

10-Daagse Secretaressse Detox



Doe iedere dag iets nèt wat
anders op je werk: krijg meer
rust en bereid je beter voor
op jouw veranderende rol!

De Secretaresse Detox

Jouw rol verandert. Of je functietitel nu 'assistant' of 'pa' wordt (of 'secretaresse' blijft), het is 100% zeker dat jouw toekomstige taken er anders uitzien. De één juicht dit toe, de ander kijkt er tegenop. Prima! We zijn tenslotte ook maar mensen. Hardwerkend, dienstbaar en een tikje perfectionistisch...

Deze eigenschappen maken je echter ook kwetsbaar. Altijd klaarstaan voor alle klussen – vaak in minder tijd of met minder collega's – geeft meer onrust. Je voelt je opgejaagd en je hersenen krijgen geen rust om goed te focussen.

Wat zou het goed zijn als je meer rust krijgt om efficiënter te werken!**We verklappen je: deze rust creëer je grotendeels zelf.** En... dat is vaak gemakkelijker dan je denkt. Een kwestie van durven en doen, in kleine stappen. [Bekijk deze video over durven te veranderen](#) (of scan de QR code).

Deze 10-daagse secretaresse detox bevat geen grote stappen die je ver buiten je comfort zone dwingen. Nee, het geeft je een verhelderend inzicht in hoe je vandaag iets nèt wat anders kunt doen op het werk. Of morgen, jij hebt de regie.

Wie weet, heb je over 10 dagen een stap gezet naar slim werken én heb je een tikje meer rust om je goed aan te passen aan jouw veranderende rol. Succes!

Het Secretary Management Institute team



1. Lichaamsbeweging houdt je brein jong: 5 tips

Uit wetenschappelijk onderzoek blijkt dat lichaamsbeweging niet alleen je lijf, maar ook je brein in conditie houdt. In het kort: als je sport, word je slimmer. En als je meer beweegt, verklein je de risico's op het ontwikkelen van dementie. Toch worden we steeds luier. Daarom deelt Prof. dr. Erik Scherder 5 gemakkelijke tips om weer 'gewoon' dagelijks te gaan bewegen:

- Tip 1: Een geweldige dag? Doe eens iets anders vandaag.



- Tip 2: Los die rotklussen op en combineer dit met bewegen [Bekijk de video](#)
- Tip 3: Lopend vergaderen, het is briljant gewoon [Bekijk de video](#)
- Tip 4: Loop tijdens je lunch en zorgt dat je moet kauwen [Bekijk de video](#)
- Tip 5: Bewegen kost inspanning. Ja, je moet er wat voor doen. [Bekijk de video](#)

2. Energievreters en -gevers: choose your people



Sommige mensen geven je energie. Denk aan iemand die altijd goed gehumeurd is, wat behoorlijk aanstekelijk kan zijn. Of een vriend die spontaan praktisch advies geeft, waarmee je echt vooruit kunt.

Er zijn ook mensen die energie vreten, zoals een zeurende collega die in haar problemen blijft hangen en er telkens op terugkomt. Wat je ook zegt of juist niet zegt, het komt niet aan. Je kunt lastig tot die persoon doordringen.

Van wie krijg jij energie? Focus daarop

Zoek uit van wie jij energie krijgt en van wie je stress krijgt:

- De mensen waarvan jij energie krijgt, geven je rust, energie of houvast.
- De mensen die energie vreten zijn jouw persoonlijk stressfactoren.

Maak een lijstje met enerzijds wie jouw energiegelvers zijn en anderzijds wie jouw energievreters zijn. Dit kan op het gebied van zowel werk als privé zijn.

Het is belangrijk dat je in balans bent en blijft. Zorg dat je niet alleen te maken hebt met mensen die energie vreten, omdat dit uiteindelijk zorgt voor stress. Daarentegen laden de mensen die je energie geven je batterij op. Met een opgeladen batterij kun je ook beter omgaan met mensen die energie vreten. Je kunt je vrolijkheid, rust of houvast doorgeven en mensen daarmee bemoedigen.

Tips om met energievreters om te gaan

Bij energievreters kun je drie dingen doen:

1. **Verander het onderwerp**

Vraag bijvoorbeeld: 'Waar heb je nu zin in?' of 'Waar verheug je je op?'. Zeer waarschijnlijk praat de ander snel weer over iets negatiefs. Verander gewoon weer het onderwerp.

2. **Houd een spiegel voor**

Als veranderen van onderwerp niet werkt, probeer dan dit te zeggen:

- 'Het valt me op dat je erg negatief bent. Zullen we het over iets leuks hebben?'

- *'Ik begrijp dat je dat niet leuk vindt. Wat ga je er precies aan doen?'*

- *'Hoe zie jij hiervan de positieve kant in?'*

Wees vooral duidelijk. Als de ander daarop reageert door je vragen negatief te beantwoorden, dan is het tijd voor de derde stap.

3. **Houd het beperkt**

Onderbreek het gesprek als je het gevoel hebt meegesleept te worden. Als je merkt dat je zelf ook steeds somberder wordt. Dan wordt het tijd om (fysiek) afstand te nemen van het gesprek.

Bouw juist de relaties uit met mensen die je energie geven en ga vaker op bezoek. Doe meer leuke dingen samen.

Besef dat je zelf de keuze hebt

Besef dat je uiteindelijk *altijd* zelf de keuze hebt hoe je met situaties omgaat. Alleen jij bepaalt dat, wat je relatie met de ander ook is. Negatief denken is besmettelijk: het infecteert niet alleen jezelf, ook je omgeving. Goede relaties zijn de basis voor een gelukkig leven!

3. Tips van Margriet Sitskoorn: bereik je doelen



Velen van ons vinden de wereld te snel, onvoorspelbaar en veeleisend geworden. Het is moeilijk om in de hectiek van de dag gefocust te blijven. Natuurlijk vraag je je dan af hoe hiermee om te gaan:

- Hoe word ik niet gek door alle informatie die me dagelijks overspoelt?
- Hoe ga ik om met de voortdurende veranderingen op allerlei vlakken?
- Hoe blijf ik gezond, ontwikkel ik mij verder en bereik ik meer op mijn werk
- Hoe voed ik mijn kinderen goed op in de huidige wereld?

Onze eigenlijke doelen raken vaak op de achtergrond.

Margriet Sitskoorn is hoogleraar Klinische Neuropsychologie aan Tilburg University. Ze onderzoekt hoe mensen (nog) beter kunnen functioneren. Onlangs schreef ze het boek 'IK² – De beste versie van jezelf'. Dit boek staat op de longlist voor Managementboek van het Jaar 2016! Het is geschreven om jou te helpen je doelen te halen in deze enorme prikkel- en stressvolle wereld.

De vraag is: wil je je voortdurend laten beïnvloeden door alles wat op je af komt of neem je zelf de regie in handen? Kies je voor dat laatste, maak dan tijd vrij om je hersenen hierin te trainen. Begin meteen met [het inkijkexemplaar van Margriet's boek IK2²](#) of bekijk deze video waarin Margriet het je zelf uitlegt:



Margriet Sitskoorn inspireert je tijdens de Assistant Power Class 2016

Tijdens de Assistant Power Class verzorgt Margriet een waardevolle lezing over hoe je jouw hersenen optimaal ontwikkelt om jouw doelen te bereiken in deze complexe wereld. Ze geeft je verhelderend inzicht in waarom deze doelen maar niet binnen handbereik komen. **Oftewel: wees geen speelbal, ontwikkel je executieve brein.**

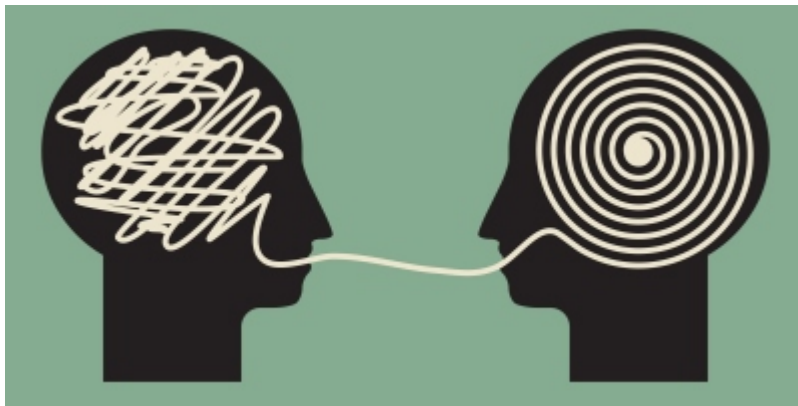
Ook word je getriggered door o.a. topsprekers Richard van Hooijdonk en Joseph Oubelkas (vorig jaar beoordeeld met een 9,4!). Daarnaast delen inspirerende assistants hun ervaringen: welke kansen hebben ze gezien en gepakt? Leer van elkaar: waar loop je tegenaan en hoe lost je collega dat op? Zorg dus dat je deze kans niet mist!

[Lees meer over de Assistant Power Class 2016](#)

4. Waarmee maak jij het verschil? Enkele tips

Jouw functie is flink in beweging. Je merkt dat naarmate jouw werkervaring groeit, ook nieuwe vaardigheden worden verwacht.

Laat jezelf horen en zien



Durf jij je te profileren op een manier die voor jou ook lekker voelt? **Als je positief op wilt vallen, maak jezelf dan zichtbaar om je te ontwikkelen in jouw adviserende rol.** Je doet dit door goed te communiceren

en profileren. Jouw kracht is namelijk je ervaring, inzicht en (mensen)kennis.

Dit maakt het verschil tussen een uitvoerend en een adviserend secretaresse. Door te weten hoe je beïnvloedt en hoe je jezelf zichtbaarder maakt, werk je aan een nog sterker ik-merk.

Kernkwaliteiten waarmee je het verschil maakt

- **Zelfvertrouwen**

Jij doet er toe! Wees zeker van je eigen krachten en kwaliteiten. Met een goede dosis zelfvertrouwen straal je kracht uit, val je op en durf je persoonlijk gewicht in te zetten bij je leidinggevende.

- **Flexibiliteit**

Zie het als kneedgum. Met een groot aanpassingsvermogen kun je omgaan met tegenstrijdige belangen en hierop inspelen. Dit betekent ook dat je initiatief neemt, kansen ziet en er pro-actief iets mee doet.

- **Organisatiesensitiviteit**

Begrijp wat er speelt in de organisatie. Je bent bekend met sturende krachten, normen en waarden van de organisatie. Daarnaast ben jij bewust van je eigen adviserende voorbeeldfunctie.

- **Meester worden in professioneel en doelgericht communiceren**

Train, train, train, oefen, oefen, oefen, doen, doen, doen. Effectieve en professionele communicatie gaat verder dan het uitwisselen van informatie: het gaat over het opbouwen, optimaliseren en in stand houden van relaties.

Excellent communiceren: enkele valkuilen

Wat maakt jou een professional op het gebied van communicatie? Hoe kun jij beïnvloeden en adviseren met iets simpels als taal? Hoe meer je leert over de kracht van taal en het effect van taal op een ander, hoe beter jij jouw doelen bereikt, relaties versterkt en de kwaliteit verbetert van alles wat je doet.

Als jij je bewust bent van het feit dat ieder individu een andere betekenis en invulling geeft aan woorden, zal je open staan voor het perfectioneren van jouw eigen communicatie. Je gaat beter, handiger en slimmer communiceren om:

- zo goed mogelijk te begrijpen wat een ander bedoelt;
- te zeggen wat *jij* bedoelt.

1. Gemis van een doel

Voordat je ook maar iets zegt of doet, ben je bewust van wat je wilt bereiken. Wat is je doel? Wat wil je dat een ander van jou begrijpt? Wat wil je overbrengen? Wat wil je dat de ander denkt of doet?

Zonder gewenste uitkomst, ben je een ongeleid projectiel waarbij de kans groot is dat je terugvalt in ongewenste of beperkende gedragspatronen.

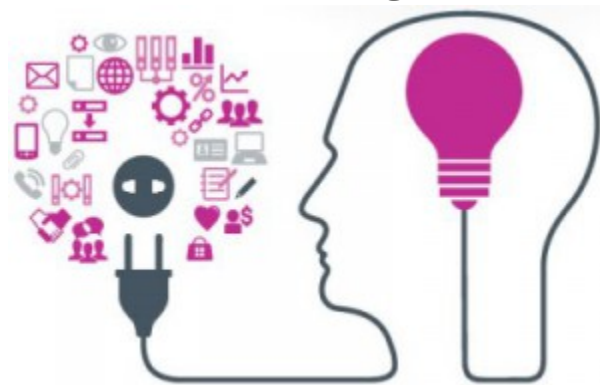
2. Negatief taalgebruik

Gebruik benaderend en positief taalgebruik. Zeg wat je wel wilt. Schrap de komende tijd het woordje 'niet' en elke andere ontkenning maar eens uit je taalgebruik. Het effect hiervan op jezelf en op anderen is enorm!

Alles wat je niet wilt, heb je toch geïnstalleerd bij de ander. Ons neurologische systeem kent het woordje 'niet' niet (denk niet aan de roze olifant). ;)

3. Moeten - willen

Vermijd 'moeten' in je taalgebruik. Dit woord vooronderstelt dat er geen keuzemogelijkheden zijn en is dan ook per definitie beperkend. De kans is zeer groot dat dit weerstand bij je toehoorder (en bij jezelf) oproept.



Een heel leuk experiment is om gedurende minimaal 21 dagen bewust elke keer dat je 'moeten' tegen jezelf of een ander wilt zeggen, te vervangen door het woord 'willen'. Merk het verschil maar eens op:

- "Wij moeten hiervoor een oplossing vinden", of
- "Ik wil graag dit probleem samen met jou oplossen".

4. Twijfeltaal en verkleinwoorden

Herken je dat, twijfeltaal? Een voorbeeldje: "Misschien is het eventueel mogelijk als wij binnenkort een kwartiertje bij elkaar kunnen zitten voor een gesprekje?" Zeg gewoon: "Ik wil graag een afspraak met je maken voor een gesprek hierover". Bekijk de video-tip van Astrid Kies over twijfeltaal:



5. Jij-boodschap

Als je iets vindt, zeg dat dan ook, direct en duidelijk met een gerichte ik-boodschap. Duidelijk zijn over jezelf betekent: praten in de ik-vorm. Nog te vaak worden woorden als "men, wij, de groep, iedereen, iemand, niemand" gebruikt.

6. Waarom

Vermijd de 'waarom'-vraag. Deze vraag veronderstelt dat er een antwoord is, dat iets goed of fout is. Dit legt druk op de ander, waardoor de vraag verwijtend over kan komen. Er blijft weinig ruimte over om vrij antwoord te geven.

Vermijd de komende 21 dagen het woord 'waarom' en vervang het door bijvoorbeeld: Hoe komt het dat...? Wat maakt dat...? Hoe zou het komen dat...?

7. Ja, maar

Als je 'ja, maar' zegt, zeg je eigenlijk 'nee'. Dit komt omdat het woord het onbewuste effect op ons heeft dat alles wat voor dit woord is uitgesproken, niet meer belangrijk is. Bijvoorbeeld: "Ik vind dat je deze klus goed hebt gedaan, maar het rapport had je te laat ingeleverd". Het komt heel anders over als je zegt: "Ik vind dat je deze klus goed hebt gedaan en zou je het rapport de volgende keer sneller kunnen inleveren?"

Door deze valkuilen te vermijden zal je merken dat jij jouw cirkel van invloed vergroot: één van de aspecten waardoor jij het verschil kunt voor jezelf, je leidinggevende en de organisatie.

Geschreven door: Astrid Kies, trainer Senior Management Assistent en NLP

Aan de slag: cursus NLP voor secretaresses



NLP is een krachtige methode om effectief te communiceren, zodat wat je wilt zeggen goed, duidelijk, krachtig en overtuigend overkomt. Met o.a. bovenstaande tips communiceer je duidelijker. Je beïnvloedt en stuurt daarmee ook het effect op anderen.

Tijdens de 3-daagse cursus **NLP voor secretaresses** ga je samen met Astrid Kies (beoordeeld met een 8,5) concreet aan de slag met jouw persoonlijke actieplan.

5. Tips voor vrouwelijk management

Hanneke Steenbekkers is al jarenlang docente van Secretary Management Institute. Seats2meet interviewde haar over onderwijs, de ontwikkelingen in een veranderende tijd en het empoweren van vrouwen.

Hanneke licht in onderstaande video toe hoe zij coachen en doceren binnen haar werk combineert en hoe ze vrouwen helpt in het versterken van zichzelf. Heb je geen zin of tijd om de hele video te bekijken? Lees dan onder de video de meest interessante tips die Hanneke met ons deelt.



De belangrijkste inzichten uit dit interview

"Je leidt secretaresses op voor de top, dus voor het bedrijfsleven. Ze hebben dan al 10 jaar werkervaring. Dat is best bijzonder, want ze hebben erg veel geleerd en dan gaan ze nog bijleren. Dat is niet raar, maar toch. Waarom moeten ze dan 10 jaar werkervaring hebben?"

Ze beheersen hun vak natuurlijk tot in de puntjes. Maar wat belangrijk is: ze werken voor mensen op een hoog niveau. Om die goed te ondersteunen heb je

gewoon veel meer kennis nodig: bedrijfskundige kennis. En dat niet alleen, ze moeten ook weten: 'hoe onderhandel je'. Het zijn natuurlijk mensen die afspraken willen, en dat zijn vaak ook niet de eerste de beste. Ook wil je weten: 'waarom geeft mijn manager op die manier leiding'.

Als je dat allemaal weet, kun je hem of haar daar ook veel beter in ondersteunen en kan je ook een grotere rol voor jezelf claimen. Je merkt dat de opleiding die ze voorheen gehad hebben goed is, maar ze missen nèt dat stapje om de manager nog beter van dienst te zijn.



"Waar heb je op gelet bij de ontwikkeling van een opleiding voor ervaren management assistentes?"

Ik wil een opleiding die aansluit bij hun werkveld en bij het werkveld van de manager. Dit betekent

bedrijfskunde. Dus kennis over de organisatie en jezelf:

- Hoe komt de missie, visie, de strategie tot stand?
- Hoe is het met een product?
- Hoe gaat het met de communicatie?
- Hoe ben je zelf een spin in het web?
- Waar ben je trots op?
- Waarin kan je nog groeien?
- Hoe werkt het manager zijn?

En als je dat weet en kunt, dan groei je alleen maar. Ik vind het belangrijk dat dit gebeurt in een groep met secretaresses, omdat je merkt dat heel veel secretaresses nog het idee hebben: 'Ja maar, ik ben maar een secretaresse' en dat ze van zichzelf denken 'Dat kan ik niet', terwijl ze het wel kunnen.

"En hoe komt dat?"

Dat is een eigenschap van vrouwen: velen denken nog steeds dat ze dingen niet kunnen. Vrouwen willen alles voor 135% goed kunnen doen, voordat ze zeggen 'Ik kan het'. Ik laat ze zien dat ze dat allang hebben. Dat ze dus helemaal niet bang hoeven te zijn. En dat is het mooie. Ik geef les, dus ik vertel mijn verhaal.

Ze bestuderen van tevoren veel theorie en we gaan op een speelse manier ermee aan de slag. Natuurlijk doceer ik ook, maar daarnaast gaan ze heel veel in groepen aan de slag. Werken met praktijk-cases, omdat ze dan proeven 'Wat is dit nou?' en vervolgens stuur ik ze terug naar het bedrijf met nawerkopdrachten. Helemaal toegespitst op die opleiding en toegespitst op hun werkplek.

"Heb je een power-tip voor vrouwen?"

Geloof in jezelf! Ben nou eens niet bang om te zeggen van 'Ja dat kan ik'. Durf eens boven jezelf uit te stijgen. En wees trots op jezelf. Durf nu eens te zeggen: 'Ik ondersteun mijn baas heel erg goed, en ik ben heel goed in mijn vak'!

Opleiding Secretary Management Master

Zoals je gelezen hebt, ontwikkelt Hanneke Steenbekkers de populaire **jaaroopleiding Secretary Management Master** volgens háár visie, waarbij je praktijk en theorie combineert. Zo versterkt ze ervaren secretaresses en management assistentes in hun vakmanschap.



In deze jaaroopleiding Secretary Management Master krijg je goed inzicht in het werkveld van jouw manager en neem je een deel van zijn/haar taken over: je gaat meer **fungeren als directiesecretaris**.

De opleiding gaat nog een stap verder: **je maakt een gigantische stap in je persoonlijke ontwikkeling**. Je leert veel over jezelf en krijgt meer inzicht in je eigen kunnen. Je ontwikkelt een stabielere persoonlijkheid en je zet jouw eigen gedrag bewust in om anderen te beïnvloeden.

Tip: download de gratis proefles over assertiviteit



Meer secretaresse tips?



Via onze nieuwsbrief krijg je als
secretaresse van de toekomst nog
veel meer praktische tips!

Meld je aan voor de waardevolle
nieuwsbrief

6. Samenwerken op het secretariaat, lastig of leuk?



We zien dat - door o.a. digitalisering en bedrijfseconomische aspecten - steeds meer wordt samengewerkt vanuit het secretariaat. De één vindt het ingewikkeld, de ander vindt het prettig.

Het biedt diverse voordelen. Zo kun je het minder leuke werk met je collega's delen, kun je jouw talenten maximaal benutten en bovenal heb je meer plezier met elkaar.

Het is echter 'jammer' als de fijne een-op-een-samenwerking met je manager verdwijnt. Door de uniformiteit is er daarnaast vaak minder ruimte voor creativiteit en eigen wijze van aanpak. Er is minder direct gevoel van waardering en het contact met het management wordt vaak als onpersoonlijker ervaren.

Do's & don'ts om succesvol samen te werken

Uniformiteit is essentieel: je maakt afspraken met elkaar om een optimale

dienstverlening te garanderen. Het is belangrijk dat je elkaars werk over kunt nemen. Daarnaast mag het niet uitmaken wie een vraag stelt en is een eenduidig antwoord belangrijk.

Wat moet je absoluut niet doen:

- elkaars vliegen afvangen;
- zaken voor elkaar laten liggen;
- onbegrip voor de ander als er iets niet is gelukt;
- de kantjes ervan aflopen.

**WAAROM
MOEILIJK DOEN
ALS
HET SAMEN KAN**

En wat dan wel:

- heb respect voor verschillende werkwijzen en persoonlijkheden;
- stem periodiek processen met elkaar af. Er vanuit gaan dat iets op een logische wijze wordt opgepakt, wil niet zeggen dat dit ook echt gebeurt (jouw logica is misschien niet hetzelfde als die van een ander);
- sta open voor het loslaten van oude werkzaamheden;
- probeer te vermijden dat je snel iets tussendoor doet, waardoor de uitvoering niet meer traceerbaar is. Het kan behoorlijk lastig zijn, als achteraf blijkt dat er iets niet helemaal goed is gegaan;
- zorg voor voldoende ruimte op de afdeling. Je loopt een ander 'voor de voeten' als je te krap zit. Houd rekening met je collega's, door bijvoorbeeld zachter te praten (ook aan de telefoon);
- neem de tijd voor elkaar, plan bijvoorbeeld een lunch;
- maak zaken bespreekbaar die niet helemaal goed zijn gegaan, en ook zeker zaken die wel goed zijn gegaan. Plan regelmatig overleg;
- kom gemaakte afspraken ook na en blijf scherp op kwaliteit.



Ownership versus taak- en rolverdeling

Enkele aanvullende tips:

- soms dien je de organisatie door ja te zeggen, ook wanneer je nee zou moeten zeggen volgens de afspraken op het secretariaat. Ben je bewust van de afweging die je maakt en communiceer dit ook naar de vragers, zodat ook zij zich hier bewust van zijn;
- stel je flexibel op. Met een groot aanpassingsvermogen kun je omgaan met

tegenstrijdige belangen en hierop inspelen. Toon initiatief, zie kansen en handel hiernaar: liever proactief dan passief afwachten;

- weet wat er in de organisatie speelt en ben je bewust van je eigen voorbeeldfunctie in jouw rol als secretaresse. Ben consequent en consistent in je gedrag;
- het uitgangspunt is dat de samenwerking op de eerste plaats staat en niet het 'eigen werk'.

Dit blog is geschreven door Bodielle Nooitgedagt. Ze heeft diverse organisaties begeleid in hun ontwikkelingsproces. Ze is auteur van de boeken 'zelfmanagement' en 'duobanen' en wordt vaak omschreven als enthousiast, prikkelend en lekker praktisch. Ze is in onderstaande cursus beoordeeld met een 9,3!

Incompany: Teamwork op het secretariaat

Roept het (nieuwe) secretariaat bij jou en jouw collega's vragen op, zoals: hoe ben ik zichtbaar in de organisatie als persoon en als team? Hoe zeg ik wat ik voel en bedoel? Hoe ontdek en benut je ieders kracht? Hoe spreek je elkaar aan op gedrag? Hoe zorgen we voor een goede werkverdeling en werkoverdracht?

Je krijgt alle antwoorden op dit soort vragen (en ook volop adviezen en tips) tijdens de 2-daagse [incompany cursus Teamwork op het secretariaat](#). De rode draad is én blijft: beter samenwerken als team!

7. Het verschil tussen mbo, hbo en hbo+



Het denk- en werkniveau van de secretaresse wordt steeds meer onder de loep genomen. Dat is niet gek, want het (vereiste) niveau van de secretaresse stijgt en wordt dus steeds belangrijker. Iedere secretaresse is zich bewust van deze ontwikkeling. Wij merken dat jullie meteen de volgende stap zetten (en terecht!); hoe vertaalt deze ontwikkeling zich naar jullie eigen situatie?

Veel secretaresses vragen zich dus af wat hun huidige werk- en denkniveau is. De vooropleiding (voor sommigen al heel wat jaren geleden) zegt lang niet alles meer over het niveau van de functie.

Omdat de 'nieuwe' manager enkele traditionele taken voortaan zelf uitvoert en er steeds meer managersfuncties verdwijnen, heeft de secretaresse meer ruimte voor taken op hoger niveau. Wist je dat tegenwoordig maar liefst 80% van de secretaresses op een hoger niveau werkt dan de daadwerkelijke opleiding?

Verskil in denk- en werkniveau

Deze simpele uitleg geeft duidelijk onderscheid tussen mbo, hbo en hbo+:

- Een mbo-secretaresse werkt in opdracht
- Een hbo-secretaresse werkt conform opdracht
- Een hbo+-secretaresse geeft opdracht

Om dit concreter te maken, bekijken we het aan de hand van een opdracht.

Een concreet voorbeeld...

Eens per jaar wordt een dag georganiseerd voor klanten. Het bedrijf wordt opengesteld, er komen demonstraties, mensen geven uitleg over hun werk, een spreker komt, er moet catering geregeld worden, mensen ingepland worden, etc. Kortom: er moet 'wat' georganiseerd worden.

Ben je een **mbo-secretaresse**, dan krijg je opdracht om allerlei dingen te gaan regelen. Je gaat offertes aanvragen, boekt een spreker, stuurt de uitnodiging naar klanten. Je bent uitvoerend en in opdracht bezig.



Een **hbo-secretaresse** doet méér; zij bekijkt het draaiboek van vorig jaar, plant diverse bijeenkomsten met collega's, seint mensen in, en overlegt met haar manager over wie/wat/waar/hoe/wanneer en gaat aan de slag. Van haar manager heeft zij aanwijzingen gekregen en hij/zij vertrouwt erop dat de secretaresse conform werkt en op tijd rapporteert over de stand van zaken. Van haar wordt ook verlangd dat zij

hem/haar tijdig informeert bij stagnatie of anderszins.

De **hbo+-secretaresse** regelt nog meer:

- zij vraagt de offertes op eigen initiatief aan;
- de mensen die die dag een (grote) rol spelen zijn vastgelegd/ingepland;
- het overleg daartoe heeft zij geïnitieerd;
- het draaiboek voor dit jaar is grotendeels uitgewerkt;
- zij geeft in het MT een presentatie van de stand van zaken tot nu toe;
- zij stelt de budgetten op en houdt als projectleider overzicht over het geheel.

Uiteraard zorgt zij voor een goede evaluatie na afloop. De klanten zijn bevraagd, de gegevens uit haar onderzoek zijn verwerkt in een managementrapportage.

Deze secretaresse informeert haar manager over de klantendag.

En... op welk niveau werk jij? Is dit het niveau waarop je graag wilt werken?

De secretaresse van de toekomst werkt op hbo niveau

We zeiden het al eerder: de secretaresse werkt steeds minder *voor* de manager en juist steeds meer *met* de manager. Dit hoort dus overduidelijk onder het kopje 'hbo' en 'hbo+'. Dit zie je het duidelijkst in de huidige vacatures: vrijwel iedere openstaande functie wordt (aantoonbaar) hbo niveau gevraagd.

Wanneer je op dit niveau opereert óf juist als 'mbo-er' naar dit niveau wilt groeien, zorg er dan voor dat jouw vaardigheden en kennis op peil blijven of meegroeien. Het wordt een kwestie van een 'leven lang leren'. Dit gaat enerzijds door 'learning on the job', anderzijds door opleiding op hbo of hbo+ niveau. Uit onderzoek blijkt dat maar liefst de helft van de secretaresses een opleidingswens heeft!

Geschreven door: Hanneke Steenbekkers, docent SMI

Uitgelichte opleidingen op hbo(+) niveau

Hoe zorg jij dat je toekomst-proof bent én blijft? Een praktijkgerichte opleiding is een krachtige manier om snel op het juiste niveau te komen. Bekijk enkele van deze populaire opleidingen op hbo+ niveau:

- [Secretary Management Master](#)
- [Hoger Management Support](#)
- [Senior Assistant op strategisch niveau](#)
- [Executive Assistant/PA](#)
- [Senior Assistant in corporate governance](#)
- [Business Assistant](#)

[Of bekijk alle secretaresse opleidingen op hbo niveau](#)

8. Gratis proefles: kantoorpolitiek



Als (senior) management assistent beheers je de basis feilloos, zoals plannen, organiseren en samenwerken. Er zijn echter veel andere aspecten waarbij je nieuwe vaardigheden dient in te zetten.

Denk aan kantoorpolitiek. Gaan je haren al overeind staan? **Kantoorpolitiek is een lastig spel met vele gebruiksaanwijzingen en spelregels.** Nog moeilijker zijn de zaken die niet uitgesproken worden maar die je tussen de regels moet lezen.

En of je het nou leuk vindt of niet, je hebt ermee te dealen. Maar hoe? Wat is de beste manier voor zowel jou, je collega's, je managers én je organisatie? Tijdens de derde dag van de opleiding Senior Management Assistent besteden we hier uitgebreid aandacht aan. Topdocente Titia Huisman heeft een beknopte proefles gemaakt.

[Download de gratis proefles 'Kantoorpolitiek'](#)

Wil je een stap maken in je persoonlijke groei en je zicht op zakelijk gebied verder ontplooien? Niet alleen kantoorpolitiek, maar ook het beïnvloeden met NLP, communiceren, coachen en persoonlijke profilering komen tijdens de 5-daagse [opleiding Senior Management Assistent](#) op hbo-niveau aan bod. Met deze - tegenwoordig noodzakelijke - vaardigheden voorzie je jouw manager van goed advies en sta je steviger in je schoenen. Je leert breder kijken en werken!

9. Versterk je werkrelaties door psychologie

Het is een uitdaging om de samenwerking met jouw leidinggevende en collega's in effectieve banen te leiden. Hierdoor is jouw behoefte aan inzicht in hun karakter en gedrag waarschijnlijk groot. En je denkt: 'Als ik mijn leidinggevende of collega kan doorgronden, weet ik hoe ik hem/haar kan bespelen om de werkrelatie te verbeteren'. Maar is dat ook werkelijk zo?

Verschillende karakters

Op de werkvloer heb je te maken met verschillende karakters. Er zijn enthousiastelingen, verantwoordelijken, stille willies, dagdromers, excentrieken, perfectionisten en manipulators. Al deze types vragen iets anders van jou in de samenwerking.



Wat bij de één wel werkt, werkt bij de ander averechts. Sommige leidinggevenden zijn gebaat bij assistants die initiatief nemen, meedenken en hun mening geven. Anderen hebben liever dat je precies uitvoert wat wordt

gevraagd. Specifieke interventies passend bij het type persoonlijkheid waar je mee te maken hebt, zijn richtinggevend maar niet bepalend voor de garantie op het raken van de 'juiste' snaar in de samenwerking.

'Lastig' gedrag

Waarschijnlijk is er een groot aantal leidinggevenden en collega's waarmee je op dezelfde golflengte zit. Hierdoor verloopt de werkrelatie plezierig en worden de gestelde doelen behaald. Meestal is er een enkele leidinggevende of collega met

wie je moeite hebt in de samenwerking, doordat de ander in jouw ogen 'lastig' gedrag vertoont. Dit 'lastige' gedrag kan jou persoonlijk raken, waardoor je een oud disfunctioneel gedragspatroon van jezelf herhaalt. Dit proces verloopt op onbewust niveau. We noemen het ook wel *overdracht en tegenoverdracht*.

Bijvoorbeeld: een leidinggevende uit zijn kritiek naar jou over jouw aanpak. Hierbij kun je de ervaring hebben: 'Ik doe het ook nooit goed genoeg'. Als een leidinggevende onbewust een gevoelige snaar bij je raakt, is de kans groot dat je een overlevingsreactie geeft. In dit voorbeeld zijn mogelijke reacties:

- uitleg geven aan de leidinggevende om het tegendeel te bewijzen;
- de leidinggevende aanklagen over zijn eigen opstelling in de werkrelatie;
- voldoen aan de verwachting die je denkt dat de leidinggevende van je heeft.

Stress-situaties

Andere situaties waarbij de kans groot is om in je valkuilen terecht te komen, zijn stress-situaties die onbewust doen denken aan stress-situaties uit het verleden.

Hier kom je als assistant tegenwoordig al snel in terecht, omdat de druk op het werk hoog is. Er moeten kwantitatieve en kwalitatieve resultaten geboekt worden, er moet meer werk met minder mensen gedaan worden, het digitale sociale netwerk en de mensen in je omgeving vragen om aandacht, waardoor je al snel wordt geleefd en op de 'automatische piloot' gaat handelen.

Bij het samenwerken op de automatische piloot ben je niet bewust met je aandacht in het hier en nu aanwezig, waardoor je in je valkuilen terecht komt. Dit uit zich bijvoorbeeld in:

- te veel werk naar je toetrekken;
- verantwoordelijkheden van anderen overnemen;
- anticiperen op gedrag en situaties in de toekomst.

Herkenbaar? Dit soort gedragingen kunnen je het gevoel geven dat je de controle hebt, terwijl het tegendeel waar is. Als je niet bewust met je aandacht in het hier en nu aanwezig bent en gedachten van leidinggevend en/of collega's voor hen invult of hun ongevraagd werk uit handen neemt, creëer je een afhankelijkheid in werkrelatie, die niet groeibevorderend is.

Oplossing? Leer jezelf kennen!

Je bewust zijn van voorgaande situaties is de eerste stap. Om open te staan voor het 'lastige' gedrag van leidinggevenden en collega's en om de juiste snaren bij hen te kunnen raken, is het dus **een must om je eigen 'snaren' te (h)erkennen en effectief te bespelen**.

Dit betekent een dosis zelfkennis en zelfbewustzijn ontwikkelen en op tijd op de rem trappen in stressvolle situaties. Van daaruit kun je zowel effectief samenwerken met jezelf als je leidinggevende en je collega's.

Dit blog is geschreven door Manon Bongers, directeur van Bongers & Partners, "Management van mensen", trainer, coach en psychosociaal therapeut®. Zij is auteur van het boek "Dealen met je baas" en "Psychologie voor managers, leidinggeven aan verschillende karakters".

Ga aan de slag: opleiding Psychologie voor de management assistent



Met de 5-daagse opleiding **Psychologie voor de management assistent** - gegeven door Manon Bongers - leer je niet alleen de ander maar ook jezelf beter kennen. Je schat situaties beter in waardoor je direct komt met de oplossing. Je werkt met veel zelfvertrouwen en dat straalt je uit! Je oefent je functie met meer plezier en professionaliteit uit.

Lees ook het duo-interview met Manon en een deelnemster over deze opleiding

10. Weg met die achterstand na je vakantie!



Vakantie... Een tijdje niets hoeven en een leeg hoofd zijn heerlijk! Helaas stapelen de de e-mails en papieren in je postvak zich ondertussen wel op. Als er dan zo'n berg werk op je wacht, kan de moed je meteen weer in de schoenen zinken.

De verleiding is groot om dan je kop in het zand te steken. Bijkletsen met collega's, wat langer koffie halen, nu.nl checken... Er is gelukkig genoeg 'anders' te doen! Ondertussen wordt de achterstand alleen maar groter...

Relaxed weer aan de slag

Als je weet dat je de achterstand snel kunt wegwerken voelt het een stuk minder zwaar. Spreek met jezelf af dat je in twee dagen je inbox en je postvak leeg hebt. Dan ben je daarna weer klaar om aan de slag te gaan en begin je het nieuwe 'seizoen' met een ontspannen gevoel.

En wat doe je met de stapel werk? Met je normale manier van werken, red je het niet. De meeste mensen beginnen gewoon bovenaan de stapel en proberen zover mogelijk te komen. Als je een achterstand hebt, is dat niet handig. Alleen al omdat je waarschijnlijk meerdere e-mails hebt over hetzelfde onderwerp. Dan wil je alleen op de laatste e-mail hoeven reageren. Als je het niet slim aanpakt, ben je er dus meer tijd mee kwijt dan nodig is. En dan is het logisch dat je het uitstelt.

Maak het jezelf gemakkelijk: enkele tips

Hoe help je jezelf door de berg werk? Een aantal tips:

1. **Laat je out-of-office reply drie dagen langer doorlopen**

Geef jezelf een paar extra dagen na je vakantie. Dan kun je eerst door de achterstand heen werken voordat je op nieuwe e-mails reageert. Zo voorkom je dat je achter de feiten aan blijft lopen.

2. **Begin met eerst alles weg te gooien wat weg kan**

De reclamefolders waar je niets mee wilt, kunnen meteen de papierbak in. Haal ook alvast alle post uit de enveloppen en je tijdschriften uit de plastic hoezen. En doe dat ook met je inbox. Gooi alle spam weg, net als alle nieuwsbrieven die je niet meer wilt lezen.

3. **Maak stapels van dezelfde soort post**

Dan kun je ze als stapel verwerken, in plaats van één voor één. Leg bijvoorbeeld alle tijdschriften op een stapel, alle rekeningen en alle overige brieven. Als je dezelfde soort stukken achter elkaar verwerkt, gaat het een stuk sneller.

4. **Sorteer je inbox afwisselend op afzender en op onderwerp**

Als je alle e-mails van dezelfde persoon bij elkaar hebt staan, weet je zeker dat de laatste e-mail bovenaan staat. Hetzelfde geldt voor e-mail discussies: sorteer je inbox op onderwerp. Dan kun je steeds op de laatste e-mail reageren. In Outlook sorteer je je inbox op verschillende categorieën met de knop 'Gerangschikt op: Datum', linksboven de e-mails in je inbox.

5. **Wissel 'quick wins' en grote zaken af**

Als je achter elkaar lange, ingewikkelde e-mails moet verwerken, kan dat heel demotiverend zijn. Wissel het af. Als je twee of drie grote e-mails hebt verwerkt, doe dan even tien korte mailtjes. Dan houd je het voor jezelf behapbaar.

6. **Baken de tijd af dat je 'stuff' verwerkt**

Als je een eindtijd voor jezelf afspreekt, heb je iets om naartoe te werken. Zet

bijvoorbeeld een kookwekker op twintig minuten en neem dan pauze. Als je de achterstand stukje bij beetje wegwerkt, ben je altijd nog eerder klaar dan wanneer je het drie dagen blijft uitstellen.

Het gehele jaar door zo efficiënt mogelijk werken?



Lijkt werken meer op brandjes blussen dan op structureel bezig zijn - ook ver na je vakantie? Wordt je to-do list alleen maar groter? Lost harder werken het probleem niet op? De **cursus Van harder naar slimmer werken** leert jou je tijd efficiënt te gebruiken. Hierdoor krijg je écht meer gedaan. Na de training heb je meer grip op je werkdag en laat je jezelf niet meer leiden door allerlei ad hoc zaken.

Doe de test: [Hoe ga jij met de tijd om?!](#)

De tijd van jouw hele team beter managen met Outlook?

Met werken in Outlook behaal je niet alleen veel tijd en winst voor jezelf, ook voor je collega's! Nogmaals, het gaat om slim werken, dat bespaart jullie tijd in de drukke werkdag. Dus houd orde op zaken in de mailbox, bewaak het overzicht en ben volledig op de hoogte van de mogelijkheden die Outlook kan bieden.

Speciaal voor assistant teams bieden wij de **incompany training Outlook**. Hierna gaan gaan jullie 100% efficiënter en effectiever om met jullie e-mail.

Meer secretaresse tips?



Via onze nieuwsbrief krijg je als
secretaresse van de toekomst nog
veel meer praktische tips!

Meld je aan voor de waardevolle
nieuwsbrief