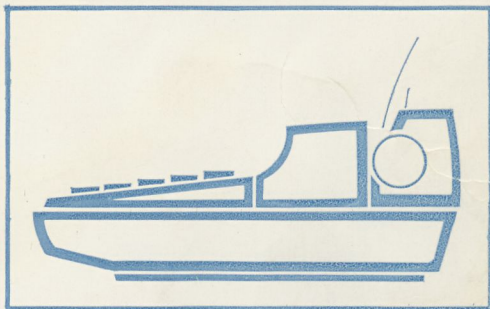
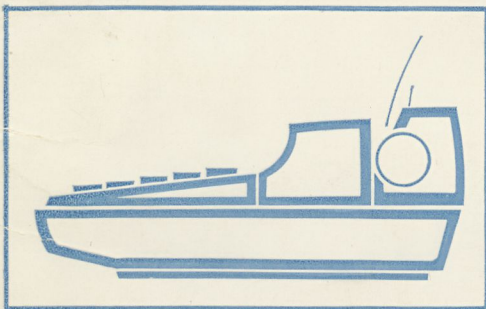




**PERSÓNUEIGINLEIKAR  
EINKARITARANS**

# EINKARITARINN



**STARFSVENJUR  
EINKARITARANS**



**STJÓRNUNARFÉLAG ÍSLANDS**



## EINKARITARINN

Hér fer á eftir þýddur kafli úr bókinni „How to be an effective Secretary“. Höfundur hennar, Elmer L. Winter, er forstöðumaður fyrirtækisins Manpower, sem lagt hefur bandarískum athafnamönnum til einhverja þá beztu einkaritara, sem völ er á.

Í hinu margþætta viðskiptalífi nútímans fer hlutverk einkaritarans stöðugt vaxandi. Það má með sanni segja: „Bendið mér á farsælan framkvæmdastjóra með vel skipulögð vinnubrögð, og ég skal benda ykkur á hæfan einkaritara, sem er stoð hans og stytta í önnum dagsins.“

Í rauninni er einkaritarinn hjartahlý, skilningsrík og hjálpfús manna, sem hefur það höfuðmarkmið að létta, leysa eða bægja frá vanda-málum framkvæmdastjóra síns. Hún er sú hjálparhella, sem framkvæmdastjórinn getur reitt sig á í átökum sínum við hin daglegu störf, bæði við upphaf þeirra og endi.

Hún er „skrifstofufreyjan“ hans. Hún hjálpar honum gegnum erilsaman og annríkan dag, fylgir honum á erfiðum stundum og leiðbeinir honum á einfaldan, fljótan og gifturíkan hátt til örugggra afkasta.

Hún virðir hann og býr honum góð vinnuskilyrði innan fyrirtækisins. Hún er stolt af velgengni hans, en hefur ekki orð á mistökum hans.

Hún sýnir honum þolinmæði, lætur honum líða vel í návist sinni og tekur göllum hans með skilningi og umburðarlyndi. Hún tekur á sig sökina fyrir skekkjur eða villur, sem urðu óvart til, og leiðréttir þær án tafar. Hún ber á borð fyrir hann allar þær upplýsingar, sem eru nærandi og styrkjandi fyrir stöðu hans og ábyrgð. Hún gerir tillögur um, hvernig sníða megi af ýmsa vankanta, til þess að fyrirtælanir hans nái fram að ganga, — og vinnur síðan verkið fúslega sjálf.

Þegar allir þessir eiginleikar eru augljósir hjá einkaritara, festir sú góða tilfinning rætur hjá framkvæmdastjóranum, að einkaritarinn „standi með honum“ í blíðu og stríðu eins og góður vinnufélagi.

Þess vegna mun einkaritarinn, þrátt fyrir alla sjálfvirkni, rafreikna og skýrsluvélar, halda áfram að fullnægja mikilvægum þörfum í athafnalífi sérhvers framkvæmdastjóra, er hann skipuleggur athafnir sínar og stjórnar skrifstofu sinni samkvæmt

Þessi bálkingur er  
líklega gefinn út sitt

febrúar 1970

EGO

tímaáætlun, sem gerð er af ýrtruðu nákvæmni. Hygginn framkvæmdastjóri gerir sér grein fyrir, að einkaritarinn hans geti tekið á sig allmikla ábyrgð og hjálpað honum að fást við hin daglegu vandamál. Það er nauðsynlegt, að einkaritarinn skilji mikilvægi sitt og framkvæmi þau ábyrgðarstörf, sem henni eru falin.

Sérhver einkaritari ætti að þekkja þann grundvallarmun, sem er á stöðu hraðritara og einkaritara. Hraðritaranum er ætlað að rita niður eftir upplestri og hreinskrifa síðan og annast önnur vélritunarstörf, raða bréfum, svara í síma og stundum að opna bréfaþóstin. Einkaritaranum er ætlað að gera þetta sama — og miklu meira. Höfuðmismunurinn er e. t. v. fólgin í ábyrgðinni og alúðinni við einstök atriði. Einkaritarinn verður að hafa þá eiginleika til að geta unnið starf sitt með góðum árangri.

Frumskilyrðin fyrir hæfni einkaritarans eru talin sjálfsgöð: Hún verður að geta tekið niður bréf eftir upplestri og vélritað með hraða og nákvæmni, og hún verður ávallt að

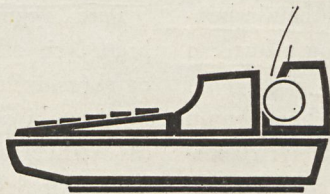
halda þessari hæfni á sem allra hæstu stigi.

Við skulum taka saman þær skyldur, sem ætla má, að einkaritarinn verði að geta annast:

1. Rita niður eftir upplestri.
2. Hreinskrifa uppkastið.
3. Stjórna skrifstofuvélum, fjölritritun, ljósprentun o. s. frv.
4. Opna og athuga bréf úr pósti.
5. Sjá um kvittanir, aðgreiningu bréfa og tilvisanir.
6. Annast bókfærslustörf.
7. Fara með trúnaðarmál.
8. Sjá um viðtaltíma og minna framkvæmdastjóran á þá.
9. Annast undirbúning ferðalaga.
10. Afgreiða símafyrirspurnir.
11. Koma af háttvísi fram við gesti.
12. Létta vanabundnum störfum af framkvæmdastjóranum.

Þetta eru aðeins fáar af þeim skyldum, sem einkaritaranum eru lagðar á herðar, en sérhver þeirra er mikilvægur þáttur í heildarafköstunum.

Við skulum nú rekja þau skref, sem þú verður að stíga til að verða góður einkaritari.



## 1. KAFLI

### Persónueiginleikar þínir

Sem einkaritari skipar þú mjög viðkvæma stöðu. Þú ert ekki aðeins í tengslum við framkvæmdastjóra þinn, heldur engu síður við hitt starfsfólkið og almenning. Athygli er stöðugt beint að persónulegum eiginleikum þínum. Við skulum aðgæta, hvernig aðrir líta á þig og hvers þeir vænta af þér á skrifstofunni.

#### Gott samkomulag við annað fólk

Á flestum skrifstofum starfar einkaritarinn ekki aðeins með framkvæmdastjóranum, heldur einnig með öðrum stúlkum, sem vinna ýmiss konar skrifstofustörf, svo sem vélritun, bókfærslu o. fl. Það er mikilvægt, að þú eigir góð samskipti við hvern og einn innan fyrirtækisins. Samstarf er hið trausta bjarg, sem gott samkomulag á skrifstofunni hvílir á. Líttu á sjálfa þig sem féлага í flokki. Til þess er ætlað, að þú skilir

góðu verki innan flokksins. Þetta felur ekki í sér, að þú verðir að gerast svo náinn vinur þeirra, sem þú vinnur með, að þú eyðir með þeim kvöldunum eða helgunum. En þú verður að fella þig við samstarfsfólk þitt og eiga góð samskipti við það.

Það er ekki auðvelt að halda jafnvægi á miðjunni á skopparakringlu — né heldur að halda jafnvægi í tengslum þínum og samskiptum við fólk, sem þú vinnur með. Hvernig ferðu að því að vísa á bug hnýsni og nærgöngulum spurningum um trúnaðarmál en viðhalda samt hinum góða félagsanda, sem er svo nauðsynlegur, ef þú átt að geta veitt framkvæmdastjóra þínum góða þjónustu?

Mikilvægast af öllu er e. t. v. að hafa það hugfast, að þú getur ekki skipað neinum að hafa við þig gott samstarf — það verður að koma af frjálsum vilja. Settu sjálfa þig í spor hins aðilans, og þá mun þér verða ljóst, hvernig þú getur öðlazz það samstarf, sem þú óskar þér. Taktu frumkvæðið í þínar hendur og hjálpaðu öðrum á skrifstofunni. Ef þú hefur búið til lista yfir tækniorð og hugtök, sem snerta starfið sérstaklega, þá láttu stúlkurnar í vélritunardeildinni fá afrit af honum. Ef þú lest yfirlitsgrein um markaðsmál í nýju viðskiptatímariti, þá sýndu ritara sölustjórans það, svo að hún geti vakið athygli hans á því. Þú mátt gjarnan koma með sumarblóm úr garðinum þínum og setja þau á skrif-

borðið hjá stúlkunni í móttökuherberginu. Með því að lifga þannig umhverfi hennar, stuðlar þú einnig að því, að gestir þeir, sem eiga erindi við framkvæmdastjóra þinn, verði fyrir þægilegum áhrifum við komuna. Sýndu sérstaka aðgæzlu í samskiptum við þá persónu, sem aðrir á skrifstofunni telja „erfiða“. Hún er e. t. v. aðeins að biðja um skilning. Þú getur afvopnað hana með lipurri framkomu þinni og samstarfsvilja. Þú þarft ekki að láta þér líka allt vel í fari þeirra, sem þú vinnur með, en þú verður að kunna að líta framhjá því, sem þér fellur miður. Svo getur farið, að þú verðir einnig undrandi á að finna grundvöll að sameiginlegum áhugamálum með þeim, sem þú taldir dauferðar leiðindaskjóður. T. d. gæti sameiginlegur áhugi á að fækka þeim eyðublaðformum, sem notuð eru á skrifstofunni, orðið til þess, að þú kynntist einkaritara skrifstofustjórans betur og þið réðuzt síðan í að leysa vandamálið saman.

En þótt þú verðir að læra að umbera veikleika annarra, skaltu samt varast að tileinka þér hegðun síðameistara gagnvart samstarfsfólki þínu. Þér finnst þú e. t. v. vita lausnina á skrifstofuvandamálum ungfrú Smiths, en það er ekki í þínum verkahring að segja henni það. Tillögum er stundum tekið fegins hendi, en ekki skaltu samt verða undrandi, þótt þeim sé tekið kuldalega.

### Sýndu öðrum tillitssemi

Þetta á ekki aðeins við um samstarfsfólkið, heldur einnig þá gesti, sem ber að garði í fyrirtæki þínu. Ef einhver kemur til að hitta framkvæmdastjóra þinn, þá gættu þess, að vel fari um hann. Taktu við hatti hans og frakka og bjóddu honum sæti, meðan hann bíður. Sýndu öðrum háttvísi, en geymdu sjálf þín vandamál. Fáir hafa raunverulegan áhuga á þeim. Vertu ekki kvörtunargjör. Fólk vill gjarnan umgangast glaðvært og hressilegt fólk.

Stillileg framkoma, siðvenjur og málfar, allt á þetta sinn mikilvæga þátt í hæfni þinni til að sýna öðrum tillitssemi.

Hin stillilega framkoma er fyrst og fremst fólgin í þeim eiginleika að geta aðlagast nýju fólki og aðstæðum, fljótt og eðlilega, án þess að missa jafnaðargeð sitt. Þetta krefst allmikils þroska, því að þú verður að sýna bæði sjálfsstjórn og sjálfs-traust. Hið fyrra felur í sér, að þú ættir aldrei að láta geðshræringar ná valdi á þér. Láttu ekki reiðina ná tökum á þér, þegar eitthvað eða einhver angrar þig eða veldur þér óþægindum. Vertu ekki taugaspennt eða æst, þegar allt gengur öðruvísi en þú hafðir hugsað þér. Sjálfstraust er raunverulega andstæðan við það að hafa vantrú á sjálfri sér. Þú veizt, að þú ert gædd ákveðnum eiginleikum og hæfni. Beittu þeim á jákvæð-

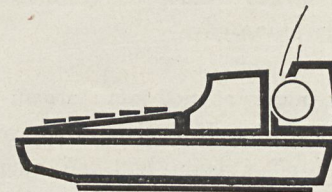
an hátt við allar aðstæður og vandamál, sem verða á vegi þínum.

Vissulega verður þú að temja þér góða siði í viðskiptalífínu, engu síður en í samkvæmislífínu. Vertu ávallt háttvís í samskiptum þínum við samstarfsfólk þitt, og þá mun þér veitast auðvelt að sýna gestum framkvæmdastjóra þíns fulla kurteisi. Góðir siðir kosta litla áreynslu og enn minni tíma. Oft þarf ekki annað en skjóta inn orðum eins og „gjörrið svo vel“ eða „þakka yður fyrir“ á réttum stöðum í samtalinu.

Málfar þitt og tungutak er einnig mikilvægt. Þú ættir aldrei að tala óþarflega hátt, en talaðu heldur ekki svo lágt, að áheyrandinn þurfi að leggja eyrun að hverju orði. Raddblærinn endurómar afstöðu þína. Ef „gjörrið svo vel“ hljómar eins og skipun, væri betra að láta þau orð ótöluð. Til viðbótar við hæfilega tónhæð og viðfelldinn raddblæ skaltu tileinka þér fjölbreyttan orðaforða og málfræðilega rétt tal. Slíkt ber vott um þá góðu menntun, sem gert er ráð fyrir, að þú hafir.

En hafðu nú gát á sjálfri þér. Er það nú víst, að gallinn sé hjá hinum, eða ert þú að þjaka einhverja af starfsliðinu með of mikilli heimtu-frekju? Í stað þess að skipa sölu-eildinni að leggja fram síðustu vikuskýrslu kl. 11:30 fyrir hádegis-verðarfundinn, mætti þá ekki frekar spyrja á þessa leið: „Við vildum gjarnan leggja skýrslu yðar um met-

söluvikuna fyrir fund nú í hádeginu. Gætuð þér haft allar tölur tilbúnar handa okkur kl. 11:30?“ Skoðaðu hug þinn vandlega, ef verið gæti, að þú værir haldin einhverjum hleypidómum, sem hindruðu snurðulaus samskipti. Óþarft er að ganga framhjá aðstoðarmanni og beint til „æðsta manns“, ef þú þarft á einhverjum upplýsingum að halda. Hafðu hugfast, að aðstoðarmanninum er einmitt ætlað að létta slíkum tímafrekum viðvikum af framkvæmdastjóranum. Tíminn er stundum dýrmætari gæði en hráefnið, sem fyrirtæki þitt framleiðir vörur sínar úr — farðu því vel með tíma annarra. Vertu ekki uppnæm gagnvart hugsanlegum brögðum og undirferli — það gæti verið misskilningur af þinni hálfu. Ef þér finnst, að samskipti þín við aðra séu orðin eitthvað leiðinlegri en þau áður voru, þá hafðu góða gát á öllu og leitaðu að orsökinni. Hugsast gæti, að þú hefðir látið *tilfinningarnar* fremur en skynsemina ráða í skiptum þínum við aðra.



### Haltu vöku þinni

Á flestum skrifstofum er um fleiri aðferðir að ræða til að vinna sama verkið. Haltu ekki með þrjúzku í gömlu aðferðina, sem þú telur bezta. Fjöldi nýrra hugmynda hefur þróast við skrifstofustörf, og margar þeirra geta flýtt fyrir. Vertu vakandi og reyndu nýjar leiðir. Segðu ekki „nei“ við öllu. Segðu heldur: „Gott og vel, ég skal reyna þetta. Ef til vill er nýja aðferðin betri.“ Taktu nýju hugmyndunum með velvilja og prófaðu þær á heiðarlegan hátt.

### Aðhæfðu þig aðferðum fyrirtækisins

Þegar þú ræður þig til starfa hjá nýju fyrirtæki, ertu raunar að segja: „Ég skal vinna eftir aðferðum fyrirtækisins, hvort sem þær eru réttar eða rangar.“ Vera má, að þú sjáir sitt af hverju athugavert við vinnubrögðin, en það er mikilvægt, að þú fylgir leikreglunum, sem fyrirtækið hefur sett. Ef þú hefur ástæðu til að ætla, að hugmyndir þínar geti bætt vinnubrögðin, þá gættu þess að ræða um þær við framkvæmdastjóra þinn, áður en þú gerir nokkrar breytingar. Útskýrðu fyrir honum gildi hugmynda þinna.

### Taktu gagnrýni með jafnaðargeði

Sumir framkvæmdastjórar geta fundið að á þann hátt, að manni finnst gagnrýni þeirra réttlát og heiðarleg. Á hinn bóginn eru til framkvæmdastjórar, sem geta verið kald-

hæðnir og ruddalegir í gagnrýni sinni. Það er mikilvægt fyrir þig að taka gagnrýninni með ró. Það er mikið álag á framkvæmdastjóran að sjá um, að verkin séu leyst af hendi bæði fljótt og vel. Honum finnst hann hafa fullan rétt til að gagnrýna vinnu þína og hegðun. Við skulum vona, að hann geri það af háttvísi og heiðarleika. En ef það skyldi bregðast, verður þú samt að geta tekið gagnrýninni með jafnaðargeði og breytt eftir henni. Mundu, að uppbyggileg gagnrýni er til góðs, og þar sem ekkert okkar er fullkomið, er það veigamikið atriði, að þú snúir gagnrýninni til góðs og bætir sjálfa þig. Tilfinningasemi á ekki við í samskiptum þínum við framkvæmdastjóran.

### Gerðu alltaf eins og þú best getur

Leggðu metnað þinn í verk þín, svo að þau verði þér og framkvæmdastjóra þínum til sóma. Rannsóknir hafa sýnt, að metnaður þinn í starfi og stolt vegna framkvæmdastjóra þíns og fyrirtækis hefur greinileg áhrif á starfsárangur þinn og starfsgleði. Það er vissulega rétt, að önnur myndi leysa starf þitt af hendi, ef þú værir ekki þarna. Velgengni þín er fyrst og fremst háð hugarfari þínu gagnvart starfinu og þeirri alúð, sem þú leggur við það. Að gera eins og þú best getur þarf ekki endilega að vera hið sama og að strita — hin ágætu nýju tæki, eins og rafmagns-

ritvélin, gera þér auðvelt að auka afköst þín. Búðu þig undir starfsaman dag á skrifstofunni með átta stunda nætursvefni, hollri fæðu og reglulegum líkamsæfingum. Ung og vel gefin stúlka, sem ég þekki, fer jafnan úr strætisvagninum þremur viðkomustöðum frá skrifstofunni og kemur þangað rjóð í kinnum og létt í spori eftir hressandi morgungöngu. Raðaðu daglegum störfum þínum á þann hátt, að þú getir ráðizt í erfiðasta verkefnið, þegar þú ert bezt fyrir kölluð. Samkeppni er alltaf spennandi — og hvers vegna ekki að keppa við sjálfa sig og sjá, hvort unnt sé að bæta eigin afköst? Reyndu að skrifa 12 bréf á sama tíma og það tók þig að skrifa tíu áður, og eftir nokkurn tíma verður þetta orðin eðlileg afkastageta þín.

### Framkoma

Framkoma þín ræður að miklu leyti þeirri mynd, sem aðrir gera sér af framkvæmdastjóra þínum, því að auðvitað gera menn ráð fyrir, að þú starfir undir leiðsögn hans. Þótt ekki sé nauðsynlegt, að skrifstofa þín heyi persónuleikasamkeppni innan fyrirtækisins, er samt mikilvægt, að vingingjarnlegur viðskiptablær sé yfir samskiptum þínum við aðra einstaklinga. Þér finnst það e. t. v. furðulegt, en 75—90% þeirra, er missa stöðu sína, gera það vegna vankanta á persónuleika fremur en vankunnáttu í starfi. Persónulegur árekstur milli einstak-

linga er þannig helzta einstök orsök uppsagnar eða brottrekstrar.

### Vertu glaðleg

Flestum okkar finnst auðvelt að setja upp glaðlegt bros, þegar vel gengur. En hvað gerist þegar framkvæmdastjóri þinn er úrillur, óleyst verkefni hrúgast upp og allt virðist ganga öfugt? Þá fyrst er geðþrýði þín og glaðværð raunverulega mikils virði. Framkvæmdastjóri nokkur lét þessi orð falla um fyrrverandi einkaritara sinn: „Súa var mjög aðlaðandi starfskraftur fyrir skrifstofu mína — nema þegar mikið álag var — þá kom býflugnaeðlið í ljós.“

Hjálpaðu framkvæmdastjóra þínum með því að vera jafnan geðþrúð og glaðvær.

### Vertu reiðubúin að taka ábyrgð á herðar þér

Flestir framkvæmdastjórar hafa mætur á einkaritara, sem hefur hug á að taka að sér erfiðari viðfangsefni. Sölustjóri nokkur hafði þessi orð um einkaritara sinn á ráðstefnu: „Betty var vel undir starfið búið, þegar hún kom til mín. Hún var fullkomin í vélritun og hraðritun, en það, sem ég met allra mest, er þó áhugi hennar á að læra viðskiptin. Sumar spurningar hennar um söluáætlanirnar koma mér í sólskinsskap — þær eru svo skarplegar. Og nú gerir hún allar söluáætlanir fyrir úti-

búið okkar, sem ég varð áður að gera sjálfur.“

Þegar þú tekur að þér ábyrgðarstarf — og það er mikilvægt fyrir alla einkaritara — þá gættu þess vandlega að ganga ekki lengra en þér er heimilt. Stundum getur verið erfitt að greina takmörk ábyrgðar þinnar, en þú verður að þroska dómgreind þína. Fullkomin þekking á eigin starfi og á skyldum framkvæmdastjóra þíns er nauðsynleg, áður en þú getur ákveðið takmörk ábyrgðar þinnar.

#### Beittu eigin frumkvæði

Hafðu vald á hinum einstöku atriðum starfs þíns og rannsakaðu þau með hliðsjón af skyldustörfum framkvæmdastjóra þíns. Hvar getur þú bætt eigin afköst? Hvernig getur þú sparað tíma og hvernig má nota þann tímasparnað til að létta einstökum störfum af framkvæmdastjóra þínum? Þekktur maður komst svo að orði: „Greinarmunurinn á einkaritara og hraðritara er fyrst og fremst fólgin í áhuga og hæfni hins fyrnefnda til að geta sér til um þarfir framkvæmdastjóra síns.“ Biddu ekki eftir sérstakri fyrirskipun, þegar þú veizt, að leysa þarf ákveðið verk af hendi. Gerðu það ótilkvödd.

#### Starfaðu án eftirlits

Framkvæmdastjóri nútímans er maður á ferð og flugi. Hann þarf e. t. v. í hnattferð til að heimsækja

útibú fyrirtækisins um víða veröld. Þegar hann er í borginni, er hann önnur kafinn á fundum hjá verzlunar- eða iðnfyrirtækjum, opinberum stofnunum eða launþegafélögum. Það er því höfuðnauðsyn, að þú sért fær um að vinna sjálfstætt, án stöðugs eftirlits og tilsagnar. Ræddu við framkvæmdastjóra þinn til að ákvarða ábyrgð þína og valdsvið. Þegar hann er fjarri skrifstofu sinni, ert þú fær um að ráða fram úr aðkallandi vandamálum innan þessa afmarkaða sviðs. Aðeins þau málefni, sem krefjast ihugunar hans og ákvörðunar, þurfa þá að biða komu hans.

#### Vertu viðbragðsfljót

Þegar framkvæmdastjóri þinn gerir hlé á upplestri sínum, þá gefðu þig ekki á vald dagdrauma þinna. Einbeittu huganum að því, sem hann hefur verið að segja, og vel getur verið, að þú getir hjálpað honum um töluna eða dagsetninguna, sem hann vantaði. Þegar mikilvægur viðskiptavinur hringir vegna innheimtu, þá dragðu fram skjölin með verð- og afgreiðsluskilmálunum og láttu þau á borð framkvæmdastjórans. Röskleg vinnubrögð þín geta sparað deild þinni símtölin. Vertu vakandi gagnvart smáatriðum, þegar pósturinn kemur á skrifborð þitt. Stuðlaðu að því að koma í veg fyrir villur og vektu athygli á atriðum, sem fylgja þarf eftir.

#### Hugleiddu starfið

Hvernig fellur starf þitt inn í heildarmynd fyrirtækisins? Ef þú ert einkaritari forstjóra söludeildar hjá framleiðanda heimilistækja, gerir sú staðreynd, að hörð samkeppni ríkir á þessu viðskiptasviði, alla þína sparnaðar- og afkastaviðleitni sérstaklega mikilvæga. Lestu handbækur fyrirtækisins, bæklinga um aðferðir og framkvæmd skrifstofustarfa og tímarit um verzlunar- og viðskiptamál til að afla þér upplýsinga, sem efla munu kunnáttu þína og hæfni í starfi.

#### Vertu sómakær

Heilbrigður metnaður eflir persónuleikann. Vertu sómakær, bæði fyrir þína eigin hönd, framkvæmdastjóra þíns og fyrirtækis. Settu þér markmið, bæði til skamms og langs tíma, til að vinna eftir. Einhver mesta starfsgleði, sem vinnandi fólk telur, að falli sér í skaut, er fólgin í viðurkenningunni fyrir vel unnið starf. Stefndu að markinu, sem þú hefur sett þér — samhæfðu hæfileika þína, þjálfun og reynslu til öflugra átaka. Heilbrigður metnaður örvar hugsunina, vekur hrifningu og stælir kraftana. Sómakær hegðun leiðir til vaxandi ábyrgðar og frama. Hún er sú innri hvöt, sem mun leiða þig yfir hina óhjákvæmilegu erfiðu hjalla og hjálpa þér til að halda rétttri stefnu.



#### Vertu heiðarleg

Viðurkenndu mistök þín. Sannaðu framkvæmdastjóra þínum, að þú hafir trausta skapgerð og gott siðferði. Velliðan og jafnaðargeð fylgja jafnan heiðarleika og heilbrigðri tilfinningu fyrir verðmætum.

#### Varðveittu heilsu þína

Þér finnst það e. t. v. furðulegt, en góð heilsa er mikilvægur þáttur í ánægjulegum persónuleika. Það er erfitt að vera aðlaðandi og sýna áhuga og hrifningu, ef þú ert þreytt og heilsufarið bágborið. Persónuleiki þinn ríður við einteyming á fáki tilfinninganna, ef þú ferð á mis við góðan svefn, holla fæðu og hreyfingu. Táp og fjör eru meginþættir í góðri skaphöfn.

#### Hafðu opin augu fyrir hinu broslega

Kímnigáfa hjálpar þér til að líta skyggnari augum á lífið. Hólarnir verða ekki að fjöllum, og áhyggjur og kvíði hrannast ekki upp í öfgafullum myndum. Með þessari staðföstu afstöðu mun bátur þinn ekki

haggast, þótt hann verði fyrir einstaka vonbrigðaskvettum eða hnútum persónulegra móðgana. Þú munt verða fær um að gera hið bezta úr aðstæðunum og halda þínu striki.

#### Sýndu öðrum virðingu

Hafðu hugfast, að siðprýði og til-litssemi í annarra garð fellur aldrei úr gildi. Sýndu gestum, er koma á skrifstofuna, óbrigðula kurteisi. Ef útlendingar eru tíðir gestir á skrifstofunni, þá sýndu þeim vináttu og hjálpssemi og gerðu það, sem í þínu valdi stendur, til að láta þeim líða vel. Fólk hefur mismunandi trúar-skodanir og siðvenjur, og þú verður að vera umburðarlynd gagnvart sjón-armiðum, sem eru þér og framkvæmdastjóra þínum framandi.

#### Vertu hógvær

Hrokafull framkoma mun ekki afla þér eða fyrirtækinu mikilla vinsælda. Þú munt verða þess vís, að því mikilvægari persóna sem framkvæmdastjórinn er, þeim mun meira mun hann leitast við að temja sér aðlaðandi, háttvísa og alþýðlega framkomu. Hógvær einkaritari mun eiga auðvelt með að stofna til góðrar samvinnu við annað fólk innan fyrirtækisins.

Talaðu aldrei niðrandi um aðra. Þetta á bæði við um samstarfs- og aðkomufólk. Það getur komið þér í koll og einnig bitnað á framkvæmdastjóra þínum, ef þú setur þig

á háan hest. Með því að koma fram af einlægni við alla — háa sem lága — munt þú afla þér og framkvæmdastjóra þínum virðingar.

#### Sýndu þakklæti

Gjaldkerinn bað ritara sinn að útvega sér nokkrar tölur frá innkaupa-deildinni, þegar komið var að lokun. Mary vissi, að þetta myndi hafa það í för með sér, að innkaupafulltrúinn og annar af starfslíði hans yrðu að vinna fram yfir vinnutíma til að afla þessara upplýsinga. Næsta morgun útbjó hún skriflega orðsendingu, undirritaða af gjaldkera, þar sem innkaupafulltrúanum var þökkvað aðstoðin við að finna hinar umbeðnu tölur.

Sýndu þakklæti — ekki aðeins fyrir sjálfa þig, heldur fyrir góða samvinnu við þig og framkvæmdastjóra þinn. Vingjarnlegt bros og lítið þakkarýrði er lykill að góðu samstarfi á skrifstofunni.

#### Skildu vandamál þín eftir heima

Á skrifstofunni á að ríkja vingjarnlegur blær, en athafnasamur. Þar er enginn staður til að blaðra um „manninn minn“ eða „tengdamömmu“. Gefðu gott fordæmi til að viðhalda velsæmi og smekkvísi á skrifstofu þinni. Á venjulegum morgni bar það við, að stúlkurnar á skrifstofu nokkurri, þar sem annríki var mikið, byrjuðu sex sinnum, við mismunandi tækifæri, að tala

um vandamál sín. Í hvert skipti glatadist eitthvað af vinnutímanum, stundum allt að 15 mínútur. Og umræðurnar héldu vandamálunum vakandi í hugum þeirra og urðu til að valda villum, þar sem einbeitingu að verkefninu skorti.

#### Vertu aðlaðandi

Leyndardómur vel klæddrar konu er fólgin í því, að klæðnaður hennar hæfir aðstæðunum. Á skrifstofunni hæfir hvorki sportklæðnaður skólástúlkunnar né íburðarmikill klæðnaður. Flestum karlmönnum fellur vel einhver aðlaðandi litur á klæðnaði skrifstofustúlkunnar. Falleg hárgreiðsla og hófleg andlitssnyrting fylgir smekklefum búnaði. Íburðarmikil hárgreiðsla og áberandi augnskuggar hæfa ekki á skrifstofunni.

#### Vertu þjál

Hvað er að vera þjál? Að þú hafir hæfileika til aðlögunar. Líttu ekki á breytingar sem ógnun, heldur sem tækifæri til að sýna, hve auðveldlega þú getur aðlagast. Reglurnar, sem þú lærðir í verzlunarskólanum, eru ekki eitthvað, sem þú verður að fylgja, heldur miklu fremur tillögur um breytni. Ef þær stangast á við þær aðferðir, sem framkvæmdastjóri þinn vill viðhafa, þá skaltu breyta reglunum til samræmis við aðferðir fyrirtækisins eða láta þær sigla sinn sjó. Það er ekki Mid-City verzlunar-

skólinn, sem stjórnar þessu fyrirtæki, heldur vinnuveitandi þinn.

Ef þú ert nýbyrjuð í starfinu, er ekki óeðlilegt, að þú kennir kvíða eða öryggisleysis. Reyndu þá ekki að hressa við dvínandi sjálfstraust þitt með því að segja öllum, hversu frábær vinnubrögðin voru „þar, sem ég var síðast“. Vissulega skaltu notfæra þér fyrri reynslu þína, en reyndu ekki að halda stöðugt fram ágæti XYZ-félagsins — einhver kynni þá að leggja til, að þér væri betra að hverfa þangað aftur.

Forðastu „en“-venjuna. Þegar þú ert beðin að vinna sérstakt verk, segðu þá ekki: „En ég þarf að ljúka við skýrsluna í kvöld.“ Taktu fúslega og glaðlega við verkefninu. Ef það á að verða hluti af reglubundnu starfi þínu, mun framkvæmdastjóri þinn hjálpa þér til að endurskipuleggja einhver af hinum venjubundnari störfum. Með „en“-venjunni getur þú svikið sjálfan þig um lærdómsríka reynslu.

Margar góðar hugmyndir hafa verið kæfðar með athugasemdinni: „Ó, við reyndum þetta í fyrra, og það gafst ekki vel.“ E. t. v. er eitthvað í nýja skýrsluvélakerfinu, sem hefur þau áhrif, að hugmyndin reynist nú vel. Væri það ekki hrapallegt, ef ágætri hugmynd yrði kastað á glævegna þvermóðskulegrar afstöðu?

Breytingar valda truflunum. Ef verið er að stækka skrifstofuna og byggingamenn eru að brjóta niður

vegg í þriggja metra fjarlægð frá skrifborðinu þínu, gerir það vinnuskilyrðin ekki beinlínis þægileg. Mundu, að þú ert ekki sú eina, sem verður fyrir ónáði, og reyndu að gera sem best úr öllu. Taktu erfiðleikunum með brosi á vörum, og glaðleg framkoma þín mun hafa góð áhrif á hinar, sem einnig þurfa að þurrka rykið af skrifborðunum sínum tíu sinnum á dag.

Eitt af því, sem veldur öryggisleysi hjá skrifstofufólki og gerir því gramt í geði, er flutningur á skrifborðum þess. Eru stjórnendurnir að rýma til fyrir nýjum starfsmanni, eða finnst þeim e. t. v. of mikið masað, en of lítið unnið? Allar slíkar hugsanir eru neikvæðar. Hvers vegna ekki gleðjast við þá hugsun, að deildin þín sé í vexti — og að í stærri deild muni bjóðast meiri tækifæri og fleiri störf að læra?

Þegar svo ber við, að einkaritari verður að vinna fyrir tvo eða þrjá framkvæmdastjóra samtímis, er þörfin brýnst fyrir hina beztu samstarfs-eiginleika, en sem allra minnsta þverúð. Framkvæmdastjórnarnir verða auðvitað að sýna lipurð í kröfum sínum á hendur þér, en ljóst er, að mestur vandinn hvílir á þínum herðum. Auðvitað átt þú um fleiri kosti að velja — þú gætir glefsað eða tekið þér þriggja daga veikindafri, en það er ekki að snúast gegn vandanum. Þú gætir líka gefizt upp, snúið þér til starfsmannaskrifstofunnar og ósk-

að eftir að vera flutt í þægilegt og rólegt starf, þar sem aldrei væri neinn hamangangur. En ef þú á hinn bóginn snýst gegn vandanum og leggur þig alla fram, mun góður árangur ekki láta á sér standa. Og ef losna skyldi starf fulltrúa við stjórnun, hvor heldur þú, að hafi þá meiri möguleika til að hreppa hnossið — sú, sem flúði af hólmi og leitaði eftir rólegu, ábyrgðasnauðu starfi, eða hin, sem snerist gegn vandanum, gerði tilraun til að fullnægja vinnukröfum þriggja framkvæmdastjóra samtímis — og tókst það?

#### Vertu varkár

Ef til vill stofnar þú til vináttu við aðrar konur í fyrirtækinu. Það er eðlileg afleiðing af umgengni við sama fólkið, dag eftir dag. En láttu ekki félags- eða fjölskyldulíf þitt utan vinnutíma hafa áhrif á starf þitt í vinnutímanum. Stundum reynist það ekki vel að vera of fljót til að gerast „náin“ vinkona þeirra, sem þú vinnur með. Sýndu gætni í vali á vinum þínum og félagsskap utan vinnutíma.

Þótt þú stofnir til náinna kynna við konurnar í fyrirtækinu, skaltu forðast náíð samneyti við karlmennina. Slík vinátta getur vakið ofsafengnar tilfinningar og fjandskap og gefið tilefni til alls kyns söguburðar á skrifstofunni. Og auðvitað átt þú aldrei að stofna til slíkra kynna við framkvæmdastjóra þinn.

Þá verður þú einnig að sýna varkárni í hvert skipti, þegar þú kemur fram fyrir hönd framkvæmdastjóra þíns. Það felur í sér, að þú mátt ekki „sleppa af þér taumhaldinu“ í skrifstofugleðskap eða öðrum veizlufagnaði fyrirtækisins. Varðveittu stillingu þína og hæversku. Það er lítill fengur í því að leiða vandræði yfir framkvæmdastjóra þinn — eða sjálfa þig.



## II. KAFLI

### Starfsvenjur þínar

Framkvæmdastjóri þinn ætlast til þess, að þú sért bæði mikilvirk og velvirk í starfi og skilir því samkvæmt tímaáætlun hans. Starfsvenjur þínar eru afar mikilvægar. Það er höfuðatriði, að þú sért samvinnuþýð, vingjarnleg og kurteis, en gleymdu því ekki, að þú ert metin eftir því verki, sem þú skilar, og eftir því, með hvaða hætti þú framkvæmir skyldustörf þín. Framkvæmdastjóri þinn mun hafa vakandi auga með því, að þú fullnægir starfskröfum hans og

viðhaldir kunnáttu þinni og leikni. Hér á eftir fara nokkrar reglur, sem munu hjálpa þér til að bæta starfsvenjur þínar.

#### Vertu áreiðanleg

Þú hefur selt framkvæmdastjóra þínum hæfileika þína til að leysa af hendi ábyrgðarstörf, sem krefjast sjálfstæðrar dómgreindar. En hvað gangar það honum, ef hann getur ekki reitt sig á, að þú haldir þér við starfið og notir tímann vel? Léttu af framkvæmdastjóra þínum öllu eftirliti með störfum þínum — vertu áreiðanleg. Gerðu áætlun þína á þann veg, að þú mætir á hverjum morgni nokkrum mínútum áður en vinna á að hefjast. Skundaðu heldur ekki alltaf burt á mínúttunni, þegar vinnudegi lýkur.

#### Vertu vandvirk

Vandaðu verk þitt. Það þarf ekki að merkja, að þú vinnir það hægt. Nákvæmni og hraði geta fylgzt að. Tilraunir hafa leitt í ljós, að vélritarar, sem temja sér nákvæmni og vandvirkni, skila betri vinnu, bæði að magni og gæðum, en þeir, sem leggja eingöngu áherzlu á hraðann. Athugaðu verk þitt. Lestu yfir bréfin, sem þú vélritar. Þegar framkvæmdastjóri þinn veit, að vandvirkni er kjörorð þitt, mun hann ekki hika við að undirrita bréfið eða skýrsluna, þótt hann hafi ekki haft tíma til að lesa hana



yfir. Einkum skaltu gæta nákvæmni, þegar þú tekur við skilaboðum í síma — fullvissa þig t. d. um, að nafnið, sem þú ritar niður, sé rétt stafað og tölurnar í símanúmerinu ruglist ekki.

Æfing í hraðritun mun auka hraða þinn og nákvæmni. (Ef þú getur ekki æft þig á skrifstofunni, er ágætt að æfa sig, meðan hlustað er á fréttir eða söng í útvarpinu). Vandrituð orð skaltu bera saman við orðabókina, því að röng stafsetning á sér enga afsökun.

#### Afgreiddu fastbundin störf í tæka tíð

Á öllum skrifstofum eru ákveðin störf, sem ljúka þarf fyrir tiltekinn tíma: Skýrslur eiga að berast aðal-skrifstofunni fyrir 5. hvers mánaðar, síðasti pósturinn er hirtur á skrifstofunni kl. 4,30 daglega, framleiðslu-áætlanir verða að vera tilbúnar fyrir síðdegisfund á hverjum föstudegi o. s. frv.

Barbara Jones, einkaritari forstjóra nokkurs, bar ábyrgð á launaskrá framkvæmdastjórnar, sem var trúnaðarmál. Gerið ykkur í hugarlund skapraun hennar, þegar hún, í flýti sínum við að koma verkunum frá eftir tveggja daga veikindi, „gleymdi“ þessum launareikningi. Ef hún hefði sett sér þá reglu að líta á dagatalið sitt á hverjum morgni til að fullvissa sig um hin „föstu“ skyldustörf dagsins, hefði það forðað henni frá jafnleiðum mistökum.

#### Vertu gagngjör

Skrifstofuvinna er fjölbætt starf, og konur virðast einstaklega hæfar til að fást við störf, sem fela í sér mörg einstök atriði. Þroskaðu þessa eðlis-lægu eigind og bættu við hana gagn-gjörum vinnubrögðum, og þú munt verða ómetanleg stoð framkvæmda-stjóra þínum. Þjálfðu minnið og sameinaðu þegin fyrirmæli og upp-lýsingar í skipulega áætlun um að vinna verkið, án þess að nokkrir „lausir endar“ verði eftir.

#### Skipuleggðu störf þín

Þetta merkir, að þú skipuleggir störfin til samræmis við áætlanir framkvæmdastjóra þíns, en ekki þín-ar eigin óskir. Með því að mæta á skrifstofunni á undan framkvæmda-stjóranum og dvelja þar nokkrar mín-útur eftir brottför hans getur þú full-vissað þig um, að verkefni dagsins liggja frammi, tilbúin til meðferðar og úrlausnar. Meðan hann er önnur kafinn við mikilvæga skýrslu, getur þú unnið að einhverju af hinum „föstu“ skyldustörfum. Þá hefur þú síðari hluta dagsins til umráða til að vélrita fyrsta uppkast hans af skýrsl-unni, sem hann ætlar að taka með sér heim. Slík aðhæfing vinnubragða þinna við störf framkvæmdastjóra þíns krefst mikillar samstarfshæfni af þinni hálfu.

Gerðu lauslegt yfirlit yfir þau skyldustörf, sem þér er ætlað að vinna á hverjum degi, hverri viku,

hverjum mánuði, hverjum ársfjórð-ungi. Punktaðu síðan niður þau atriði, sem þú gerir ráð fyrir að ljúka á hverjum degi, og berðu saman við áætlun þína og athugaðu, hve mikinn tíma þú getur helgað hverju starfi.

#### Ljúktu verkinu — notaðu ekki matstofuáðferðina

Hin almenna regla er sú, að betra sé að ljúka einu verki, áður en byrj-að sé á öðru. Stundum getur verið freistandi að taka sína ögnina af hverju, en eins og þú veizt, þegar gengið er meðfram endilöngu matborðinu á veitingastofunni og tint á diskinn, verður það sjaldan staðgöð máltíð. Stundum getur verið nauð-synlegt að hlaupa frá einu verkinu til að ljúka öðru, sem krefst skjótrar af-greiðslu, en það er fremur undan-tekning en regla.

#### Reyndu ofurlitla tíma- og hreyfinga-rannsókn

Tímanýting er kjörorð í verksmiðj-um. Sérhver vinnsluathöfn í fram-leiðslurás er athuguð og tímamæld til að ákvarða beztu aðferðina. Þú getur beitt eftirfarandi aðferð til að bæta afköst þín:

1. Rannsakaðu verkið, sem vinna skal, og skiptu því niður í einstaka hluta eða skref.
2. Raðaðu skrefunum í rökrétta röð.
3. Raðaðu pappír, eyðublöðum, skýrslum og öðru efni þannig, að

það samræmist röð hinna einstöku verkhluta eða skrefa.

4. Framkvæmdu verkið þannig, að þú fylgir aðferðinni, sem þú hefur ákveðið með tilliti til beztu tíma-nýtingar.
5. Meðan þú vinnur eftir þessari að-ferð, gæti reynslan leitt í ljós, að endurbóta væri þörf. Taktu slíka reynslu með í áætlun þína og gerðu viðeigandi breytingar.

#### Vertu snyrtileg

Bezt er auðvitað að gera enga villu, en næstbezt er hæfni þín til að leið-rétta snyrtilega þær villur, sem fyrir koma.

Almennt er talið, að stroka megi út og leiðrétta tvær villur í hverju bréfi (jafnvel þrjár, ef snyrti-lega er að unnið). Notaðu mjúkt strokleður og fjarlægðu öll óhreini-ndi eftir kolpappír. Ef villurnar hrannast upp, þá hægðu á þér og ein-beittu þér að því að vinna verkið rétt. Mundu, að takmarkið er bréf, sem hægt er að láta í póstinn kinn-roðalaust eða skýrsla, sem hægt er að leggja á skrifborð yfirstjórnandans, undirritaða af framkvæmdastjóra þínum.

#### Vertu ráðsnjöll

Ráðsnilld krefst góðrar samein-ingar frumkvæðis og hugrekks til að hagnýta góðar hugmyndir. Næstum því hver vinnudagur færir að höndum

breytilegar aðstæður, sem krefjast úrlausnar vandamála.

Þú getur sýnt ráðsnilld þína með því að láta í ljós áhuga þinn á þessum vandamálum og beita gáfum þínum til að finna lausn á þeim. Umfram allt ráðfærðu þig við framkvæmdastjóra þinn, ef þú færð hugmynd, sem haft gæti sparnað og hagnað í för með sér. Hafðu kjark til að skýra frá hugmynd þinni. Þegar óvænt vandamál skýtur upp kollinum og framkvæmdastjóri þinn er ekki í borginni, skaltu ekki fremja þá afleitu synd að gera ekki neitt. Heldur skaltu ræða við ráðamenn í fyrirtækinu, sem eru í þeirri aðstöðu að geta veitt þér lið og fundið lausnina. Þá er sennilegt, að fyrirtækið eignist ánægðan viðskiptavin, en ekki vonsvikinn og leiðan.

#### Haltu röð og reglu

Taktu til á skrifborði framkvæmdastjóra þíns og skrifstofu — ekki aðeins stöku sinnum — heldur reglulega. Láttu hann ekki finna bleklausan penna, brotið ritblý eða útblekað þerriblað á skrifborði sínu. Fullvissaðu þig um, að stefnumót hans og fundir hafi verið færðir inn á dagatalið og að það sýni ávallt réttan dag.

Mary Jane hafði aldrei gefið dagatali herra Romans gætur fram til þess dags, þegar það skeði, að hann missti af mikilvægum Rotary-fundi, þar sem hann átti að flytja erindi,

vegna þess að hann hafði í ógáti flett tveimur blöðum á dagatalinu í einu.

Hafðu það fyrir fasta venju að láta ferskt vatn á könnu framkvæmdastjórans, gæta þess, að glösin séu ávallt hrein, skipta um vatn á blómum (eða henda þeim í tæka tíð) og strjúka snöggvast rykið af skrifborðsplötunni með klúti.

Farðu eftir þessum einföldu hústjórnarreglum og gerðu skrifstofuna vistlega fyrir framkvæmdastjóra þinn, sjálfa þig og gesti.

#### Gerðu þetta á hverjum degi

1. Kastaðu burtu öllu óþörfu efni. Láttu ekki gamla pappíra, gömul minnisblöð eða ennað slíkt dót hlaðast upp. Geymslurými er dýr-mætt, enda oft af skornum skammti.
2. Haltu fatageymslunni snyrtilegri með því að hagræða blöðum og tímaritum, skóhlífum, höfuðfötum o. fl.
3. Haltu við snyrtilegum frágangi í skápum þínum og bókahillum.
4. Haltu við röð og reglu í geymsluherberginu.

#### Áður en þú heldur heim

1. Taktu alla pappíra af skrifborði þínu.
2. Lokaðu vandlega skrifboðsskúffum þínum og skápum.
3. Settu hlífar yfir allar skrifstofuvélar.
4. Ef þú hefur fyrirferðarmikið efni,

sem þú þarft að losna við, þá settu það á gólfíð við hliðina á ruslaskörfunni með skriflegri orðsendingu til ræstingamannsins um, að þessu skuli fleygja. Staflaðu engu á gólfíð, sem ekki má fleygja.

#### Gerðu það ekki

1. Að festa dagatöl eða myndir með límbandi á veggjum eða rúður.
  2. Að stafla ýmiss konar efni upp á skjalaskápa, í gluggakistur eða ofan á hlífar miðstöðvarofna.
- Hafðu eigin vinnutæki í góðu lagi og ávallt tilbúin til notkunar. Þegar framkvæmdastjóri þinn kallar á þig til að hraðrita bréf, þá gættu þess að hafa hraðritunarblokkina og blýant-in við höndina, svo að hann þurfi ekki að bíða, meðan þú rífur upp í flýti hverja skúffuna af annarri í skrifborði þínu til að leita.

#### Gerðu góð vinnubrögð að markmiði þínu

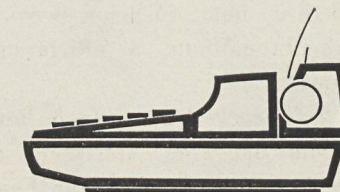
Það er staðreynd, að þér er borgað fyrir að vinna. Því betri sem vinnuafköst þín eru, þeim mun verðmætari ertu fyrir vinnuveitanda þinn. Tækin, sem þú beitir, og efnin, sem þú notar við vinnu þína, eru einnig mikilvæg. Hafðu augun opin fyrir tækjabúnaði, sem sparað getur vinnu og borgað sig með auknum afköstum. Hugleiddu starfið og bættu vinnubrögðin.

Gerðu ekki sparnaðinn að hjáguði, en vertu heldur ekki eyðslusöm. Sparnaður á mörgum smáatriðum

getur safnast saman í stóran ávinn-ing. Forðastu eyðslu á birgðum skrifstofunnar. Sýndu ritvélinni þinni og öðrum skrifstofuvélum góða umhirðu.

#### Skrifaðu það niður

Sparaðu minni þitt til hinna erfiðari viðfangsefna og ritaðu umsamin viðtöl og fundi niður á dagatal framkvæmdastjórans og þitt eigið. Hafðu sérstaka minnisblokk yfir ferðaundirbúning, sem annast þarf, og ráðstaf-anir, svo sem þegar senda þarf bíl fyrirtækisins út á flugvöll til að taka á móti viðskiptavini utan af landi. Þegar þú ert orðin ómissandi fyrir framkvæmdastjóra þinn, munt þú gera svo margt á skrifstofunni sem sjálfsagðan hlut, án þess að hann viti af því. Skildu hann ekki eftir á köldum klaka, þegar þú ferð í sumarleyfi eða lætur af starfi. Gerðu eigin handbók yfir starfið með lýsingu á helztu viðfangsefnum og hagkvæmustu lausn þeirra. Starfsvenjur þínar eiga ekki að varðveitast sem leyndarmál, heldur sanna gildi sitt með góðum vinnubrögðum og liðugri starfsemi skrifstofunnar.



framkvæmdastjóri þinn þarf hvorki að vera snyrtilegur né reglusamur!



### Hver ert þú?

Spurðu einhverja, og þú færð svarið: „Peter Bascom“ eða „Marie Anson“ o. s. frv. Síðar bæta þau e. t. v. við: „Aðstoðarsölustjóri“ eða „einkaritari hr. Jones“. Nafn þitt er einkenni þitt sem einstaklings, og þér finnst gott að heyra það nefnt. Þannig er einnig fólkið, sem þú umgengst daglega. Hafðu það fyrir reglu að læra nöfnin á samstrfsfólki þínu, vinum og kunningjum framkvæmdastjóra þíns og þeim, sem koma í heimsókn á skrifstofuna. Hefur þú veitt því athygli, að fólkið, sem veitir þér þjónustu — matvörukaupmaðurinn, fatahreinsunarkonan, sölumaður heimilistækja — öll reyna þau að nefna þig með nafni, þegar fundum ykkar ber saman. Ekki aðeins einu sinni. Þau virðast jafnan grípa tækifærið til að nota hið beina ávarp.

Safnaðu nöfnum á eftirfarandi sviðum:

A. Í fyrirtæki þínu. Safnaðu upplýsingum um nöfn, starfsheiti og stöðu eins margra og þú getur. Festu þér í minni eins mörg nöfn og þér er

unnt, en hafðu lista yfir þau öll, og bættu inn á hann viðbótarupplýsingum um einstök atriði.

B. Utan fyrirtækisins. Hverjir eru það, sem framkvæmdastjóri þinn hefur samband við yfir vikuna? Þekktu bankafulltrúa hans og lögfræðing, ritara Rotary-klúbbsins og ritara þeirra manna, sem hann leikur badminton með á fimmtudagskvöldum.

Þegar þú ávarpar þessa aðila með nafni, gerir þú mynd hans ofurlítið skýrari í hinu félagslega umhverfi.

C. Meðal sambanda einkaritarans. Hugsaðu um þá mörgu aðila, sem þú hefur samskipti við fyrir hönd framkvæmdastjóra þíns. Þú vilt fá skjóta og örugga þjónustu — það er mikilvægt fyrir þig og framkvæmdastjóra þinn. Því ekki að verja nokkrum tíma og fyrirhöfn til að útbúa „sérlista“: Afgreiðslumaðurinn á ferðaskrifstofunni, bókarar hótélherbergja, viðgerðamaður skrifstofuvélanna, sölumaður skrifstofugagna — allir geyma þessir menn ofurlitinn lista í hugskoti sínu yfir viðskiptavinum, sem fá örlítið betri og fljótri þjónustu en aðrir. Kynntu þér vel nöfnin og gættu þess að fá samband við hinn rétta aðila. Herra Morse yrði ekkert stórlega hrifinn, ef hann yrði ávarpaður herra Norris.

Ein auðveldasta leiðin til að ná árangri í nafnasöfnuninni er sú að kynna sjálfa þig fyrst. Þá færðu nafn hins aðilans á eðlilegan hátt. Skrifðu það niður. Nei, ekki á þennan

pappírssnepil, heldur á sómasamlegan hátt, þannig að nafn persónunnar og mikilvægi hennar fyrir skrifstofu þína komi greinilega fram. Notaðu þér þjónustu símastúlkunnar, bæði í þínu eigin fyrirtæki og öðrum. Þar er fróðleiksnáma, að því er varðar upplýsingar um rithátt nafna, stöðuheiti, hvort einhver er frú eða ungrú o. s. frv.

### Haltu upplýsingum þínum við

Hafðu vakandi auga með þeim upplýsinga- og fróðleikskornum, sem fallið geta inn í upplýsingakerfið fyrir framkvæmdastjóra þinn. Því afhafnasamari sem hann er og því meiri ábyrgð sem hann ber, þeim mun meira verður hann að treysta á upplýsingastarfsemi þína. Hér er tillaga um lista með hugmyndum, sem þú getur aðlagð upplýsingakerfi þínu.

A. Skrifborðsdagatal. Jafnskjótt og viðtal hefur verið ákveðið, þá ritaðu það á dagatal framkvæmdastjóra þíns og þitt eigið. Sjáðu til þess, að fastir liðir, stjórnarfundir, reglulegir nefndarfundir (og persónulegar skuldbindingar eins og skattageiðslur, árleg læknisrannsókn o. fl.), séu færðir inn fyrir allt árið.

Þitt eigið dagatal á auðvitað að minna þig á eigin skuldbindingar, ásamt skuldbindingum framkvæmdastjóra þíns. Og auðvitað ber að fylgjast með atriðum, sem ekki hafa verið tímasett. Hafðu dagatalið ávallt þar, sem auðvelt er að líta á það.

B. Skrifborðsdagatal framkvæmdastjórans. Athugaðu það á hverjum degi til að sjá, hvaða viðtöl hann hefur sjálfur skráð, og bættu þeim inn á þitt eigið. Sjáðu um, að allar skuldbindingar dagsins og kvöldsins séu færðar inn, þ. á m. tími, staður og klæðnaður.

C. Hvað er að gerast í fyrirtækinu? Lestu fréttatilkynningarnar, sem blaðafulltrúi fyrirtækisins sendir frá sér. Athugaðu það lesefni blaðanna, sem fjallar um málefni, er varðað gætu fyrirtækið eða komið framkvæmdastjóra þínum að góðu haldi.

D. Símanúmer og heimilisföng. Athugaðu bréfhausana, þegar pósturinn kemur. Þar má oft finna gagnlegar upplýsingar. Hægt er að spara sér mikinn tíma, ef símanúmer eru við höndina fyrirfram. Þetta á einnig við um utanlandsnúmer. Sá dagur er ekki langt undan, þegar hægt verður að hringja beint til hvaða lands sem er í heiminum. Reyndu að temja þér þennan nýja hugsunarhátt, sem mótast af framförum og nýjungum. Hverfisþjaldskrá er mjög hentug til að varðveita upplýsingar um símanúmer og heimilisföng.

E. Blaða- og bókarvarzla. Stundum lætur framkvæmdastjóri þinn tímarit og annað prentað mál ganga meðal ýmissa starfsmanna fyrirtækisins. Skrásettu öll slík gögn, um leið og þau fara í umferð, og hafðu gát á því, hvort þau koma aftur til skila. E. t. v. þarf að grípa til einhverra aðgerða,

og þá verður þú að hafa örugga vissu um gang mála. Hafir þú enga skrá í höndum, geta þessi gögn farið forgörðum og fyrirtæki þitt missir e. t. v. af góðir hugmynd.

F. Persónuleg mál. Gerðu lista yfir daga, sem skipta máli fyrir framkvæmdastjóra þinn. Innfærsla afmælisdaga, skólaleyfa o. þ. u. l. inn á listann geta oft komið í veg fyrir vonbrigði og leiðindi.

Og hver er svo tilgangurinn með þessu upplýsingakerfi? Að vera örugg um, að framkvæmdastjóri þinn sé ávallt vel undirbúinn að mæta hverju því, sem að höndum ber. Þú ert sú, sem getur gert honum kleift að vera jafnan einu skrefi á undan atburðinum og sannað gildi hins fornkveðna: „Ekki er ráð, nema í tíma sé tekið.“

#### Í fullri vinsemd: Engar reykingar á skrifstofunni

Þú getur ekki heilsað gesti né talað í símann með vindlinginn dinglandi á milli varanna. Gestinum þykir heldur ekki fýsilegt að þurfa að rýna í gegnum þykk reykjarský til að koma auga á þig við skrifborðið. Almennt skrifstofuvelsæmi krefst þess, að reykingar þínar fari aðeins fram í kaffihléum eða á snyrtiherberginu, ef þú getur ekki án þeirra verið. Fullur öskubakki á skrifborðinu eða öskusalli á nýrituðu bréfi er ekki traustvekjandi tákn í augum aðkomufólks.

Reyktu aldrei á göngu þinni um ganga byggingarinnar né á strætum úti. Þú myndir ekki háma í þig súkkulaðistaut eða hefja andlitssnyrtingu frammi fyrir almenningssjónum. Hið sama gildir um reykingar. Láttu ekki fingur þína né tennur vitna gegn þér með þessum leiðinlega gula lit. Varðveittu kvenlega eiginleika þína og vertu ávallt frískleg og aðlaðandi.

#### Vertu stundvís

Orðtakið „tími er peningar“ fær nú stöðugt sannari merkingu í viðskiptaheiminum. Harðnandi samkeppni, innan lands og utan, verður að mæta með aukinni framleiðni, svo að kostnaður lækki á hverja einingu framleiðsluvöru í fyrirtæki þínu. Þú spyrð e. t. v., hvaða hlut þú eigir þar að máli. Tími og framleiðsla, sem fer forgörðum vegna þess, að þú mætir of seint til vinnu, tekur þér óhæfilega langt kaffihlé, ert lengi að koma þér að starfi, slæpist á kvannaherbergjunum og blaðrar við hinar stúlkurnar, allt kemur þetta fram í neikvæðum áhrifum og varðar hvern einasta hlut, sem fyrirtækið framleiðir.

Þessir slæmu ávanar, sem skerða hinn virka vinnutíma, er fyrirtækið getur með réttu krafizt af þér, hafa „margföldunaráhrif“, eins og hagspekingarnir nefna það. Ef þú mætir að staðaldri of seint á morgnana,

munu hinar stúlkurnar brátt veita því athygli og hneigjast til að líta á það sem stöðutákn að spígspora inn á skrifstofuna 5—10 mínútum of seint. Ef kvannaherbergið verður einhvers konar slúður- og slæpingjamiðstöð fyrirtækisins, gæti það hent, að gestur kæmi inn á auða og yfirgefna skrifstofu eða starfsmenn úr öðrum deildum fyndu enga manneskju, er veitt gæti þeim nauðsynlega aðstoð. Það er eins víst og að tvisvar tveir eru fjórir, að margföldunaráhrifin munu ekki láta á sér standa, ef þú gætir ekki stundvísi.

#### Viðhald bréfaröðunar

Þó að mest af bréfum þínum séu send til sérstakrar skjalavörzludeildar, muntu samt halda eftir í þinni vörzlu nokkru bréfasafni, sem stundum þarf að grípa til í snatri vegna tilvísana. Það geta verið einkaviðskiptabréf framkvæmdastjóra þíns, engu síður en viðskiptabréf fyrirtækisins, sem falin eru þinni umsjá. (Minnisblöð, dagatöl, nafna- og heimilisfangalistar tilheyrja einnig þessu safni). Þú verður að gæta þess vandlega að halda þessum röðum vel við. Það gefur betri árangur og er síður leiðigjarnt að raða 50 bréfum daglega en 250 bréfum í viku-lokin. Auk þess er mun auðveldara að finna bréf í sínu rétta hólfi í skúffunni en í bréfabrágu á skrifborðinu eða uppi á skápnum.

#### Skrifborðið þitt og pappírshirðir

Tilhögun á skrifborðinu ætti að vera með þeim hætti, sem bezt hentar þér til afkasta. Sumir einkaritarar hafa ekkert á skrifborðinu annað en það verkefni, sem þeir eru að fást við. Aðrir stafla verkefnum á borðið, svo að allt sé við höndina, sem vinna þarf yfir daginn. Ef gengið er frá einstökum málefnum í vel merktum möppum, hjálpar það til að gefa skrifborðinu „skipulagsblæ“. Hvaða aðferð sem þú notar, þá hafðu hugfast, að skipulag er nauðsynlegt til hvers konar afkasta.

Hreyfingar þínar eiga að vera liðlegar og ritföngin, sem þú notar, á þægilegum stað við höndina. Það sparar bæði tíma og erfiði, ef þú þarft ekki að teygja þig um of eða standa á fætur til að ná í gögnin. Athugaðu oft ritfangabirgðir þínar. Biddu þess ekki, að þú verðir uppi-skroppa með blýanta, penna, rissblokkir og vélritunarpappír. Athugaðu einnig birgðir framkvæmdastjóra þíns. Sjáðu um, að hann hafi ávallt minnisblokk og önnur ritföng við höndina og gleymdu ekki að sjá um, að penninn hans sé í lagi.

#### Bókasafnið þitt

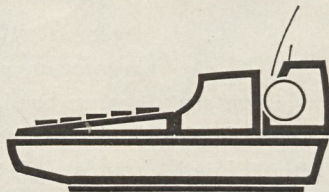
Sérhver góður einkaritari veit, að nauðsynlegt er að hafa vissar bækur við höndina til að fletta upp í og fá svör við spurningum. Aflaðu þér fyrst þeirra bóka, sem þú finnur, að eru bráðnauðsynlegar, en bættu síð-

an í safnið ýmsum þeim ritum, sem þú þarft oft að grípa til. Meðal hinna nauðsynlegustu bóka eru auðvitað orðabækur, alfræðirit, stafsetningar- og málfræðibækur, viðskiptaskrá og landakortabók. En götukort, póstleiðarvísir, leiðarkort og áætlanir strætisvagna, hótélbæklingur o. fl. geta líka komið sér vel.

#### Afgangstími

Ekki verða mörg vinnuhlé á starfsdegi einkaritarans, en þó gefst stund-

um nokkur tími frá hinum vana- bundnu störfum. Þessar stundir ber að nota vel. Það þarf öðru hverju að hreinsa til í möppum, skrifborðs- skúffum og ritfangaskápum og raða ýmsu á ný. Einnig mætti nota af- gangstíma til að búa í haginn fram í tímann — gera eitthvað, sem þú veizt, að óhætt er að gera fyrirfram. En ef svo vill til, að ekkert starf er fyrir hendi, þá er það engin goðgá að rétta illa stöddum vinnufélaga hjálparhönd.



## Stjórnunarfélag Íslands var stofnað 24. janúar 1961

**Markmið félagsins er:** að efla áhuga á og stuðla að vísindalegri stjórnun, hagræðingu og almennri hagsýslu í hvers konar rekstri einstaklinga, félaga og hins opinbera og vinna að samvinnu þeirra, sem slíkan áhuga hafa.

### Markmiði sínu hyggst félagið ná með því að:

- Efna til námskeiða um stjórnunarmál og hvetja til sérmenntunar á sviði þeirra.
- Stuðla að útgáfa rita um stjórnunarmál og útvega erlend rit um þessi efni.
- Ræða þessi mál á ráðstefnum og efna til fræðandi fyrirlestra innlendra og erlendra sérfræðinga.
- Skipa fastanefndir til að vinna að sérverkefnum í stjórnunarfræðum.
- Vera aðili að Comité International l'Organisation Scientifique — CIOS (Alþjóðanefnd vísindalegra stjórnunarmála).

### Starfandi eru þrjár deildir í Stjórnunarfélagi Íslands:

Stjórnunarfélag Norðurlands, stofnað 27.—28. sept. 1968.  
Stjórnunarfélag Austurlands, stofnað 13.—14. marz 1971.  
Stjórnunarfélag Vestfjarða, stofnað 28.—29. sept. 1971.

### Gerizt félagar í Stjórnunarfélagi Íslands —

Einstaklingar, félög, fyrirtæki og stofnanir, sem stuðla vilja að því, sem Stjórnunarfélagið hefur á stefnuskrá sinni, geta orðið félagar þess.