

Ewa Głomska



Profesjonalna Asystentka

PRAKTYCZNY PORADNIK

Ewa Głomska

Profesjonalna Asystentka

EscapeMagazine.pl

Profesjonalna Asystentka

Ewa Głomska

Wydanie pierwsze, Toruń 2011

ISBN: 978-83-61744-43-6

Wszelkie prawa zastrzeżone!

Autor oraz wydawnictwo dołożyli wszelkich starań, by informacje zawarte w tej publikacji były kompletne, rzetelne i prawdziwe. Autor oraz wydawnictwo Escape Magazine nie ponoszą żadnej odpowiedzialności za ewentualne szkody wynikające z wykorzystania informacji zawartych w publikacji lub użytkowania tej publikacji.

Wszystkie znaki występujące w publikacji są zastrzeżonymi znakami firmowymi bądź towarowymi ich właścicieli.

Rozpowszechnianie całości lub fragmentu (innego niż udostępniony przez wydawnictwo) w jakiegokolwiek postaci, bez pisemnej zgody wydawnictwa, jest zabronione.

Zostań Partnerem wydawnictwa i zarabiaj na legalnym rozpowszechnianiu wydawanych przez nas publikacji:

<http://EscapeMagazine.pl/pp>

Wydawnictwo EscapeMagazine.pl

<http://www.EscapeMagazine.pl>

bezpłatny fragment

O autorze

Ewa Głomska, ur. 1979 r. w Warszawie. Absolwentka Lingwistyki stosowanej na Uniwersytecie Kazimierza Wielkiego w Bydgoszczy oraz studiów podyplomowych "Komunikacja społeczna i Public Relations" w Wyższej Szkole Bankowej w Toruniu.

Od 2003 r. do dziś asystentka w Alcatel-Lucent Polska. Od 2009 roku wspiera dział komunikacji w swojej firmie m. in. redagując korporacyjny newsletter.

Mama sześciolatka, miłośniczka Włoch, ogrodu, malowania i rysowania.

Spis treści

O autorze	4
Spis treści	5
Wstęp	6
I. Współczesna asystentka	7
II. Cechy asystentki	11
III. Narzędzia pracy asystentki	17
IV. Bezpieczeństwo i poufność danych.....	27
V. Obowiązki asystentki	29
VI. Przeciążenie obowiązkami.....	48
VII. Nudzi mi się.....	50
VIII. Nieobecność i zastępstwo	52
IX. Strój.....	53
X. Przełożony.....	57
XI. Ścieżka kariery asystentki.....	59
XII. Asystentka wirtualna.....	62
XIII. Grzechy asystentek	64
XIV. Choroby zawodowe.....	66
XV. Konflikt w pracy.....	70
Dodatek 1. Asystentka obcokrajowca.....	72

Wstęp

Podręcznik skierowany jest głównie do kobiet, ponieważ:

- jestem kobietą,
- zawód asystentki jest w Polsce sfeminizowany.

Dlatego będę zwracać się do Czytelniczki w formie żeńskiej i udzielać rad nie tylko uniwersalnych w tym zawodzie, ale również zdecydowanie kobiecych.

Wiele moich porad i uwag opiera się na własnych obserwacjach i doświadczeniach, zdobytych w pracy w środowisku korporacyjnym. Są to wskazówki konkretne i praktyczne. Z pewnością podniosą Twoją wydajność i gwarantują dobry wizerunek w pracy. Asystentka na wysokim poziomie to skarb dla przełożonego. Jesteś przecież jego wizytówką!

Bardzo cenię konkretność i zwięzłość, czego dowodem jest objętość tego podręcznika. Zawiera on esencję tego, co asystentka powinna wiedzieć zanim rozpocznie przygodę z biurem czy sekretariatem.

Ewa Głomska

I. Współczesna asystentka

*Rozmawia dwóch dyrektorów:
- Jaki jest twój ideał asystentki?
- 20-letnia dziewczyna z 30-letnim doświadczeniem...*

Asystentka to osoba, która wspomaga przełożonego i odciąża go. Prawa ręka. Zapewnia wsparcie administracyjne, nierzadko nie tylko szefa, ale również pracowników działu, pełni funkcję reprezentacyjną, informacyjną, często jest pierwszym punktem kontaktu z gośćmi i klientami. Przypomina, czuwa, organizuje.

Asystentki, poza pracami biurowymi, z reguły ściśle współpracują z zespołem zarządzającym, biorąc udział w spotkaniach operacyjnych, dostarczając opracowania i raporty czy prowadząc kalendarz.

Lista obowiązków asystentki jest bardzo długa i... właściwie niedokończona. Więcej na ten temat przeczytasz w rozdziale poświęconym obowiązkom asystentki.

Zazwyczaj pozycja zawodowa i zakres odpowiedzialności kierownika lub dyrektora podnosi rangę asystentki. Im wyżej w hierarchii firmy znajduje się przyłożony, tym większe oczekiwania i... większy szacunek dla jego asystentki.

Nie ma jednoznacznych i uniwersalnych wytycznych, jak powinna wyglądać i zachowywać się asystentka. Wszystko zależy od rodzaju firmy, od przełożonego – jego charakteru i kręgu kulturowego, z którego pochodzi, od zwyczajów przyjętych w firmie, ale również od predyspozycji asystentki.

Niestety, stereotypowa asystentka to długonoga, nieskomplikowana piękność w rozmiarze 60/90/60. Uśmiechnięta, *dyspozycyjna* i *domyślna*.

Stereotyp ten wciąż funkcjonuje, ale mam wrażenie, że tylko poza środowiskami, które mają na co dzień do czynienia z niezbędnym wsparciem asystencko-administracyjnym. Kadra zarządzająca w firmach o wysokim poziomie kultury korporacyjnej i osobistej ma świadomość, kim jest prawdziwa, profesjonalna asystentka.

Poniżej zebrałam wymagania powtarzające się w poważnych ofertach pracy dla asystentek:

- wykształcenie wyższe,
- świetna znajomość języka obcego,
- doskonała znajomość pakietu MS Office,
- inicjatywa i zaangażowanie,
- umiejętność pracy pod presją czasu,
- wysoka kultura osobista,
- doskonałe umiejętności planowania i organizacji pracy,
- przedsiębiorczość, samodzielność i odpowiedzialność,
- asertywność, dynamizm i entuzjazm w działaniu,
- dyspozycyjność i zaangażowanie w wykonywane obowiązki.

Jest to lista życzeń wobec osoby, która ma być wsparciem i uczestniczyć w procesie zarządzania. Wymagania na stanowisko asystentki można potraktować również jako szkic asystentki idealnej.

Asystentka jest wizytówką nie tylko firmy, ale również swojego szefa. Dyrektorzy i prezesi chcą wsparcia od osób wykształconych, bystrych, odpowiedzialnych, którym można zaufać i... być z nich dumnym.

Jeśli szukasz pracy jako profesjonalna asystentka z prawdziwego zdarzenia i znajdujesz ogłoszenie, w którym poszukiwana jest kandydatka bardzo młoda, a główne wymagania to dyspozycyjność i dyskretność – potraktuj je jako nieporozumienie.

Funkcjonuje kilka typów asystentek:

- asystentka administracyjna – odpowiada za organizację pracy biurowej i administracyjnej, często wspiera nie tylko

bezpośredniego przełożonego, ale również dział, którym ten zarządza,

- asystentka zarządu/prezesa/dyrektora/kierownika – jej obowiązki skoncentrowane są wokół jednej osoby (lub kilku osób będących w zarządzie lub innej komórce kierowniczej) ,
- asystentka medyczna – prowadzi dokumentację medyczną, wykonuje *research* dla lekarzy, z którymi współpracuje, jest pierwszym punktem kontaktu z pacjentem, planuje czas pracy przychodni/lekarzy,
- asystentka prawna – organizuje pracę kancelarii, pomaga w przygotowaniu dokumentów specjalistycznych,
- osobista asystentka, *personal assistant* (PA) – dedykowana jest jednej osobie, poza administracją bywa zaangażowana również w pogodzenie spraw służbowych przełożonego z prywatnymi,
- *executive assistant* (EA) – to asystentka osób znajdujących się najwyżej w hierarchii firmy; oprócz zadań typowo asystenckich, bierze udział w procesie zarządzania, podejmowaniu decyzji, zastępuje przełożonego w niektórych obowiązkach, kiedy ten jest nieobecny.

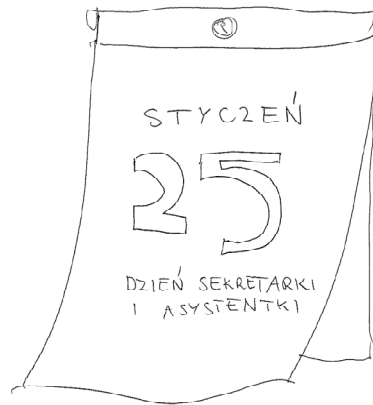
Pięćdziesiąte trzecie wydanie Małego Rocznika Statystycznego, wydanego przez Główny Urząd Statystyczny w rozdziale piątym, poświęconym rynkowi pracy w Polsce wskazuje, że w roku 2009 *Administrowaniem i działalnością wspierającą* zajmowało się 367 000 osób (do tej grupy zawodowej nie zalicza się administracji publicznej). Nie udało mi się dotrzeć do informacji, jaki procent stanowią asystentki biurowe. Myślę, że można przyjąć, iż jest to kilkadziesiąt tysięcy osób.

Amerykańskie Ministerstwo pracy na stronie internetowej *Bureau of Labor Statistics* podaje, że w Stanach Zjednoczonych w 2008 roku było zatrudnionych 4,3 miliona asystentek, z czego 3,6 miliona to sekretarki, asystentki administracyjne, biurowe i EA¹.

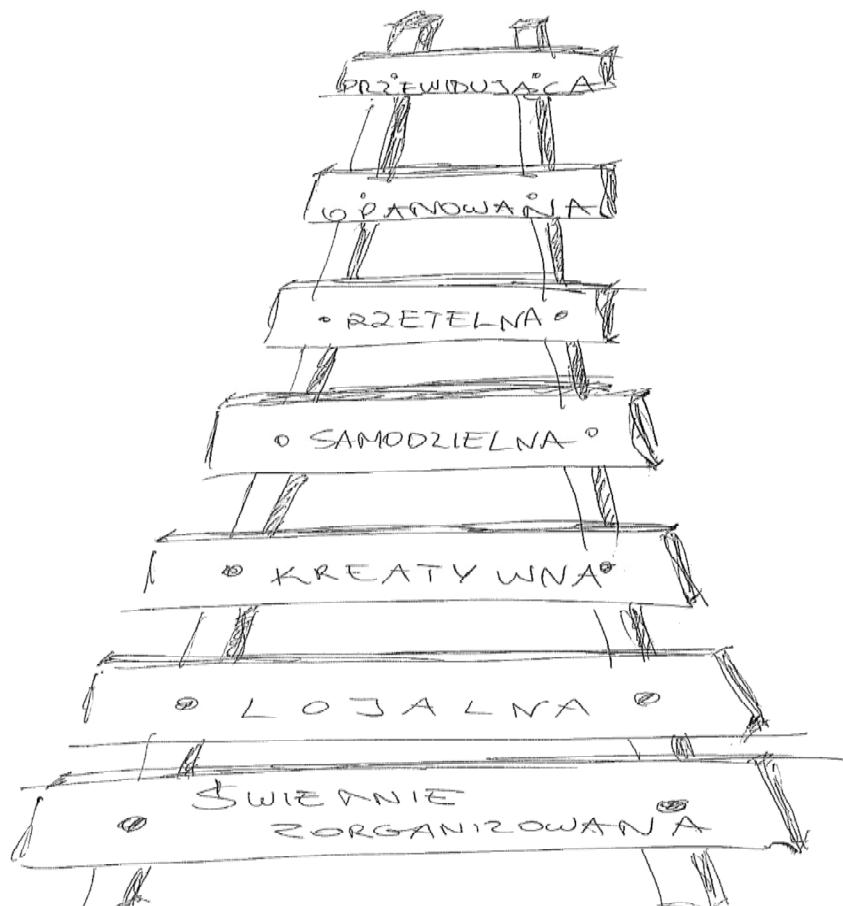
¹ <http://www.bls.gov>

Istnieją organizacje zrzeszające asystentki. W Europie jest to założona w 1974 roku European Management Assistants (EUMA), reprezentowana w 25 krajach, od 1994 roku również w Polsce.

Międzynarodowy Dzień Sekretarki i Asystentki przypada 25 kwietnia, w Polsce obchodzimy go 25 stycznia.



II. Cechy asystentki



Obsługi programów biurowych czy języka można się nauczyć. Trudniej natomiast jest z umiejętnościami interpersonalnymi i osobistymi, szczególnie istotnymi w tym zawodzie. Trudno jest nadać hierarchię ważności cechom, które umieściłam na szczeblach drabiny na powyższym rysunku. Na pewno wielu z nich można się nauczyć lub wypracować, ale do pracy asystentki na pewno trzeba mieć predyspozycje i widzieć się w tej roli. Tylko wówczas będzie się dobrą asystentką.

Asystentki są często niedoceniane. A przecież mają niejednokrotnie dużo bardziej różnorodne obowiązki niż inni pracownicy. To dzięki nim pracodawcy unikają chaosu. To dzięki nim pra-

ownicy i przełożeni są odciążeni od zajęć administracyjnych. To one dają poczucie porządku, spokoju i *ręki na pulsie*.

Świetnie zorganizowana

Asystentka ma zazwyczaj bardzo zróżnicowany zakres obowiązków – od drobnych po takie, od których dużo zależy, jednorazowe i powtarzające się regularnie. Są sprawy, do których należy wrócić po pewnym czasie i sprawy paląco pilne. Są terminy, których nie można przekroczyć.

Asystentka powinna czuć się dobrze jako organizator, osoba spinająca i synchronizująca różne zagadnienia i traktować swoją pracę jak wyzwanie, a nie przykry obowiązek.

Jak nic nie przeoczyć?

Jest wiele sposobów, które pomogą uporać się z nawałem obowiązków. Wszystkie oparte są na dobrym planowaniu:

- plan sporządzaj rano, po przyjsciu do biura, przejrzeniu poczty i odsłuchaniu wiadomości, pozostawionych na automatycznej sekretarce,
- dobrym pomysłem jest również przygotowanie planu tuż przed końcem dnia, jeśli wiesz, co konkretnie musisz zrobić jutro,
- przydzielaj zadaniom priorytety,
- odciążaj swoją pamięć; kilka rozwiązań, dzięki którym będziesz miała wrażenie porządku i kontroli nad planem dnia:
 - samoprzylepne karteczki w różnych kolorach (kolorami można również oznaczyć priorytet zadań),
 - tradycyjna lista zadań i wykreślanie tych wykonanych,
 - seria przypomnień w kalendarzu w programie pocztowym,
 - oprogramowanie w postaci wirtualnych karteczek samoprzylepnych z alarmem na ekranie monitora,
- trzymaj się wyznaczonego porządku dnia (chyba że okoliczności wymagają zmiany planu),

- nie zajmuj się kilkoma sprawami naraz, bo może się to skończyć błędami,
 - zakończenie jednego zadania zanim zaczniesz kolejne da Ci poczucie ładu i porządku.

Opanowana

Niedopuszczalne są wybuchy złości, irytacji czy hysterii. Asystentka nie powinna również okazywać antypatii. Wiadomo, że jednych lubimy bardziej, innych mniej. W biurze nie ma miejsca na demonstrowanie tego typu odczuć.

Asystentka powinna wносить do biura spokój i poczucie, że szef i ona ze wszystkim sobie poradzą.

Zdarzają się sytuacje podbramkowe, związane z krótkim terminem realizacji zadania czy Twoim błędem, mającym negatywny wpływ na inne sprawy. To nieuniknione. Nie należy jednak tracić zimnej krwi. Wiem, że nie jest to łatwe, ale spróbuj zdystansować się do sprawy.

Zawsze koncentruj się na danej sytuacji i nie pozwól, żeby rozpraszały Cię drobiazgi, które mogą poczekać.

Nie działaj pochopnie i nie reaguj pod wpływem emocji. Nawet w sytuacjach, kiedy czujesz się potraktowane bardzo nie w porządku, niesprawiedliwie, kiedy ewidentnie to nie Ty ponosisz winę za zaistniałe problemy, powstrzymaj się od emocjonalnego komentarza czy działania. Nie warto. Kiedy emocje opadną, pozostanie wrażenie braku profesjonalizmu. Zawsze zdążysz odnieść się do sprawy, jak ochłoniesz (zbierz argumentację, prześlmyśl za i przeciw).

Jeżeli zrobiłaś błąd, zapomniałaś o czymś ważnym – przyznaj się, przeproś i obiecaj poprawę.

Samodzielna

Jest to cecha bardzo ceniona u asystentki, chociaż wymagająca dobrego poznania przełożonego, jego sposobu myślenia i działania, zbudowania zaufania między Tobą i przełożonym, pozna-

nia środowiska pracy. Musisz wiedzieć, na co możesz sobie pozwolić, jak dalece idąca kreatywność i samodzielność będą docenione. Trzeba dużego wyczucia, by nie posunąć się za daleko. Szef jest wciąż szefem.

Samodzielna asystentka wie, jakie obowiązki do niej należą. Staraj się nie angażować szefa w każdy detal. Staraj się sama rozwiązywać wątpliwości małej wagi.

Twórcza i wychodząca z inicjatywą

Kreatywna asystentka wykazuje inicjatywę – pomysł na usprawnienie pracy sobie lub szefowi, propozycję zmiany bądź sposobu wykonania powierzonego zadania w sposób innowacyjny, niekonwencjonalny, sprawny.

Nie zgłaszaj problemu szefowi od razu, jak coś się nie udaje! Przemyśl sytuację tak, żeby podsunąć gotowe rozwiązanie albo kilka opcji do wyboru. Należy jednak rozróżnić sytuacje, o których nie warto wspominać od takich, o których trzeba niezwłocznie poinformować przełożonego.

Lojalna

Idealnie byłoby mieć poczucie, że działa się z szefem po tej samej stronie. Życzę Ci tego, bo wówczas nietrudno o lojalność wobec niego.

Podstawa lojalności to nie wypowiadanie się o szefie nieprzychylnie, przede wszystkim w środowisku pracy. Nie wiesz, z kim rozmawiasz, kto się temu przysłuchuje, jak to odbierze i komu powtórzy.

Oczywiście nie musisz zgadzać się ze wszystkim, co postanowi szef, ani z jego sposobem zarządzania czy rozwiązywania problemów. Nie komentuj tego jednak i nie okazuj dezaprobaty. Milcz, kiedy w szerszym gronie rozwinie się rozmowa na ten temat.

Rzetelna i profesjonalna

Działaj tak, żeby nie trzeba było po Tobie sprawdzać, a tym bardziej poprawiać Cię! A więc:

- upewnij się i sprawdź zawsze dwa razy,
- dowiedz się i doprecyzuj, jeśli nie jesteś czegoś pewna,
- obiecaj, że sprawdzisz i poinformujesz rozmówcę, jeśli na jakiś temat zabrakło Ci wiedzy – sprawdź i oddzwoń,
- jeżeli jesteś pytana lub proszona o coś, co nie należy do Twoich obowiązków – skieruj pytającego do właściwej osoby.

Komunikatywna

Działania asystentek opierają się w dużej mierze na komunikowaniu się z ludźmi – zaczynając od szefa, poprzez członków zarządu, kadrę kierowniczą, na pracownikach firmy/działu kończąc.

W komunikacji telefonicznej, elektronicznej i bezpośredniej należy być rzeczowym i precyzyjnym.

- cenić czas innych w rozmowie telefonicznej – szybko przechodzić do sedna sprawy,
- pisać rzeczowe maile – krótko, logicznie i do sedna,
- nie sil się na wyszukany język zarówno w komunikacji elektronicznej jak i telefonicznej czy bezpośredniej – prostota jest w cenie,
- pamiętaj, że ludzie nie czytają w Twoich myślach.

Komunikatywność jest bardzo ważna również przy budowaniu własnej sieci kontaktów. Asystentki mają bardzo różne zadania do wykonania, niejednokrotnie wymagające wsparcia bądź informacji od innych osób. Dlatego ważne jest, by tę sieć kontaktów konsekwentnie budować – być pomocnym dla proszących o pomoc, utrzymywać poprawne relacje z ludźmi. Nigdy nie wiadomo, z kim będziesz musiała współpracować w przyszłości.

Do pracy w charakterze asystentki trzeba niewątpliwie mieć predyspozycje i zamiłowanie. Wymienione i opisane cechy są

bardzo ważne – charakteryzują, według mnie, dobrą asystentkę. Jednak pamiętaj, że po pierwsze, nie ma ideałów – każdy ma mocne i słabe strony, a nad słabymi można popracować! Po drugie, nie bądź dla siebie zbyt samokrytyczna.

Pierwszy krok do sukcesu to zidentyfikowanie swoich słabych stron. Łatwiejsze do wyrównania są braki techniczne, np. obsługa programów komputerowych – można wybrać się na szkolenie, które pomoże zdobyć wiedzę. Trudniej natomiast zmienić coś, z czym się urodziliśmy, ale można! Dla kogoś, kto jest humanistą, piętą achillesową będą prawdopodobnie zadania analityczne, logiczne – tak, jak dla mnie. Nie pozostaje wówczas nic innego, jak kilkakrotne sprawdzenie ostatecznej wersji zadania, koncentracja i spotęgowana uwaga.

Pełna wersja



<http://www.escapemagazine.pl/369713-profesjonalna-asystentka>