



**Sekretärinnen aus psychosozialen  
Einrichtungen melden sich zu Wort**

**FRAUEN**

wollen

**MEHR**



Eine Broschüre herausgegeben von Barbara Dürk, ÖTV Hessen  
in Kooperation mit  
Vera Morgenstern, Bundesfrauensekretariat der ÖTV  
in Stuttgart

Eine Broschüre von:  
Dr. Karin Kraus  
Mitarbeiterin des Feministischen Frauengesundheitszentrums  
Frankfurt

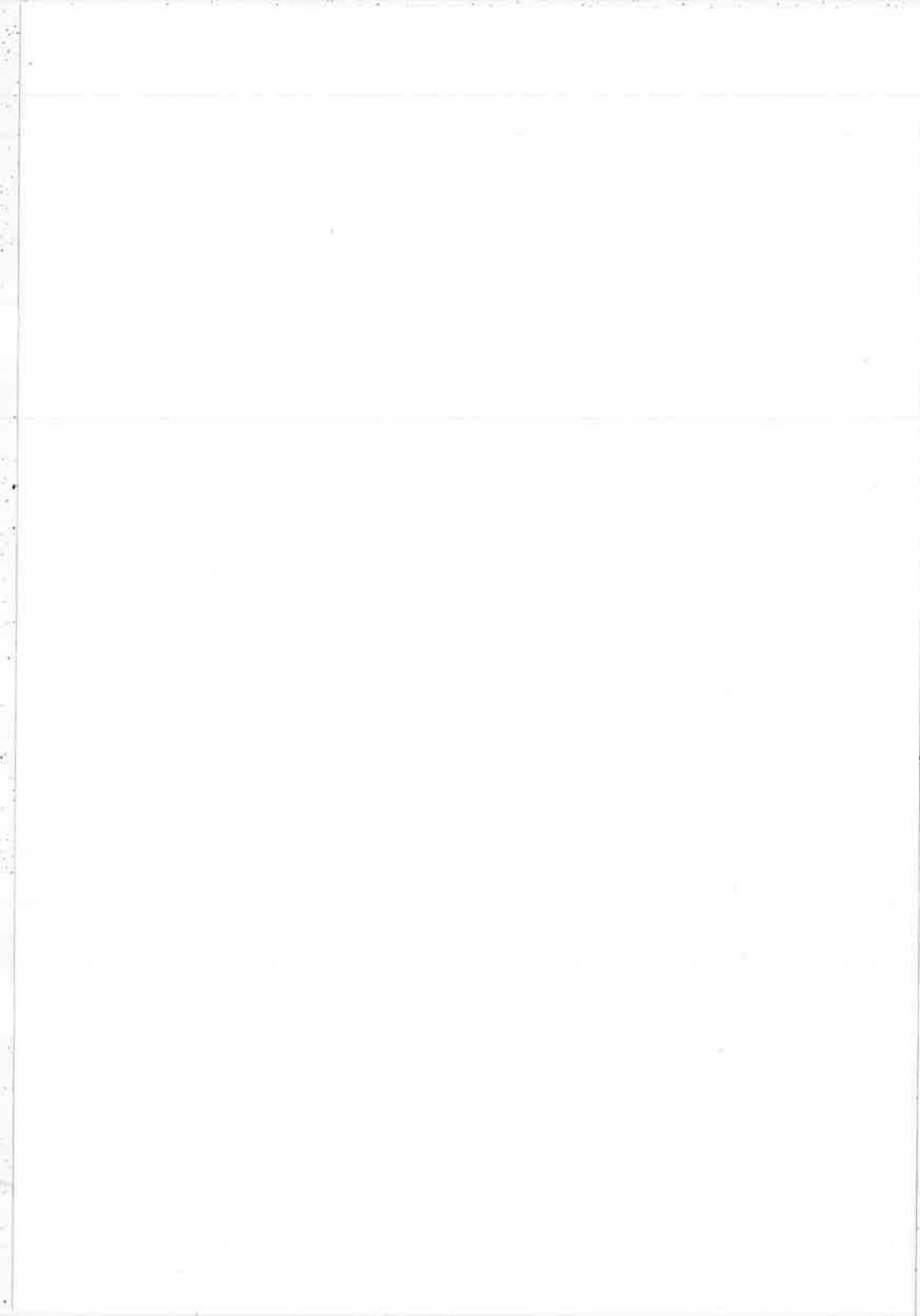
Druck und Herstellung: Imprenta, Obertshausen  
Januar 1996

## **LIEBE LESERINNEN, LIEBE LESER,**

die Idee einer Broschüre für und mit Frauen aus psychosozialen Beratungsstellen entstand auf einer Fachtagung dieser Berufsgruppe. Wir sprachen dort über ihre Tätigkeiten und ihre Vorstellungen für verbesserte Dienstleistungen durch Umstrukturierung und Verbesserung der Arbeitsorganisation. Ich war damals sehr beeindruckt von der Fachkompetenz der Teilnehmerinnen, ihrem Engagement und der Lust auf Veränderung und Verbesserung der Arbeitsbedingungen.

Als ich den Entwurf der vorliegenden Broschüre las, erinnerte ich mich an diesen Eindruck, weil er sich in den Beschreibungen und Aufsätzen widerspiegelt. Dr. Karin Kraus und den Verfasserinnen der Aufsätze, Ute Scheler-Radick, Dorothea Weber, Helga Lindner, Ute Hestermann, Anita Grünwald, Renate Stoecklein und Silke Kailing, ist deshalb eine besonders gute Ausgabe in unserer Reihe "Frauen wollen mehr" gelungen. Sie ist ein weiterer Schritt auf dem Weg der Aufwertung des Berufsbildes von Frauen in psychosozialen Beratungsstellen, den diese durch ihre Vernetzung schon länger beschreiten. Sicherlich werden wir im Rahmen unserer Aufwertungs- und Antidiskriminierungskampagne für die Frauenberufe im Öffentlichen Dienst, die sich verknüpfen läßt mit Verwaltungsreformstrategien, weitere Schritte gemeinsam gehen können.

Barbara Dürk  
Bezirksfrauensekretärin ÖTV Hessen



# INHALT

Vorwort

Einleitung

## TEIL I

### 1. WO UND MIT WEM ARBEITEN DIE FRAUEN?

- 1.1 Die Einrichtungen .....7
- 1.2 Wer sind die Klientinnen und Klienten ? .....7

### 2. TÄTIGKEITESBESCHREIBUNG - Offizielle Tätigkeiten

- 2. Allgemeine Büroarbeiten .....8
- 2.2 Einarbeitung und Anleitung anderer MitarbeiterInnen .....9
- 2.3 Klientenbezogene Arbeit in der Beratungsstelle .....9

### 3. ARBEITEN IN RANDGEBIETEN IM ALLGEMEINEN SOZIALEN DIENST UND IN DROGENBERATUNGSSTELLEN - Therapie, Sozialarbeit und Pädagogik -

- 3.1 Am Rande der Beratung .....9
- 3.2 Am Rande der Sozialarbeit .....10
- 3.3 In der Pädagogik .....11
- 3.4 Besondere Tätigkeiten in psychosozialen Beratungsstellen .....11

## TEIL II

### 1. INOFFIZIELLE TÄTIGKEITEN

- 1.1 Allgemeine inoffizielle Arbeiten in der Einrichtung .....12
- 1.2 Inoffizielle Arbeiten im Büro .....12
- 1.3 Weitere praktische Tätigkeiten .....13
- 1.4 Verschiedenes .....13
- 1.5 Psychohygiene im Team und aktuelle Entlastung der BeraterInnen .....13

### **TEIL III**

#### **1. BEITRÄGE DER SEMINARTEILNEHMERINNEN ZUM BERUFSBILD**

- 1.1 Das Sekretariat: Schaltstelle zwischen Ratsuchenden und BeraterInnen . . 15  
- Überlegungen zur Kontaktaufnahme und Anmeldung -  
von Ute Scheler-Radick und Dorothea Weber
- 1.2 „ Und wie war's früher? ....“ .....18  
Eine Textsammlung zum Thema Berufsarbeit von Frauen  
zusammengestellt von Helga Lindner
- 1.3 Nicht immer einfach - aber noch immer interessant! .....20  
Fast 13 Jahre im Sekretariat einer Jugend- und Drogenberatung  
von Ute Hestermann
- 1.4 Veränderungen des Arbeitsplatzes Sekretariat .....23  
- auch in den Erziehungs- und Familienberatungsstellen  
Von der mechanischen Schreibmaschine zur Textverarbeitung  
von Anita Grünwald, Helga Lindner, Renate Stoecklein  
und Dorothea Weber
- 1.5 „Der ganz normale Alltag ...“ .....25  
von Silke Kailing

### **Teil IV**

#### **1. ZUKUNFT UND WEITERBILDUNG DES BERUFSBILDES**

- 1.1 Weiterbildungsangebote für Verwaltungsfachkräfte in  
Erziehungs- und Familienberatungsstellen .....28
- 1.2 Was Sekretärinnen in psychosozialen Beratungsstellen  
besonderen Spaß macht. ....30
- 1.3 Wie die Zukunft des Berufes aussehen soll. ....30

## **EINLEITUNG**

Der folgende Text dokumentiert die Ergebnisse eines im Juni 1995 durchgeführten Seminars für Sekretärinnen aus psychosozialen Beratungsstellen. Wir präsentieren hier die Beschreibung der offiziellen und inoffiziellen Tätigkeiten der Frauen in den Beratungsstellen. Darüber hinaus enthält die Broschüre im Teil III eine Sammlung interessanter Beiträge der Teilnehmerinnen zu ihrem Berufsbild im allgemeinen, zur technischen und geschichtlichen Entwicklung und die Beschreibung eines "ganz normalen" Arbeitstages in einer Beratungsstelle.

In dem Seminar und in den Texten der Teilnehmerinnen wird deutlich, wieviel soziale und fachliche Kompetenz notwendig ist, um das Sekretariat einer Beratungsstelle gut zu führen und zu organisieren. Mir, als Seminarleiterin, ist während des Seminars sehr klar geworden, welche Bedeutung der Rolle der Sekretärinnen in diesen Einrichtungen zukommt, wieviel Verantwortung sie übernehmen. Mit der Tätigkeitsbeschreibung wurde deutlich, wie wichtig die Sekretärinnen für die Außendarstellung und die Klientenkontakte einer Beratungseinrichtung sind.

Die Seminarteilnehmerinnen, die zum Teil schon lange in Arbeitskreisen oder Fortbildungen kooperieren, sind überaus qualifiziert und bereit, ihre Arbeit weiterzuentwickeln und sie aufzuwerten. Diese Broschüre soll einen Beitrag dazu leisten, auch die verborgenen Anteile der Arbeit von Sekretärinnen im psychosozialen Bereich darzustellen und damit eine Grundlage zur Aufwertung zu liefern. Die Broschüre ist natürlich auch dazu da, sich mit dem eigenen Berufsbild auseinanderzusetzen und weiterführend darüber zu diskutieren und sich weitläufiger zu vernetzen.

Um die Vernetzung und Zusammenarbeit in Zukunft gemeinsam betreiben zu können, haben sich die Seminarteilnehmerinnen zu einem:

"Hessenweiter Arbeitskreis für Fachkräfte (Sekretärinnen) für  
Verwaltungsangelegenheiten in psychosozialen Einrichtungen"

zusammengeschlossen.

Wer Interesse an einer Mitarbeit in diesem Arbeitskreis hat kann sich an folgende Adresse wenden:

Anita Grünewald  
Psychologische Beratungsstelle  
Paulstrasse 49  
**63150 Heusenstamm**



# TEIL I

## WO UND MIT WEM ARBEITEN DIE FRAUEN

### 1.1 Die Einrichtungen

- Jugend- und Familienberatungsstelle
- Psychologische Erziehungsberatungsstelle für Eltern Kinder und Jugendliche
- Psychologische Beratungsstelle
- Familien-, Erziehungs-, Jugend-, Ehe- und Lebensberatung
- Sozialpsychiatrischer Dienst
- Suchtberatung
- Erziehungs- und Jugendberatung
- Institut für Beratung und Therapie von Eltern und jungen Menschen
- Jugend- und Drogenberatung
- Präventionsfachstelle
- Psychosoziales Zentrum für ausländische Flüchtlinge
- Jugendamt: ASD (Allgemeiner sozialer Dienst)
- Beratungsstelle für Eltern, Kinder und Jugendliche
- Selbstverwaltetes Frauenprojekt

### 1.2 Wer sind die Klientinnen und Klienten?

- Patienten aus der Psychiatrie oder anderen Therapieeinrichtungen
- Psychisch Kranke und deren Angehörige
- Psychisch belastete Menschen
- Nachsorgeklienten nach stationären Therapien
- Selbstmordgefährdete vor und nach Klinikaufenthalten
- Gewaltopfer: sexuelle Gewalt, sexueller Mißbrauch, Mißhandlungsopfer, vergewaltigte Frauen, mißhandelte Kinder
- Abhängige: von legalen und illegalen Drogen, Alkoholabhängige, Spielsüchtige, Eßsüchtige, Sexsüchtige
- Substituierte, Drogenabhängige, die Ersatzdrogen bekommen wie Methadon
- ehemals Drogenabhängige
- Angehörige von Drogenabhängigen, Eltern, Freundinnen und Freunde
- AusreißerInnen
- SchülerInnen
- Aidskranke
- Bi-Nationale Paare
- Paare in Trennung und Scheidungssituationen
- Paare mit Eheproblemen

- alleinerziehende Mütter und Väter
- ratsuchende Eltern
- getrennt lebende Einzelpersonen
- verzweifelte Eltern in Erziehungskonflikten: Schulprobleme, Kontaktschwierigkeiten, Aggressionen
- verzweifelte Kinder: im Streit mit den Eltern, mit Kontaktproblemen, mit Ängsten, mit Schulproblemen
- unbegleitete Flüchtlingskinder aus Krisengebieten
- AsylbewerberInnen
- MigrantInnen
- Kriegsflüchtlinge, psychisch kranke ausländische Flüchtlinge
- ausländische Familien und Eltern, die von Kindergärten oder Schulen geschickt werden
- ausländische Jugendliche und Kinder mit Schulproblemen oder Konflikten mit den Eltern
- zurückbleibende Jugendliche von rückkehrenden ausländischen Familien
- Eltern mit Sprachschwierigkeiten
- Folteropfer
- Verfolgte
- Jugendliche auf der Suche nach Orientierung und Identität
- Jugendliche im Ablösungsprozeß von den Eltern
- Adoptionsbewerber
- adoptierte Kinder und Jugendliche auf der Suche nach ihren leiblichen Eltern
- Schulklassen, die sich informieren wollen
- gewollt und ungewollt schwangere Frauen
- Flüchtlingsfrauen
- Frauen in Trennung und Scheidung
- Frauen mit Kontaktschwierigkeiten
- Frauen mit Aus- und Weiterbildungswünschen
- Frauen, die Rechtsberatung brauchen

## **2. TÄTIGKEITSBESCHREIBUNG - OFFIZIELLE TÄTIGKEITEN**

### **2.1 Allgemeine Büroarbeiten**

- Registratur und Ablagearbeiten
- Verwaltung der Bücherei und Beschaffung von Fachliteratur
- klientenbezogene Statistik führen
- selbständiges Einrichten (auch Statistiken) und Systemverwaltung der EDV-Anlage und FAX
- Honorarabrechnungen bearbeiten

- Überwachung und Wartung von technischen Geräten
- Inventarlisten führen
- Inventur aufnehmen
- Beschaffung von Einrichtungsgegenständen
- Verhandlungen mit Handwerkern führen
- Dienstwagenwartung organisieren und überwachen: z.B. für Inspektionen sorgen
- Reisekostenabrechnungen bearbeiten
- allgemeine Korrespondenz erledigen
- selbständiges Abfassen und unterzeichnen von Korrespondenz
- Tagespresse lesen
- Führen von An- und Abwesenheitslisten der MitarbeiterInnen
- Terminkalender der Beratungsstelle führen
- Karteien führen und verwalten
- Verwaltung und Einkauf der Arbeitsmaterialien
- Porto- und Handkasse verwalten
- Abwicklung von Bankgeschäften
- Vorbereitung von Buchhaltungsunterlagen
- Haushalt der Beratungsstelle überwachen
- Personalbuchhaltung bearbeiten
- Postein- und Ausgang
- Vertretung in anderen Dienststellen leisten
- regelmäßige Botengänge zu verschiedenen Ämtern erledigen

## **2.2 Einarbeitung und Anleitung anderer MitarbeiterInnen**

- Einstellung und Unterweisung von Reinigungskräften
- Überwachung der Reinigungsleistung
- PraktikantInnen und JahrespraktikantInnen über Arbeitsabläufe der Einrichtung informieren und unterweisen
- Honorarkräfte unterweisen
- Zivildienstleistende einarbeiten, ihnen Arbeitsaufträge erteilen

## **2.3 Klientenbezogene Arbeit in der Beratungsstelle**

- Terminvergabe und verschiebung
- Empfang und Betreuung von Klienten vor den Gesprächsterminen
- Weiterleitung von Klienten an andere Einrichtungen
- Vermittlung zwischen den Einrichtungen
- Auskunft über Beratungsmöglichkeiten (telefonisch und persönlich)
- Erfassung der Problematik und entsprechende Weiterleitung an die

- BeraterInnen in der eigenen Beratungsstelle
- Störung von BeraterInnen bei akuter Problematik; Notfälle, die dringend versorgt werden müssen
  - Umgang mit Krisensituationen
  - Weitergabe von Informationen über die Arbeitsweise und die Methoden in der Beratungsstelle
  - Anmeldung von KlientInnen aufnehmen
  - Aktenführung: klientInnenbezogen und vertraulich
  - Statistik führen
  - Kinderbetreuung, wenn Eltern zur Beratung kommen (dies ist einrichtungs- und arbeitsvertragsabhängig)
  - Gewährleistung der ungestörten therapeutischen und Beratungsarbeit für die TherapeutInnen und BeraterInnen
  - Organisation von Präventionsarbeiten

### **3. ARBEITEN IN RANDGEBIETEN IM ALLGEMEINEN SOZIALEN DIENST UND IN DROGENBERATUNGSSTELLEN - THERAPIE, SOZIALARBEIT UND PÄDAGOGIK -**

Obwohl klar ist, daß Sekretärinnen in psychosozialen Beratungsstellen während der Beratungs- und Öffnungszeiten nicht alleine sein dürften, passiert es doch immer wieder, daß sie aufgrund unterschiedlicher Bedingungen wie Krankheiten, Dienstplanverschiebungen u.v.a.immer wieder in diese Situation kommen.

#### **3.1 Am Rande der Beratung**

- Sprechstunden durch Anwesenheit der Sekretärin abdecken
- Mitarbeit in Therapiegruppen
- KlientInnen versorgen, für die die Beratungsstelle ein wichtiger Ort geworden ist, weil sie hier schon oft betreut wurden, sie hier Hilfe bekamen. Ihre erste Ansprechpartnerin sein.
- Beratung am Telefon
- Krisenberatungen und -gespräche führen, wenn in der Beratungsstelle niemand ist oder niemand gestört werden kann.

#### **3.2 Am Rande der Sozialarbeit**

- Umgang mit Notfällen, direkt und telefonisch, (Drogensüchtige, verzweifelte Eltern, Psychotiker, Suizidgefährdete etc.)
- entscheiden, wie bedrohlich eine aktuelle Krise ist und entsprechende Schritte einleiten
- KlientInnen beruhigen

- Durchführung von psychologischen Tests.

### **3.3 In der Pädagogik**

- Kinderbetreuung
- Besuchskontakte von getrennten Eltern beaufsichtigen. (Wenn ein Vater ein Besuchsrecht hat, werden die Treffen in den Beratungsstellen organisiert.)
- Kinder während der Elternberatung betreuen

Die Sekretärinnen greifen hier häufig auf ihre persönlichen pädagogischen Erfahrungen zurück, die sie in der Familie, in der Jugendarbeit oder z.B. in der Organisation von Kindergottesdiensten gesammelt haben.

### **3.4 Besondere Tätigkeiten in psychosozialen Beratungsstellen**

Teilnahme an verschiedenen Teamsitzungen:

- Organisationsteamsitzung
- Fallbesprechungen
- Teilnahme an Supervisionssitzungen. „Supervision hilft, Konflikte und Spannungen aufzulösen.“
- Sich Fachkenntnisse aneignen zu: Gesetzen und unterschiedlichen Therapieangeboten und -einrichtungen.

## TEIL II

### 1. INOFFIZIELLE TÄTIGKEITEN

#### 1.1 Allgemeine inoffizielle Arbeiten in der Einrichtung

- Mädchen für alles und alle sein
- Aufräum- und Putzarbeiten
- Gardinen und Handtücher der Beratungsstelle waschen oder zur Wäscherei bringen
- abends alle Fenster schließen
- Geburtstagskasse führen, Geld einsammeln
- anderer Leute Gäste unterhalten
- Geburtstagsgeschenke besorgen
- Dekomaterial für Feierlichkeiten besorgen, auswählen und kaufen
- Mitarbeit bei besonderen Veranstaltungen: z.B. Weltkindertag
- Vorbereitung besonderer Veranstaltungen
- Öffentlichkeitsarbeit für die Einrichtung leisten: z.B. Tag der offenen Tür (Waffeln backen)
- Wartezimmer putzen und Aufräumen
- Küche aufräumen
- Geschirr abwaschen
- Kekse und Kaffee besorgen
- Gäste bewirten
- für eine gute Atmosphäre sorgen
- Ausbesserungs- und Verschönerungsmaßnahmen für das Haus organisieren
- Fenster dekorieren
- Blumen pflegen und behandeln
- Balkon bepflanzen
- Obst ernten im Garten der Beratungsstelle
- Umzüge organisieren
- Erste Hilfe leisten
- Auskünfte aller Art weitergeben
- Infoschriften verwalten und weitergeben

#### 1.2 Inoffizielle Arbeiten im Büro

- Haushaltsplan überwachen
- kopieren gehen
- Kopierüberwachung
- kleinere Störungen des Kopierers beseitigen

- Akten für alle beschriften
- Spendenbriefe entwerfen
- Entwerfen von Plakaten, Flugblättern, Programmen, Visitenkarten
- Privatbriefe für die MitarbeiterInnen schreiben
- Protokolle von Berufsverbandstreffen und beratungsstellen-fremden Sitzungen schreiben
- KollegInnen PC-Programme erklären, sie einarbeiten

### **1.3 Weitere praktische Tätigkeiten**

- Hausmeister- und technische Tätigkeiten ausführen: z.B. Glühbirnen auswechseln, kleinere Reparaturen
- Reparatur und Pflege von Spielsachen aus dem Wartezimmer

### **1.4 Verschiedenes**

- Belastungen durch finanzielle Bedrohung der Einrichtung aushalten.
- Terminplanungen verändern, Terminverschiebungen für die die BeraterInnen verantwortlich sind, vorzunehmen
- Beratungstermine organisieren, Beratungsräume verlegen
- Dienstplan erstellen; das verursacht viele Probleme, weil man unpopuläre Planungen machen muß. Das ist eine besonders konfliktrichtige Arbeit, man kann es nicht immer allen recht machen
- Repräsentation der Beratungsstelle bei öffentlichen Anlässen
- verschiedene Arbeiten, die BeraterInnen nicht gerne machen, erledigen, z.B.: zähe Verhandlungen mit Handwerkern über Termine führen
- unangenehme Aufgaben übernehmen, z.B. verleugnen
- Entschuldigungen für andere aussprechen
- Auskunftsstelle für alle MitarbeiterInnen sein
- tröstend auf AnruferInnen und KlientInnen einwirken
- Rat und Informationen weitergeben
- ständige Störungen aushalten: „Mir wird die Zeit gestohlen.“

## **15 Psychohygiene im Team und aktuelle Entlastung der BeraterInnen**

- als ruhiger Pol in der Einrichtung immer ansprechbar sein
- Sorgen und Nöte der KollegInnen anhören
- Informationen darüber vertraulich behandeln
- immer gut drauf sein
- Wut, Trauer, Freude, Befürchtungen der SozialarbeiterInnen, PädagogInnen

- und PsychologInnen anhören und gegebenenfalls auffangen
- Anlaufstelle sein für Frust und Ärger mit KollegInnen und KlientInnen
  - Ansprechpartnerin für Freude und Euphorie nach Beratungen sein
  - als „seelischer Mülleimer“ für KollegInnen und KlientInnen dienen
  - Honorarkräfte integrieren
  - den Beratungsverlauf anhören
  - immer „große Ohren“ haben
  - die Launen der BeraterInnen ertragen
  - es allen möglichst bequem machen und alle entlasten
  - Aushalten von Unzuverlässigkeiten der SozialarbeiterInnen und BeraterInnen
  - Blitzableiterin für den Chef und alle anderen im Team sein
  - Schwächen der KollegInnen ausgleichen, sie z.B. mehrfach an bestimmte Aufgaben erinnern
  - Eindrücke aus dem Wartezimmer weitergeben

## TEIL III

# 1. BEITRÄGE DER SEMINARTEILNEHMERINNEN ZUM BERUFSBILD

## 1.1 Das Sekretariat - Schaltstelle zwischen Ratsuchenden und BeraterInnen - Überlegungen zur Kontaktaufnahme und Anmeldung -

Ute Scheler-Radick

Dorothea Weber

Das Sekretariat einer Beratungsstelle ist die erste Anlaufstelle für Menschen, die Hilfe suchen, denn die meisten Beratungsanfragen erfolgen telefonisch. Es ist die Aufgabe der Sekretärin, die Anmeldungen und die entsprechenden Daten aufzunehmen und das Problem zu skizzieren. Diese Informationen werden dann im Beratungsteam besprochen, Termine vereinbart und an die Ratsuchenden weitergegeben.

Zusätzlich erreichen die Sekretärinnen die unterschiedlichsten Anfragen, z.B. Fragen nach zuständigen Sozialstationen, Supervisionen, Therapeuten in freien Praxen und anderen sozialen Beratungs- und Fachdiensten. Alle Fragen müssen kompetent beantwortet werden.

Das Aufgabengebiet der Sekretärin einer Beratungsstelle ist jedoch breiter als nur die Weitergabe von Informationen und Terminen. Sie ist die erste Ansprechpartnerin für alle Anrufenden. Viele Ratsuchende haben eine große Hemmschwelle zu überwinden, bevor sie sich an eine Beratungseinrichtung wenden, um Hilfe zu suchen. Meist ist der Leidensdruck dann schon so groß, daß sie hoffen, möglichst sofort davon entlastet zu werden. Viele zögern mit der Entscheidung, Beratung in Anspruch zu nehmen so lange, bis sich ihre persönliche Situation - manchmal unüberhörbar - zugespitzt hat. Nun rufen sie an, um sich anzumelden, bekommen die Auskunft, daß die Wartezeit bis zum Erstgespräch evtl. ein paar Wochen beträgt. Einige sind enttäuscht, daß ihrem Wunsch nach schneller Hilfe nicht entsprochen werden kann. Manche Klienten müssen auch an andere Institutionen verwiesen werden, weil diese Einrichtung nicht zuständig ist. Die Sekretärin braucht eine besondere Sensibilität um herauszuhören, ob ein sofortiges Gespräch mit einem Berater oder einer Beraterin notwendig ist, sich der/die KlientIn möglicherweise in einer für sie bedrohlichen Krisensituation befindet. Sie sollte möglichst auch Unausgesprochenes wahrnehmen und Not spüren können. In akuten Fällen werden Nottermine vergeben. Für Jugendliche sollten kurz-

fristig Termine zur Vergabe im Sekretariat zur Verfügung stehen, da die Erfahrung der Beratungsstellen zeigt, daß Jugendliche bei zu langen Wartezeiten zu den später angebotenen Gesprächen nicht mehr erscheinen.

Es fällt nicht immer leicht, die notwendige Distanz zu all den Problemen einzuhalten, mit denen Sekretärinnen in Erziehungs- und Familienberatungsstellen bereits am Telefon konfrontiert werden. Schwieriger noch als Telefongespräche kann der direkte Kontakt mit KlientInnen sein, die in die Beratungsstelle kommen, um sich persönlich anzumelden. Es kommt vor, daß Ratsuchende verzweifelt sind und weinen. Die Sekretärin sollte dann beruhigend auf die Person einwirken und den organisatorischen Ablauf der Hilfsangebote der Einrichtung erklären. Meist kann sie erst danach die notwendigen Daten und den Grund für die schwierige Situation aufnehmen. Diese Informationen - mit den von ihr wahrgenommenen Zwischentönen - muß sie später im Team vorstellen. Um den Ratsuchenden zu vermitteln, daß sie mit der weiterführenden Darstellung des Konfliktes bis zum Erstgespräch warten müssen, braucht sie Balance zwischen Einfühlung und Sachbezogenheit. Der Wunsch der Klienten nach sofortiger Hilfe und Entlastung kann nicht immer erfüllt werden. Dies ist für manche Ratsuchenden nur schwer zu verstehen. Mit ihrer Enttäuschung darüber muß die Sekretärin umgehen.

Sie hat es also unmittelbar mit einer Fülle von zum Teil extremen menschlichen Verhaltensweisen und Gefühlen zu tun. Anrufende sind zaghaft oder aggressiv, sie weinen, sind wortkarg oder überschüttend, betont locker - manchmal sogar heiter, bedrängend oder mißtrauisch. Oft üben die Ratsuchenden bei der Anmeldung starken Druck auf die Sekretärin aus, sie drängen z.B. auf einen baldigen Termin, versuchen mit unterschiedlichsten Mitteln ihre Interessen durchzusetzen. Es entstehen dann heftige Gefühle auf beiden Seiten. Es können Aggressionen hervorgerufen werden, die die Sekretärin in diesem Moment aushalten muß. Sie sollte dann ihrem eigenen Ärger nicht nachgeben und sollte klare abgrenzende Formulierungen finden. Sie sollte sich im weiteren Verlauf möglichst nicht auf einen Streit einlassen und mit der anrufenden Person eine Gesprächsebene schaffen, auf der diese sich ernstgenommen fühlt.

Besonders belastend ist es, wenn die von den KlientInnen geäußerten Ängste die eigenen Ängste der Sekretärin mobilisieren, unbekannte, unangenehme Gefühle ausgelöst werden, für die in diesem Moment kein Raum bleibt. Die Sekretärin muß dann einen Weg finden, damit umzugehen und sich Entlastung suchen. Eine Möglichkeit dafür sind die angebotenen Supervisionen und die Teilnahme an diversen Arbeitskreisen, die kollegialen Austausch bieten.

Mit der Darstellung der Probleme und Schwierigkeiten in der Anmeldesituation wird deutlich, wie entscheidend der Umgang der Sekretärin mit den Ratsuchenden ist. Ihr Verhalten ist eine wichtige Grundlage dafür, ob die Schwellenängste der Klienten erhalten bleiben oder abgebaut werden können. Von ihrem Einfühlungsvermögen und ihrer Strukturierung der telefonischen und/oder persönlichen Erstkontakte hängt es ab, ob es zu einem guten Kontakt zwischen Beratungsstelle und Ratsuchenden kommt. Sie repräsentiert, beim ersten Kontakt die Arbeit der Einrichtung. Die Vielfalt der Aufgaben im Sekretariat einer Erziehungs- und Familienberatungsstelle im Umgang mit Ratsuchenden, in der Zusammenarbeit im Team, im Austausch zwischen BeraterInnen und Sekretärinnen und im allgemeinen verwaltungstechnischen und organisatorischen Bereich gewährleistet, daß diese Tätigkeit nie zu einem Routine-Job wird.

## 1.2 UND WIE WAR'S FRÜHER?

- Eine Textsammlung zum Thema Berufsarbeit von Frauen -  
zusammengestellt von Helga Lindner.

„Eine Frau mag in künstlerischer und wissenschaftlicher Bildung ihren Geist aufs reichste entfalten; aber diese Bildung soll ihr nur in seltenen Ausnahmefällen Selbstzweck sein, die Frau soll nur ganz ausnahmsweise Profession davon machen. Dann wäre aber solche Bildung nur ein müßiger Putz des Geistes? Keineswegs.

Der Mann, die Familie, die Freunde die ganze Umgebung einer Frau werden mittelbar die reichen Früchte edler, durchgebildeter Weiblichkeit ernten. Herrschen soll die Frau, indem sie dient, den Mann aus seiner Beschränkung herausreißen, indem sie sich selbst beschränkt, Einflüsse üben, wo sie nur Einflüsse zu empfangen scheint.“ (1)

„Die erste deutsche Frauenkonferenz erklärt 1865 die Arbeit, welche die Grundlage der ganzen neuen Gesellschaft sein soll, für eine Pflicht und Ehre des weiblichen Geschlechts, sie nimmt dagegen das Recht der Arbeit in Anspruch und hält es für notwendig, daß alle der weiblichen Arbeit im Wege stehenden Hindernisse entfernt werden.“ (2)

„Plötzlich steht die Berufsfrau im Zentrum des öffentlichen Interesses. Illustrierte, Romane und Filme zeigen sie aktiv, selbstbewußt und zielstrebig Männerberufe erobern. Berufstätigkeit gilt nicht mehr als gesellschaftlicher Makel. Zumindest theoretisch sind den Frauen alle Berufe zugänglich.

Trotzdem steigt der Anteil der Frauen an allen Berufstätigen nur von 34 % (1907) auf 36 % (1933). Allerdings haben Verschiebungen stattgefunden: Bereiche wie „Häusliche Dienste“ und „Landwirtschaft“ sind rückläufig, die Anteile der Arbeiterinnen und Selbständigen steigen unwesentlich. Der Anteil der Angestellten aber wächst um 219 % !“ (3)

„Der Einzug der Frauen in die Büros (...) hängt in bemerkenswerter Weise mit der Schreibmaschine zusammen, die seit 1873/74 von der Firma Remington fabrikmäßig hergestellt worden ist. So wie die Erfindung der Nähmaschine den arbeitenden Frauen eine gewisse Autonomie vermittelt hatte, wurde auch die Schreibmaschine für die im Büro arbeitenden Frauen zu ihrem Produktionsmittel, das sie technisch zu beherrschen lernten. So lange Sekretäre vornehmlich handschriftliche Kopien zu vollführen hatten, war das ein männliches Arbeitsfeld gewesen, und man hört und liest im wesentlichen von männlichen Sekretären

und Schreibgehilfen. Die Mechanisierung des Berufes fällt mit seiner Besetzung durch Frauen zusammen -, ja männliche Angestellte weigerten sich sogar aus Berufsstolz, Schreibmaschinenschreiben und Stenografie zu erlernen. Hier zeigte sich eine Chance, Frauen auf dem Gebiet des Verwaltungswesens zur Gleichberechtigung zu führen. Statt dessen erwartete die männliche bürokratische Führungskaste von ihnen zusätzlich zu ihrem technisch-organisatorischen Arbeitseinsatz eine Art von hausfraulicher Besorglichkeit, die sich in Kaffeekochen, Schreibtisch-aufräumen, Blumenschmuck u.a. ausdrücken sollte. Und die Frauen erfüllten meist gern diesen Anspruch, froh, ihre tägliche Arbeitswelt mit persönlicher Wärme erfüllen zu können und ohne den Unterwerfungscharakter dieses Rollenspieles wahrzunehmen. So verblieben sie in untergeordneten Rollen, und bei Beförderungen wurden ihnen männliche Kollegen vorgezogen. Ein merkwürdiges und hier nur andeutbares weibliches Berufsbild entstand (...). Zwar mußte sie (die Sekretärin) über alle, auch die vertraulichsten Vorgänge Bescheid wissen, doch ein Aufstieg aufgrund ihrer Leistung war nicht möglich. (...)

Wieder scheiterte ein hoffnungsvoller Berufsweg am traditionellen Rollendenken der Gesellschaft und der Unterordnung der Frauen. (4)

So war es nun früher - und wie ist es heute? Ich habe mir beim Lesen dieser Texte immer wieder die Frage gestellt, was sich inzwischen verändert hat. Hat sich überhaupt etwas verändert?

Natürlich hat sich etwas verändert, und zwar unsere Lebensbedingungen und damit unsere Ansprüche. So vielfältig unsere Lebenssituationen und Arbeitssituationen geworden sind, so vielfältig sind auch heute unsere Forderungen nach Aufwertung und Verbesserung unserer beruflichen Situation.

(1) Ingeborg Weber-Kellermann, „Frauenleben im 19. Jahrhundert“, München 1991, Seite 140

(2) ebd., Seite 142

(3) „Frauenalltag und Frauenbewegung 1890 - 1980“, Katalog zur Ausstellung, (Hrsg.) Historischen Museum Frankfurt, Frankfurt 1981, Seite 68

(4) Weber-Kellermann, a.a.O. Seite 208/209

### **1.3 Nicht immer einfach - aber noch immer interessant!**

**- Fast 13 Jahre im Sekretariat einer Jugend- und Drogenberatung -**  
von Ute Hestermann

Mittlerweile sind es schon fast 13 Jahre, die ich als Verwaltungsangestellte in der Beratungsstelle (JDB) arbeite. Und noch immer ist es so, daß ich diese Stelle mit all ihren Schwierigkeiten und Problemen nicht tauschen möchte gegen eine andere in der Industrie oder anderswo in der freien Wirtschaft. Man wird zwar nicht reich im Öffentlichen Dienst, was sehr bedauerlich ist, andererseits ist diese Arbeit so interessant und lebendig für mich, daß ich weiterhin in Kauf nehme, weniger zu verdienen als andere mit der gleichen Qualifikation.

Der Unterschied zu den üblichen Büroberufen ist der besondere Umgang mit Menschen, die eine Jugend- und Drogenberatung (JDB) aufsuchen (Drogenabhängige und -gefährdete, Substituierte, deren Partner, Eltern, Freunde, Geschwister etc.). Diese Kontakte zu Klienten ergeben sich an meinem Arbeitsplatz hauptsächlich am Telefon und beim Empfang an der Eingangstür. Meist bin ich es, bei der die Anrufe ankommen, ich bin so etwas wie eine Schaltzentrale in der Einrichtung. Und schalten muß ich immer schnell, ich muß einschätzen, wie wichtig die Angelegenheit ist, muß entscheiden ob die JDB überhaupt zuständig ist, an welche/n meiner beratenden Kolleginnen kann ich das Gespräch vermitteln? Weitere Fragen wie: wer ist gerade frei; wer ist für solche Fälle und Fragen zuständig; wessen Klient ist es; kann ich einen Termin vereinbaren; müssen bedacht, geklärt und schnell entschieden werden. Dabei darf natürlich nicht vergessen werden, freundlich und einführend mit den Anrufern umzugehen und das besonders, wenn Ratsuchende zum ersten Mal mit der Beratungsstelle Kontakt aufnehmen. Wenn sie sich schon einmal durchgerungen haben, sich mit ihren Problemen an fremde Menschen zu wenden, wäre es fatal, nicht freundlich auf sie einzugehen. Sie würden sich vielleicht nicht mehr trauen, um professionelle Hilfe zu bitten. So liegt also schon bei der Kontaktaufnahme am Telefon oder an der Tür eine hohe Verantwortung bei mir, und dies, ohne dafür ausgebildet zu sein. Die meisten Verwaltungsangestellten verfügen über eine kaufmännische Ausbildung, haben aber keine Erfahrung mit Gesprächsführung, wenn sie die Arbeit in einer Beratungsstelle aufnehmen. So war es auch bei mir. Und, bis auf wenige Ausnahmen, muß die Verwaltungsangestellte sich dies im Laufe der Zeit durch Erfahrungen und mit Hilfe der KollegInnen selbst aneignen.

Der Umgang mit Drogenabhängigen ist schwierig. Es sind kranke Menschen am unteren Ende der gesellschaftlichen Leiter, alle in einer konfliktbeladenen Le-

benssituation, mit der man umgehen muß. Manche sind ruhig, andere quirlig, einige aggressiv, fröhlich, nett oder unfreundlich, sie sind sehr verschieden in ihrem Auftreten und Verhalten. Ihre Befindlichkeit kann sich von einer auf die andere Sekunde verändern. Es ist dann nicht immer leicht, freundlich zu sein und zu bleiben, wenn einem manche Klienten mit ihrer Anspruchshaltung auf die Nerven gehen. Und manchmal ist es auch nötig, ihnen den Kopf zurechtzurücken. Das finde ich sehr schwierig, ich weiß aber, daß es für meine eigene Psychohygiene wichtig ist, mich ab und zu klar abzugrenzen. Mit zunehmender Erfahrung gelingt es mir aber besser, den richtigen Zeitpunkt zu erwischen und mich zu trauen, mich zur Wehr zu setzen.

Manchmal ist es so, daß mir die Klienten einfach nur leid tun und ihre Schicksale mich erschüttern. So kann es vorkommen, daß ich eine junge Frau morgens um 8.00 Uhr auf der Treppe finde, die schon seit Stunden dort sitzt und wartet, daß jemand kommt. Ihr Freund hat sie mal wieder rausgeworfen und sie hat die ganze Nacht im Freien verbracht. In solchen Situationen gibt es dann auch kein langes Zögern für mich. Ich nehme die Frau mit nach oben, wickle sie in eine Decke und setze sie in den Warteraum, bis ihre Beraterin kommt. Anders wäre es natürlich, wenn es sich um einen Mann handelte, bei dem ich nicht abschätzen könnte, in welcher Stimmung er ist, ob ich ihn mit in die Beratungsstelle nehmen kann, wenn ich dort noch alleine bin. Hier fiel mir die Entscheidung nicht so leicht wie bei der jungen Frau.

Diese Unvorhersehbarkeiten und der Umgang mit Menschen, die Hilfe brauchen, sind es, die die Arbeit so spannend machen. Wenn ich morgens ins Büro komme, weiß ich nie, was mich im Laufe des Tages erwartet, und so ist jeder Tag eine neue Herausforderung.

So 'nebenher' laufen natürlich auch noch die vielen allgemeinen Verwaltungsarbeiten wie Aktenführung, Schriftverkehr, Statistik usw., die zwar Routine sind, sich jedoch ständig verändern durch die technischen Entwicklungen. Doch dafür bin ich ausgebildet und diese Arbeiten kann ich selbständig ausführen und für die neuen Errungenschaften der Technik gibt es viele Möglichkeiten der Einarbeitung und Fortbildung.

Für die Zukunft unseres Berufes wäre zu wünschen, daß es ein einheitliches Berufsbild geben würde. Noch gibt es keine allgemein gültige Arbeitsplatzbeschreibung, und dementsprechend ist es so, daß sich die Aufgabenbereiche von Beratungsstelle zu Beratungsstelle auch unterscheiden.

Wichtig finde ich auch, daß mehr Fortbildungsmöglichkeiten angeboten werden,

gerade für die sozialen Bereiche der Arbeit, für die weder ich noch meine Kolleginnen ausgebildet sind, die aber den diffizilsten Teil der Tätigkeit ausmachen, und, da es sich um den Umgang mit Menschen handelt, auch den verantwortungsvollsten. Dazu ist es natürlich auch nötig, daß die jeweiligen Teams und Träger den Verwaltungsangestellten die Teilnahme an Fortbildungen durch Freistellung und Finanzierung ermöglichen. Und, um das Finanzielle nicht zu vergessen, wäre es auch an der Zeit, für eine so anspruchsvolle Arbeit mit großer Verantwortung und einem hohen Maß an selbständiger Arbeit angemessen bezahlt zu werden.

## **1.4 Veränderungen des Arbeitsplatzes Sekretariat**

**- auch in den Erziehungs- und Familienberatungsstellen -**

Von der mechanischen Schreibmaschine zur Textverarbeitung

von: Anita Grünewald, Helga Lindner, Renate Stoecklein

und Dorothea Weber

Nachdem im Laufe des letzten Jahrhunderts die Frauen das „Arbeitsfeld Sekretariat“ übernommen haben, werden an Sekretärinnen heute immer neue Anforderungen gestellt. Ihre Aufgaben sind mit den Anfängen der Sekretariatstätigkeiten kaum noch vergleichbar.

Mit dem Wandel der Bürotechnologie veränderten sich Arbeitsweisen und -atmosphären in Büros und Verwaltungen. Sekretariate von Erziehungs- und Familienberatungsstellen blieben aber, länger als andere Büros, oft hinter der modernen Büroentwicklung zurück, denn häufig fehlte es an den nötigen finanziellen Mitteln um neue Geräte anzuschaffen. Für den Kauf technischer Geräte galten dann aber auch meist andere Kriterien als in Wirtschaftsunternehmen. Hier war es wichtig, daß die Bürotechnik unkompliziert in der Handhabung sein mußte, da sie in den meisten Einrichtungen von allen MitarbeiterInnen benutzt wurde.

Bis vor wenigen Jahren standen der Sekretärin in einer Beratungsstelle kaum mehr an technischen Hilfsmitteln als eine Telefonanlage und eine Schreibmaschine (später dann auch evtl. Schreibautomaten mit Speicherkapazität) zur Verfügung. Anmeldungen, Terminverschiebungen und andere Kontakte ratsuchender KlientInnen erfolgen meist per Telefon. Und auch heute noch ist das Telefon das wichtigste Arbeitsgerät im Sekretariat einer Beratungsstelle. Als Ergänzung dazu gibt es inzwischen in vielen Einrichtungen auch Anrufbeantworter, um den KlientInnen auch außerhalb der Bürozeiten eine Kontaktmöglichkeit anbieten zu können. Diktiergeräte gehören seit einiger Zeit zur Standardausstattung eines Beratungsstellen-Sekretariats. Die neueren Modelle, die sogenannten Handdiktiergeräte, machen eine Bedienung (Diktat) zu jeder Zeit und an jedem Ort möglich. Fotokopierer kamen dazu und auch Telefaxgeräte findet man inzwischen in fast jeder Einrichtung.

Und auch der PC ist inzwischen in vielen Beratungsstellen schon angeschafft oder sein Eintreffen ist bereits in Aussicht gestellt. Die verstärkte Einführung neuer Techniken, wie die Nutzung von PCs für Textverarbeitung und Verwaltung, wecken viele Widerstände. Einerseits herrscht Klarheit darüber, daß sich in einem zeitgemäß ausgestatteten Büro ein Computer kaum noch wegdenken läßt, andererseits stellt sich die Frage, ob dieses Arbeitsgerät in einer Beratungsstelle wirklich nur Erleichterung bringt? In vielen Einrichtungen ist z.B. die Erfassung

der notwendigen Klientendaten handschriftlich auf Karteikarten durchaus ausreichend. Die Arbeit mit einem Personalcomputer bedeutet in jedem Fall eine weitreichende Umstellung von Arbeitsabläufen, die in der Regel neben der bisherigen Arbeit geleistet werden muß.

Aber nicht nur im Hinblick auf neue Techniken stehen Veränderungen an, auch über neue Organisationsmodelle muß nachgedacht werden. „Budgetierung“, „Outputorientierte Steuerung“, „Dezentrale Ressourcenverantwortung“ sind Begriffe, mit denen sich die Beratungsstellen derzeit mehr und mehr auseinandersetzen müssen. Für viele Veränderungen in den Einrichtungen tragen die Sekretärinnen eine besondere Verantwortung. Denn schließlich ist das Sekretariat für viele Ratsuchende die Anlaufstelle, es ist die Schaltstelle zwischen Team und Klienten und letztlich ist die Sekretärin das Aushängeschild der Beratungsstelle. Wir sind der Auffassung, daß sowohl die technischen als auch die organisatorischen Veränderungen für die Sekretärinnen Chancen bergen. Aber trotz der auch aussichtsreichen Perspektiven für die Sekretariate, werden in den Diskussionen in den Arbeitskreisen Unsicherheiten in Bezug auf die Arbeit mit den neuen Technologien deutlich. Es wird befürchtet, daß durch diese die Sekretärin „wegrationalisiert“ werden könnte. Dabei besteht jetzt die große Chance, daß Grenzen und Strukturen neu überdacht und gestaltet werden können. Endlich kann auch eine Aufwertung der Sekretariatsarbeit erfolgen. Neue Orientierungen sind notwendig. Dafür müssen Leitsätze geschaffen werden, z.B. in Form einer Arbeitsplatzbeschreibung. In Zukunft sollte die Sekretärin die Möglichkeit haben, eigene Interessen zu vertreten und eigene Vorstellungen zur Veränderung mit einzubringen. Das kann sie natürlich nur, wenn sie ihre Position/Rolle zwischen Team und Ratsuchenden, innerhalb des Teams und im gesamten Netz der psychosozialen Einrichtungen gefunden hat und sie in den Prozeß der Entwicklung neuer Organisationsmodelle aktiv vom Gesamtteam eingebunden wird.

Trägt man der Vorstellung Rechnung, daß das Sekretariat einer Beratungsstelle als der Mittelpunkt der Einrichtung verstanden wird, da hier alle Informationen zusammen laufen und hier die meisten Vorgänge bearbeitet, weitergegeben und gesammelt werden, so sollte die Beteiligung der Sekretärin an dem Prozeß der Neuorientierung und Umstrukturierung nur allzu selbstverständlich sein.

## 1.5 „Der ganz normale Alltag ...“

von Silke Kailing

fängt an mit Stau auf der Autobahn. Wo ist ein Parkplatz zu finden? In eiligem Schritt Anmarsch zum Schreibtisch. Vor der Türe wartet schon ein Patient: „Ich bin schon mal ein bißchen früher da, weil ich nicht wußte, wo das Amt ist.“ Er wird versorgt, bis zum Termin vertröstet und in die Wartezone gebeten. Das Telefon klingelt zum ersten Mal an diesem Tag. Krankmeldung einer Kollegin. Mist, Vertretung droht!

Schnell zum Fotokopierer bevor der richtige Amtsbetrieb beginnt; denkste, Papierstau. Also Gerät aufmachen, nachschauen, Papier entfernen. Tief Luft holen und endlos kopieren. Kaffeemaschine anwerfen, die erste Kollegin fragt schon nach dem Kaffee, wo ist eigentlich die Milch? Die nächsten Kolleginnen kommen vorbei, die eine mit hängenden Augenlidern, die andere mit ungnädiger Laune (von daheim mitgebracht, ob die im Laufe des Tages wohl besser wird, ...oh, oh, oh ?) Diskussionen an der Kaffeemaschine um Ehe, Familie, Kinder, Krankheiten, Steuern, Urlaub, Chef, Kollegen, man müßte hier eigentlich überhaupt nicht arbeiten. Der Gesprächs- und Konfliktstoff ist doch enorm im KollegInnenkreis. Der Verwaltungsleiter fragt, ob hier etwa Kapazitäten frei seien, er brauche jemanden zur Vertretung. Bäng, still und leise ziehen sich alle an ihre Arbeitsplätze zurück. Das Telefon klingelt sich schon wieder heiser. Nicht sehr freundlich, der Mensch auf der anderen Seite der Leitung. Höflich, freundlich und zuvorkommend soll man am Telefon zu den Klienten sein, wie man es im Sekretärinnenkurs gelernt hat. Und die Patienten? Die haben den Kurs halt nicht besucht.

So, die Sprechstunde füllt sich: ältere und alte Leute, Ehepaare, ausländische Mitbürger, Kinder, die einen unheimlichen Bewegungsdrang haben und antiautoritär erzogen werden bzw. frei aufwachsen dürfen, Säuglinge, die Hunger haben, junge Leute die keine Zeit haben zu warten, freche Mitmenschen, die sich immer überall vordrängen und beschweren, kranke Menschen, die still vor sich hinleiden, ängstliche Mitmenschen, die sich nicht melden, wenn sie dran sind, Fremde in unserem Land, die die Sprache nicht verstehen, geschweige denn sprechen, wo ist nur das englische oder französische Wörterbuch, wer kann mit ihnen sprechen? Nachfrage am Telefon.

Wo sind die Labor- und Röntgenunterlagen für den bestellten Patienten? In der allgemeinen Wiedervorlagemappe sind sie jedenfalls nicht. Wer hat den Patienten denn nur bestellt? Wie gut, daß es ein Telefon gibt, wenn man das alles zu

Fuß und direkt klären müßte, das ginge wirklich nicht.

Bitte die Unterlagen kopieren, die andere Behörde und der Patient brauchen sie auch noch. Schlange am Gerät. Mit dem Hinweis auf Sprechstundentätigkeit vorgedrängelt, schnell wieder an den Schreibtisch, heften, weitergeben. Das Telefon klingelt. Ein armer, kranker Mensch, der anscheinend niemanden hat, der sich auch nur schwer verständlich machen kann, jedenfalls kann er sich nicht kurz fassen. Geduld ist gefragt, die Weiterleitung funktioniert glücklicherweise. Der Chef kommt und bringt die Unterschriftenmappen unterschrieben zurück. Also verteilen, kuvertieren, zur Post bringen. Das eilige Fax auch noch schnell mitnehmen. Das Faxgerät der Gegenstelle schläft offenbar noch; die Kollegin verspricht, es später noch einmal zu versuchen.

Der Chef ruft und hat so viele Fragen, danach Diktate und das Telefon klingelt. Das lange Diktat von gestern muß in Form und aufs Papier gebracht werden, eine Kollegin fragt nach, das Fremdwörterbuch kann ihr helfen. Das Telefon klingelt: Termin bitte. Ich habe keine mehr, weiterverbinden, die Kollegin ist nicht da, hier ist ihre Telefonnummer: „Sind Sie bitte so freundlich, nochmal anzurufen?“ Die erste Seite vom Brief ist fertig, verflixt, in der zweiten Zeile ist ein Tippfehler, ausgerechnet. Das Telefon klingelt. Der Chef: „Können Sie mal bitte den Vorgang raussuchen, muß 1994 gewesen sein.“ Pustekuchen, es war 1991. Die zweite Seite des Schreibens in Arbeit. Eine Kollegin fragt, ob sie Kaffee leihen könne. Kann sie. Die nächste Kollegin fragt nach einem Briefumschlag, sonst muß sie wieder eine Treppe höher in ihr Zimmer. Der Fotokopierer spinnt gerade, wenn ich ihn brauche. Dann hat wieder jemand kopiert, etwas drin stecken lassen und nicht Bescheid gesagt.

Ein Patient sitzt zur Untersuchung drin, eine Sekretärin zum sofortigen Diktat und Schreiben wird gebraucht. Das Telefon klingelt. „Wo ist die Auszubildende, sie soll angelernt werden.“ Vor einer Viertelstunde war sie noch am Kopierer. Es wird Zeit, die Kaffeemaschine nachzufüllen, der Chef bekommt auch eine Tasse, Milch und Zucker. Noch eine Tasse? Jetzt nicht, aber zur Besprechung bitte für fünf Leute. Schön, daß ich das auch schon erfahre. Bitte die Besprechungsunterlagen für alle kopieren. Eine Kollegin will zum Chef, dringend, eilig, nicht aufzuschieben.

Die Teilnehmer der Konferenz treffen ein. Bitte sehr, hier ist ein Kleiderbügel. Unterlagen bringen, Kaffee servieren. Jetzt kann ich nicht stören, es ist eine Besprechung im Gange. Ich notiere die Sachen und rufe zurück. Und das Telefon klingelt schon wieder. Der nächste Kollege möchte zum Chef- aber jetzt nicht,

auf keinen Fall. Gut, dann gehe er in den Außendienst, komme aber sicher später wieder. Nochmal Kaffee servieren. Die zweite Seite ist auch fast fertig, das Telefon klingelt, der große Chef will jetzt etwas. Kriegt er auch, aber später. Die Besprechung ist zu Ende, auf Wiedersehen. Bitte die nächsten Besprechungstermine notieren, das Protokoll schreiben, bitte die Fa. XY anrufen und mich verbinden. Das Telefon klingelt. Eine Kollegin holt die angemahnten Unterlagen ab. Der Kaffee ist alle. Es ist ja auch Mittag, nix wie weg hier.

Und da liegen sie nach der Mittagspause: die Unterschriftenmappen und die Laufmappen, die Zettelchen mit Anfragen und Erinnerungen, wie schön! Also los, die zweite Runde des Tages.

Schreiben, Telefonieren, Gott sei dank, sind die Patienten weg. Puh, die letzten fünf Pommes frites waren zu viel, und diese Arbeit hier auch. Eine Kollegin kommt wie gerufen zum kurzen Schwätzchen, d.h. sie hat Probleme im Amt, ist gar kein Schwätzchen. Die nächste Mitarbeiterin schaut ins Zimmer und will später wiederkommen. Nochmal Probleme und Fragen. Gut, ich habe auch welche. Das nächste Mal bin ich dann dran. Das nehme ich mir jedenfalls jetzt fest vor. Die dritte Seite des Briefes ist endlich fertig, außer den fünf kurzen Briefen zwischendurch, die Vermerke nicht gezählt. Mir reicht's eigentlich für heute. Was 15.30. Um 16.15 Uhr habe ich einen Arzttermin und muß noch hinfahren. Hoffentlich muß ich dort nicht zu lange warten. Die nächste Kollegin schneit herein, aber heute nicht mehr, morgen ist auch noch ein Tag, gleich ganz früh, auf einen Kaffee ....

Mal sehen, was morgen ist.

## TEIL IV

# 1. ZUKUNFT UND WEITERBILDUNG DES BERUFSBILDES

### 1.1 Weiterbildung für Verwaltungsfachkräfte in Erziehungs- und Familienberatungsstellen

Sekretärinnen in Erziehungs- und Familienberatungsstellen sehen sich nicht als Schreibkräfte. Ihr Aufgabenbereich beinhaltet, wie oben bereits beschrieben, neben den allgemeinen Organisations- und Verwaltungsarbeiten einen wesentlichen Anteil klientenbezogener Tätigkeiten mit Menschen, die sich zum Teil in Krisensituationen befinden. Der Umgang damit ist belastend, zumal die Klienten mit sehr unterschiedlichen Problemen zu tun haben, wie z.B. Alkohol- oder Drogenabhängigkeiten, mit Krankheiten, Gewalt, sexuellem Mißbrauch etc.. Im Kontakt mit diesem Klientel werden der Sekretärin andere Kompetenzen abverlangt, als sie Sekretärinnen in anderen Büros und Verwaltungen brauchen. Eine Ausbildung dafür gibt es nicht.

Von der Bundeskonferenz für Erziehungsberatung wurde deshalb speziell für Sekretärinnen in Erziehungs- und Familienberatungsstellen ein Weiterbildungs-Curriculum erarbeitet, an deren Entwicklung sich der damalige „Verband der Sekretärinnen in Beratungsstellen“ und Kolleginnen aus Erziehungs- und Familienberatungsstellen verschiedener Bundesländer beteiligten. Inzwischen wird dieses Weiterbildungsangebot auch von Kolleginnen aus anderen psychosozialen Einrichtungen, deren Träger oder Dachverbände keine speziellen Weiterbildungsangebote für Sekretärinnen zur Verfügung stellen, in Anspruch genommen. Dieses Curriculum setzt sich aus 28 Fortbildungstagen zusammen, die in fünf Blöcken zu jeweils fünf bzw. sechs Tagen aufgeteilt sind. Die gesamte Fortbildung wird in einem Zeitraum von drei Jahren durchgeführt. Um allen Sekretärinnen die Möglichkeit zur Teilnahme am gesamten Curriculum zu geben, werden mittlerweile parallel dazu auch Weiterbildungen über einen Zeitraum von fünf Jahren angeboten, d.h. eine Woche Weiterbildung pro Jahr. Auch regional können Supervisionen, Veranstaltungen zu berufsbezogenen Themen, Arbeitsgruppen während der wissenschaftlichen Jahrestagungen in verschiedenen Bundesländern und themenbezogene, unter Leitung stattfindende Arbeitskreise für Sekretärinnen in Anspruch genommen werden. Darüber hinaus bietet dieses Curriculum als „berufsbezogene Weiterbildung“ die Möglichkeit, Kenntnisse, die diesen Berufsbereich betreffen, zu erwerben. Es vermittelt den Sekretärinnen Fertigkeiten, die den Besonderheiten und speziellen Anforderungen entsprechen und den Umgang

mit den persönlichen Belastungen dieser Tätigkeit ermöglichen. Innerhalb der Weiterbildungsmaßnahme kann die Sekretärin ihre Position in bezug auf ihre Aufgaben in der Beratungsstelle im Netzwerk psychosozialer Versorgungseinrichtungen finden.

Die Teilnahme an jedem der einzelnen Kursteile wird mit einer Teilnahmebestätigung quittiert. Nach vollständig absolvierter Weiterbildungsmaßnahme erhalten die Teilnehmerinnen eine Abschlußbescheinigung, die die erarbeiteten Kursinhalte differenziert aufschlüsselt.

Nach Abschluß empfiehlt es sich, in regelmäßigen Abständen Einzelangebote zu besuchen, um erworbene Kompetenzen zu vertiefen, neue Kenntnisse zu integrieren und persönliche Belastungen besser bewältigen zu können.

Die Teilnahme an dieser Weiterbildung ist nicht nur ein wichtiger, hilfreicher und nützlicher Bestandteil für die Arbeit einer Sekretärin in einer Beratungsstelle, sondern dient auch ihrer Tätigkeit/Position innerhalb des Teams und ihrer Funktion als erste Kontaktperson der Ratsuchenden mit der Einrichtung.

Nähere Informationen zu dem Weiterbildungsangebot können unter folgender Adresse angefordert werden:

Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V.  
Herrnstrasse 53  
**90763 Fürth**

## **1.2 Was Sekretärinnen in psychosozialen Beratungsstellen besonderen Spaß macht**

- anerkannt zu sein
- selbständiges Arbeiten
- positive feedbacks zu bekommen
- schöne Atmosphäre schaffen und erhalten
- zu einem angenehmen Arbeitsklima beitragen und dieses pflegen
- Öffentlichkeitsarbeit:  
Veranstaltungen organisieren, z.B. eine Talkshow, Podium, Medien
- die Einrichtung zu repräsentieren
- der Austausch mit MitarbeiterInnen
- Spielen mit zu beaufsichtigenden Kindern
- Teamarbeit
- Möglichkeiten zur Selbstreflexion durch die Arbeit
- Vielseitigkeit der Arbeit
- der Umgang mit Klientinnen und Klienten
- PC-Arbeiten
- Post bearbeiten
- der Mittelpunkt der Stelle zu sein
- Fallstatistik führen
- ungestört arbeiten zu können
- die Arbeit fördert die eigene Offenheit und Toleranz
- unterschiedliche Arbeitsbeziehungen in der Beratungsstelle nutzen und genießen zu können
- die Arbeit sinnvoll zu finden, sie deshalb auch gerne nach außen zu vertreten.
- Die Arbeit regt den kritischen Blick auf die Gesellschaft an.

Zitate:

„Ich liebe die auch alle, auch wenn sie noch so chaotisch sind.“

„Ich mache die Arbeit einfach gerne!“

- „In der Arbeit in einer psychosozialen Beratungsstelle steckt das Leben, positiv und negativ.“

## **1.3 Wie die Zukunft des Berufs aussehen soll**

- Einstiegsvergütung nach BAT VIb, Höhergruppierungsmöglichkeit nach entsprechender Qualifikation und/oder Bewährung.
- Es sollte ein eigenes Berufsbild mit entsprechender Ausbildung für Sekretärinnen in psychosozialen Beratungsstellen geben.

- Es sollte eine verbindliche Arbeitsplatzbeschreibung geben.
- Es sollte die Möglichkeit der Hospitation in anderen Einrichtungen für Sekretärinnen geben,
  1. zur Einarbeitung und 2., um besser weiter verweisen zu können.
- Es sollte ein Recht auf bezahlte jährliche Fortbildung geben.
- Es sollte mehr Fortbildungen und bessere Informationen darüber geben.
- Es sollten regelmäßig Fortbildungen in Gesprächsführung angeboten werden.
- Fortbildungen sollten von Anfang an verpflichtend sein.
- Die Kolleginnen sollten untereinander besser vernetzt sein in ihren unterschiedlichen Einrichtungen.
- Die technische Ausstattung der Beratungsstellensekretariate sollte verbessert werden.
- Es sollte auch eine leistungsorientierte Bezahlung möglich sein.
- Das Berufsbild sollte mehr Anerkennung erfahren.





**Einrichtungen melden sich zu Wort  
Sekretärinnen aus psychosozialen**