

Asistentka musí umět víc než vařit kávu

NĚKTERÉ STEREOTYPY PŘEŽÍVAJÍ. JEDNÍM Z NICH JE I POHLED NA POZICI ASISTENTEK. PROFESIONÁLNÍ ASISTENTKA TOTIŽ NEZVEDÁ JEN TELEFONY.

P

Proč potřebujete asistentku? Aby vám vařila kávu a tiskla papíry? Nebo abyste v ní měli oporu, mohli se spolehnout na to, že vše, co jí zadáváte, dodělá do konce, bude proaktivní a odpovědná za vše, co dělá? Jsou činnosti, kde jste jako šéf či šéfka nenahraditelní, a naopak činnosti, které opravdu nemusíte dělat vy. Tyto činnosti si sepisujte klidně měsíc, protože na začátku měsíce děláte jiné věci než na konci. Co se neřekne nahlas, nemusí se stát, a pokud byste předpokládali, že například ze svého životopisu by nějakou konkrétní činnost měla vaše asistentka umět, a ono tomu tak nebude, předejdete případným nedorozuměním.

Nezkušená neznamená špatná

Mělo by platit, že asistentka je pravá ruka svého šéfa. Šéf jí důvěřuje a ta ví ve firmě zpravidla nejvíc. Proto je pozice asistentky poměrně prestižní a z jistého úhlu pohledu také může patřit k jedné z klíčových pozic ve firmě. Pokud má vztah, a přirozeně mluvíme výhradně o vztahu pracovním, mezi šéfem či šéfovou a asistentkou fungovat, musí si obě strany uvědomit, co od sebe vzájemně očekávají. V okamžiku, kdy si manažer či manažerka svou novou asistentku vybírá, měl by mít tyto věci předem rozmyšlené. Jednou z otázek, které téměř jistě během výběrového řízení vyvstanou, je to, jestli vsadit na někoho s dlouhou praxí a prokazatelnou zkušeností, nebo někoho, kdo přichází trochu jako nepopsaný list papíru.

Nezkušené asistentky jsou skvělé v tom, že je vše učíte od začátku a nemusíte je odnaučovat některé zlovyky z dřívějšího. Člověk na to musí mít čas, ale vždy se mu to vrátí. Asistentka musí opravdu chtít pracovat a být připravena nasávat informace „jako houba“. Možná nás překvapí, když uchazeč vidí například Microsoft Outlook až na pohovoru. I to se stává, jenže bychom si měli uvědomit, že i my sami jsme byli někdy v situaci, kdy jsme tenhle program či jinou věc viděli poprvé.

Vztah manažer-asistent je totiž trochu odlišný od běžného pracovního vztahu. Zjednodušeně řečeno si musíte vzájemně důvěřovat a vyhovovat o trochu více, než je to běžné mezi kolegy. Od podřízeného na nižším stupni řízení potřebujete především, aby byl co nejdříve schopen vykonávat práci, kterou má, a podávat co nejvyšší výkon. S asistentkou je to jiné. Tady je vzájemná chemie jedním z prvků ukazujících na budoucí úspěšný vztah. Jednotlivé znalosti se dají naučit, obvykle platí, že pokud jste si osobnostně sedli a vidíte, že chce opravdu pracovat, naučit se zacházet s Outlookem či jiným programem je otázka pár dní. Když vidíte vůli, naučí se vše. Platí: Hire for attitude, train for skills!

Důležitá je proaktivita

I proto je přijímací pohovor tak důležitý, je vhodné se zajímat o to, co pro ni (něj) budou největší výzvy a která předchozí zkušenost v této pozici pomůže. Jak asistentce pozice zapadá

do kariérních plánů. Nebojte se zeptat třeba na to, co čte nebo sleduje a jak by vás přesvědčila o tom, abyste si to přečetli také. Také otázka, za co by se dnes ráda ocenila, je zajímavá. Poznáte tak, že si sebe umí vážit. Tím pádem i druhých.

V současném světě bychom měli u asistentky hledat jednu zásadní vlastnost – proaktivitu. Protože tahle vlastnost může často vyvážit všechny drobné nedostatky, které jste v jejích zkušenostech našli. Proaktivita vede k tomu, že se asistentka minimálně ptá na věci, které neví. Umí si informace najít sama. Když vidí, že by se některé procesy daly udělat efektivněji, nebojí se to říci nahlas a zjednodušit je. Když nemá zadanou práci, najde si ji sama. Kam až její proaktivita může zajít, je o komunikaci s vámi, o tom, jaké hranice si stanovíte. Tohle všechno ale řekněte nahlas, aby znala váš úhel pohledu – není jasnovidka.

Rozvíjejte podřízené

Asistentka by měla plnit svou práci, mít skvělé organizační schopnosti, dokončovat, co začala, dodržovat, co slíbila, a měla by mít výsledky. Kromě toho by měla slušně mluvit, být úměrně pokorná a umět asertivně řešit situace. Připadá vám teď tak trochu jako superman? Ovšem najmout supermana se obvykle nepovede. Tady hodně záleží i na manažerovi, aby rozvíjel své podřízené. Dejte si pravidlo, že každý rok jí umožníte jít na kurz, jaký si vybere. Dávejte zpětnou vazbu. Určitě není dobré ani pouhé kritizování či jiný způsob hodnocení typu „sendvič“ – pochvala, pokárání, pochvala.

Zpětná vazba je důležitá, například pro to, aby lidé neopakovali stejné chyby nebo abyste u nich docílili ještě vyšší výkonnosti. Chyba není problém, ale způsob učení. Oslavujete chyby se svými podřízenými? Zní to možná směšně, ale má to svůj racionální základ. Jakkoli je někdy těžké zvládnout své vlastní emoce, připomeňte si pořekadlo, že chybami se člověk učí. Jsou tři úrovně ocenění: poděkování, projevení uznání a nejvyšším je pak pomoc s určením silné stránky, růstu či zlepšení.

Proč dáváme zpětnou vazbu? Abychom ostatní podporovali v jejich rozvoji. Oceňujte snahu, úsilí, kreativitu, strategii, přístup, způsob. Dbejte na to, aby se vaše asistentka sama zamyslela nad tím, co se jí povedlo, pochválila se a abyste posílili její návyky a ona je pak úspěšně opakovala. Doplněte své vlastní myšlenky, pouze je-li to nutné. Věřte tomu, že je schopná se sama zamyslet nad tím, co dělala a jak.

Dobře v tomto směru fungují tři základní otázky:

- Co jste se naučila tento týden/měsíc/rok?
- Co se potřebujete naučit příští týden/měsíc/rok, abyste ještě více rostla a měla větší úspěch?
- Jak vám mohu nejlépe pomoci?

Stanovte si hranice

Hranice jsou o komunikaci. Co se neřekne nahlas, jako by se nestalo. Nejde říci, co je dobře a co je špatně, pokud jde například o vyřizování soukromých záležitostí. Pokud asistentce nevádí, že bude vyzvedávat vaše oblečení z čistírny nebo řešit stravu, nevidím v tom problém. Pokud jí to vadí, může zařídit jinou možnost. A jestli by měl šéf takové věci vůbec požadovat? Na to není pravidlo, vše je o komunikaci. Již několikrát padlo, že vztah mezi šéfem či šéfovou a asistentkou je do jisté míry velmi důvěrný. Překročit jemnou hranici je více než snadné. Proto je schopnost otevřeně si vyjasnit věci opravdu klíčová.

Stejně tak jako to, aby byl manažer skutečně autentický. Platí zásada: říkejte pravdu – tak, aby si lidé mohli ověřit, že jim nelžete. Nepředstírejte, buďte upřímní. Buďte autentičtí. Buďte velmi opatrní, hodláte-li něco prozradit. Vycházejte z předpokladu „co vidíte, to dostanete“. Nemějte skryté agendy. Neskrývejte informace. Ať už přijímáte novou asistentku, nebo vylepšujete vztah se svou současnou asistentkou, snažte se rychle vytvořit důvěru. Postupujte takto: zavažte se k něčemu, co má smysl, a svůj závazek dodržte. To ale nestačí, musíte to udělat ještě jednou a ještě jednou a ještě jednou. Všimněte si, jak rychle se při takovémto postupu zvyšuje vklad na kontě důvěry.

Vídejte se pravidelně

Scházejte se se svojí asistentkou pravidelně. Úplně nejlépe na začátku týdne, abyste si vyjasnili priority na nový týden, a na konci týdne, abyste si týden uzavřeli (tzv. pondělní prioritizace a páteční zpětná vazba). A tím pomalu začínáte budovat systém. Když se budete potkávat se svojí asistentkou pravidelně, předejdete tak možným nedorozuměním. Najděte si opravdu alespoň 30 minut týdně. Je na vás, zda to bude telefonicky nebo osobně.

Co je hlavním důsledkem pravidelného setkávání se? Poznáte, jak vaše asistentka přemýšlí. A o to rychleji se pak na vás „napojí“. Zrychlíte proces vaší vzájemné synchronizace a dosáhnete vytouženého snu, kdy řeknete větu a ona to souvěťí dokončí. Samozřejmě to ale záleží i na druhé straně, ze zkušeností lze doporučit určit si na ráno tři hlavní priority a udělat je, pokud možno bez otevření mailů. Pak hned asistentka spadne do operativy. Proto je vhodné nastavit komunikaci mezi vámi pomocí elektronického softwaru na projektové řízení. Například Trello, Asana, Wunderlist, Outlook. Šéf tak přehledně vidí, co zrovna asistentka dělá, co má hotovo, a může jí zadávat nové úkoly sám. Má jistotu, že je opravdu řekl, aniž by procházel odeslané maily.

Kristýna Stoklášková

headhunterka a pořadatelka soutěže Asistentka roku

MOTIVACE ASISTENTEK:

1. PENÍZE

2. VYJÁDRĚNÍ

DŮVĚRY

3. ZPĚTNÁ

VAZBA

4. OSOBNÍ

ROZVOJ

5. VIDINA RŮSTU

6. POCHVALA