

# Loyalität ist alles

Von Isa Hoffinger



Ein guter Service gehört zu den Aufgaben

28. April 2008 Der Anruf ihres Chefs kam nicht überraschend. Schon seit Wochen hatte Karin Neumann mit ihm über die Restrukturierung in ihrem Unternehmen gesprochen. Sie wusste, dass es Entlassungen geben würde, hatte Sitzungen mit dem Betriebsrat protokolliert und ängstliche Fragen ihrer Kollegen mit einem verständnisvollen Lächeln abgewiesen. Karin Neumann erledigte alles zuverlässig, bis zu dem Tag, an dem ihr Chef sie telefonisch um ein Vier-Augen-Gespräch bat. "Er meinte, ich solle ihn über die Krankenstände der Kollegen informieren und ihm sagen, wer effizient arbeite und wer nicht", erzählt sie. Karin Neumann, die ihren richtigen Namen nicht in der Zeitung lesen möchte, kündigte. "Die psychische Belastung war mir in meinem Job zu hoch", sagt sie.

Sekretärinnen sitzen an den Schaltstellen der Macht. Sie erfahren Details aus dem Privatleben ihrer Chefs, lesen alle E-Mails und haben Einblick in vertrauliche Akten. Kein Mitarbeiter weiß mehr als sie. Das war schon immer so. Mit den veränderten Arbeitsbedingungen haben sich allerdings auch die Aufgaben im Sekretariat gewandelt. Viele Angestellte fühlen sich ihrem Betrieb nicht mehr so verbunden, wie das noch vor einigen Jahrzehnten der Fall war. Dass eine Sekretärin gebeten wird, ihre Kollegen zu kontrollieren, ist heute keine Seltenheit mehr.

## Der Männeranteil liegt bei einem Prozent



Anna Welther: Vertrauen kann man nicht einfordern

Etwa fünf Millionen Sekretärinnen und Assistentinnen arbeiten in Deutschland. Der Männeranteil liegt bei einem Prozent. Seit Jahren ist die Nachfrage nach qualifizierten

Kräften größer als das Angebot. Die Anforderungen sind mit der Internationalisierung der Märkte und der Digitalisierung der Kommunikation gestiegen. Gefragt ist nicht mehr die gute Fee, die Kaffee kocht und ihren Chef an seinen Hochzeitstag erinnert, sondern eine Büromanagerin mit starken Nerven, diplomatischem Geschick und Durchsetzungskraft.

Das Ausbildungsangebot für Sekretärinnen ist unüberschaubar. Entsprechend verwirrend sind die Berufsbezeichnungen, die auf dem Stellenmarkt kursieren. Die Qualifikationen, die ein "Frontrunner" oder "Chief Executive Assistant" mitbringen muss, reichen von "Knowhow im Budget-Controlling" über "rhetorische Sensibilität" bis zur "außerordentlichen Belastbarkeit, kombiniert mit Taktgefühl". Hinter den letzten beiden Formulierungen verbergen sich die Schlüsselqualifikationen. Eine Sekretärin muss nicht nur in der Lage sein, aufdringliche Anrufer charmant abzuwimmeln und für gute Stimmung im Büro zu sorgen. Sie muss vor allem schweigen können.

Zum Thema

- [Gebraucht, aber nicht respektiert](#)
- [Erlebnis im Lift](#)
- [Kolumne: Wie war dein Tag, Schatz? \(9\)](#)

"Loyalität hat in unserem Beruf absolute Priorität", sagt Tanja Bögner, Vorstandsassistentin im Versicherungsverein des Bankengewerbes. Die 37 Jahre alte Sekretärin spricht Englisch, Spanisch, Französisch und Italienisch, arbeitete schon für den Verkaufsleiter des Pharmakonzerns Schering sowie für den Vizepräsidenten der internationalen Rechtsabteilung im Bombardier-Konzern. An der Academy for Management Assistants (AMA) in Lippstadt wurde sie in klassischen Sekretariats-Disziplinen wie Korrespondenz und Stenographie ausgebildet und belegte Kurse in Betriebswirtschaft. In einem Wettbewerb der Firma Leitz wurde Tanja Bögner 2006 zu Deutschlands bester Sekretärin gekürt. Sie musste wissen, wie man einen Bürgermeister im Geschäftsbrief anredet, Begriffe wie "Lieferverzögerung" ins Englische übersetzen und wurde gefragt, von welchem Land Santo Domingo die Hauptstadt ist. Tanja Bögner liebt ihren Job. "Mir gefällt, dass unsere Arbeit so vielseitig ist", schwärmt sie. Neurotische Chefs hat sie noch nicht erlebt, aber Konflikte mit Kollegen kennt sie nur zu gut. "Viele Mitarbeiter unterschätzen, dass die Assistentin heute auch Aufgaben delegiert. Sie setzt Deadlines und gibt fehlerhaft erledigte Aufträge wieder an die Mitarbeiter zurück." Einige Kollegen hätten damit zwar Probleme, aber man müsse eben feinfühlig vorgehen und "den richtigen Ton treffen".

### **Hoher Preis für die neue Macht**

Der Preis für die neue Macht, die Sekretärinnen haben, ist hoch. Von Kollegen wird die rechte Hand des Vorgesetzten oft eher gefürchtet als geschätzt. Außerdem dient die Sekretärin nicht selten als Blitzableiter. Bekommt ihr Vorgesetzter Druck von oben, spürt sie das als Erste. Und wenn der Chef geht, muss oft auch seine Assistentin ihren Stuhl räumen. Eine Sekretärin sei ein "lebender Palm Pilot, Coach und Punchingball, Hausdame und Animateur, Therapeutin und Statussymbol", schreibt Katharina Münk in ihrem Buch "Und morgen bringe ich ihn um!". Auch wenn diese Memoiren einer modernen Miss Money Penny viele Klischees enthalten, steckt im Titel des Buches mehr als ein Funke Wahrheit.

Beim diesjährigen Deutschen Assistentinnen- und Sekretärinentag in München waren sämtliche Kurse zum Thema "Konfliktmanagement" ausgebucht. Michael Rossie, der die Seminare leitet, hört immer wieder dieselben Probleme. "Häufig geben Chefs nicht zu, dass

sie eine falsche Entscheidung getroffen haben", sagt er. "Sie verlangen, dass ihre Sekretärin schnell eine bestimmte Aufgabe erledigt, aber am nächsten Tag fallen die Ergebnisse plötzlich unter den Tisch. Viele Chefs möchten auch vor ihren eigenen Vorgesetzten keine Fehler eingestehen und wälzen das einfach auf die angebliche Inkompetenz der Sekretärin ab." In solchen Momenten, meint Michael Rossie, könne man als Betroffene durchaus Mordgedanken hegen.



Johana Jüdes sind solche Gedanken fremd. Die 45-jährige gebürtige Tschechin leitet das Büro von Claudia Roth, der Bundesvorsitzenden von Bündnis 90/Die Grünen. Nach ihrem Abitur studierte sie Kunstgeschichte und Philosophie in Bochum, machte ihren Schneider- und Gewandmeister an der Fachhochschule für Gestaltung in Hamburg und war am Berliner Ensemble für Kostüme verantwortlich. Johana Jüdes wollte eigentlich nie Sekretärin werden. "Mich hat die Person Claudia Roth fasziniert. Ich wusste einfach, dass wir gut miteinander auskommen würden." Ihre Chefin drücke ihr auch schon mal den Wohnungsschlüssel in die Hand, und wer mit Johana Jüdes spricht, versteht sofort, warum. Herzlicher und professioneller nimmt wohl kaum eine Vorzimmerdame Anrufe entgegen.

### Sekretärin oder Assistentin?

Auch Anna Welther, Sekretärin der Weleda AG, hat erkannt, was jungen Kolleginnen niemand erzählt und was Chefs oft vergessen: "Loyalität ist keine Einbahnstraße. Vertrauen bekommt man geschenkt, man kann es nicht einfordern." Anna Welther ist 50 Jahre alt und seit zwanzig Jahren Sekretärin. Bei Weleda besitzt sie Einfluss, weil sie gerade nicht auf einer Machtstellung besteht und das Unternehmen eine offene Kommunikation pflegt. Ihr kleines Büro voller privater Fotos dient gestressten Mitarbeitern oft als Anlaufstelle. Kollegen auszuspionieren käme für Anna Welther nicht in Frage, und von Sekretärinnen, die das Kaffeekochen ablehnen und lieber Assistentin genannt werden wollen, hält sie nicht viel. "Ein guter Service gehört zu unseren Aufgaben." Ihr Chef Andreas Sommer weiß das offenbar zu schätzen. Zu ihrem letzten Geburtstag hat er ihr ein Buch geschenkt. Es war das besagte Buch "Und morgen bringe ich ihn um!" von Katharina Münk. "Über den Titel", sagt Anna Welther, "haben wir beide noch tagelang gelacht."

Text: F.A.Z.

Bildmaterial: F.A.Z., fotolia.com, Weleda