

## ÜNİTE 2

### Başarılı Bir Sekreterin Kişisel Ve Mesleki Özellikleri

#### GİRİŞ

Yönetici asistanlarının üstlendiği işlerin birçoğu daha önceleri yöneticinin görev ve sorumlulukları olarak kabul edilen işlerdir.

#### Başarılı Bir Sekreterin Temel Özellikleri

Sekreterlerin temel özellikleri; kişilik özellikleri ve mesleki özellikleri olarak ikiye ayrılmıştır. Kişilik özelliklerinin en baş ve en önemli özelliği mesleği sevmektir. Mesleki özelliklerin de en baş ve en önemli özelliği ise mesleki eğitim almaktır.

#### Sekreterde Bulunması Gereken Temel Kişilik Özellikleri

Kişilik; bir insanın bütün ilgilerinin, niteliklerinin, yeteneklerinin, konuşma tarzının, dış görünümünün ve çevresine uyum tarzının özelliklerini özetleyen bir kavramdır. Kişilik özellikleri birbirine zıt sıfatlar şeklinde ifade edilebilir: iyi-kötü, aktif-durgun, girişken-çekingen, güvenen-şüpheli, gergin-rahat gibi. İnsanlardaki kişilik özellikleri olumlu ve olumsuz kişilik özellikleri olarak iki grupta toplanmıştır.

**Mesleğini sevmek:** Göreve kuvvetli bir sevgiyle bağlı olmanın, görevi bütün haz, zevk ve çıkarlardan üstün tutmanın, başarı ve ilerleme üzerindeki etkisi çok önemlidir. Hakkıyla yapılmış bir görev insanlara, her şeye karşın, hayatın güzel olduğunu hissettirmektedir. İş başarmak, görevin gerektirdiği duruma ve şartlara ağırlık vermekle mümkün olmaktadır. Görevi yaparken amaç; değer kazanmak, övülmeye degecek bir iş yapmaktır. Görevin hakkıyla başarıldığını bilmek ve buna inanmak insana huzur verir. Mesleğini seven sekreter her zaman başarılı olur.

**Güler yüzlü olmak:** İş yerinin ilk karşılaşılan temsilcisinin sekreter olduğu düşünülürse, gelen ziyaretçilerin güler yüzle ya da asık suratla karşılanmalarının ya da telefon konuşmalarında gülümsemenin yaratacağı olumlu-olumsuz farkı kestirmek zor olmayacaktır.

**Prezantabl olmak:** Günlük dilde sözcük, eli, yüzü düzgün mümkünse güzel ve bakımlı çalışan olarak tanımlanabilir. Siz ne kadar zeki, akıllı, pratik vs. olursanız olun, insanlarda bıraktığınız izlenim olumsuzsa bir yere kadar başarılı olabilirsiniz. prezantabl olmayı; örgütü temsil edebilme yeteneğine sahip olma, dış görünüşüne, kişisel temizlik ve bakımına önem verme, giyimine profesyonel ortam çerçevesinde özen gösterme olarak tanımlayabiliriz.

**Giyimine özen göstermek:** Bilinçli bir sekreter, işe başladığı ilk gün, işyerinin genel kuralları ve çalışanların giyim tarzları hakkında gözlemlerini yapar, bu gözlemlerini değerlendirir ve kendisine bir stil oluşturur.

**Temizliğe özen göstermek:** Bir sekreterin büroya gelen insanlar üzerinde bırakacağı etkiyi olumlu hale getiren özelliklerden biri de temizlik ve düzendir. Çalışılan büronun temiz olmaması, masanın dağınık olması, çok sayıda boş çay bardağı bulunması gibi faktörler verimliliği azaltır. Sekreter görüntüsüyle de temiz olmalıdır.

**Sağlıklı olmak:** Sağlık, insanın en önemli sorunudur. İnsanlar çok eski çağlardan beri sağlığın önemini kavramışlardır. Yaşamak, öğrenmek, iş yapabilmek için sağlıklı olmak gerekir. Sağlığı bozuk olan, hasta olan kişi görevlerini tam olarak yapamaz. Bunun sonucu olarak da, kendine, ailesine, çevresine, topluma yararlı olamaz. Sağlıklı kişi mutlu, canlı, hareketli olur.

**Kendine güven duymak:** Kendine güven duygusunu geliştirmek isteyen sekreter öncelikle “*Herkesin sevgisini ve onayını kazanmalıyım*” görüşünü değiştirmelidir. İkincisi “*Tüm alanlarda yetenekli, yeterli ve başarılı olmalıyım*” görüşünü değiştirmelidir. Değerli olma, her insanın doğuştan sahip olduğu bir özelliktir. Üçüncüsü “*Bugünkü bütün duygu ve davranışlarımı geçmişim belirler.*” görüşüdür.

**Sır saklamak:** Sekreter “her bildiğini söyleme, fakat söylediğini bil” ilkesine göre konuşmalıdır. Bir sekreter, diğer özelliklerinin yanında bir sır saklayıcıdır. Her zaman çalıştığınız örgüte ve yöneticinize sadık olmalısınız. Bir sekreter mektuplardan, toplantılardan veya bürodaki konuşmalardan dolayı öğrendiği sırları hiçbir zaman açığa çıkarmaz. En yakın kişilerle bile bu konular üzerinde konuşmaz. Kendisine güvenilmesi ve güvenilir kalabilmesi açısından sır tutmanın önemini bilir.

**Sorumluluk sahibi olmak:** Sorumluluk taşıyan bir kimse olarak, iki tür sorumluluğunuz vardır. İşe alındığınızda size verilmiş görevler ya da görev tanımınızda yer alan görevler ile ilgili sorumluluklarınız açık sorumluluklarınızdır. Dolaylı sorumluluğunuz ise size açıkça söylenmediği halde yapılmasını üstlendiğiniz şeylerin sorumluluğudur. Yöneticinizin işini hafifletecek daha fazla sorumluluğu üstlenmeye hazır olduğunuzu hissettirmelisiniz.

**Dürüst olmak:** Sekreterin dürüst olması çok büyük önem taşır. Sekreter, kişisel avantajları için kendi durumunu kötüye kullanmamalıdır. Şirketin ve yöneticisinin sahip olduğu kaynakları kendi çıkarına kullanmamalıdır.

**Sadık olmak:** Sadık olmak; sadakat, bağlanmak, içten bağlılık göstermek olarak tanımlanabilir. Sekreter işine, yöneticisine ve diğer çalışanlara, çalıştığı örgüte ve örgütün hizmet ve ürünlerine, imajına bağlılık göstermelidir. Bir sekreterin işini neden yaptığını bilmesi ve gereği gibi yapabilmek için çaba göstermesi bağlılıktır.

**Adil olmak:** İş ortamındaki insan ilişkilerinizin olumlu olabilmesi için çalışma arkadaşlarınıza davranışlarınızda önem taşır. Bürodaki herkese aynı derecede arkadaşça davranmalısınız. Birilerini sevimli ya da birilerini sevimsiz bulup farklı bir yaklaşımda bulunmamalısınız.

**İnisiyatif kullanabilmek:** İnisiyatif yeri ve zamanı gelince kendi kendine gereken kararları verebilme niteliğidir. Bu tanıma göre inisiyatif, büyük ölçüde karar verme ve sorumluluk kavramları ile ilişkilidir. Sekreter; iş yerine ve çalışma düzenine, yönetmeliklere, iş akışına alıştıkça, yöneticinin iş anlayışını sorumluluk ve yetki kavramını öğrendikten sonra, belirli işler hakkında kendi kendine karar verecek duruma gelebilmektedir.

**Sabırlı olmak:** Sekreterler her gün yaşı, konumu, hayat görüşü, eğitim düzeyi farklı pek çok insanla karşılaşır. Bu kişiler bazen sizi sinirlendirebilir ya da üzebilir. Bu anlarda yapmanız gereken şey, bağırmak ya da ağlamak olmamalıdır.

**Soğukkanlı olmak:** İyi bir sekreterin, öfkelenmeden, fazla sinirlenmeden, üzülmeden veya aşırı bir sevinç göstermeden olayları karşılaması gerekmektedir.

**Yardımsaver olmak:** Sekreterler için yardımsaverlik elbette güzel bir insancılık örneğidir. Ancak burada şunu belirtmek gerekir ki, sekreter başkalarına yardım ederken yöneticisinin verdiği işleri veya kendi planladığı işleri aksatmamalı ve yeri geldiğinde “hayır” diyebilme becerisini göstermelidir.

**Hoşgörülü olmak:** İnsanların dünya görüşleri birbirinden farklıdır. İnsanlar görmek istedikleri şeyleri görürler. Hoşgörülü insan, herhangi bir kişinin düşüncesini veya davranışını sorun yapmaz.

**Alçakgönüllü olmak:** Bir sekreter, sosyal durumu, meslek alanındaki başarısı ne olursa olsun, çevresindekilerle ilişkilerine bunu mümkün olduğunca yansıtmaz.

**Empati kurabilmek:** Sekreterin kendisini yöneticisinin yerine koyabilmesi, yöneticisi ile daha iyi, verimli ve etkili bir iletişim kurabilmesinde faydalı olacaktır.

**Dedikodulara karışmamak:** Sekreterin “sır saklayan kişi” olduğunu unutmamalı ve bildiği şeyleri kendisine saklamalıdır

**Mesleğini sevmek:** Hangi mesleği yaparsanız yapın o meslekte başarılı olmanın ilk ve son şartı mesleği sevmektir. Mesleğini seven insan mesleğin gereklerini en iyi şekilde yerine getirebilir. Mesleğini seven bir sekreter yaptığı işten gurur duyar ve ne iş yapıyorsun denildiğinde gururla sekreter olduğunu söyler. Mesleğine saygı duyar, bu saygı başkalarının da sekreterin mesleğine saygı duymasını sağlar.

## Sekreterin Mesleki Özellikleri

**Mesleki eğitim almak:** Başarılı bir sekreterin sahip olması gereken ilk ve temel özellik mesleki eğitim almış olmaktır. eğitimi daha az olan deneyimli bireye göre, eğitilmiş fakat deneyimi az olan biri yönetici asistanı pozisyonuna daha çabuk geçebilmektedir.

**Anadiline hâkim olmak:** Hangi ölçüde değer görmek istiyorsak kullandığımız sözcüklere o ölçüde özen göstermeliyiz. Dilimizi düzgün, doğru, akıcı ve etkili konuşabilmemiz için sözcük haz(i)nemizin geniş olması gerekir.

**İş dilini (Jargon) iyi bilmek:** Jargon belirli bir meslek veya uzmanlık dalının özelleşmiş sözcük hazinesi içeren daldır.

**Anlayarak hızlı okuyabilmek:** İş yaşamında okuma büyük bir zaman aldığından sekreter okurken öncelikle bir amaç doğrultusunda okumalı, önce konunun özetine bakmalı, seçici okuma alışkanlığı elde edebilmeli, yazıda öncelikle hangi kısımların okunacağı tespit edilmelidir. Hızlı okuma alışkanlığı geliştirilmelidir.

**Etkili dinleyebilmek:** Dinlemeyi bilen iyi bir dinleyici, konuşanın söylediğinden daha fazlasını, söyleyemediklerini, fakat söylemek istediklerini bile işitir ve görür.

**İkna edebilmek:** Hedeflerine ulaşmak için kişinin etkili iletişimler geliştirmesi, etkileme ve ikna etme yetkinliğini kullanması gerekir.

**Yabancı dil bilmek:** Telefon görüşmelerinde, gelen konukların karşılanmasında ve iş görüşmelerinde, ticari bağlantıları oluşturan yazışmalarda yabancı dile ihtiyaç vardır.

**Karar verebilmek:** Karar vermeden önce durumun tespiti önemlidir. Genellikle karar verirken bir sorun olması gerekir. Sorunu çözmek için karar verilir.

**Risk alabilmek:** Risk aldığınızda aksilikler olabileceğinin bilincinde olmak ve bunun gelişimin bir parçası olduğunu fark etmek önemlidir.

**Yaratıcı olmak:** Yaratıcılık, sık sık görülen, sıradan ve olağan şeylerden üstünlüğüyle ayrılan davranışlarda bulunmayı ya da davranış ürünleri vermeyi sağlayan bir özelliktir.

**Problem çözme yeteneğine sahip olmak:** Sekreterlerin en önemli görevlerinden biri sorun gidermektir. Mecbur kalmadıkça yöneticinize sorun götürmemeli, sorunları çözmek için fırsat kollamalısınız.

**Meslek etiğine uygun davranmak:** Meslek etiği belirli bir meslek grubunun mesleğe ilişkin olarak oluşturup, koruduğu, meslek üyelerine emreden, onları belli bir şekilde davranmaya zorlayan; kişisel eğilimleri sınırlayan, yetersiz ve ilkesiz üyeleri meslektan dışlayan; meslek içi rekabeti düzenleyen ve hizmet ideallerini korumayı amaçlayan mesleki ilkeler bütünüdür.

**Büro makinelerini kullanabilmek:** Sekreterler, kullandığı veya kullanacağı makinelerin özellikleri, parçaları, çalışma düzeni hakkında yetkili servislerden yeterli bilgi alabilmeli, onarım ve bakım konusunu kesinlikle ihmal etmemeye özen gösterebilmelidir.

**Temsil yeteneğine sahip olmak:** Bir işyerinde ilk karşılaşılan kişi sekreterdir. Bunun yanı sıra telefon mesajlarını iletirken, yönetici adına bazı işleri takip ederken, ziyaretçileri karşılarırken vb. gibi pek çok durumda yöneticiyi temsil etmektedir.

**Zamanı etkin kullanabilmek:** İyi bir sekreter, yapabileceği tüm olağan işleri yapan ve böylece yöneticiye önemli işler için zaman kazandıran kişidir

**Yeniliklere açık olmak ve kendini geliştirmek:** Yeniliklere açık olmak, ilerleme ve gelişme için gereklidir. Başarının devam edebilmesi için bu gelişmelere uyum sağlamak ve kendini geliştirmek gerekir.

**İnsan ilişkileri becerisi: Mutluluk ve başarı anahtarımız:** Olumlu insan ilişkileri bir eğitim ve davranış işidir. Bir meslekte insanın başarılı olması her şeyden önce insan ilişkilerine bağlıdır.

**Görgü ve protokol kurallarına uygun davranmak:** Görgü kuralları ise; bireyler ve toplum tarafından kabul edilen, insan ilişkilerini iyileştirmek ve birbirlerini rahatsız etmelerini önlemek amacıyla geliştirilmiş toplumsal kurallardır.

**Güvenilir olmak:** Güvenilir olmak, güven duygusu vermektir. Sekreter güven atmosferi yaratmak için kişisel çaba göstermelidir. Çalışanların güvenini kazanmanızda etkili ilk faktör işinizle ilgili bilgilerinizdir.

**Liderlik yeteneğine sahip olmak:** Sekreterin çalışma ortamında üstlendiği rolleri aşağıdaki gibi üç grupta inceleyebiliriz: Yöneticisine karşı; “itaat eden, yöneltilen, perde arkasında ise yöneten.”, meslektaşlarına karşı; “paylaşan ve yardımlaşan.” astlarına karşı; “yöneten.” denir. Sekreterin astlarına karşı “yöneten” rolünü başarabilmesi için liderlik niteliklerini başarıyla ve bilinçle uygulaması şarttır.

**Mesleki Eğitim Almış Olmak:** Mesleğinizin gereklerini yerine getirebilmek için; üstlendiğiniz görev ve sorumluluklarla ilgili temel bilgileri biçimsel eğitim yoluyla kazandınız. Bu ömür boyu başarılı olmanızı garantilemez. İşyerlerinde gelişimin sağlanabilmesi için öncelikle kendisini oluşturan en önemli kaynak olan insan kaynağının geliştirilmesi ve hep bir adım ileri taşınması gerekiyor. Gerek işyerinin belirleyeceği eğitimlere katılabilir, gerek kendi bütçenizden harcayarak belirlediğiniz eğitimleri alabilirsiniz.