

ASSISTENZ-STUDIE

Länderwechsel für die Karriere

Viele Assistentinnen arbeiten in einem internationalen Umfeld. Ein Jobwechsel ins Ausland, zumindest für eine Weile, oder ein ausländischer Chef in Deutschland sind keine Seltenheit. Eine Studie zeigt, welche Arbeitsbedingungen in verschiedenen europäischen Ländern bestehen.



Foto: © Clerkenwell_Images / iStockphoto.com

➔ Das Thema interkulturelle Kompetenz ist in aller Munde. Und doch gibt es nur wenige Informationen zu den internationalen Arbeitsbedingungen von Sekretärinnen. Eine Assistentin aus Deutschland berichtete: „Vor meinem Einsatz in Frankreich habe ich im Netz nach Informationen gesucht, wie Assistentinnen in Frankreich arbeiten. Bis auf trockene Stellenbeschreibungen habe ich nicht viel gefunden. Dabei wäre es für meinen Start dort eine große Hilfe gewesen, ein bisschen was über meine Rolle und die Erwartungen zu erfahren, die in Frankreich an Assistentinnen gestellt werden.“

Erfahrungen wie diese machen viele Assistentinnen, die sich auf einen Auslandseinsatz oder internationale Kooperation vorbereiten. Mithilfe des europäischen Berufsverbandes EUMA (www.euma.org) und dem Unternehmen Accenture wurden 140 Assistentinnen in 16 Ländern befragt. Das ist eine relativ kleine Stichprobe, daher drücken die nachfolgenden Aussagen Tendenzen aus.

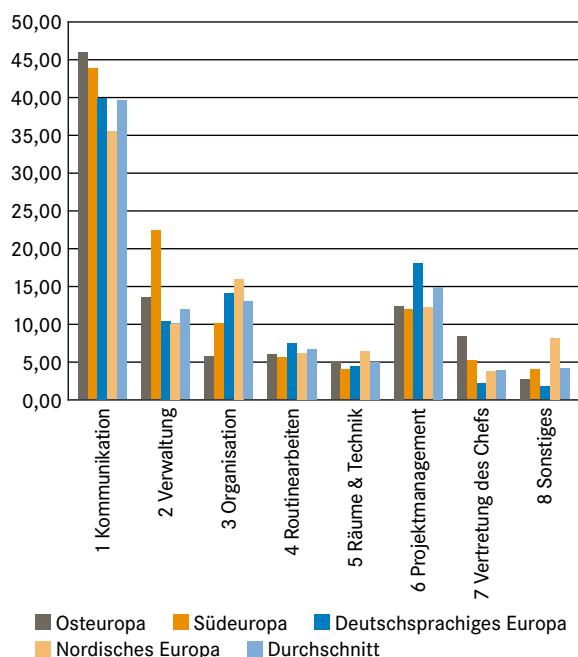
Viele vergleichbare Tätigkeiten

Ob ein spanischer Chef, ein Unternehmensstandort in Tschechien oder Kunden aus Finnland: Internationale Kontakte nehmen zu und bereichern unseren Arbeitsalltag. Aus der kulturvergleichenden Forschung ist bekannt, dass sich die Arbeitsbedingungen in einigen Ländern nur geringfügig unterscheiden. Liegen Länder regional nah beieinander, haben sie häufig eine gemeinsame Geschichte, teilweise gemeinsame Sprachen und starke gesellschaftliche und wirtschaftliche Verflechtungen. In der Folge haben sich ähnliche kulturelle Denk- und Verhaltensmuster ausgebildet. In der Studie wurden deshalb die folgenden Länder untersucht und zu regionalen Gruppen zusammengefasst: Osteuropa (Kroatien, Griechenland, Slowenien), Südeuropa (Spanien, Italien, Frankreich, Portugal), nordisches

Europa (Schweden, Dänemark, Norwegen, Finnland) und das deutschsprachige Europa (Deutschland, Schweiz, Österreich sowie die angrenzenden Niederlande und Belgien mit ähnlichen Sprachen). Was die Aufgabenbereiche der Office-Managerinnen angeht, so zeigt sich eine überwiegend ähnliche Aufgabenverteilung in den einzelnen Ländergruppen. Eine sehr große Rolle spielen mündliche und schriftliche kommunikative Aufgaben wie Terminabsprachen, Empfang von Gästen sowie das Erstellen von Berichten und Präsentationen. Diese Tätigkeiten nehmen durchschnittlich 40 Prozent der Arbeitszeit ein. Ebenfalls wichtig sind das Projektmanagement mit 15 Prozent (Planung und Durchführung von Veranstaltungen), organisatorische Aufgaben wie die Planung von Geschäftsreisen (13 Prozent) und verwaltungsbezogene Aufgaben wie Abrechnungen und Budgetverwaltung (12 Prozent). Weitere Aufgaben sind

Die Studie

Der Gedanke, die europäische Arbeitswelt von Assistentinnen zu untersuchen, entstand, als Psychologin Judith Glüsenkamp auf der Suche nach einem spannenden Thema für ihre Doktorarbeit war. Dabei tauschte sie sich mit Gesa Krämer und Dr. Kirsten Nazarkiewicz, den Geschäftsführerinnen des Instituts *consilia cct*, aus. Die beiden Expertinnen hatten in ihren Trainings im interkulturellen Bereich festgestellt: Über die europäischen Arbeitsbedingungen von Assistentinnen gibt es so gut wie keine Informationen, obwohl gerade diese Berufsgruppe viele internationale Kontakte und Einsätze hat, in denen die Assistentinnen intensiv mit dem jeweiligen Umfeld zusammenarbeiten. So untersuchte man gemeinsam die Arbeitsbedingungen von Assistentinnen in Europa und fragte nach den Tätigkeiten und der Arbeitszufriedenheit von europäischen Assistentinnen.



Bürotätigkeiten wie Postbearbeitung, die Betreuung von Räumen und Technik sowie die Vertretung des Vorgesetzten in Meetings. Einige Assistentinnen nannten zudem Aufgaben wie Übersetzungen, Personalmanagement und Pressearbeit.

Es gibt also nur geringe Aufgabenunterschiede zwischen den Ländergruppen. Auffallend ist lediglich, dass Assistentinnen in Südeuropa deutlich mehr Verwaltungsaufgaben übernehmen als in anderen Ländern. Die Ergebnisse sind wenig überraschend angesichts der heutigen global vergleichbaren Arbeitsorganisation: Unternehmen und mit ihnen die Assistentinnen verschiedener Länder stehen vor ähnlichen Herausforderungen und Aufgaben, um ihre Produkte zu verkaufen und wirtschaftlich erfolgreich zu sein. Die Frage ist also weniger, was in unterschiedlichen Ländern getan werden muss, sondern wie es getan wird und wie der Umgang miteinander ist.

Im Norden mehr Zufriedenheit

Die Ländergruppen unterscheiden sich nach der Studie deutlich in Bezug auf die Zufriedenheit. Die befragten Assistentinnen sind im nordischen Europa am häufigsten und in Südeuropa am wenigsten zufrieden. Auf einer Skala von eins bis fünf erreicht das nordische Europa einen Mittelwert von 4,17, während Südeuropa bei 3,62 liegt (deutschsprachiges und Osteuropa liegen mit 3,77 und 3,93 im Mittelfeld). Die statistischen Analysen zeigen auch, dass die Assistentinnen in Skandinavien recht einheitlich hochzufrieden sind, während es in Südeuropa größere Schwankungen gibt. Die Aufgaben selbst erklären die höhere Zufriedenheit nicht, denn sie sind weitgehend vergleichbar.

Wie die Auswertungen gezeigt haben, spielen insbesondere die gegenseitige Unterstützung der Kollegen, die Fehlertoleranz sowie die Beteiligung an Entscheidungsprozessen eine große Rolle. Länder, Unternehmen und einzelne Chefs unterscheiden sich dahin-

gehend, inwieweit sie die Sekretärin bei der Arbeit unterstützen. Eine der befragten Assistentinnen beschreibt es so: „Abhängig vom Chef-Typus gibt es sehr große Unterschiede. Manche wollen, dass alles läuft, und geben die Arbeit komplett in unsere Hände. Auf der anderen Seite hatte ich auch einen Chef, der minutiös alles selber entscheiden wollte.“ Assistentinnen müssen sich also auf wechselnde Bedingungen einstellen.

Im Alltag ist ebenfalls relevant, wie mit Fehlern umgegangen wird. „Von den Chefs gibt es selten Verständnis, sondern eher Vorwürfe“, berichtet eine Assistentin, „erst zu einem späteren Zeitpunkt oder in einem Feedbackgespräch kann man dann über Fehlerursachen sprechen. Doch auch das passiert sehr selten.“ Anders ist die Situation bei kurzfristigen Kooperationen oder in der Zusammenarbeit mit ausländischen Partnern: „Vonseiten des ausländischen Gegenparts werden Fehler in der Regel nicht kundgetan oder kommentiert ...“. Um den Respekt vor dem anderen zu wahren, werden Fehler also häufig nicht angesprochen.

Im Süden weniger Fehlertoleranz

Die Studie zeigt, dass sowohl die Unterstützung als auch die Toleranz bei Fehlern im nordischen Europa deutlich stärker ausgeprägt sind (Mittelwerte 3,97 und 3,71). Demgegenüber liegen das deutschsprachige Europa und Osteuropa im Mittelfeld (jeweils Werte um 3,4 und 3,2). Geringe Werte finden sich in Südeuropa (3,38 und 3,04). Hier wird also von Assistentinnen erwartet, dass sie Aufgaben möglichst selbstständig erledigen und keine Fehler machen. Die Ergebnisse zeigen, dass die höhere Zufriedenheit in Skandinavien teilweise durch die größere Unterstützung und höhere Fehlertoleranz hervorgerufen wird.

Was bedeuten die Ergebnisse für Ihre internationale Arbeit? Nehmen wir an, Sie sind eine Assistentin mit bevorzugt kooperativem Arbeitsstil und sind zudem ein gewisses landestypisches Ausmaß an Unterstützung gewohnt – so wie es für das deutschsprachige Europa im Durchschnitt üblich ist. Wenn Sie nun mit Kolleginnen und Mitarbeitern in Skandinavien zu tun haben, so werden Sie möglicherweise von der häufig angebotenen Unterstützung und dem „Mitdenken“ der Kollegen angenehm überrascht sein. Dagegen haben Sie in der Zusammenarbeit mit südeuropäischen Kollegen möglicherweise den Eindruck, Sie sollten alles alleine machen. Wenn Sie dagegen einen eigenständigen Arbeitsstil bevorzugen, so kann es sein, dass Sie in Bezug auf das kooperative Verhalten von skandinavischen Kollegen das Gefühl haben, Ihre Kollegen trauen Ihnen nichts zu. Sie fühlen sich vielleicht wohler in der Zusammenarbeit mit südeuropäischen Kollegen. ←

Judith Glüsenkamp, Psychologin

Gesa Krämer + Dr. Kirsten Nazarkiewicz, Geschäftsführerinnen

In der kommenden Ausgabe geht es um das Thema Kommunikation im europäischen Vergleich.