

Wie dicht bij het vuur zit, is vaak als eerste op de hoogte van grote veranderingen. Fusies, overnames, reorganisaties, afstoten van bedrijfsonderdelen, fraude: zaken met vaak grote organisatorische impact. Wat betekent dat voor jou als secretaresse? Je collega's aan het woord.

Ondersteunen in tijden van vertrouwelijkheid

'IF I TELL YOU, I HAVE TO KILL YOU'

Discretie is voor elke secretaresse een belangrijke eigenschap. Het is essentieel dat je wat je ziet en hoort, niet verder deelt met anderen. Dat kan een uitdaging zijn, bijvoorbeeld als de naam van iemand met wie je ook privé omgaat op een lijst staat van boventallige medewerkers. Wat doe je dan?

"Mijn gevoel uitzetten," vertelt Olga. "Dat hoort bij je professionaliteit. Verzwijgen is een kunstje geworden, maar mensen proberen soms toch dingen uit je te krijgen. Hoe je reageert hangt af van de persoon. Soms luchtig, met een grapje: *'If I tell you, I have to kill you'*. Soms was het nodig om héél duidelijk te zijn."

Voor Marcella was 'gevoel uitzetten' lastig: "Ik moest afspraken maken voor gesprekken met mensen die er uitgingen. Dan is het lastig als je iemands thuissituatie kent. Je weet wat een grote terugval in inkomen gaat doen, zoals voor een kind dat echt bijles nodig heeft. Ik was stiekem blij dat die collega's veel bij klanten zaten, want het was moeilijk om dat te weten en hen te zien."

Pamela merkte dat ze als leidinggevende opeens een stuk interessanter was voor sommige collega's. "Niet slijmen, maar toch even op de hoek van je bureau zitten. Het is een onzekere tijd, dus mensen willen niets liever dan weten waar ze aan toe zijn."





Hester voelde duidelijk dat ze als ‘anders’ werd gezien. “Je blijft toch een aparte positie houden en wordt niet snel écht een van de groep. Dat merkte ik vooral bij teamuitjes en soortgelijke bijeenkomsten; ik voelde wat meer afstand tot de werkvloer, een beetje vergelijkbaar met een manager.”

KNIPOOG

“Je band met de mensen plaatst je tussen de manager en je collega’s”, vindt Sylvia. “Je bent een belangrijke spil en hebt vertrouwen van beide partijen nodig. Als ik zag dat mensen echt nachtenlang wakker lagen terwijl het helemaal hun afdeling niet betrof, probeerde ik – als ik dacht dat het kon – hen wel eens gerust te stellen. Een knipoog geven: maak je geen zorgen.” De andere dames deden dat bewust juist niet. “Je weet nooit of ze alsnog gaan sneuvelen in een volgende ronde”, vindt Hester. “En als dat dan gebeurt, kan dat weerslag hebben op jou en je manager. Ik koppelde wél terug wat er op de werkvloer speelde. Die

ONZE GESPREKSPARTNERS

Olga werkt bij een grote commerciële organisatie waar overnames en reorganisaties regelmatig voorkomen. Ze ondersteunt het hoogste directieniveau, waardoor ze veel informatie heeft. Hiervoor werkte ze – als directiesecretaresse én OR-lid – bij een winkelladen die is overgenomen, en bij een groot ziekenhuis.

Sylvia werkte 27 jaar bij een bank, waarvan de laatste jaren als managementassistente. Begin dit jaar werd ze zelf boventallig; sinds april is ze thuis en nu oriënteert ze zich op haar toekomst.

Hester overleefde zes reorganisaties in de 24 jaar die ze bij een groot commercieel bedrijf werkte. Bij nummer zeven, in 2012, overkwam het haar zelf: ze werd boventallig verklaard. Sindsdien is ze zelfstandige en heeft ze een eigen bedrijf als Virtual Assistant (VA).

Judith werkt sinds 2009 als zelfstandige en is VA en ondernemerscoach. Bij haar een na laatste werkgever, een pensioenfonds, bleef ze na een reorganisatie als één van de vier over op een afdeling van 40 personen. Nu werkt ze voor verschillende ondernemers, waaronder ook directe concurrenten van elkaar.

Pamela heeft in de 18 jaar bij haar werkgever een fusie meemaakt als medewerker en een reorganisatie als medewerker en als leidinggevende. Ze werd in 2009 ontslagen en begon voor zichzelf; ze is zowel VA als professional organizer.

Marcella’s werkgever (125 medewerkers) ging na een fusie op in een groter bedrijf. Ze nam vrijwillig ontslag en begon uiteindelijk voor zichzelf als interim management support en communicatieadviseur.

signaalfunctie vond mijn manager fijn. Dan gaf ik ook aan dat communicatie, zeker in dit soort situaties, heel belangrijk is. Je moet mensen niet in het ongewisse laten. Dat heb ik zelf ook ondervonden.”

Pamela was als leidinggevende juist voor *minder* communicatie, om de rust in het team te bewaren. “Realistisch blijven is belangrijk; de keuzes die worden gemaakt hebben niets te maken met jou als persoon. Ik voel me betrokken bij het bedrijf, maar ik ben niet het bedrijf. Daarom vertelde ik mensen dat ze niet in hun zorgen moesten blijven hangen. Er is één vraag die je jezelf kunt stellen: wat nou als ik de volgende ben, waarvoor kies ik dan? Je kunt gaan ondernemen, op vakantie gaan, een nieuwe baan zoeken... Zoek dat antwoord en ga dan door met je dagelijkse werk, want je kunt verder niets doen.” Haar team was ook meer dan zichzelf in shock toen Pamela uiteindelijk zelf weg moest.

GESCHOKT

Hoeveel je ook communiceert: met e-mail en WhatsApp is heldere, eenduidige en gelijktijdige communicatie essentieel. Nieuws gaat als een lopend vuurtje rond en leidinggevendenden moeten de timing heel nauw afstemmen. Wie vertel je wat en wanneer? Marcella’s werkgever werd gebeld door de politie dat een medewerker de volgende ochtend niet kon komen, omdat hij van zijn bed gelicht zou worden. “Dat móet je stil houden natuurlijk, hoe geschokt je ook bent”, zegt ze.

Judith werkt voor concurrerende ondernemers als zelfstandig secretaresse. Dan moet je heel goed kunnen omgaan met vertrouwelijke informatie en goed aftasten waar de grens ligt: wat kan wel en wat niet? “Vertrouwen krijg je niet zomaar, dat moet je opbouwen”, weet ze. “Ik vind het een eer om dat te krijgen. Je ziet heel veel als ondersteuner: van sommige klanten kan ik alle financiële cijfers inzien of ken ik hun marktstrategie.”

Blijven communiceren, is ook wat Judith aan andere secretaresses zou adviseren over vertrouwelijke kwesties. Met je (interne) klant, maar ook met collega’s. “De relatie moet goed blijven. Check heel goed alle informatie, want je werkt met gegevens van een ander en dat brengt verantwoordelijkheid met zich mee. Wat ik doe heeft directe gevolgen en bij ondernemers gaat het echt over iemands brood; zo’n bedrijf is iemands ‘kindje’”

BUSINESS AS USUAL

Het werken met vertrouwelijke informatie vraagt in turbulente tijden om een extra alertheid. Sylvia: “Ik was altijd al wel secuur, maar uitnodigingsbrieven voor belangrijke gesprekken controleerde ik nog een extra keer. Je moet heel voorzichtig te werk gaan: nergens printjes laten slin-

‘Ga heel voorzichtig te werk, laat nergens printjes slingeren’

geren, heel goed kijken naar wie je iets mailt of doorstuurt en geen distributielijsten voor mail zomaar kopiëren. Een fout is snel gemaakt en kan desastreus zijn.”

Olga koos zo veel mogelijk voor ‘business as usual’. “Dus: gewoon doen wat ik altijd al deed. Ik had ook collega’s die heel erg gingen fluisteren. Dat zorgde juist voor onrust. Niemand kan er iets aan doen als jij aan de beurt bent, daarover moet je niet krampachtig doen. Wel checkte ik vaker dan voorheen de informatie: wat mag ik delen en wat niet? Beter drie keer vragen, dan één keer verkeerd. Ook liep ik wat minder door het gebouw, om niet zoveel de confrontatie aan te gaan.”

OP STAANDE VOET

In dergelijke situaties moet je soms een agenda schoonvegen zonder dat je kunt zeggen waarom, of geef je nazorg bij emotionele situaties. Sylvia: “De menselijke factor in zo’n proces is heel belangrijk. Ik zorgde dat mensen opgevangen werden na een vervelend gesprek. Dat ze even konden bijkomen in een prettige omgeving: een apart kamertje bijvoorbeeld. Toen ik zelf jaren later aan de beurt was ging dat anders. Dat vond ik toch een gemis.”

Niet elk managementteam of elke HR-afdeling heeft evenveel oog voor dergelijke opvang, terwijl het heel bepalend kan zijn. “Je moet het niet te zwaar maken”, vindt Sylvia. “Maar de randvoorwaarden moeten goed zijn. Toen een naaste collega wegens fraude op staande voet werd ontslagen mocht ik daar ook niets over zeggen terwijl je dan toch de behoefte hebt om je verhaal te doen. Je wilt ook als collega je emotie kwijt.”

Hester snapt dat, maar vindt dat je zo min mogelijk in die emoties moet meegaan: “Anders versterk je het onrustige gevoel bij mensen en niemand is of wordt ermee geholpen. Een positieve sfeer kweken is belangrijk; daarvoor zijn communicatiemomenten nodig, ook als er niets concreets te melden is. Laat mensen hun onzekerheden en twijfels uiten naar het management.”



QL labelprinters Een geschikt label voor elke toepassing



Vanaf

49.-

excl. BTW

actie is geldig t/m 30 november 2016

**50%
KORTING**

Met de QL labelprinters van Brother creëert u zelf professionele labels tot 1 meter lang. U kunt ook kiezen uit een ruim assortiment voorgestarte labelformaten, ideaal voor toepassingen zoals verzending, administratie en archivering.

Profiteer nu van extra voordeel met 50% korting op diverse modellen!

Verliefdbeer bij:



Tel: 030 228 61 11
Mail: bestel@manutan.nl
www.manutan.nl

Ga voor meer info naar:
manutan.nl/brother