je dit zelf niet, denk ik dan. Het is niet moeilijk.

Een beetje tuttig gezegd: toen ik lang...lang geleden secretaresse was

en het papier liep vast in de printer, wist ik ook hoe ik dat moest oplossen. Nu werken wij in een digitale wereld, we printen nauwelijks meer. En dat betekent ook digitaal kunnen denken en digitale oplossingen bedenken. **Zorgen dat je tech-savvy bent.**

Het gaat een stapje verder...

Natuurlijk gaat het verder dan laptops op beamers aansluiten. Het gaat ook over het begrijpen dat:

- archiveren in de 'cloud' anders is dan in een mappenstructuur of archiefkast;
- de nieuwste software update niet alleen belangrijk is vanwege nieuwe features, maar ook belangrijk is vanwege nieuwe beveiliging drempels;
- wanneer je een email wilt versturen die groter is dan 5MB (en doorgaans niet lukt), overstappen naar tooling als dropbox niet echt veilig is.

Dit snappen is één. Hier oplossingen voor weten, is twee. Welke handige app's zijn er om het werk van jezelf en anderen nog eenvoudiger en veiliger te maken?

IT = slimme tools

Wanneer bedrijven en hun medewerkers sneller en creatiever moeten acteren om de concurrentie voor te blijven en disruptie te voorkomen, moet je weten dat email echt niet meer werkt. Kijk dit filmpje maar eens.

61 Emails voor 1 beslissing..... serieus?!? En toch herkennen we het allemaal. Hoe werken de snelle hippe startups? Met slimme tooling zoals Slack en Cisco Spark. Ze streven naar het reduceren van email en kiezen voor 'working out loud' wat zoveel betekent als iedereen informeren. **Open en transparant werken en zo iedereen slimmer maken.**

Zomaar wat voorbeelden in hoeverre tooling en daarmee IT jouw secretaresse wereld is binnen gedrongen en nog lang niet is uitgewerkt.

The next big thing

Als je bovenstaande nog niet allemaal op orde hebt en er nog veel onbekend terrein is voor je, maak je borst dan maar nat voor het volgende: cognitief (of kunstmatige intelligentie). **Cognitief gaat ons allen ondersteunen in het maken van beslissingen.** Denk aan de volgende voorbeelden:

- Ik ontvang een email waarin de zender een afspraak met mij wil maken. Mijn cognitieve assistent pakt dit bericht uit zichzelf op en geeft mij een aantal opties in mijn agenda. En wanneer we beide van hetzelfde bedrijf zijn (of in dezelfde omgeving werken) zal het cognitieve systeem het in beide agenda's kunnen regelen. En dat mogen ook tien mensen zijn. Appeltje eitje voor het cognitieve systeem dat dit moeiteloos en zonder moeite te worden uitzoekt.
- Een groot project waarvoor diverse expertises nodig zijn? Het cognitieve systeem zoekt het voor je uit binnen je organisatie en komt met voorstellen van experts.
- Een bericht ontvangen waarvan je je afvraagt of de 'tone of voice' wel goed is. Het cognitieve systeem doet een voice analyse voor je en komt met voorstel voor tekstuele aanpassingen.

Daar gaan je planmatige werkzaamheden. Weggeautomatiseerd. Zie het als de Siri of Cortana op je telefoon, waar je misschien al wel eens gebruik van maakt, maar dan geïntegreerd in je digitale werkomgeving.

Wat betekent dit voor mijn baan?

Je vraagt je af... wat betekent dit voor mijn baan? Terechte vraag. Een hele grote verandering, zoveel is zeker! En het vergt creativiteit om te bedenken welke aanvullende toegevoegde waarde je kunt leveren met zoveel techniek. En daarvoor moet je op z'n minst weten wat er allemaal kan. **Genoeg redenen dus om je te verdiepen in die technische wereld.**

Je reist niet alleen

Geloof me: je bent niet de enige die wellicht zenuwachtig kan worden van al deze kunstmatige intelligentie (ki) ontwikkelingen.

Het is een reis die we allemaal gaan maken, mens en techniek samen. Waar ons dit zal brengen, is nu moeilijk te zeggen. **Mijn advies is: begin met het snappen van de wereld van de techniek, dan is het een stuk eenvoudiger te bedenken waar je een toegevoegde waarde als mens kunt brengen.**

En wie weet vind je het wel zo leuk dat je volledig de techniek in wilt. Het zou zeker geen slechte carrière move zijn: het tekort in IT-ers is enorm en de wens naar meer diversiteit (lees: meer vrouwen) is groot. Genoeg leuke initiatieven om dat pad te onderzoeken.

Het zal je zeker sterker maken in jouw rol als secretaresse. Omarm de techniek en ik zie nog heel veel kansen, en niet zo extreem als hierboven genoemd ;-). Ik vertel ze je graag tijdens mijn powerlezing *Tech-Savvy Assistant* op de Assistant Power Class. Ik hoop je daar te treffen!



Hoor meer tijdens de Assistant Power Class

Zoals Liane hierboven al aangeeft: de **Assistant Power Class** op 31 oktober 2017 draait om het sterk worden in jouw veranderende secretaresserol.

Je hoort de belangrijkste ontwikkelingen in jouw vak (zoals

het worden van een Tech-Savvy Assistant) en leert 'gelukkiger' te denken. Je hoort hoe je écht jezelf bent en future proof wordt.

ZELFSTUREND



Leiding geven aan jezelf

Dat de afgelopen jaren bol stonden van verandering, weet iedereen. Deze veranderingen, vooral met betrekking tot efficiëntie en kostenreductie, treffen ook jou als managementondersteuner. Eerst was bij veel organisaties sprake van een ondersteuner voor een manager; nu werkt de ondersteuner vaak voor meerdere managers.

Adieu secretaresse, hello assistant?

Uit onderzoek van Tilburg University blijkt dat organisaties in de toekomst het volgende van je verwachten:

- je krijgt nadrukkelijker een regierol;
- je geeft betere ondersteuning waarover interne klanten tevreden zijn;
- jouw opleiding is van hoger niveau;
- een flexibele instelling, zodat je ook andere taken oppakt;
- je bepaalt zelf hoe en wanneer je jouw werk doet (binnen kaders);
- je ontwikkelt jezelf voortdurend.

Of deze punten nu in mindere of meerdere mate voor jou gelden, het is overduidelijk de hoogste tijd voor jouw competentieontwikkeling. **Hoe zorg je dat je in deze ontwikkeling meegaat? Oftewel: hoe geef je leiding aan jezelf?** De proefles 'Leiding geven aan jezelf' neemt je mee.

NETWERKEN

Geschreven door: Corinne Helmink, Sponty Events

Waarom is netwerken ook voor secretaresses belangrijk?

Als secretaresse ben je een spin in het web, een allesweter, een allesdoener, een aanpakker. Je spreekt elke dag zoveel verschillende mensen waardoor je de verbindende factor bent. **Wil je graag groeien in jouw functie? Dan is het heel belangrijk om een goed netwerk om je heen te verzamelen.**

Ik heb ruim 10 jaar ervaring als secretaresse en ik heb interessante inzichten opgedaan die ik graag met jou wil delen. In dit eBook licht ik een tipje van de sluier op over wat je met netwerken kunt bereiken (tijdens mijn powerlezing* ga ik er dieper op in).

Een groot netwerk doet wonderen

Elke secretaresse heeft een eigen superpower waarvan je kunt leren. Dus: hoe goed ken jij jouw collega secretaresses? Praat of verdiep je je wel eens met andere secretaresses van andere afdelingen? In een grote organisatie is dit van enorme meerwaarde. Werk je in een kleinere organisatie, dan is het vooral belangrijk om buiten die organisatie jouw netwerk uit te breiden. **Je kunt namelijk enorm veel leren van andere secretaresses in de verschillende sectoren.**

Ben je happy met jouw functie, maar wil je bijvoorbeeld graag weten of bepaalde taken efficiënter uitgevoerd kunnen worden? Dan is het ook erg interessant om eens in gesprek te gaan met andere

secretaresses of ondersteuners. Wellicht gebruiken zij systemen die nieuwer of beter zijn. Of hebben ze tips waardoor je je werk nog beter kunt uitvoeren.

Stilstand is achteruitgang

Voor mij geldt 'stilstand is achteruitgang', ik ben altijd bezig om mijzelf te ontwikkelen of ik pak nieuwe dingen op. Zo houd ik mijn brein goed aan het werk en actief! Dit werkt voor mij echt als een energizer.

Er is zoveel mogelijk binnen jouw functie als secretaresse, maar je moet dus wel de juiste personen in jouw netwerk hebben zitten. **Zonder deze mensen wordt het vaak lastig om je verder te ontwikkelen.** Dit ligt uiteraard ook aan de sector waarin je werkt. Een commercieel bedrijf heeft vaak meer ruimte voor doorgroeimogelijkheden dan een overheidsinstantie.

Hoe meer mensen je kent en hoe meer je met mensen praat over jouw wensen, des te sneller zal je merken dat er meer deuren opengaan voor je. Een goed netwerk is goud waard!

*Powerlezing: Netwerken vanuit jouw eigen kracht



Juist in deze tijd dat jouw functie verandert, is een sterk netwerk super belangrijk. **Wil je weten hoe je kunt netwerken vanuit je eigen kracht? Wil je weten wat ik met mijn netwerk heb bereikt? En ben je nieuwsgierig naar de andere secretaresses?** Kom dan op 31 oktober naar powerlezing 4 om 13.30 uur tijdens de **Assistant Power Class**.

Tip! Lees ook het blog van Cleo Hooyer: [Netwerken is het sociaal kapitaal van een secretaresse](#)



KOM JIJ OOK?

Diverse belangrijke competenties komen aan bod tijdens de Assistant Power Class 2017, zodat jij weet waaraan je kunt gaan sleutelen. Zorg dat je bij blijft!

[Bekijk het programma van de Assistant Power Class](#)

ZICHTBAARHEID

Geschreven door: Judith Webber | PureHuman | Prototype 'het kan wel'

Jij zit ook in de selectiecommissie

Soms heb je misschien het gevoel alsof het je overkomt. Weer een reorganisatie... Misschien moet je wel op je eigen functie solliciteren? Misschien wordt er ineens iets heel anders (of meer) van je verwacht? Of je verliest je baan en daarom mag je opnieuw nadenken over wat je wilt?

Ik zeg dan: 'Hé, jij zit ook in de selectiecommissie'. Jij bent onderdeel van het selectieproces. Het gaat er niet alleen maar om of dat bedrijf of die afdeling voor jou kiest. **Jij hebt ook wat te kiezen. Je hoeft namelijk niet voor iedereen te werken en je hoeft ook niet overal goed in te zijn.**

Denk na over wat jij wilt

En dat weet je natuurlijk wel. Maar als het aankomt op jezelf, dan is het toch ineens spannend om te gaan staan voor wat JIJ wilt. Als je al weet wat dat precies is trouwens. Want als je al een tijdje hetzelfde werk doet, is dat niet iets waar je nou dagelijks over na hoeft te denken.

En toch is dat wel handig om daarover na te gaan denken. **Want als jij niet voorsorteert, dan doet je werkgever het wel.** Je collega's die zichzelf wél durven laten zien, die wél zichtbaar durven zijn, die wél durven kiezen, die hebben een streepje voor. Want ze worden gezien. Kortom... het is tijd om ook voor te gaan sorteren!

Wat zijn nou jouw opties?

Je kunt ervoor kiezen om dichtbij jezelf te blijven en te vertellen dat je in

a,b,c goed bent en in x,y,z niet (en als je dat niet weet: zorg dat je erachter komt). En vertel er dan ook meteen even bij dat het slim is dat je werk doet wat daarmee in lijn ligt, dat je werkgever op die manier jou optimaal benut. En mocht dat nou niet lukken, dan gaan jullie elkaar niet happy maken. Dan is het wellicht tijd voor nieuwe wegen.

Je kunt er ook voor kiezen om alleen bij een bedrijf te gaan werken waar je iets mee hebt, als dat voor jou belangrijk is. Of je kiest ervoor om selectief te zijn met wie je werkt, omdat dat essentieel voor jou is om lekker te werken. Of je kiest ervoor om voor jezelf te beginnen, omdat dat goed voor je voelt. Wat voor jou maar belangrijk is. **Het komt erop neer dat je daadwerkelijk kiest. Kortom: ernaar handelt.**

Wees eens eerlijk: voel je nu weerstand?

Als je nu wat weerstand voelt in de trant van 'Ik mag in deze tijd al lang blij zijn dat ik überhaupt werk heb, dit kan ik me niet veroorloven', die heb ik natuurlijk ook al vaker gehoord.

Mijn antwoord: natuurlijk kun je blij zijn met iedere klus, opdracht of baan. **Maar bepalen hoe jouw ideale werk eruit ziet, kan nooit kwaad. Je beschrijft namelijk simpelweg wat JIJ wilt.** En dan zou het zomaar eens kunnen dat dat de waarheid wordt... Want: als jij jezelf laat zien, dan word je gezien! Kies en ze kiezen jou...

Interactieve lezing: 100% PUUR jij

Passie, vertrouwen en echtheid worden steeds belangrijker. **Tijdens de Assistant Power Class 2017 vertel ik hoe je dúrft te kiezen voor wie je bent.** Dat betekent leiderschap durven pakken, gaan staan voor jouw boodschap, jouw drive, jouw stijl. En ja, dit betekent ook durven stoppen met waar je niet goed in bent. Met als effect: werk dat helemaal bij jou past.



VERANDERING OMARMEN

Succes bij verandering in organisaties: See Feel Change

Uit onderzoek van John Kotter blijkt dat veranderingen in organisaties het best verlopen als de nadruk wordt gelegd op emotie (See Feel Change) in plaats van ratio (Analysis Think Change).

Het principe van See Feel Change

Het principe van See Feel Change is dat mensen iets zien wat hun gevoelens beïnvloedt. Dit in plaats van het presenteren van analyses die hun denken beïnvloeden, zoals meestal gebeurt bij de Analysis Think Change methode.

- Zien (See); er wordt een situatie gecreëerd om het probleem daadwerkelijk te laten zien. De realiteit wordt getoond.
- Voelen (Feel); door die situatie worden anderen geraakt op een dieper niveau dan via rationeel denken. Er ontstaat een emotionele reactie. Het toejuichen van verandering wordt hierdoor versterkt.
- Veranderen (Change); er ontstaan ideeën door die emoties. En ideeën die emotioneel beladen zijn, veranderen het gedrag.

Een voorbeeld: Handschoenen op de directietafel

Hieronder lees je een mooi voorbeeld ter verduidelijking van de toepassing van het See Feel Change principe.

Jon Stenger vertelt over de problemen die hij ondervond met zijn hele inkoopproces. Hij was ervan overtuigd dat er veel geld werd verspild en het zag er niet naar uit dat daar verandering in kwam. De organisatie wist niet

hoeveel geld verloren ging. Volgens hem was een besparing van 1 miljoen USD in vijf jaar mogelijk. Maar het merendeel van het top management zag daar geen kans liggen en er gebeurde dus niets.

Om de orde van grootte van de besparing in kaart te brengen, verzocht hij een stagiaire om een studie rond werkhandschoenen: een eenvoudig artikel dat door alle vestigingen gebruikt werd en waar iedereen zich een beeld bij kon vormen. Hij wilde weten hoeveel elke vestiging betaalde voor de handschoenen en hoeveel verschillende soorten ze inkochten.

De studie toonde aan dat het bedrijf maar liefst 424 verschillende soorten handschoenen inkocht! Elke fabriek had zijn eigen leverancier met eigen prijsafspraken. Dezelfde handschoen kostte 5 USD in de ene fabriek en 17 USD in de andere. Het bedrijf kocht veel handschoenen in en dit was nog maar het topje van de ijsberg inzake hun inkoopbeleid.

Jon liet de 424 verschillende handschoenen verzamelen waarop telkens de inkoopprijs werd aangegeven en de fabriek waar ze werden gebruikt. Vervolgens werden ze gesorteerd volgens de divisie binnen het bedrijf en het type handschoen.

Op een dag nam Jon ze allemaal mee naar de directiekamer, legde ze daar op tafel en nodigde vervolgens alle divisiehoofden uit om eens te komen kijken. Wat ze aantroffen was de doorgaans zo nette en imposante vergadertafel die helemaal vol lag met handschoenen. Ze aanschouwden het in stilte om vervolgens te vragen 'Kopen wij al die verschillende soorten handschoenen?' Ze hadden er niet van terug.

Al snel sprak iedereen over het experiment en werden de handschoenen onderdeel van een presentatie die de hele organisatie rondging. Het droeg bij tot de bewustwording van 'hoe groot het probleem was'. Dankzij de aanpak van Jon, kreeg hij een mandaat om e.e.a. te veranderen en zingt het experiment met de handschoenen nog steeds rond.

Tip: lees het blog [Veranderen van gedrag is niet moeilijk, maak het leuk.](#)

TALENT INZETTEN

Door: Sara van Broekhoven, Empower Talent & Team

Drie manieren om in de toekomst het verschil te maken als assistent

Inmiddels **weet je dat het wel eens nodig is om af en toe de boel op te schudden...** Ik geef in dit eBook een voorproefje van hoe je dit doet.

1. Wees authentiek!

'Wandelend langetermijngeheugen, fijn je te ontmoeten.'

Zorg ervoor dat als jij de ruimte verlaat, je in de bovenkamer van je opdrachtgevers aanwezig blijft. Hoe? Door drie actieve woorden te kiezen (die bij jou passen). Hiermee bouw je namelijk aan je perceptie.

Een voorbeeld: denk aan *correct*, *veelzijdig* en *secur*. Prima eigenschappen, maar het probleem is dat veel mensen dit ook zijn. Als je jezelf wilt onderscheiden, denk dan aan typeringens zoals *wervelwind* of *wandelend langetermijngeheugen*. Dát zijn voorbeelden van opvallende woorden die blijven hangen (voel je niet te bescheiden). Je mag ook kiezen voor *stilte in de storm* als wervelwind niet bij je past...

Laat de typeringens of woorden terugkomen in je communicatie (mails, beoordelingsgesprekken en documenten, in mondelinge gesprekken, etc.) zodat men direct weet wat je kunt, wie je bent en wat ze aan je hebben.

2. Werk slim!

'Kostendeclaratie als kernkwaliteit'

Heb je ooit iemand horen zeggen: 'Jij bent echt mijn nummer één als het gaat om kosten declareren'? Vrij onwaarschijnlijk. Dat je keihard werkt is vanzelfsprekend en vereist, maar waardering en extra betekenis krijg je door bijvoorbeeld de *social media master*, *premium projectcoördinator* of *IT-goeroe* op de werkplek te worden.

Uiteraard blijf jij kwaliteit leveren in de basis... maar daarnaast is het goed om jouw meerwaarde te laten zien.

3. Maak een plan!

'Warning! Als je geen plannen maakt voor jezelf wordt je ingezet in andermans plannen'

Verwar dit niet met de dagplanning voor je opdrachtgever. Een plan voor jezelf, want waar sta jij voor? Wanneer moeten mensen stoppen met zoeken en jou benaderen? Wat is jouw ambitie? **Zet jezelf centraal en creëer een win-winsituatie voor jezelf én jouw omgeving.**

Maak het verschil in jouw toekomst van werk

Ik verzorg de powerlezing 'Empowerment' tijdens de **Assistant Power Class**. **Je ontdekt jouw waarde voor de toekomst van werken.**

Je gaat naar huis met jouw actieplan:

- Hoe was, is en gaat (futuristische blik) jouw vak eruit zien?
- Jouw authenticiteit
- Hoe creëer jij waarde voor jouw toekomst van werken?
- Slim en klantgericht jouw authenticiteit inzetten
- Jezelf en jouw klant bevlogen en betrokken houden



Tip: lees het blog [Naar een mooiere secretaresse baan, zonder weg te gaan!](#)

SPARRINGPARTNER

Door: Dania van Damme. docent opleiding Business Assistant

Verbeter de organisatie met jouw support als senior secretaresse

Als senior draait jouw vak niet meer alleen om support voor mensen, maar steeds meer om business support. Door de talloze veranderingen die jouw vak beïnvloeden worden flexibiliteit en aanpassingsvermogen steeds belangrijker voor zowel organisaties als medewerkers.

De vier trends die de grootste impact hebben

1. **Afhankelijkheid van elkaar**

Je raakt steeds meer betrokken bij business activiteiten en projecten. Vaak werk je in teams met meerdere mensen om het werk gedaan te krijgen. Vaardigheden in samenwerken worden steeds belangrijker.

2. **Frequente organisatieveranderingen**

Binnen grote bedrijven heb je regelmatig te maken met organisatieveranderingen. Flexibiliteit en aanpassingsvermogen zijn onmisbaar in deze veranderende structuren en/of culturen.

3. **Toename kennisintensiteit**

Je hebt vaker te maken met analyse, beoordeling en invloed in jouw werk. Je moet kennis hebben van de processen om in staat te zijn jouw werk goed te doen en voorbereid zijn op onzekerheden.

4. **Meer keuzes in technologie**

Elke organisatie heeft een eigen scala aan technologie die ze gebruikt om data te verzamelen en/of beheren. Technisch inzicht en (IT) kennis van verschillende systemen en tools is onvermijdelijk.

Je ziet het al: er verandert een hoop in een rap tempo. Verander jij mee?

Welke nieuwe vaardigheden heb jij nodig?

Het is grappig dat nog 'maar' ruim 10 jaar geleden de Van Dale definitie van secretaresse als volgt was: *“Iemand die belast is met de administratie, het archief, de correspondentie van een persoon of instantie”*. Jouw functie is niet langer alleen uitvoerend. Ook management vaardigheden worden steeds belangrijker:

- Kennismanagement, zowel intern als extern
- Strategisch denken
- Persoonlijk leiderschap
- Besluitvorming
- Invloed

Het belangrijkste dat jij moet kunnen is...

Vooruit kijken! Met vooruit kijken houd je de kwaliteit hoog en kun je de kwaliteit beter managen. Daarmee kun je:

- besparen op tijd;
- besparen op geld;
- middelen en mensen efficiënter inzetten.

Dit betekent: van secretaresse naar business assistant. En hiermee is de cirkel rond: samen met het management zorg je voor het effectiever sturen, bewegen en communiceren binnen (en buiten) de organisatie. Je ziet kansen:

- doordat je kennis van zaken hebt, word je een sterke gesprekspartner;
- je kent de organisatie; waar gaan we naartoe? (extern) en de bedrijfsprocessen (intern);
- je vergroot jouw invloed.

Jij, als Business Assistant, richt jouw werk in naar de behoeften van de organisatie. Dit gebeurt door het aanscherpen en vernieuwen van onmisbare competenties, zoals besproken in dit eBook.

CREATIVITEIT

Hoe word ik een creatieve secretaresse?

Creativiteit is een noodzakelijke competentie voor de secretaresse. Wanneer je creatief bent, bedenk je originele ideeën, oplossingen en methoden voor je werksituatie. **Concreet: je komt met oplossingen die relevant zijn voor je bedrijf of eigen functie (al is het 'maar' af en toe).**

Wat heb je nodig om creatief te zijn?

Enkele onmisbare onderdelen:

- **Inzet:** soms moet je hard werken aan een idee of oplossing. Het uiteindelijke resultaat volgt na vele verbeteringen op de eerste versie.
- **Inspiratie:** door een intensieve brainstorm komen er vaak veel meer nieuwe ideeën in je op. Je laat je dan niet beperken door huidige (bedrijfs)structuren en werkwijzen en je bekijkt het vraagstuk vanuit verschillende invalshoeken.
- **Kennis en ervaring:** hiermee achterhaal je gemakkelijker de factoren die van belang zijn, waarna je alles zorgvuldig kunt analyseren.

Ook deze competenties komen hierbij kijken:

- **Inlevingsvermogen:** je kunt je verplaatsen in andermans problemen of situaties. Dit helpt je bij het ontwikkelen van oplossingen.
- **Analytisch vermogen:** het analyseren van problemen gaat je goed af. Je legt gemakkelijk verbanden en durft daarbij sprongen te maken naar een vakgebied of afdeling die buiten je eigen werkveld ligt.
- **Doorzettingsvermogen:** je blijft je in een onderwerp vast. Je houdt net zo lang vol tot je een oplossing hebt gevonden.

- **Initiatiefrijk:** je komt met veel nieuwe initiatieven aanzetten die origineel en relevant zijn.
- **Durf:** je bent niet bang om ruimte voor jezelf te creëren en je zelfstandig en onafhankelijk op te stellen.

Omstandigheden waarin jouw creativiteit kan bloeien

Je kunt er veel aan doen om je creativiteit te bevorderen. Schep een gunstig klimaat:

- Vermijd uitputting, complexe of stressvolle situaties: slaap eerst een nachtje over veel dingen, zodat je weer tot creativiteit kunt komen.
- Neem voldoende pauzes tijdens je werk. Maak een wandelingetje of bespreek de zaak met een collega. Tijdens dit soort rustmomenten ontspan je weer en schiet de oplossing je vaak ineens te binnen.
- Bespreek beperkingen op de werkvloer met je baas. Je creativiteit wordt geremd door zaken als tijdsdruk, teveel afwisselende taken, onduidelijke richtlijnen of doelstellingen, concurrentie, enzovoorts.

Wanneer sla je door?

Blijf gedisciplineerd werken. Een regelmatige brainstorm is nuttig. **Aan de andere kant moet er vaak ook gewoon gewerkt worden en is er geen tijd voor creatieve uitpattingen.** Dat weet jij als geen ander.

Let er ook op dat jouw oplossingen en suggesties echt relevant zijn. Als je voortdurend met ideeën komt die als een tang op een varken slaan, is dat vermoeiend of werkt het op de lachspieren.

Zorg ervoor dat je omgevingsbewust bent. Houd rekening met collega's en bestaande werkwijzen; niet alleen jouw inzichten doen ertoe. Blijf samenwerken in plaats van te willen scoren. Creatief zijn op de werkvloer houdt juist in dat je goed kunt omspringen met het oerwoud van richtlijnen en omstandigheden. **Als je in dat stramien nieuwe oplossingen kunt bedenken, ben je werkelijk creatief.**

Bron: *Carrièretijger.nl*



KOM JIJ OOK?

Diverse belangrijke competenties komen aan bod tijdens de Assistant Power Class 2017, zodat jij weet waaraan je kunt gaan sleutelen. Zorg dat je bij blijft!

[Bekijk het programma van de Assistant Power Class](#)

made with

Beacon