



Bezirksfrauensekretariat Hessen  
Bundesfrauensekretariat

**Frauen im Schreibdienst  
melden sich zu Wort!**

**FRAUEN**

wollen

**MEHR**

Eine Broschüre von:

Dr. Karin Kraus

Mitarbeiterin des Feministischen Frauengesundheitszentrums Frankfurt

Hergestellt in Zusammenarbeit mit:

ÖTV-Hessen, Frauensekretariat, Barbara Dürk

ÖTV-Bundesfrauensekretariat, Vera Morgenstern

## LIEBE LESERINNEN, LIEBE LESER,

Anfang Dezember beginnen Tarifverhandlungen für die Frauen im Schreibdienst. Damit ist der vierte typische Frauenbereich im Öffentlichen Dienst an der Reihe, nach den Krankenschwestern, Erzieherinnen und Reinigungsfrauen. In fast allen Frauenberufen im Öffentlichen Dienst sind Frauen in Bewegung. Sie verlangen gesellschaftliche Aufwertung ihrer Tätigkeiten. Diese soll durch die Aufnahme der Tätigkeitsbeschreibungen im Tarifvertrag und eine bessere Vergütung sichtbar werden.

Mit der Aufwertungskampagne für die Frauenberufe im Öffentlichen Dienst stehen wir am Anfang eines Prozesses. Die Erzieherinnen, Krankenschwestern und Reinigungsfrauen haben bereits die Erfahrung gemacht, daß dafür ein langer Atem nötig ist, daß sich Erfolge in kleinen Schritten entwickeln.

Die vorliegende Broschüre ist Ergebnis eines Seminars aus einer ganzen Reihe von Seminaren für Frauen aus Frauenberufen im Öffentlichen Dienst. Im Rahmen dieser Reihe finden in Hessen noch weitere Seminare statt. Nach den Frauen im Schreibdienst werden Seminare für Hauswirtschafterinnen, Hauswirtschaftsleiterinnen und für Krankenschwestern angeboten.

Die Seminare begleiten die Aufwertungskampagne.

Im nächsten Jahr werden weitere Angebote von uns an die verschiedenen Berufsgruppen gehen.

Barbara Dürk  
Frauensekretärin der ÖTV Hessen

Vera Morgenstern  
Bundesfrauensekretärin der ÖTV



# INHALT

<b>Einleitung</b> .....	5
<b>1. Tätigkeitsbeschreibung</b>	
– der offizielle Teil der Arbeit .....	7
<b>2. Tätigkeitsbeschreibung</b>	
– der inoffizielle Teil der Arbeit .....	9
<b>3. Was sich Frauen im Schreibdienst alles wünschen:</b>	
– für ihren Arbeitsalltag .....	10
– von ihren Vorgesetzten	
– für ihre Karriere .....	11
<b>4. Wie sich Frauen im Schreibdienst in Zukunft ihre Arbeitsbedingungen vorstellen:</b>	
– am Arbeitsplatz .....	12
– in ihren Abteilungen	
– in Bezug auf die Weiterbildung	
<b>5. Gedicht aus dem Alltag einer Schreibkraft</b>	
„Wer schreibt der bleibt (in BAT VII)“ .....	14
<b>6. Tips und Ratschläge für Konflikte im Büro.</b>	
Wie können Frauen im Schreibdienst ihre Vorstellungen und Wünsche besser durchsetzen? .....	15



## **EINLEITUNG:**

Der nun folgende Text dokumentiert die Arbeitsergebnisse eines dreitägigen Seminars für Frauen im Schreibdienst. Wir waren eine Gruppe von 15 Frauen (davon 2 Teamerinnen). Die Teilnehmerinnen kamen aus den unterschiedlichsten Ämtern und Verwaltungen in Hessen.

Es war das erste Mal, daß für diese Berufsgruppe überhaupt ein Seminar in dieser Art angeboten wurde. Deshalb war es für die meisten Frauen überhaupt das erste Mal, daß ihnen Zeit zur Verfügung stand, um sich mit anderen Kolleginnen einmal genauer mit dem eigenen Berufsbild zu beschäftigen.

Es kam sehr schnell zu einem lebendigen Austausch der Schwierigkeiten und Probleme. Und davon gibt es mehr als genug!

Einig waren sich die Teilnehmerinnen darin, daß sie in ihren Jobs viel leisten, sie dafür aber zu wenig Geld verdienen.

Eindeutig war auch ihre Kritik an den quasi nicht vorhandenen Aufstiegsmöglichkeiten.

Uns hat es erschreckt, wie heftig sich die Frauen über die Abwertung ihrer Arbeitsleistung beklagt haben. Sehr oft wird ihre Arbeit so kommentiert: „Ach, das bißchen Tippen, das ist doch keine Arbeit! Das macht der Computer doch sowieso von alleine.“

Am schwierigsten ist die Situation der Frauen, die in sogenannten Schreibpools arbeiten, denn ihre Leistung erscheint nicht mehr als die Leistung einer Person für eine andere Person. Hier ist vieles anonym. Auch die Arbeitsvorgänge sind nicht mehr als Ganzes zu erkennen. Die eigenständigen Anteile der Frauen an der Arbeit verschwinden völlig. Darüber hinaus herrscht in den Schreibpools meist ein großer Druck, weil es sehr viel zu tun gibt.

Das Seminar war ein wichtiger Schritt für die Frauen in diesem Bereich, sich mit Kolleginnen auszutauschen. Die Erfahrung, daß auch die anderen Frauen mit ihrer Situation unzufrieden sind, hat die Teilnehmerinnen darin gestärkt, ihre Vorstellungen über Verbesserungen an ihren Arbeitsplätzen ernst zu nehmen. Sie sind entschlossen, sich in Zukunft für die Veränderung ihrer beruflichen Situation einzusetzen und daran weiterzuarbeiten.

Es bleibt zu hoffen, daß sich diese Frauen in den Erfahrungen und Wünschen unserer Arbeitsgruppe wiederfinden und sie den einen oder anderen Tip für sich nutzen können.

Wir möchten uns an dieser Stelle noch einmal bei den Teilnehmerinnen des Seminars bedanken, deren aktive und lebendige Mitarbeit uns sehr viel Spaß gemacht hat.

Karin Kraus und Dagmar Stuckmann  
(Teamerinnen)



# 1. **TÄTIGKEITSBESCHREIBUNG**

## **Der offizielle Teil der Arbeit**

### **SCHREIBEN:**

Briefe nach Diktat und selbständig schreiben.

Protokolle, Erörterungsgespräche, Verträge, Vorträge, Tabellen, Formulare, Anträge, Reden, Gesetze, Verordnungen, Tätigkeitsberichte, Vermerke, Gutachten, Aktennotizen und Urkunden schreiben. Schreiben vom Band und nach Stenodiktat.

Abrechnungen, Presseerklärungen, Vorlagen für Ausschußsitzungen, Gutachten und Statistiken schreiben. Untersuchungsberichte und Patientenunterlagen führen, Kassenberichte und Abrechnungen schreiben.

Bei all diesen Schreibearbeiten ist darauf zu achten, daß die Texte orthographisch richtig sind. Korrekturen werden erwartet.

### **ANDERE BÜROARBEITEN:**

Sitzungen organisieren, Termine abstimmen, Archivarbeiten erledigen, Post verteilen, Post vorbereiten, Protokolle verteilen, Besucher und Besucherinnen bewirten und informieren.

Reisen organisieren, Urlaubslisten führen, Kopien machen, Kontrolle von Stech- und Zeitkarten. Ausgabe und Verwaltung von Essenmarken. Krank- und Gesundheitsmeldungen verwalten. Personalakten anlegen, Bewerbungsunterlagen vorsortieren, Einladungen und Absagen schreiben. Ablage in Ordnung halten und für neue Arbeitsgänge neue Ablagesysteme entwickeln. Karteien führen und verwalten.

Abrechnungen machen, Belege prüfen und sortieren, Quittungen ausstellen. Zeitungen lesen und auswerten, Presseberichte archivieren.

Aushilfen und Auszubildende anleiten und anlernen.

## **TELEFONIEREN:**

Gespräche annehmen und Rückrufe sicherstellen.  
Telefonisch Auskunft erteilen, mit anderen Stellen verbinden.  
Telefontermine vereinbaren und entsprechende Verbindungen herstellen.

Faxen und Informationen über BTX weitergeben.

## **DER UMGANG MIT MODERNER BÜROTECHNOLOGIE:**

Für Frauen im Schreibdienst gehört es zum Büroalltag, mit unterschiedlichen technischen Geräten vertraut zu sein. Sie müssen die Geräte bedienen und verstehen können. Es ist notwendig, sich in den Programmen auszukennen, um Texte und Informationen zu verarbeiten.

Es wäre zu kompliziert und umfangreich, die Fertigkeiten, die hier verlangt sind im einzelnen aufzulisten, wir wollen im Folgenden nur eine Auswahl der Maschinen nennen, die heute selbstverständlich sind: Personal-Computer und die entsprechenden Drucker, größere Computeranlagen zur Textverarbeitung.  
Speicherschreibmaschinen und Kassettengeräte für Diktatbänder.  
Lesegeräte für Mikrofiche, BTX-Geräte, Kopierer, große und kleine Telefonanlagen bzw. Telekommunikationsanlagen.

## 2. TÄTIGKEITSBESCHREIBUNG

### Der inoffizielle Teil der Arbeit

Neben ihren eigentlichen Aufgaben in den Verwaltungen verrichten Frauen im Schreibdienst oft noch eine Reihe anderer Arbeiten, die nicht in ihren Arbeitsverträgen stehen. Diese Arbeiten erledigen sie mehr oder weniger gerne. In der Regel werden diese Tätigkeiten als Selbstverständlichkeiten verstanden:

Kaffee kochen, Gäste und Vorgesetzte höflich bewirten.

Blumen im Büro pflegen, das Büro freundlich gestalten.

Gäste vertrösten (persönlich und auch telefonisch).

Vorgesetzte verleugnen, unangenehme Besucher abwimmeln.

Termine verschieben, manchmal deshalb lügen.

Private Korrespondenz der Vorgesetzten erledigen.

Private Botengänge erledigen.

Das Büro immer gepflegt und aufgeräumt halten.

Darauf achten, daß auch die Aktenberge auf dem Tisch des Vorgesetzten einen ordentlichen Eindruck machen.

Seinen Schreibtisch aufräumen.

Auch in Streßsituationen freundlich sein.

Sich täglich ansprechend kleiden, frisieren und schminken.

Ein Gefühl für Spannungen haben, Belastungen in dieser Situation vom Chef fernhalten.

Auch private Termine des Vorgesetzten im Kopf haben.

Manchmal sogar putzen, Teppich saugen.

Geburtstagskassen für die Mitarbeiter führen, Geld einsammeln.

Anderen zuhören und im Konfliktfall auch einmal trösten können.

Einfühlsam und sensibel sein.

Auch mal länger bleiben, wenn der Kollege / die Kollegin die Arbeit nicht geschafft hat und sein Referat noch getippt werden muß.

Diese Liste ist noch längst nicht vollständig und sollte auf jeden Fall noch ergänzt werden.

### **3. WAS SICH FRAUEN IM SCHREIBDIENST ALLES WÜNSCHEN**

#### **Was sie sich von ihren Vorgesetzten wünschen.**

Uns ist in der Arbeit im Seminar immer wieder aufgefallen, daß Frauen im Schreibdienst ihre Vorgesetzten an den gleichen Punkten kritisieren. Wir haben aus dieser Kritik eine Wunschliste gemacht:

Frauen im Schreibdienst wünschen sich freundliche Chefinnen und Chefs.

Sie wünschen sich einen respektvollen Umgang miteinander.

Vorgesetzte sollten wissen, wie es ist, wenn man acht Stunden am Bildschirm arbeiten muß.

Vorgesetzte sollten auch wissen, was es bedeutet, wenn man stundenlang Stunden am Kopierer steht und Kopien macht.

Schreibkräfte wünschen sich, daß ihre Leistungsfähigkeit und Leistungsbereitschaft von ihren Vorgesetzten gesehen wird.

Vorgesetzte sollten solidarisch und loyal mit ihren Mitarbeiterinnen umgehen.

Schreibkräfte wollen nicht „wie der letzte Dreck“ behandelt werden.

Vorgesetzte sollten auch die Bedürfnisse und Wünsche ihrer Mitarbeiterinnen in den Schreibpools oder im Sekretariat ernst nehmen und für deren Durchsetzung eintreten.

Vorgesetzte sollten Aufstiegswünsche unterstützen.

#### **Was sich Frauen im Schreibdienst für ihren Arbeitsalltag wünschen.**

Frauen im Schreibdienst möchten ihr Arbeitstempo selbst bestimmen.

Sie brauchen mehr Anerkennung für ihre Arbeit.

Sie möchten als wertvolle Arbeitskräfte respektiert werden.

Sie wünschen sich, in ihrer Individualität wahrgenommen zu werden.  
Sie wünschen sich, mehr Verantwortung übernehmen zu können.  
Frauen im Schreibdienst möchten miteinbezogen werden in Kaufentscheidungen der Verwaltungen für neue Bürotechnologien, denn sie müssen mit den Systemen arbeiten.  
Frauen im Schreibdienst möchten sich an ihren Arbeitsplätzen wohlfühlen können.  
Frauen im Schreibdienst wünschen sich Mischarbeitsplätze nicht nur in der Theorie, sondern auch in der Praxis!

### **Was sich Frauen im Schreibdienst für ihre Karriere wünschen.**

Frauen im Schreibdienst brauchen eine durchlässige Aufstiegsstruktur.  
Sie wünschen sich die Chance zur Übernahme von Verantwortung.  
Sie brauchen angemessene Fortbildungsmöglichkeiten.  
Keine Benachteiligung durch Halbtagsarbeit.  
Keine Benachteiligung durch Kinderpausen.

## **4.**

# **WIE SICH FRAUEN IM SCHREIBDIENST IN ZUKUNFT IHRE ARBEITSBEDINGUNGEN VORSTELLEN**

### **Wie die Arbeitsplätze aussehen sollen**

- Frauen im Schreibdienst möchten in freundlich gestalteten Büros arbeiten.
- Sie wollen gerne auf Klimaanlage verzichten.
- Sie möchten nicht in Durchgangs- oder Kopierräumen arbeiten müssen.
- Sie möchten in 'gesundem Mobiliar' arbeiten.

### **Wie die Arbeitsbedingungen sein sollen**

- Frauen im Schreibdienst wollen in festen Teams arbeiten.
- Es soll regelmäßige Teambesprechungen der Schreibkräfte untereinander geben, um die alltäglichen Probleme zu klären.
- Regelmäßige Treffen mit den Vorgesetzten sind selbstverständlich.
- Es soll je nach Bedarf auch regelmäßige Treffen mit EDV-Spezialisten und Spezialistinnen geben.
- Augenärztliche und orthopädische Untersuchungen müssen regelmäßig durchgeführt werden (jährlich).

### **Wie die Fortbildungsmöglichkeiten sein sollen**

- Es muß angemessene Einarbeitungszeiten geben.  
EDV-Fortbildungen zur Einarbeitung und zur Weiterbildung müssen selbstverständlich sein.

## 5.

### WER SCHREIBT DER BLEIBT (IN BAT VII)

Jeden Tag um 7 früh beginnt der Schreibkraft tägliche Müh'  
Für Chef und Kollegen Kaffee kochen,  
dabei müßte sie eigentlich Belege lochen.  
Nun will der Chef ganz schnell diktieren,  
da darf sie keine Zeit verlieren.  
Sie spitzt den Bleistift, rennt schnell zum Lift.  
Nach dem Diktat ganz schnell zurück,  
der Brief war kurz, was für ein Glück.  
Die Schreibmaschine aufgedeckt, Terminkalender durchgecheckt.  
Briefe schreiben, Telefon,  
auch der Computer wartet schon.  
Bei dieser ganzen Hetze verwechselt sie zwei Sätze.  
Nochmal von vorn oder Korrektur?  
Da klopft es an der Tür vom Flur.  
Kollege M. ists, möcht 'ne Akte haben,  
warum muß er nur immer die Schreibkraft fragen?  
Wo war sie nun im Stenogramm?  
Sie kommt sich vor wie ein Opferlamm.  
Endlich geschafft, der Brief, er sitzt,  
nun schnell zur Unterschrift geflitzt.  
Jetzt schreibt sie noch ein Angebot,  
beißt zwischendurch ins Frühstücksbrot.  
Grad' beim letzten Bissen will Kollege A. ganz schnell was wissen.  
Sie springt ganz flugs zum Bildschirm, denn hieran ist sie auch firm.  
Frau A. braucht einen Vordruck,  
sie gibt ihn raus, das geht ruck-zuck.  
So geht das weiter den ganzen Morgen,  
zwischendurch soll sie noch ein Geschenk besorgen.  
Ab mittags kriegt sie meist den Frust, sie sagt sich, was soll's, Du mußst!  
Zwanzig Seiten handschriftliches Protokoll,  
möcht' wissen, wer das entziffern soll.  
Schließlich hat sie's auf dem Papier,  
Gott sei Dank, es ist gleich vier.  
Der Rücken schmerzt, die Augen brennen,  
sie muß noch ganz schnell zur Post hinrennen.  
Geschafft, erledigt, alle, dieser Job ist eine Falle.  
Viel Streß, kein Aufstieg, wenig Geld,  
so sieht sie aus, die Schreibkraftwelt.

Lotti Braun, Schreibkraft

- Schulungen für die genutzten Programme müssen bei Bedarf durchgeführt werden können.
- Es soll feste Ansprechpartner und Ansprechpartnerinnen geben für die Elektronische Datenverarbeitung.
- Es sollte für Frauen, die viel telefonieren müssen, Telefonfortbildungen geben.

## **Wie die Aufstiegsmöglichkeiten sein sollen**

- Es soll für Frauen im Schreibdienst in jedem Fall zwei Aufstiegsmöglichkeiten geben:
  1. Bewährungsaufstieg
  2. Zeitaufstieg
- Festgelegte Fortbildungsmaßnahmen für Frauen im Schreibdienst.



## 6.

# TIPS UND RATSCHLÄGE FÜR KONFLIKTE IM BÜRO

## Wie können Frauen im Schreibdienst ihre Vorstellungen und Wünsche durchsetzen?

### STRATEGIEN FÜR KONFLIKTSITUATIONEN

- Wenn es im Büro Probleme gibt, dann ist es wichtig, vertrauenswürdige Kolleginnen oder Kollegen zu Verbündeten zu machen.
- Aktionen und Forderungen sind besser durchzusetzen, wenn man sie zu zweit plant und vorträgt.
- Manchmal ist es gut, BeraterInnen aus anderen Abteilungen, von denen man weiß, daß sie ähnliche Konflikte bewältigt haben, hinzuzuziehen.
- Es ist sinnvoll, Konflikte auch schriftlich festzuhalten, um sich später besser erinnern zu können, um besser argumentieren zu können.
- Wenn man Beschwerden schon mehrfach mündlich ohne Erfolg vorgetragen hat, ist es sinnvoll, die Beschwerde auch schriftlich vorzulegen.
- Wenn die/der Verantwortliche darauf nicht reagiert, dann sollte die schriftliche Kritik an einen seiner/ihrer Vorgesetzten weitergehen.
- In jedem Fall aber sollte das Schreiben als Kopie an die Frauenbeauftragte und die Personalvertretung weitergeleitet werden. Für sie ist es wichtig, zu wissen, was in den Verwaltungen los ist, wo die Probleme liegen.
- Die ÖTV-Frauensekretärin vor Ort sollte in jedem Fall informiert werden. Ihre Unterstützung sollte für die Durchsetzung der eigenen Interessen in Anspruch genommen werden.
- In bestimmten Situationen kann es richtig sein, die gewohnte Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft zu reduzieren. Oft werden erst bei Dienst nach Vorschrift bestimmte Zusammenhänge klar. Manchmal reicht es nicht aus, nur auszusprechen was und wieviel man leistet.
- In manchen Situationen kann es richtig sein, das Problem im Amt zu veröffentlichen bzw. auch nur die Veröffentlichung anzudeuten.
- Nicht vergessen, gemeinsam geht manches leichter, ist es oft einfacher, die eigenen Argumente zu halten und überzeugend darzustellen.

Bei redegewandten Gesprächspartnern und -partnerinnen ist dies besonders wichtig.

- Nach solchen Gesprächen, in denen es um die Durchsetzung eines Anliegens ging und eine Zusage gemacht wurde, Gesprächsnotiz machen, um bei Bedarf besser darauf zurückkommen zu können.
- Gespräche mit Vorgesetzten, in denen man etwas durchsetzen möchte, müssen sehr gut vorbereitet werden. Über die Gegenargumente sollte man sich schon vorher Gedanken machen.
- Eine gute Vorbereitung verbessert in jedem Fall die Chance zur Durchsetzung.
- Keine Angst vor 'hohen Tieren', sie sind auch nur Menschen !!!

Für alle Veränderungswünsche gilt, daß eine gute Vorbereitung die Durchsetzungschancen entscheidend verbessert. Gespräche mit Kolleginnen und Kollegen oder mit Vorgesetzten über aktuelle Probleme sollten geplant werden. Die eigenen Argumente sollten vorher schon einmal gedanklich durchgespielt werden. Es ist sinnvoll, sich auch schon vor dem Gespräch Gedanken darüber zu machen, welche Gegenargumente von der anderen Seite kommen könnten.

Selbst wenn dann in der Gesprächssituation Argumente auftauchen, die so vorher nicht denkbar waren, die ein völlig neues Licht auf die Sache werfen, sollte man sich nicht gleich entmutigen lassen. Wenn die Gegenargumente stimmen, sollten mit Phantasie und Geschick neue Argumente zur Erreichung der eigenen Ziele gesucht und vorgetragen werden.

Für das Durchstehen von Schwierigkeiten am Arbeitsplatz kann gelten: einmal ist keinmal.

So manches Anliegen muß mehrfach, laut und hartnäckig vorgetragen werden, um es durchsetzen zu können.

### **ALSO:**

- nicht gleich die Flinte ins Korn werfen, wenn der Chef nicht sofort begeistert alle Wünsche erfüllt, sondern er sogar mit einem klaren NEIN antwortet.
- Aus einem NEIN kann immer noch ein JA werden!
- Wer nicht 'eingestampft' werden will, sollte hartnäckig und ausdauernd an den eigenen Interessen festhalten und sie ebenso vertreten.
- Lieber einmal zu viel als einmal zu wenig!



**Frauen im Schreibdienst  
melden sich zu Wort!**