



„All inclusive and just in time“ – Erwartungen, Herausforderungen an Sekretariate in Hochschulen
Sekretariate der Zukunft, Universität Trier 8.10.2013

Prof. Dr. Ulla Peters, Universität Luxemburg

Programm

- Erwartungen und Herausforderungen
- Erfahrungen – Appreciative Inquiry
(wertschätzende Befragung)
- Reflexion und Perspektiven



Universitäten als “lernende Organisationen”?

- Erbringung von Dienstleistungen und Produkten
- Gestaltung von nützlichen Beziehungen (Arbeitsteilung, Hierarchien, Verantwortlichkeiten (Stellenprofile und Feedback)
- Konstruktive Bearbeitung von Konflikten
- Transparenz und Krisenmanagement
- Verarbeitung von Irritationen



„Die Realisierung von Lernprozessen in Organisationen auf individueller, kollektiver und organisationaler Ebene wirft [...] immer auch die allgemeine Frage nach den **unterstützenden Rahmenbedingungen** auf.“

(Feld & Meisel, 2010, S.135)

Erwartungen an Sekretariate

- abhängig von der Aufgabe in der Organisation
 - Lehre (Studierende, Studiengangsleitung, Lehrende, Lernplattform, Datenbanken Contentmanagementsysteme wie ACME, SAP)
 - Forschung (allgemein, spezifisch)
 - allgem.: Personal, Sitzungen, Reisen, Budget, Management Tagungen etc., WebPräsenz
 - spezif.: Forschungsschwerpunkte, Publikationen, Berichte, Publizität, Betreuung von Kooperationen

Bilder und Unterscheidungen

- gute Seele und Managerin
- loyal – verbindlich - ergeben (Nähe, Distanz, Bezogenheit und Professionalität)
- wissend und schweigend (Diskretion, Umsicht, Menschenkenntnis, Selbstvergewisserung)
- alle gleich behandeln – Statusunterschiede beachten
- alles im Blick haben und Prioritäten setzen
- sprachliche Kompetenzen und Zeitmanagement
- schnelle Adaption an neue Herausforderungen – Umgang mit Überforderung und Zonen der Unsicherheit, der Verletzbarkeit

Orte der Reflexion und des Austauschs