



B&B
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija
Program: Poslovni sekretar
Modul: Spletno poslovanje

KOMUNIKACIJSKA VLOGA POSLOVNEGA SEKRETARJA V OSNOVNI ŠOLI

Mentorica: mag. Marina Vodopivec, univ. dipl. psih.
Lektorica: Ana Peklenik, prof. slov.

Kandidatka: Silvestra Ahačič

Kranj, maj 2016

ZAHVALA

Za pomoč in nasvete pri izdelavi diplomske naloge se zahvaljujem mentorici mag. Marini Vodopivec, univ. dipl. psih., za lektoriranje naloge pa Ani Peklenik, prof. slov.

Iskrena hvala tudi moji družini.

IZJAVA

»Študentka Silvestra Ahačič izjavljam, da sem avtorica tega diplomskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom mag. Marine Vodopivec, univ. dipl. psih.«

»Skladno s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorski in sorodnih pravicah dovoljujem objavo tega diplomskega dela na spletni strani šole.«

Dne: _____

Podpis: _____

POVZETEK

V diplomskem delu smo obravnavali poslovno komuniciranje in se osredotočili na komuniciranje poslovnih sekretarjev v osnovnih šolah. Kakovost komunikacije med ravnateljem, učitelji in ostalimi zaposlenimi je namreč osrednjega pomena za uspešno delovanje celotne šole, pri tem pa ima pomembno vlogo prav poslovni sekretar.

Diplomsko delo je sestavljeno iz teoretičnega in raziskovalnega oziroma praktičnega dela. V prvem delu smo na podlagi različne strokovne literature predstavili temeljne pojme komuniciranja, tako verbalnega kot neverbalnega. Osredotočili smo se na številne neverbalne znake komuniciranja, na katere udeleženci komunikacijskega procesa (pre)večkrat pozabljajo. Na kratko smo predstavili tudi konflikte in delo poslovnega sekretarja v osnovni šoli.

V drugem delu smo na podlagi podatkov, pridobljenih iz anketnega vprašalnika, raziskali, kakšna je vloga poslovnega sekretarja v osnovni šoli. Zanimalo nas je predvsem, kako lahko s svojo komunikacijo vpliva na delovanje vzgojno-izobraževalne ustanove ter kako določene lastnosti zunanjega videza poslovnega sekretarja in neverbalni znaki komuniciranja vplivajo na njegov odnos z drugimi zaposlenimi.

Ugotovili smo, da lastnosti zunanjega videza in neverbalni znaki komuniciranja nimajo velikega vpliva na odnos, ki ga ima poslovni sekretar z drugimi zaposlenimi. Ti pa menijo, da poslovni sekretar s svojo komunikacijo močno vpliva na javno podobo osnovne šole in na odločitve, ki jih sprejemajo ravnatelji.

KLJUČNE BESEDE:

- komuniciranje
- osnovna šola
- poslovni sekretar
- verbalna komunikacija
- neverbalna komunikacija

ABSTRACT

In this thesis, we deal with business communication and focus on business secretary communication in primary schools. The quality of communication between the head teacher, the teachers and other employees is crucial to the successful function of the entire school. At this point the business secretary has an important role.

The thesis consists of theoretical and practical work and research. In the first part, the basic concepts of communication, both verbal and non-verbal, were presented on the basis of various scientific literature. A number of non-verbal signs of communication, (too) often forgotten by the communication participants were focused on. The conflict and the work of business secretary in primary school were also presented in short.

The second part was based on data obtained from a questionnaire in order to investigate the role of a business secretary in primary school. We were particularly interested in the impact a business secretary has with their communication on the work of the educational institution, as well as how certain features of their appearance and non-verbal communication affect their relationship with other employees.

It was established that neither the appearance nor non-verbal communication has any important impact on the relationship between a business secretary and the other employees. The latter believe that, with their communication, a business secretary greatly affects the public image of the school, as well as the decisions made by the head teacher.

KEYWORDS:

- communication
- primary school
- business secretary
- verbal communication
- non-verbal communication

KAZALO

1	Uvod	1
1.1	Predstavitev problema.....	1
1.2	Namen in cilj naloge.....	1
1.3	Omejitve.....	2
1.4	Metode dela	2
2	Oprelitev komuniciranja.....	2
2.1	Verbalno komuniciranje.....	3
2.2	Neverbalno komuniciranje.....	3
2.2.1	Govorica telesa	5
2.2.2	Govorica obraza, mimika.....	5
2.2.3	Gestika.....	6
2.2.4	Proksemika	7
2.2.5	Dotik.....	8
2.3	Komuniciranje z videzom	9
3	Konflikti	9
3.1	Oprelitev in vrste konfliktov.....	9
3.2	Vzroki za konflikte	10
3.3	Reševanje konfliktov	10
4	Komuniciranje in delo poslovnega sekretarja v osnovni šoli	11
4.1	Naloge poslovnega sekretarja v osnovni šoli.....	11
5	Analiza ankete.....	13
5.1	Spol.....	13
5.2	Starost	14
5.3	Delovna doba na osnovni šoli, kjer ste trenutno zaposleni	14
5.4	Na kakšen način najpogosteje komunicirate s poslovnim sekretarjem na osnovni šoli, kjer ste zaposleni?	15
5.5	Koliko se vam zdijo spodaj naštetih osebnostnih lastnosti pomembne za poslovnega sekretarja?	16
5.6	Kako pomembne se vam zdijo naštetih kompetence poslovnega sekretarja?	17
5.7	Pri katerem od naštetih področij delovanja osnovne šole ima poslovni sekretar največjo vlogo?.....	19
5.8	Kako na vaš odnos s poslovnim sekretarjem vplivajo spodaj navedene lastnosti zunanjega videza poslovnega sekretarja?	20
5.9	Ali vas pri komunikaciji s poslovnim sekretarjem motijo navedeni znaki neverbalne komunikacije?	23
5.10	Poslovni sekretar je v marsikaterem primeru vez med starši in učitelji oziroma drugimi delavci šole (obveščanje o boleznih, dajanje informacij o pogovornih urah učiteljev, odjava malice ipd.). Bi želeli, da te informacije starši posredujejo direktno vam?	29
5.11	Na koga v okviru vaše osnovne šole se v primeru konflikta s sodelavcem najprej obrnete?	30

5.12	Na koga v okviru vaše osnovne šole se v primeru konflikta z ravnateljem najprej obrnete?	31
5.13	V primeru, da ste pri enem izmed vprašanj 11 ali 12 odgovorili z b, ocenite, kako pomembne se vam v primeru konflikta zdijo navedene reakcije poslovnega sekretarja.	32
5.14	Koliko po vašem mnenju poslovni sekretar s svojo komunikacijo lahko vpliva na ravnateljeve odločitve?	33
6	Ugotovitve	34
7	Zaključek.....	36
	Literatura in viri.....	37
	Priloga.....	38

KAZALO GRAFOV

Graf 1:	Spol.....	13
Graf 2:	Starost.....	14
Graf 3:	Delovna doba	14
Graf 4:	Način najpogostejše komunikacije s poslovnim sekretarjem	15
Graf 5:	Osebnostne lastnosti poslovnega sekretarja.....	16
Graf 6:	Grafični prikaz srednjih vrednosti – osebnostne lastnosti poslovnega sekretarja	17
Graf 7:	Kompetence poslovnega sekretarja.....	17
Graf 8:	Grafični prikaz srednjih vrednosti – kompetence poslovnega sekretarja	18
Graf 9:	Pri katerem od naštetih področij delovanja osnovne šole ima poslovni sekretar največjo vlogo?	19
Graf 10:	Lastnosti zunanjšega videza poslovnega sekretarja, ki zelo vplivajo na vaš odnos z njim	20
Graf 11:	Lastnosti zunanjšega videza poslovnega sekretarja, ki delno vplivajo na vaš odnos z njim	21
Graf 12:	Lastnosti zunanjšega videza poslovnega sekretarja, ki sploh ne vplivajo na vaš odnos z njim	21
Graf 13:	Kako na vaš odnos s poslovnim sekretarjem vplivajo spodaj navedene lastnosti zunanjšega videza poslovnega sekretarja?	22
Graf 14:	Grafični prikaz srednje vrednosti – lastnosti zunanjšega videza	23
Graf 15:	Pogosto mahanje z rokami	23
Graf 16:	Roke, uprte v boke	24
Graf 17:	Kratek dotik sogovornikove podlakti.....	24
Graf 18:	Iztegnjeni kazalec	25
Graf 19:	Pogled v oči.....	25
Graf 20:	Umikanje pogleda.....	26
Graf 21:	Privzdignjene obrvi	26
Graf 22:	Prikimavanje.....	27
Graf 23:	Udarjanje s prsti po mizi	27
Graf 24:	Grafični prikaz srednje vrednosti – znaki neverbalne komunikacije.....	28
Graf 25:	Bi želeli, da te informacije starši posredujejo direktno vam?	29

Graf 26: Na koga v okviru vaše OŠ se v primeru konflikta s sodelavcem najprej obrnete?.....	30
Graf 27: Na koga v okviru vaše OŠ se v primeru konflikta z ravnateljem najprej obrnete?.....	31
Graf 28: Reakcije poslovnega sekretarja v primeru konflikta	32
Graf 29: Grafični prikaz srednje vrednosti – reakcija poslovnega sekretarja	33
Graf 30: Koliko po vašem mnenju poslovni sekretar s svojo komunikacijo lahko vpliva na ravnateljeve odločitve?	33

KAZALO TABEL

Tabela 1: Telesne razdalje	7
Tabela 2: Srednja vrednost – osebnostne lastnosti poslovnega sekretarja	16
Tabela 3: Srednja vrednost – kompetence poslovnega sekretarja	18
Tabela 4: Srednja vrednost – lastnosti zunanjega videza	22
Tabela 5: Srednja vrednost – znaki neverbalne komunikacije	28
Tabela 6: Srednja vrednost – reakcija poslovnega sekretarja	32

1 UVOD

1.1 Predstavitev problema

V svetu, v kakršnem živimo, smo večino časa obkroženi z ljudmi – sorodniki, prijatelji, sosedi, kolegi na delovnem mestu, naključno tudi z neznanci. Z nekaterimi se pogovarjamo raje kot z drugimi, za kar lahko najdemo nešteto razlogov in strokovnih razlag. Jasno je, da ima naše (ne)razumevanje z ljudmi različne posledice, saj tudi odnosi, ki jih ljudje med seboj gojimo, niso enaki. Vsem vrstam odnosov pa je skupno, da so odvisni od uspešnosti komuniciranja, ki je zato osrednja dejavnost našega vsakdana.

V diplomski nalogi smo se osredotočili na komunikacijo oziroma (ne)razumevanje med zaposlenimi na delovnem mestu, in sicer v osnovni šoli. Kakovost komunikacije med ravnateljem, učitelji in ostalimi zaposlenimi je osrednjega pomena za uspešno delovanje celotne šole, pri tem pa ima pomembno vlogo prav poslovni sekretar.

1.2 Namen in cilj naloge

Namen naloge je torej raziskati komunikacijsko vlogo poslovnega sekretarja v osnovni šoli.

Cilj diplomske naloge je spoznati vplive verbalne in neverbalne komunikacije poslovnih sekretarjev, zaposlenih v osnovnih šolah, na delovanje vzgojno-izobraževalnega zavoda in odnose med osebami, ki se v njem vsakodnevno srečujejo.

V nalogi smo skušali odgovoriti na naslednja raziskovalna vprašanja.

Vprašanje 1: Ali sogovornika pri komunikaciji s poslovnim sekretarjem motijo njegovi negativni znaki neverbalne komunikacije?

Vprašanje 2: Ali modna obleka in neprijeten vonj poslovnega sekretarja močno vplivata na odnos, ki ga drugi zaposleni gojijo do njega?

Vprašanje 3: Ali ima poslovni sekretar v OŠ največjo vlogo na področju informiranosti zaposlenih?

Vprašanje 4: Ali se zaposlenim v OŠ zdi prav, da je poslovni sekretar vez med starši, učenci in zaposlenimi?

Vprašanje 5: Ali se v primeru konfliktov (s sodelavci ali ravnateljem) zaposleni v OŠ najprej obrnejo na poslovnega sekretarja?

Vprašanje 6: Ali zaposleni v OŠ menijo, da poslovni sekretar s svojo komunikacijo lahko vpliva na ravnateljeve odločitve?

1.3 Omejitve

Diplomska naloga je omejena v empiričnem delu, saj so v raziskavo vključene le štiri osnovne šole, in sicer Osnovna šola Staneta Žagarja Lipnica, Osnovna šola Tržič, Osnovna šola Bistrica pri Tržiču in Osnovna šola Križe.

1.4 Metode dela

Teoretični del diplomske naloge temelji na analizi in interpretaciji sekundarnih virov, v tem delu torej prevladuje deskriptivna metoda, s katero so opisani relevantni pojavi in procesi. V drugem delu, ki je empiričen, so na podlagi rezultatov anketnega vprašalnika predstavljene bistvene ugotovitve.

2 OPREDELITEV KOMUNICIRANJA

Izraz komuniciranje označuje eno izmed tistih človeških dejavnosti, ki jih vsi prepoznajo, a le redki zadovoljivo definirajo (Fiske 2005, 17). Komuniciranje (slovensko sporočanje) je namreč mogoče opredeliti na več načinov, najsplošneje kot prenos sprejetih simbolov med ljudmi (Mihaljčič 2006, 11).

Sam izraz izvira iz latinske besede *communis*, ki pomeni skupen, glagol komunicirati pa Slovar slovenskega knjižnega jezika definira kot »izmenjavati, posredovati misli, informacije, sporazumevati se«. S komuniciranjem tako poskušamo z nekom vzpostaviti nekaj skupnega. Z njim poskušamo deliti informacijo, idejo ali stališče. Sporočanje vedno zahteva najmanj tri elemente: vir oziroma pošiljatelja, sporočilo in naslovnika. V preprostem komunikacijskem sistemu pa je navadno še komunikacijska pot (Schramm v Splichal 1999, 52), po kateri potuje sporočilo od pošiljatelja k prejemniku.

Vir sporočanja je posameznik, ki govori, piše, gestikulira ipd. ali pa določena organizacija, npr. časopis, televizijska hiša, založba. Ta oseba sporočilo oblikuje in odda, pri tem pa upošteva določene zakonitosti (uspešnega) komuniciranja. Tudi sporočilo ima več oblik. Lahko so to črke na papirju, zvočni valovi v zraku, zamahi z roko ali kakršnikoli signali, ki se jih da smiselno interpretirati. V vsakem primeru pa sporočilo vsebuje vsaj eno informacijo, ki jo želi pošiljatelj prenesti naslovniku.

Tretji, nepogrešljivi člen komuniciranja pa je naslovnik, ki mu je sporočilo namenjeno in ga tudi sprejme. Gre torej za posameznika, ki gleda, posluša in bere. Vlogo naslovnika lahko opravlja tudi član določene skupine, denimo skupina poslušalcev na predavanju, množica navijačev, ki spremlja nogometno tekmo, ali pa gre za člana množičnega občinstva, ki ga nagovarjajo mediji.

Komuniciranje je torej proces sporazumevanja, v katerem morajo biti osebe, ki komunicirajo, med seboj uglašene, da bi dosegle namen oziroma cilj komuniciranja. Ko je cilj dosežen, govorimo o uspešnem komuniciranju.

2.1 Verbalno komuniciranje

Verbalno oziroma besedno komuniciranje je bodisi govorno bodisi pisno. Govorno pomeni razgovore med dvema osebama ali razgovore v skupini, medtem ko pisno poteka preko pisem, časopisov, revij, oglasnih sporočil, elektronske pošte, mobilnih sporočil in različnih drugih priprav, ki prenašajo zapisano besedilo (Možina 1998, 46–47). Obe vrsti besednega oziroma verbalnega komuniciranja imata svoje prednosti in slabosti. Govorno sporočilo lahko hitro oddamo in če ga prejemnik ni razumel, lahko s povratnim informiranjem hitro odpravi napako in sporočilo sprejme pravilno. Seveda pa obstaja možnost, da v prenosu sporočila sodeluje večje število ljudi, kar povzroči, da se sporočilo, ko doseže prejemnika, razlikuje od poslanega sporočila.

Pisno komuniciranje prinaša možnost poznejšega preverjanja sporočila, torej trajnost. V nasprotju z govornim je tudi bolj dodelano, logično, jasno, saj pošiljatelj navadno dobro premisli, kaj bo napisal in kako bo oblikoval povedi, da bo besedilo razumljivo. Seveda pa oblikovanje pisnega sporočila pošiljatelju vzame več časa, zaradi umanjanja takojšnje povratne informacije pa pošiljatelj ne ve zagotovo, ali je prejemnik sporočilo dobil in ali ga je razumel tako, kot želi pošiljatelj.

2.2 Neverbalno komuniciranje

Opredelitev neverbalnega komuniciranja nasproti verbalnemu je na videz preprosta. Če verbalno komuniciranje označuje sporazumevanje z uporabo besed, potem neverbalno pomeni komuniciranje brez besed (Ule 2007, 173). Zato tovrstno izmenjavo informacij lahko imenujemo tudi nebesedno komuniciranje (Mandić 1998, 40). Ne poteka niti v pisni niti v govorni obliki, najbolj razširjeni obliki pa sta govorica telesa in besedna intonacija (Možina 1998, 47).

Nebesedno vedenje je v zgodovini veljalo za primitivnejšo raven sporazumevanja. Geste so bile revno nadomestilo za besede, čeprav v resnici z njimi velikokrat lažje in natančneje sporočamo misli, občutke, čustva. Tudi raziskovanje nebesednega komuniciranja je v primerjavi z besednim veliko mlajše, saj so naši predniki človeka ponosno opisovali kot žival, ki govori (Mandić 1998, 40–41), in prednost dajali besednemu sporazumevanju.

Morda tudi zaradi omenjenih razlogov najprej pomislimo na verbalno komuniciranje, ko govorimo o medosebnem sporazumevanju. Kaj hitro namreč pozabimo, da pravzaprav komuniciramo s celotnim telesom. To v večini primerov poteka nezavedno preko gest, mimike in drugih dejavnikov, sogovorniku pa pove marsikaj neizrečenega. Nebesedno

izražanje ima velike razsežnosti, predvsem psihološke, zato so opredelitve tovrstnega komuniciranja precej ohlapne in nejasne (Ule 2007, 173).

Definicijskih alternativ je posledično precej. Adler in Rodman (v Ule 2007, 173) tako opredelita neverbalno komuniciranje »kot nebesedna glasovna in telesna sporočila, ki imajo za druge sporočilno vrednost.« Ekman in Friesen (v Ule 2007, 173) pa kot »komunikacijsko vedenje, ki je informativno in ekspresivno, ni pa nujno namerno.«

Neverbalno komuniciranje navadno razdelimo na (Ule 2007, 175):

- spontani neverbalni komunikacijski sistem in
- simbolni ali socialno dogovorjeni neverbalni komunikacijski sistem.

Neverbalno torej komuniciramo na dva načina. V določenih primerih uporabimo tiste neverbalne signale, ki so v specifični socialni situaciji sprejemljivi oziroma pričakovani. V teh primerih gre za namerne oblike komuniciranja, ki so odvisne od konteksta in ki so družbeno definirane z namenom, da prenašajo določena sporočila. Osvojimo jih s socialnim življenjem, učenjem (Ule 2007, 175–176). Stisk roke je npr. zavesten pozdrav, ki mu bo sledilo nadaljevanje komunikacije. Nasmeh ob srečanju z znancem je signal, da smo ga prepoznali.

Spontani neverbalni sistem pa vsebuje biološko izzvane signale, ki so nenamerni. Gre za sporočevalčevo neprostovoljno razkrivanje notranjih čustvenih stanj in prejemnikovo takojšnje zavedanje teh stanj. Oba udeleženca komunikacije ta nenačrtovana sporočila sprejemata povsem spontano (Ule 2007, 175). Primer tovrstnega vedenja je rdečica, jecljanje, oblivanje znoja.

Meja med spontanim in simbolnim neverbalnim komuniciranjem je ohlapna, pomembnejše kot njeno prepoznavanje pa je, da so neverbalni signali, v katerikoli obliki že, pomemben del ustvarjanja pomena v komuniciranju. Neverbalnemu komuniciranju se praktično skorajda ne moremo izogniti, kar je ena od njegovih najpomembnejših lastnosti (Ule 2007, 173). Kot pravi Reich (v Mandić 1998, 41): »Besede lahko lažejo, govorica telesa nikoli.«

Verbalno komuniciranje ljudje lahko dobro obvladujemo, medtem ko je pri neverbalnem nadzorovanju precej težje. Nevešči udeleženci komuniciranja lahko na ta način sogovorniku izdajo marsikaj, česar si niso želeli. Seveda pa je na drugi strani prepoznavanje in interpretiranje neverbalnih sporočil prav tako stvar prejemnikovih sposobnosti. V splošnem naj bi veljalo, da so bolj izrazni neverbalni sporočevalci tudi bolj večji prejemniki in interpreti neverbalnih sporočil svojih sogovornikov (Ule 2007, 178). Sposobnost prepoznavanja neverbalnih signalov narašča s starostjo, vajo, izkušnjami, odvisna je od poklica in osebnostnih značilnosti (Forgas v Ule 2007, 178). Raziskave so pokazale še, da se odločilne razlike kažejo tudi med spoloma. Ženske namreč veliko bolje zaznavajo in razumejo neverbalna sporočila kot moški (Ule 2007, 178).

Na razumevanje neverbalnega komuniciranja vpliva dejstvo, da so običajno večpomenska (Ule 2007, 177). Posamezni signali, ki jih opažamo pri sogovorniku med komuniciranjem, namreč nimajo trdno določenega pomena, močno pa so odvisni tudi od kulturnega ozadja prejemnika. Isti vidni vtis, isti zvok, isti vonj, isti otip lahko različnim prejemnikom pomeni nekaj čisto drugega (Možina 1998, 48). Če se želimo približati ustrezni interpretaciji neverbalnih sporočil, moramo upoštevati naslednje dejavnike (Ule 2007, 177):

- kontekst, v katerem se pojavljajo (formalni, neformalni pogovori);
- zgodovino odnosov med udeleženci komunikacijskega procesa;
- čustveno ozračje, v katerem poteka komunikacijski proces.

Z večjo gotovostjo pa lahko o pomenu nebesednih sporočil, poleg upoštevanja omenjenih dejavnikov, sklepamo še v primeru, če pošiljalca dobro poznamo in z njim večkrat komuniciramo (Možina 1998, 49).

2.2.1 Govorica telesa

Govorica telesa je najstarejša človekova govornica (Trček 1994, 119). Z gibi so že naši predniki nadomestili besedni govor, čeprav so se oslabiljeno sporazumevali tudi z glasovi, kriki. Kretnje nam še danes pomagajo pri verbalnem komuniciranju, saj izraženo misel lahko podkrepijo ali nadomestijo. Gibe veliko prej kot besede razumejo tudi majhni otroci, v pomoč so tudi gluhim. Posledično je govornica telesa medkulturno bolj razumljiva kot živi jeziki, čeprav ne smemo pozabiti, da ima tudi nebesedni jezik na različnih koncih sveta lahko različne pomena.

Govornico telesa strokovnjaki delijo na: položaj in gibanje ljudi v prostoru (proksemiko), telesno držo in hojo, kretnje rok, nog in glave (gestiko) ter izraz obraza in oči (mimiko).

2.2.2 Govorica obraza, mimika

Med komuniciranjem s sogovornikovega obraza razbiramo njegova čustva, občutke, misli, mnenja, stališča. S pozornim opazovanjem mimike sogovornika torej lahko presojamo reakcije na svoja sporočila (Ule 2009, 188). Ker z obrazom nenehno komuniciramo, smo k sogovorniku vedno obrnjeni z obrazom, na katerem pa so najbolj zgovorne oči. Pogled nosi veliko sporočil, lahko je preplašen, sovražen, nasmejan, umirjen, prijazen, nemiren ... (Trček 1994, 120). Med pogovorom smo vedno pozorni na oči in vsaj v zahodni kulturi velja, da se morata tako sporočevalec kot sprejemnik med komuniciranjem gledati v oči. V nasprotnem primeru pride do občutka nezaupanja, kajti nenapisano pravilo v naši kulturi je, da pošten človek gleda v oči, nepošten pa umika pogled.

Kljub temu pa pogled v oči ne sme biti neprestan in predolg, trajal naj bi 1,8 sekunde, nato pa je treba pogled umakniti ter sogovornika ponovno pogledati po določenem času (Trček 1994, 121). Če pogleda ne umikamo, posredujemo različna dodatna

sporočila. Lahko gre za izraz superiornosti, izzivanje, napadalnost, podaljšani pogledi sogovornika pa so značilni tudi za izražanje privlačnosti.

Pomembno vlogo na našem obrazu imajo tudi usta, ki jih z mišicami različno zategujemo, s tem pa posredujemo sporočila. Predvsem gre za izražanje čustev, kot so veselje, žalost, jeza, razočaranje, začudenje, ponos, ljubosumje, strah ipd. (Mihaljčič 2006, 37). Z usti se smejimo. Smeh je ena najstarejših vrst komuniciranja, ki izraža občutek zadovoljstva. Z nasmehom pri sogovorniku izzovemo prijetno občutenje oziroma naklonjenost. Besedno komunikacijo pa dopolnjujejo še gibi obrvi. Z njimi predvsem podkrepimo druge signale, ki jih pošiljamo s svojim obrazom.

V vsakdanjem sporazumevanju človek sporoča s celim obrazom, hkrati pa med pogovorom ni vselej pozoren le na posamezni del obraza. Med potekom komuniciranja celostno zaznava sporočevalčevo mimiko in obratno. Dokazano je, da z mimiko izražamo predvsem čustva (Trček 1994, 123). Paul Ekman in Wallace Friesen sta ugotovila, da je obraz izjemno pomemben medij za izražanje in sporočanje šestih univerzalnih čustev, in sicer strahu, jeze, veselja, žalosti, gnusa in presenečenja. Za te izraze pa je značilno, da trajajo kratek čas in se nenehno spreminjajo ter prehajajo drug v drugega (Ule 2007, 188).

2.2.3 Gestika

Pomembno mesto v govorici telesa pripada gibom oziroma gestam. Te so močno kulturno določene, vsaka kulturno zaokrožena skupnost namreč pozna svoj specifičen repertoar gest (Ule 2007, 190).

Ljudje pri običajnem, vsakodnevnem sporazumevanju uporabljamo okoli petdeset gibov, s katerimi podkrepimo svoje besede, lahko jim tudi nasprotujemo, izjemoma pa besede lahko z gestami popolnoma nadomestimo (Mihaljčič 2006, 33). Z razvojem kretanja to popolnoma uspeva tistim, ki so gluhi. Prav komuniciranje z gibi rok je najbolj izrazna in najpogostejša oblika gestike. Ko komuniciramo, z rokami neprestano gestikuliramo. Položaj rok in intenzivnost gestikulacije je povezana s socialno močjo in statusom (Trček 1994, 127). Geste tistih z višjim statusom so večje in pogostejše. To lahko opazimo na primer v šolskih razredih, ko učitelj maha z rokami, medtem ko učenci tega ne počnejo.

Med gestami, ki uvajajo pogovor, je zelo pomemben stisk roke ob pozdravu. Rokovanje bodisi ob prvem srečanju bodisi ob slovesu je najobičajnejša oblika pozdrava po vsem svetu. Gesta naj bi izvirala iz srednjega veka, ko je tovrstni pozdrav med ljudmi nakazoval, da ne skrivajo orožja, torej da se ne bodo bojevali in da imajo s sogovornikom prijateljske namene (Trček 1995, 127). Rokovanje se začne šele v odrasli dobi, prav tako pa ga ne poznajo čisto vse kulture. V Združenih državah denimo ni strogo dosledna, na Poljskem pa se moški z žensko ne rokuje, pač pa ji poljubi roko (Trček 1994, 127). Znano je, da se Španci namesto rokovanja poljubljajo na lice, Japonci pa pozdravijo s priklonom.

Skupaj z gibanjem rok ima sporočilno vrednost tudi drža. Človek s položajem svojega telesa sogovorniku izda marsikaj. Sklonjena glava in zvit hrbet sporočata popolno nasprotje pokončne drže. Ta je izjemno pomembna pri javnem nastopanju. Vešči govorniki jo zato lahko s pridom izkoriščajo, da poslušalcem jasno povedo, kaj od njih pričakujejo (Trček 1994, 128). V vsakdanjem komuniciranju pa z držami izražamo svoje notranje počutje in duševna razpoloženja.

Kako veliko signalov človekova drža sproža pri sogovorniku, kažeta gledališče in film. Sporočanje z držami je bistveno za igralce, pa tudi plesalce.

2.2.4 Proksemika

V sklopu teorije o komuniciranju je termin proksemika uvedel Edward Hall (Trček 1994, 130). Raziskoval je, kako človek uporablja prostor kot nekakšen medij pri komuniciranju. Kot tak ima prostor neomejene sporočilne možnosti. Vsako živo bitje ima določen teritorij, prostor, ki mu pripada. Tako ima tudi človek svoj intimni prostor, katerega obstoj mora biti udeležencem pogovora jasen. Razdalja med govorcema mora ustrezati intimnosti oziroma odnosu med njima (Ule 2007, 196). Intimnejši odnos dopušča manjšo fizično razdaljo, medtem ko bolj uraden odnos tega ne dopušča. Če pride do kršenja teh nezavednih pravil, se lahko pogovor prekine, v skrajnem primeru pride celo do prekinitve odnosa med sogovornikoma.

Hall je na podlagi opazovanj podrobneje proučeval sporočanje preko prostora in na podlagi ugotovitev razdalje med partnerji v medosebnem komuniciranju razdelil v štiri pasove: intimna razdalja, osebna razdalja, socialna razdalja, javna razdalja (Ule 2007, 196). Te razdalje pripadniki zahodne kulture večinoma upoštevamo nezavedno, so del uveljavljenih pravil obnašanja.

TELESNE RAZDALJE	OBSEG
Intimna	do 50 cm
Osebna	50–120 cm
Socialna	2,5–3,5 m
Javna	več kot 3,5 m

Tabela 1: Telesne razdalje

(Vir: Ule 2007, 196–197)

Intimna razdalja med sogovornikoma sega do 50 cm. V intimno bližino spuščamo in sprejemamo tiste ljudi, ki so nam blizu, na primer otroke, partnerje, družinske člane, v nekaterih primerih tudi dobre prijatelje. Za to razdaljo je značilno še, da partnerja v medosebnem komuniciranju poleg vidnega in slušnega zaznavanja občutita tudi telesno toploto in telesni vonj drugega (Ule 2007, 196). Če kdo nepričakovano sili v človekov intimni prostor, se ta počuti nelagodno, včasih se tudi začne umikati. Do komuniciranja na kratki razdalji lahko pride tudi v poslovnem pogovoru, predvsem tedaj, ko gre za izmenjavo določenih zaupnih informacij, ki jih sogovornika ne želita razkriti drugim (Možina 1998, 56).

Osebna razdalja med sogovornikoma obsega razdaljo dveh rok, torej nekje od 50 do 120 cm. V tej razdalji se zadržujemo z ljudmi, ki so naši dobri znanci, sorodniki, prijatelji, sodelavci. Gre za najpogostejšo razdaljo v vsakdanjem komuniciranju (Trček 1994, 135). Omogoča komuniciranje iz oči v oči, pri tem pa sogovornika ne zaznavata več toplote in vonja. Takšna razdalja je znak, da spoštujemo osebni prostor oziroma prostor vseh partnerjev v odnosu (Ule 2007, 197).

Socialna razdalja obsega približno 2,5–3,5 m. Namenjena je uradnim, poslovnim, izobraževalnim pogovorom, kjer je intimnost udeležencev že zaščiten (Ule 2007, 197). Ta razdalja se uporablja tudi v primerih, ko ljudje hodijo drug mimo drugega, če je seveda prostora za to dovolj (Trček 1994, 136).

O **javni razdalji** pa govorimo tedaj, ko je med udeleženci komunikacijskega procesa več kot 3,5 m razdalje. Takšno komuniciranje je navadno učinkovito, a brezosebno (Mihaljčič 2006, 40). Uporablja se na različnih predstavitev, konferencah, seminarjih ipd. Gre torej za razdaljo javnega nastopanja (Trček 1994, 138).

2.2.5 Dotik

Hall v proksemično komunikacijo uvršča tudi dotik, saj predstavlja del intimnega pasu (Trček 1994, 139). Vsaj za odrasle osebe velja, da v vsaki kulturi obstajajo stroga pravila o tem, kdo, kje, kdaj in kako se lahko dotakne drugega. »Dotiki sodijo med najbolj dvoumne oblike neverbalnih sporočil.« (Ule 2007, 195). Kljub temu za dotik v vseh kulturah velja, da mora biti dovoljen, brez privolitve pa pomeni vdor v intimni prostor drugega (Trček 1994, 142).

Dotiki odražajo socialni odnos med vpletenima, na primer, nadrejeni se lahko pogosteje dotakne podrejenega, obratno ni sprejemljivo. V tem primeru gre za signal dominantnosti nad partnerjem v medosebnem komuniciranju. Srečanja, pozdravljanja ali slovesi so polni ritualnega dotikanja (Ule 2007, 195). Tovrstni dotiki so pokazatelj odnosa med vpletenima. V zahodni kulturi ga najpogosteje povezujemo z intimnostjo in izkazovanjem naklonjenosti. Zato dotik pri ljudeh izzove čustveno vzburjenje, kar lahko pozitivno vpliva na odnos med sogovornikoma, če gre za intimna partnerja. V nasprotnem primeru, ko gre za dotikanje med neznanci, pa lahko vzbuja nelagodje (Ule 2007, 195).

2.3 Komuniciranje z videzom

Fizična pojavnost, skupaj z elegantnostjo in urejenostjo, je izjemno močno sporočilo drugim ljudem. Telo je pri komuniciranju nenehno postavljeno na ogled in za sodobno družbo je značilno, da moramo zanj in svoj videz nenehno skrbeti in ga oblikovati. K telesni pojavnosti tako ne sodi zgolj telo samo, ampak tudi oblačila, kozmetika, načini gibanja in gestikuliranja ter celo način in hitrost govora (Ule 2007, 193). Celota teh dejavnikov oblikuje človekovo dinamično zunanjo podobo, ki je temeljno sporočilo drugim ljudem.

Ko opazujemo sogovornika, se osredotočimo predvsem na njegov obraz, ki obsega le okoli 10 % vidne površine njegovega telesa. Ostalo prekrivajo obleka in lasje. Zato so obleka, negovana pričeska, urejena brada, urejeni nohti in zobje, brezhibna čistoča in prijeten vonj bistvenega pomena za uspešnost poslovnega ali pa uradnega komuniciranja (Možina 1998, 54). Vsi omenjeni dejavniki morajo biti primerni vsebini komuniciranja in okolju, kjer pogovor poteka.

3 KONFLIKTI

3.1 Opredelitev in vrste konfliktov

Nesoglasja, napetosti oziroma konflikti so neizogiben del komuniciranja in s tem vseh odnosov. Slovar slovenskega knjižnega jezika konflikt definira kot duševno stanje nemoči zaradi nasprotujočih si teženj. V medosebnih odnosih pa konflikt ožje razumemo kot pojav, »ko eden ali več partnerjev v odnosu čuti, da ne more uresničiti ali zadovoljiti kake svoje potrebe, želje, zamisli, kadar odnosi niso iskreni, kadar se ne spoštujejo temeljna pravila upravljanja z odnosnimi sporočili, kadar namesto dogovorov stopi v ospredje manipulacija« (Ule 2009, 375).

Ko se torej v različnih situacijah med dvema ali več osebami razvije nasprotovanje oziroma neusklajenost, ki izhaja iz njihovih različnih mnenj ali interesov, govorimo o konfliktu.

Poznamo različne vrste klasifikacij konfliktov, za potrebe naloge pa bomo ločevali med tremi vrstami osnovnih konfliktov (Možina in drugi 2002, 584).

1. **Konflikt ciljev:** gre za nasprotja med člani skupine oziroma organizacije zaradi nasprotujočih si ciljev, pričakovanih dosežkov, ki se nanašajo na delovne in poslovne dejavnosti organizacije.
2. **Konflikt spoznanja:** gre za nasprotja, ki nastanejo zaradi nestrinjanja z mislimi in idejami drugih oziroma ko pride do spoznanja, da so naše misli nezdržljive z mislimi drugih pri delu, druženju, komuniciranju v skupini oziroma organizaciji.

3. **Konflikt čustev:** gre za nasprotja, ki izvirajo iz čustev in občutkov, za katere spoznamo, da so drugačni od drugih; torej ko se zavemo, da so naši občutki drugačni od občutkov sodelavcev.

3.2 Vzroki za konflikte

Vzroki za konflikte med sodelavci so različni, lahko pa jih združimo v tri večje skupine (Možina 2002, 581). Prvi so **položajni vzroki** za konflikte, pri katerih gre za nesporazum na vsebinski ravni, ker imata osebi v organizaciji različna stališča, prepričanja oziroma vrednote.

Druga skupina vzrokov za konflikte so **komunikacijski**. Pri tovrstnih vzrokih gre preprosto za nerazumevanje med dvema oseba, saj je eden od njiju nejasen, nerazumljiv. Posledično pride do pojava nezaupanja.

Tretja skupina vzrokov za konflikte pa so **osebni vzroki**. Vsakdo ima svojevrstne osebne lastnosti, zato delo in reakcije vsakogar do določene mere odsevajo dogajanje v njih samih.

3.3 Reševanje konfliktov

V vsaki skupnosti ljudi, tudi v organizaciji oziroma še bolj specifično – v osnovni šoli, prihaja do konfliktov oziroma nasprotij, ki jih je treba reševati. Odnosi med ljudmi se v različnih (nepredvidljivih) situacijah spreminjajo, le redko pa so harmonični.

Konflikti kažejo na probleme v organizaciji, na prisotnost človekovih hotenj, da se določene stvari spremenijo, kar pa ni nujno nekaj negativnega. Konflikti namreč vedno zahtevajo določeno rešitev in s tem dajejo možnost za spremembe. Tudi nekateri raziskovalci opozarjajo na pozitivne lastnosti nasprotij med ljudmi (Trenholm, Jensen v Ule 2009, 379). Tako naj bi konflikti poudarjali soodvisnost med partnerji, dajali naj bi priložnost za spremembe v odnosu ter nudili informacije o medsebojnih potrebah in pričakovanih partnerjev. Iz tega izhaja, da konflikti pravzaprav prispevajo k izboljšanju kakovosti odnosa oziroma k njegovemu razvoju, seveda ob predpostavki, da se partnerji v določenem odnosu z njimi uspešno spopadajo.

Ločimo več strategij in pristopov, ki jih vodje, menedžerji in drugi zaposleni uporabljajo pri reševanju konfliktnih situacij. Možina (2002, 591) izpostavlja izogibanje, prilagajanje, prevladovanje, sprijaznjenje s kompromisi in dogovarjanje.

Vse omenjene načine – za potrebe naše naloge jih ne bomo natančno opredeljevali, saj je naš namen raziskati vlogo poslovnega sekretarja v osnovni šoli v širšem smislu, poudarek ni na reševanju konfliktov – pa povezuje komuniciranje. To ne more vedno popolnoma odpraviti vseh nesoglasij in konfliktov, lahko pa pripomore k njihovemu obvladovanju, če smo seveda večši spretnega in prilagodljivega komuniciranja.

4 KOMUNICIRANJE IN DELO POSLOVNEGA SEKRETARJA V OSNOVNI ŠOLI

Poslovno komuniciranje je pomemben del dejavnosti članov vsake organizacije. Uspeh organizacij vseh vrst, tudi osnovnih šol, namreč temelji na sodelovanju med skupino ljudi, sodelovanje pa zahteva komuniciranje. Poslovno komuniciranje je zato namenjeno doseganju za organizacijo koristnih ciljev (Možina 1998, 19), poteka pa navzven in navznoter. Komuniciranje navzven pomeni sporazumevanje članov organizacije z zunanjim okoljem, na primer z različnimi dobavitelji, predstavniki (državnih) oblasti. Komuniciranje navznoter pa pomeni sporazumevanje med člani organizacije oziroma med ravnmi organizacije.

Posameznik v organizaciji torej komunicira v organizaciji in izven nje, obe dimenziji pa v osnovnih šolah pomembno povezuje prav poslovni sekretar. Nenehno je v stiku z ostalimi zaposlenimi na šoli, tudi ravnateljem, obenem pa najpogosteje od vseh komunicira z osebami zunaj šole. Pri tem oblikuje mrežo komunikacij, ki ustvarja kolektivno klimo in dobre oziroma slabše medsebojne odnose (Puconja 2009, 743).

Notranjo kolektivno klimo šole in medsebojne odnose med zaposlenimi pa hitro zaznajo učenci in njihovi starši. Uspešna šola je namreč tista, v kateri so zaposleni zadovoljni s svojim delom in v kateri med zaposlenimi in vodstvom vlada medsebojno zaupanje in razumevanje. Pogoj za to je uspešna komunikacija in prepričanje učiteljev, vodstva in drugih zaposlenih, da želijo sodelovati ter da se imajo vsi med seboj za enakovredne komunikacijske partnerje (Puconja 2009, 744).

4.1 Naloge poslovnega sekretarja v osnovni šoli

Vloga in naloge poslovnega sekretarja v OŠ se seveda razlikujejo od tistih, ki jih poslovni sekretarji opravljajo v drugih organizacijah. Za ponazoritev raznolikosti in obsežnosti dela poslovnega sekretarja v OŠ spodaj navajamo njegova osnovna dela in naloge.

1. Kadrovsko delo

- Razpis prostega delovnega mesta
- Objava prostega delovnega mesta na ZRSZZ in v medijih
- Zbiranje prošenj (vlog) in evidenca teh
- Odgovori (pozitiven in negativni)
- Pisanje pogodb z izbranimi kandidati
- Prijave delavcev v zavarovanja na portalu e-VEM, pa tudi odjave tistih, ki jim delovno razmerje preneha
- Izdaja vseh aneksov k pogodbam o zaposlitvi oz. izdaja novih pogodb, če pride do sprememb med zaposlitvijo

- Vodenje celotne dokumentacije v zvezi z zaposlitvijo za vsakega zaposlenega – osebne mape zaposlenih (skrb, da so v njej vsi dokumenti in da je zadeva urjena in pregledna)
- Izdaja sklepov za letni dopust za vse zaposlene (enkrat letno) in vodenje evidence
- Vodenje dnevne evidence prisotnosti zaposlenih
- Urejanje evidence zdravniških pregledov delavcev in jih po navodilih ravnatelja napoti na zdravniški pregled

2. Organi šole: Svet staršev in Svet šole

- Sestavljanje vabil, priprava gradiva za seje
- Pošiljanje vabil z gradivom
- Pisanje zapisnika na sejah
- Urejanje arhiva svetov
- Ažurno vodenje evidenc članov svetov z ustreznimi podatki (naslov, tel. št., e-naslov)

3. Pošta – prejeta in izdana

- Razporejanje in evidentiranje prejete pošte
- Izdaja pošte (ustrezne evidence)
- Vodenje delovodnika
- Skrb za šolski arhiv

4. Obračun potnih stroškov delavcev in stroškov prehrane na delu

- Izračun povračila prevoza na delo in z dela delavcem in povračilo prehrane, ki pripada delavcem na delu, izdaja zahtevkov MIZŠ za povračilo teh
- Obračun potnih nalogov (dnevnice, kilometrina in drugi stroški na službeni poti)

5. Vodenje evidenc uporabnikov šolskih prostorov in sklepanje letnih pogodb z njimi

6. Izdajanje računov, tako navadnih kot e-računov

- Mesečno izdajanje položnic učencem
- Evidenca subvencionirane prehrane in izdaja zahtevkov MIZŠ za povračilo subvencionirane prehrane na podlagi CEUVIZ

7. Priprava in zbiranje podatkov za razne statistične raziskave

8. Naročila pisarniškega materiala

9. Inventura

10. Telefonski razgovori s starši, sodelavci in drugimi

- Opravičevanje otrok zaradi različnih vzrokov

- Razna druga obvestila, ki jih mora posredovati učiteljem, ravnatelju oziroma drugim zaposlenim
- Odjave od šolske prehrane

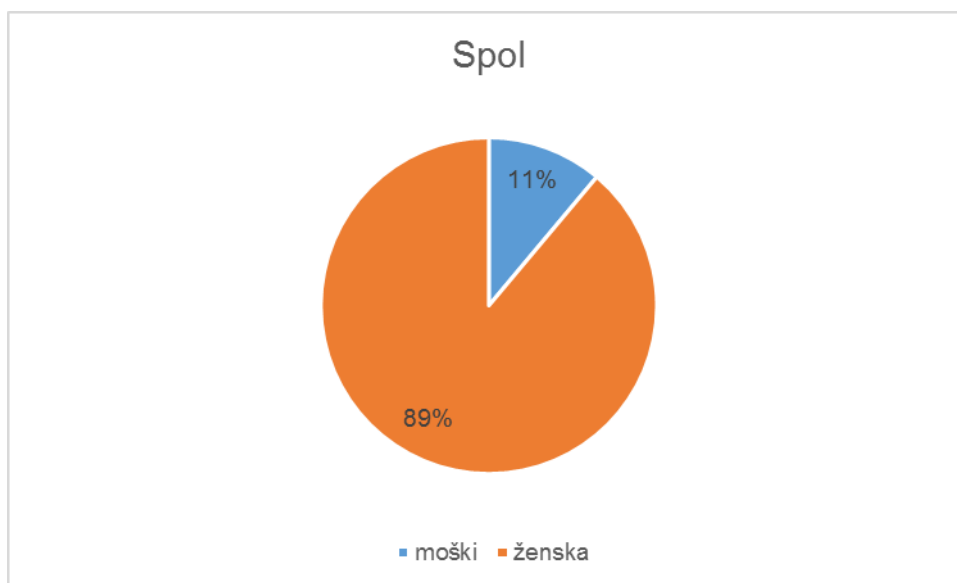
11. Druga dela po navodilih ravnatelja

- Fotokopiranje, skeniranje, vezava dokumentov, sestavljanje dopisov, ...

5 ANALIZA ANKETE

V raziskavo smo vključili 63 oseb, zaposlenih v štirih različnih osnovnih šolah na Gorenjskem, in sicer OŠ Staneta Žagarja Lipnica, OŠ Tržič, OŠ Križe ter OŠ Bistrica pri Trziču. V nadaljevanju predstavljamo analizo odgovorov anketnega vprašalnika, ki je vseboval 14 vprašanj.

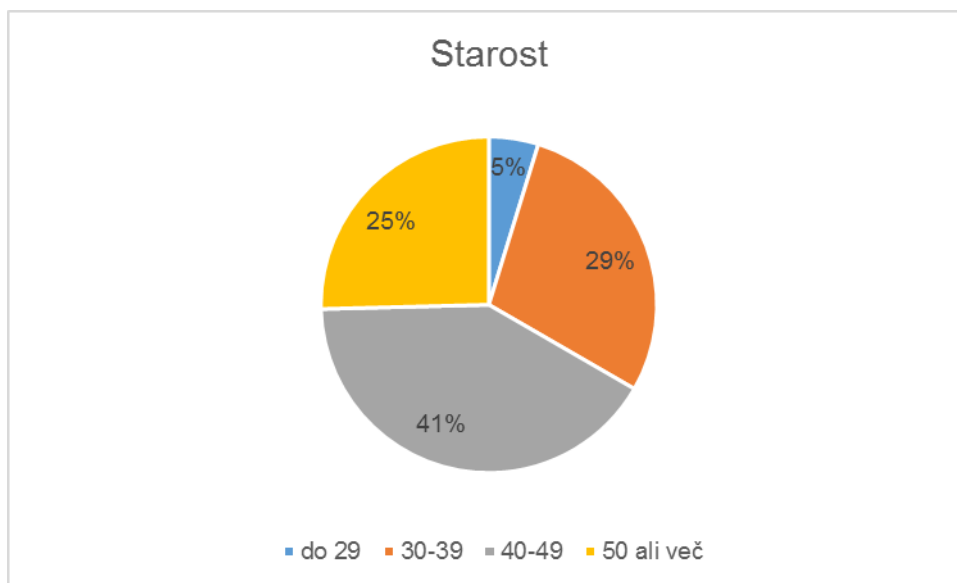
5.1 Spol



Graf 1: Spol

Iz grafa 1 je razvidno, da je na anketni vprašalnik odgovorilo 63 oseb. Od tega je bilo 7 moških, kar predstavlja 11 % anketirancev, in 56 žensk, kar predstavlja 89 % anketirancev.

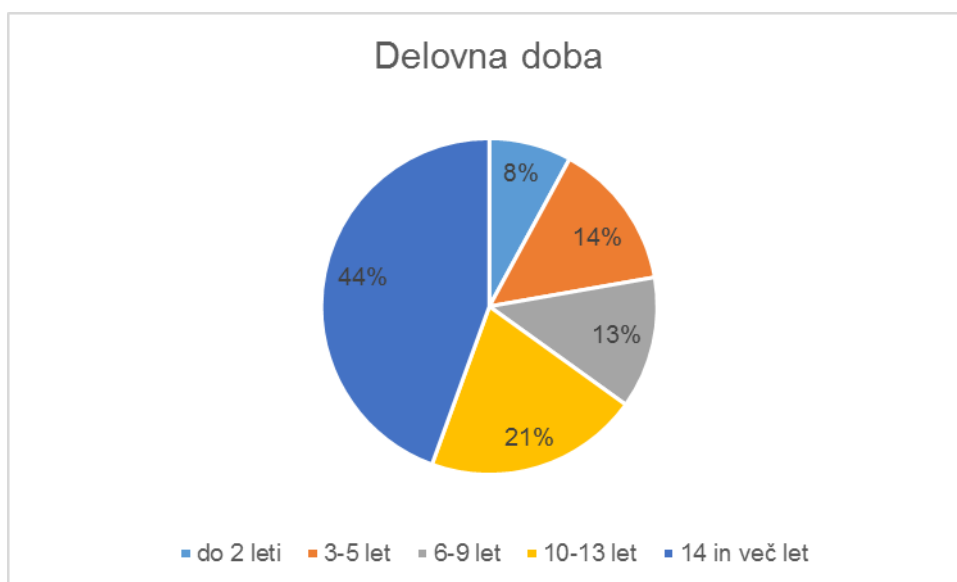
5.2 Starost



Graf 2: Starost

V anketi so sodelovale tri osebe, stare do 29 let, kar predstavlja 5 % sodelujočih. 18 oseb je bilo starih med 30 in 39 let, to je 29 % anketirancev. Največ, 41 % anketirancev oziroma 26 oseb, je bilo starih med 40 in 49 let. 50 ali več pa je bilo starih 16 anketirancev, kar je 25 % sodelujočih v naši anketi.

5.3 Delovna doba na osnovni šoli, kjer ste trenutno zaposleni



Graf 3: Delovna doba

8 % anketirancev na šoli, kjer so trenutno zaposleni, dela do dve leti, 14 % tri do pet let, 13 % vprašanih pa od 6 do 9 let. Delovna doba 21 % sodelujočih v anketi na šoli, kjer trenutno opravljajo pedagoško delo, znaša med 10 in 13 let, največ vprašanih, 44 %, pa na šoli dela 14 let ali več.

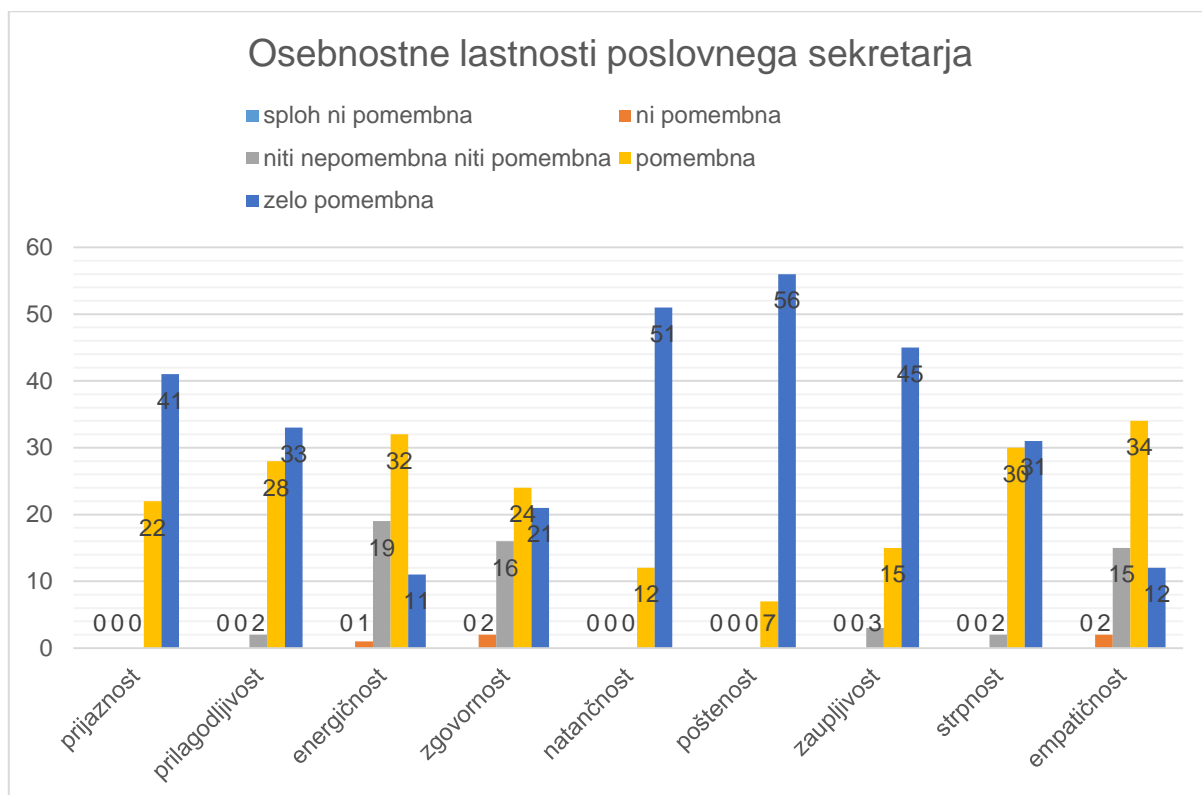
5.4 Na kakšen način najpogosteje komunicirate s poslovnim sekretarjem na osnovni šoli, kjer ste zaposleni?



Graf 4: Način najpogostejše komunikacije s poslovnim sekretarjem

Iz grafa 4 je razvidno, da 95 % zaposlenih na osnovni šoli s poslovnim sekretarjem najpogosteje komunicira osebno. 3 % vprašanih je v stiku s poslovnim sekretarjem najpogosteje preko telefona, 2 % pa prek elektronske pošte. Drugih oblik komuniciranja s poslovnim sekretarjem vprašani niso zapisali.

5.5 Koliko se vam zdijo spodaj naštetе osebnostne lastnosti pomembne za poslovnega sekretarja?



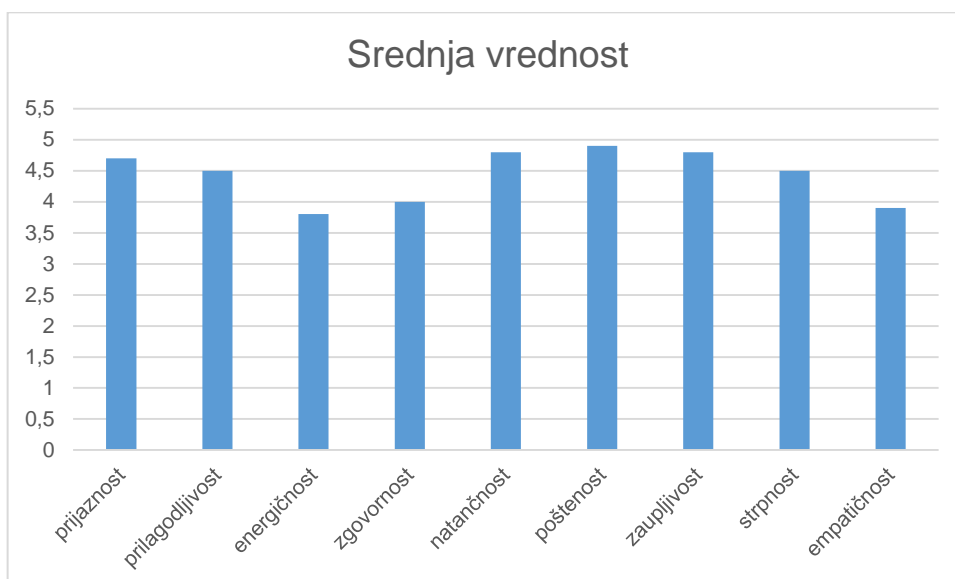
Graf 5: Osebnostne lastnosti poslovnega sekretarja

Kot najpomembnejši lastnosti poslovnega sekretarja so anketiranci izbrali poštenost in natančnost, sledita zaupljivost in prijaznost. Med tistimi, ki so se vsaj enkrat pojavile kot nepomembne, pa so empatičnost, zgovornost in energičnost.

V tabeli 2 je prikazana ocena srednje vrednosti, kako pomembne so našete osebnostne lastnosti poslovnega sekretarja.

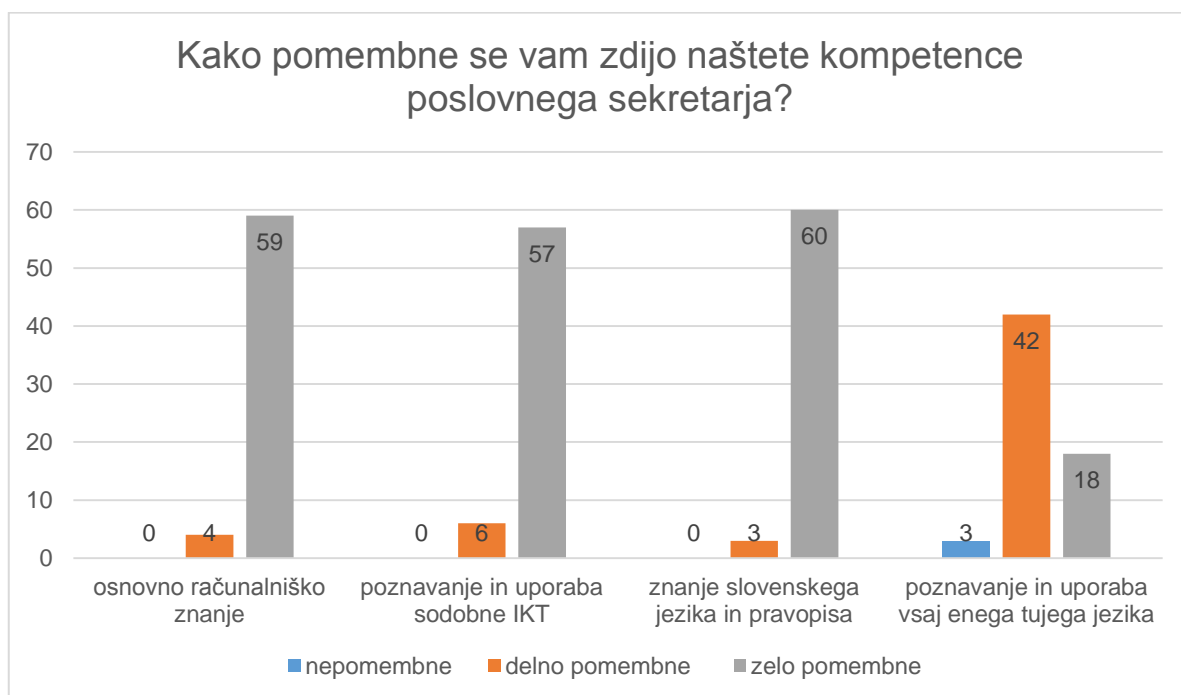
Osebnostne lastnosti poslovnega sekretarja	Srednja vrednost
prijaznost	4,7
prilagodljivost	4,5
energičnost	3,8
zgovornost	4,0
natančnost	4,8
poštenost	4,9
zaupljivost	4,8
strpnost	4,5
empatičnost	3,9

Tabela 2: Srednja vrednost – osebnostne lastnosti poslovnega sekretarja



Graf 6: Grafični prikaz srednjih vrednosti – osebnostne lastnosti poslovnega sekretarja

5.6 Kako pomembne se vam zdijo našteje kompetence poslovnega sekretarja?

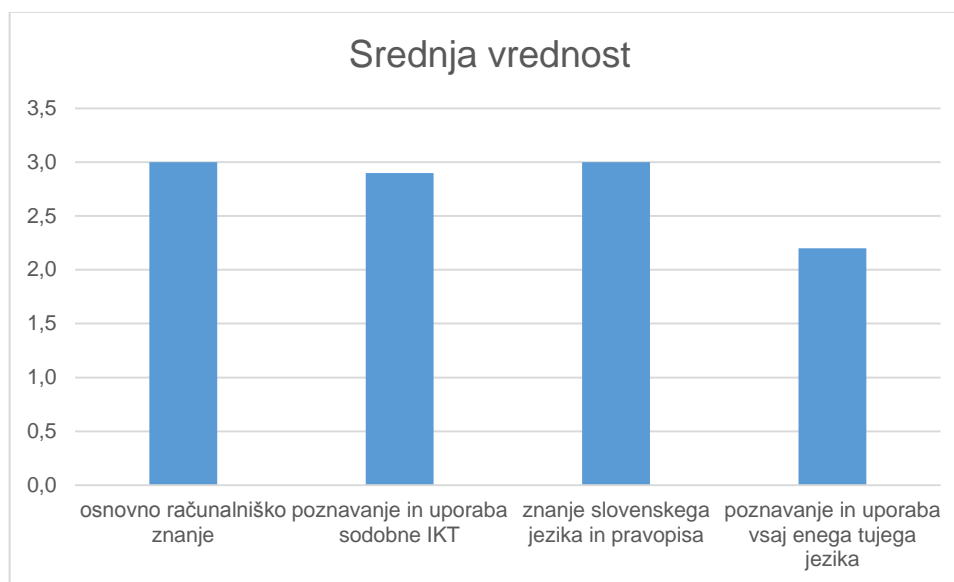


Graf 7: Kompetence poslovnega sekretarja

Pri izbranih kompetencah poslovnega sekretarja ni velikih odstopanj. Najpomembnejše se anketirancem zdi poznavanje slovenskega jezika in pravopisa, sledita osnovno računalniško znanje ter poznavanje in uporaba sodobne IKT. Manj pomembno za poslovnega sekretarja je po mnenju vprašanih le poznavanje vsaj enega tujega jezika.

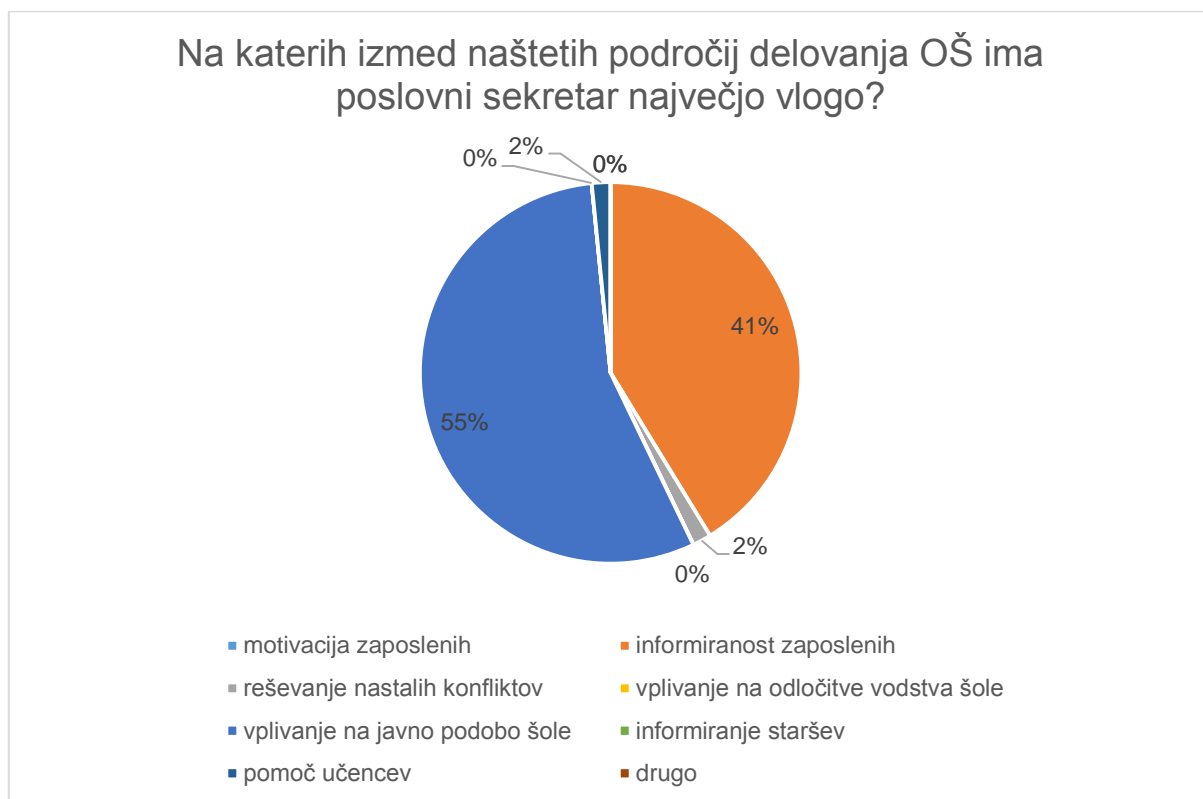
Kompetence poslovnega sekretarja	Srednja vrednost
osnovno računalniško znanje	3,0
poznavanje in uporaba sodobne IKT	2,9
znanje slovenskega jezika in pravopisa	3,0
poznavanje in uporaba vsaj enega tujega jezika	2,2

Tabela 3: Srednja vrednost – kompetence poslovnega sekretarja



Graf 8: Grafični prikaz srednjih vrednosti – kompetence poslovnega sekretarja

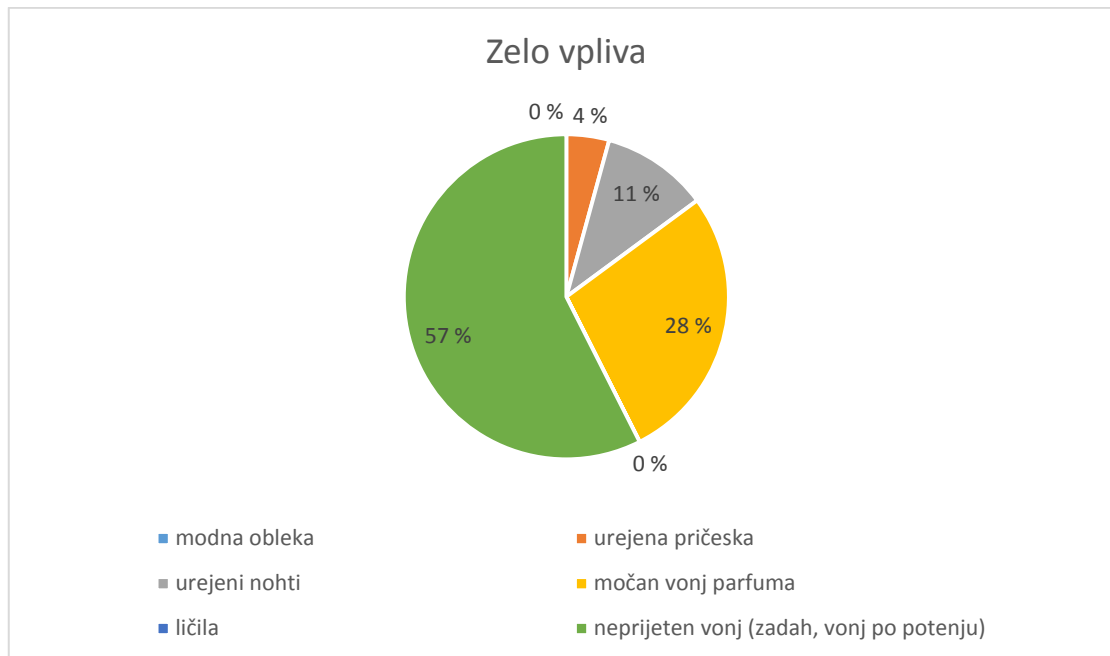
5.7 Pri katerem od naštetih področij delovanja osnovne šole ima poslovni sekretar največjo vlogo?



Graf 9: Pri katerem od naštetih področij delovanja osnovne šole ima poslovni sekretar največjo vlogo?

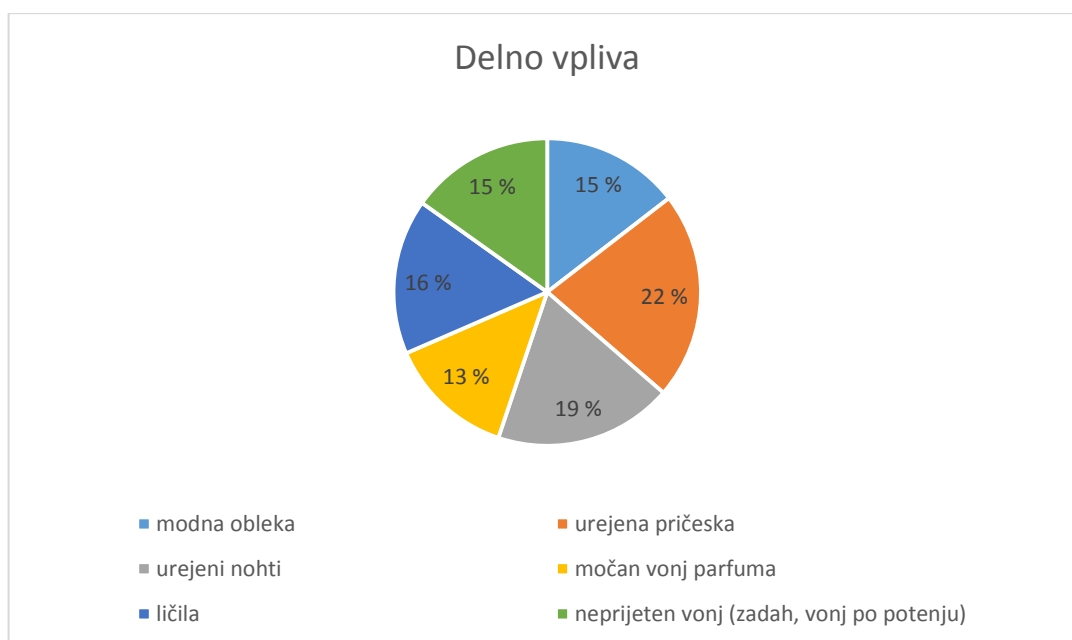
Po mnenju 55 % vprašanih oziroma 35 anketirancev je področje, na katerem ima poslovni sekretar v OŠ največjo vlogo, vplivanje na javno podobo šole. 41 % jih meni, da ima poslovni sekretar največjo vlogo pri informiranosti zaposlenih. Po 2 % vprašanih pa je za ključno področje delovanja poslovnega sekretarja v osnovni šoli izbralo reševanje nastalih konfliktov oziroma pomoč učencem. Drugih ponujenih možnosti anketiranci niso izbrali.

5.8 Kako na vaš odnos s poslovnim sekretarjem vplivajo spodaj navedene lastnosti zunanjega videza poslovnega sekretarja?



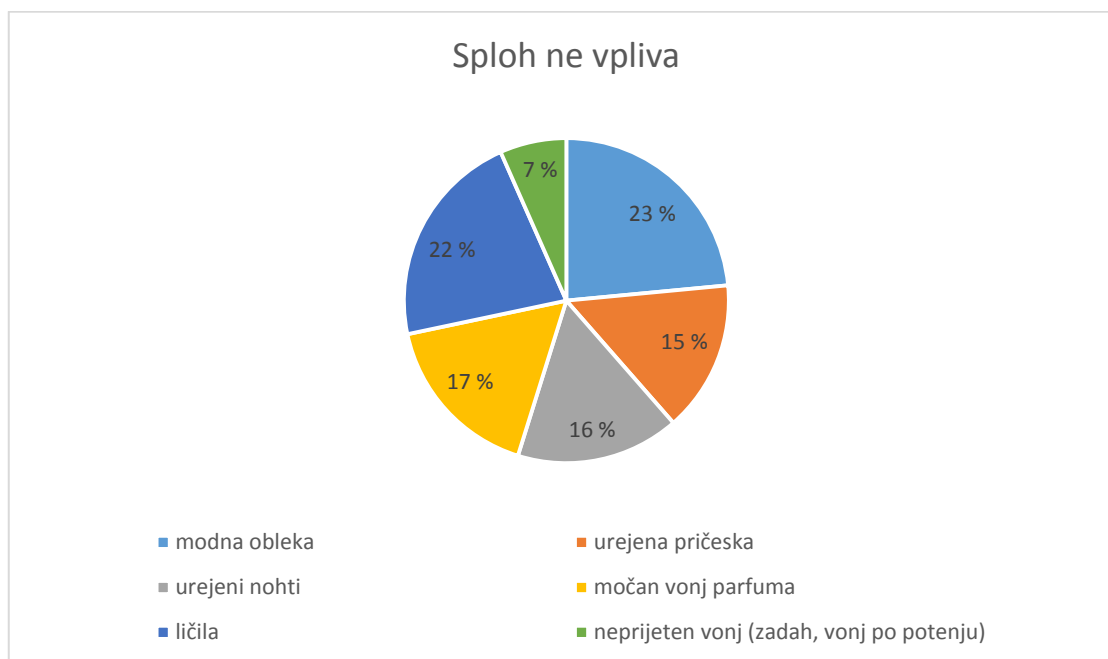
Graf 10: Lastnosti zunanjega videza poslovnega sekretarja, ki zelo vplivajo na vaš odnos z njim

Izmed podanih lastnosti poslovnega sekretarja na odnos z drugimi zaposlenimi zelo vpliva neprijeten vonj. Za to se je opredelilo 57 % vprašanih. 28 % pa jih je kot zelo vplivno lastnost zunanjega videza poslovnega sekretarja izbralo močan vonj parfuma, 11 % urejene nohte, 4 % vprašanih pa urejeno pričesko.



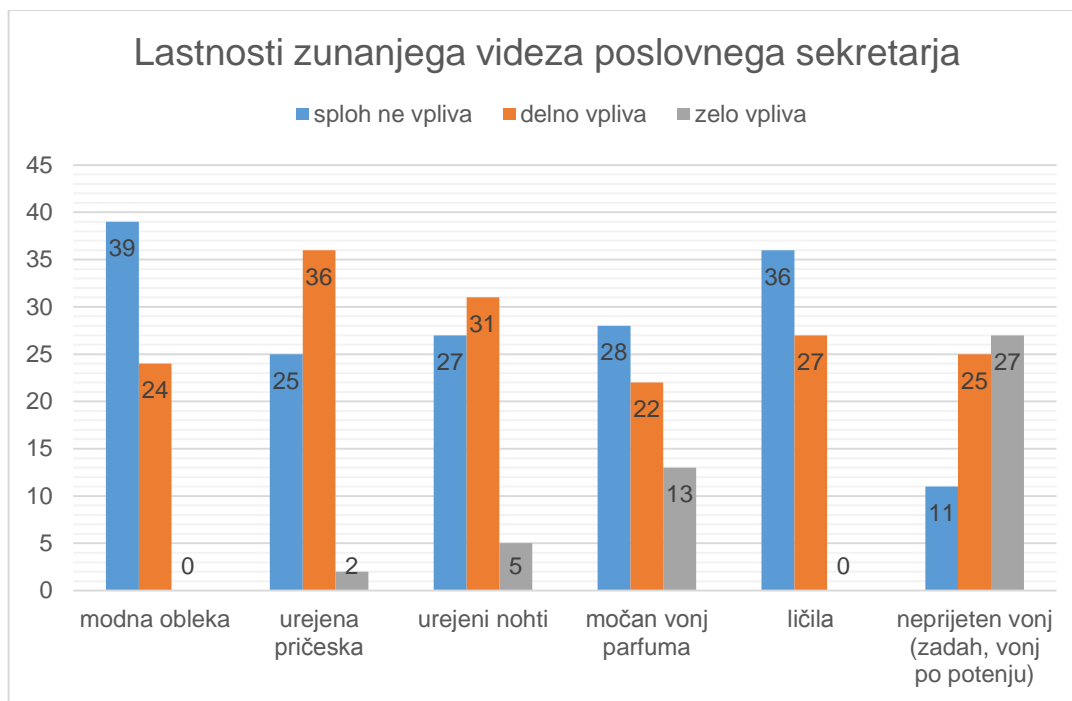
Graf 11: Lastnosti zunanjšega videza poslovnega sekretarja, ki delno vplivajo na vaš odnos z njim

Med lastnostmi zunanjšega videza poslovnega sekretarja, ki so jih vprašani opredelili kot tiste, ki delno vplivajo na njihov odnos s poslovnim sekretarjem ni velikih razlik. 22 % jih meni, da ima delni vpliv urejena pričeska, sledijo urejeni nohti (19 %), ličila (16 %), modna obleka in neprijeten vonj (15 %) ter močan vonj parfuma (13 %).



Graf 12: Lastnosti zunanjšega videza poslovnega sekretarja, ki sploh ne vplivajo na vaš odnos z njim

Iz grafa 12 pa je razvidno mnenje vprašanih o podanih lastnostih zunanjšega videza poslovnega sekretarja, ki na njihov odnos s poslovnim sekretarjem sploh nimajo vpliva. 23 % vprašanih je menilo, da modna obleka poslovnega sekretarja sploh ne vpliva na njihov odnos z njim, 22 % pa, da tovrstnega vpliva nimajo ličila. 7 % vprašanih je menilo, da sploh nima vpliva neprijeten vonj poslovnega sekretarja.

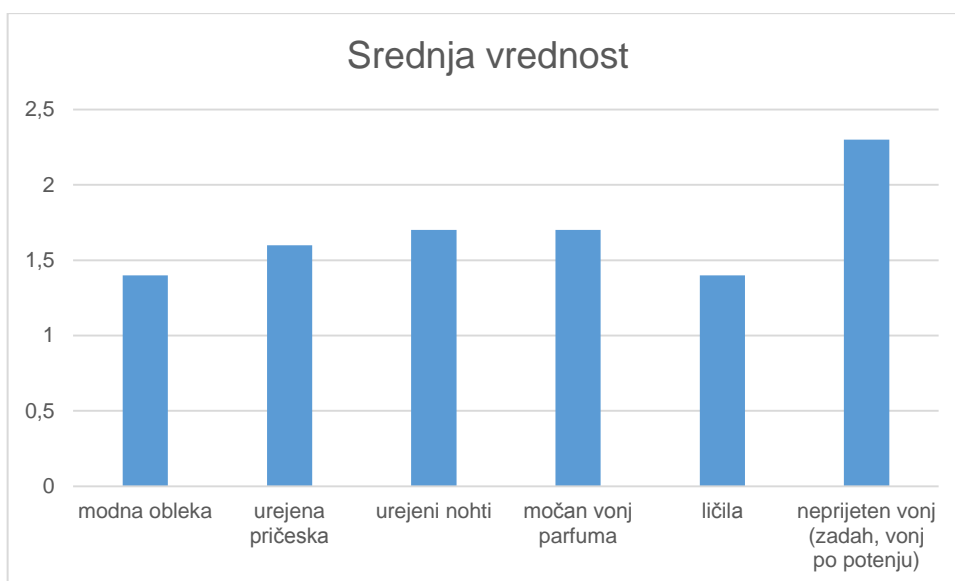


Graf 13: Kako na vaš odnos s poslovnim sekretarjem vplivajo spodaj navedene lastnosti zunanjšega videza poslovnega sekretarja?

Graf 13 sočasno prikazuje odgovore vseh vprašanih glede vseh ponujenih lastnosti zunanjšega videza poslovnega sekretarja. Iz njega je razvidno, da vplivnost pripisujejo le neprijetnemu vonju, v veliko manjši meri pa močnemu vonju parfuma, urejenim nohtom in urejeni pričeski. Večinoma so vprašani lastnostim zunanjšega videza pripisali delni vpliv na njihov odnos s poslovnim sekretarjem.

Lastnost zunanjšega videza	Srednja vrednost
modna obleka	1,4
urejena pričeska	1,6
urejeni nohti	1,7
močan vonj parfuma	1,7
ličila	1,4
neprijeten vonj (zadah, vonj po potenju)	2,3

Tabela 4: Srednja vrednost – lastnosti zunanjšega videza



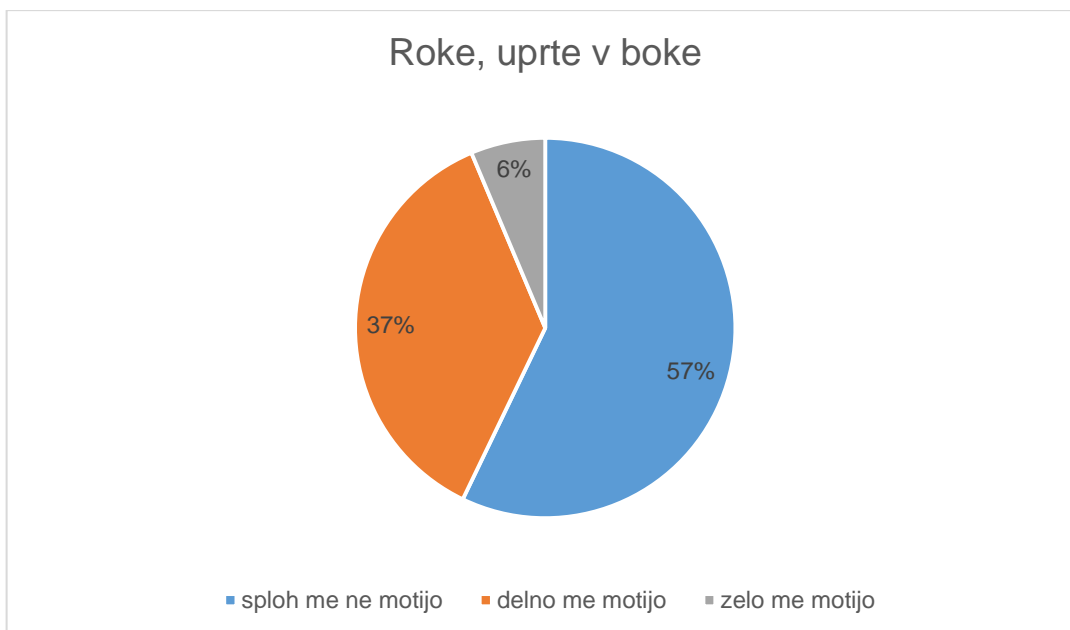
Graf 14: Grafični prikaz srednje vrednosti – lastnosti zunanjega videza

5.9 Ali vas pri komunikaciji s poslovnim sekretarjem motijo navedeni znaki neverbalne komunikacije?



Graf 15: Pogosto mahanje z rokami

70 % vprašanih sploh ne moti pogosto mahanje z rokami, 27 % pa jih tovrstni znak neverbalne komunikacije poslovnega sekretarja zelo moti.



Graf 16: Roke, uprte v boke

57 % vprašanih sploh ne moti, če ima poslovni sekretar med komunikacijo roke uprte v boke. To zelo moti 3 % vprašanih, 37 % pa jih delno moti.



Graf 17: Kratek dotik sogovornikove podlakti

Kratek dotik sogovornikove podlakti je kot zelo moteč znak neverbalne komunikacije poslovnega sekretarja izbralo 8 % vprašanih, medtem ko tovrstno ravnanje poslovnega sekretarja sploh ne moti 67 % anketirancev, 25 % pa jih le delno moti.



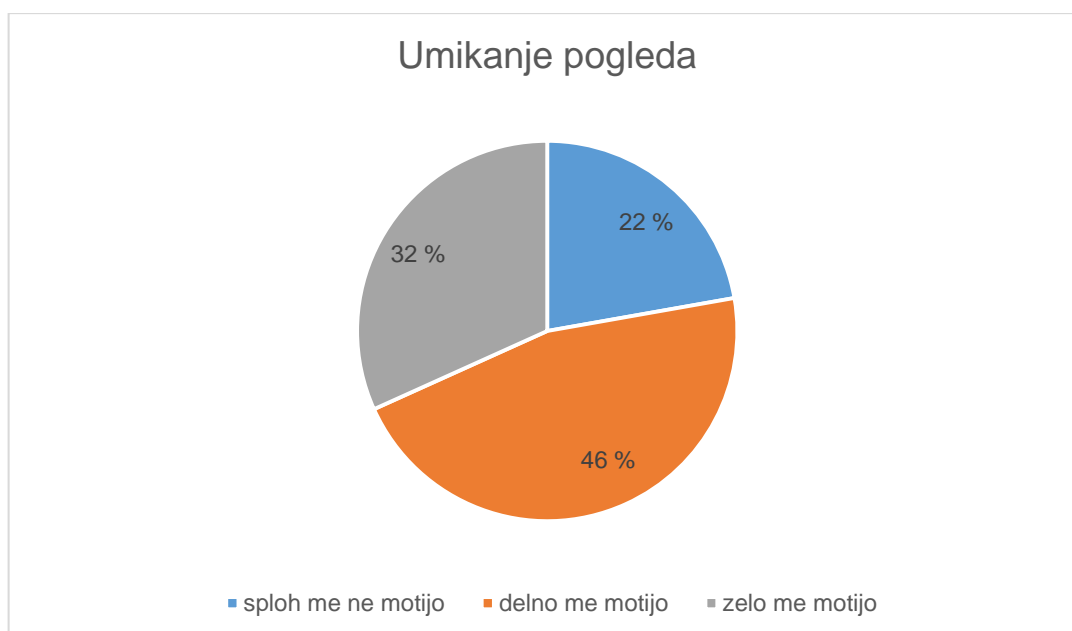
Graf 18: Iztegnjeni kazalec

46 % vprašanih iztegnjeni kazalec poslovnega sekretarja delno moti, 30 % tovrstni znak neverbalne komunikacije sploh ne moti, za 24 % anketirancev pa je iztegnjeni kazalec zelo moteč znak neverbalne komunikacije.



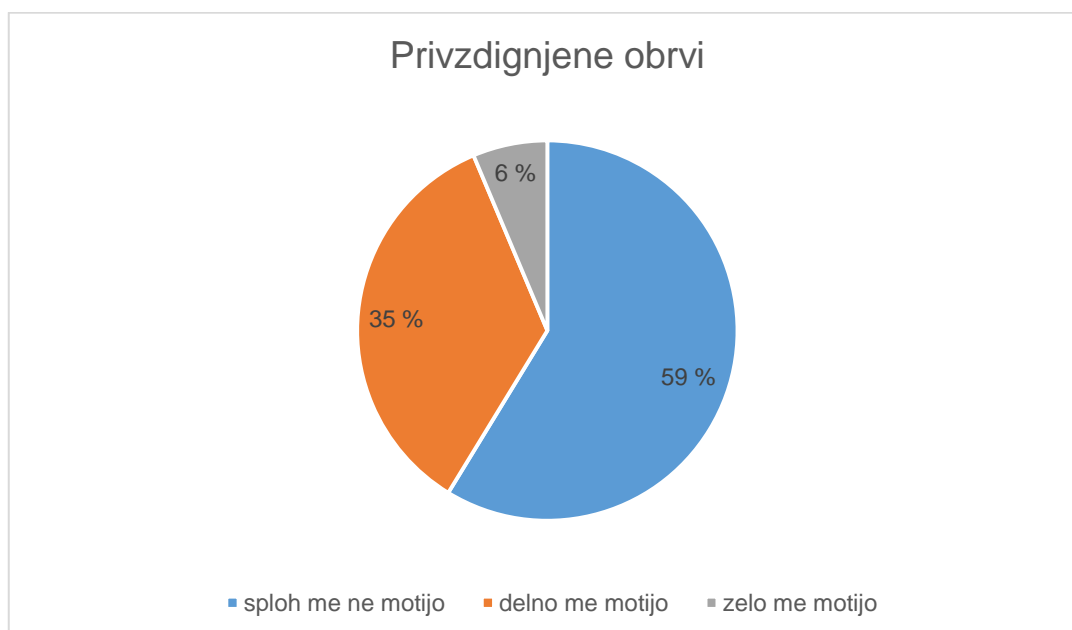
Graf 19: Pogled v oči

Veliko večino anketirancev (94 %) pogled v oči sploh ne moti. Po 3 % vprašanih to delno oziroma zelo moti.



Graf 20: Umikanje pogleda

Da pri komunikaciji poslovni sekretar umika pogled, je 32 % vprašanih izbralo kot zelo motečo lastnost neverbalnega komuniciranja. 46 % jih umikanje pogleda delno moti, 22 % pa sploh ne moti.



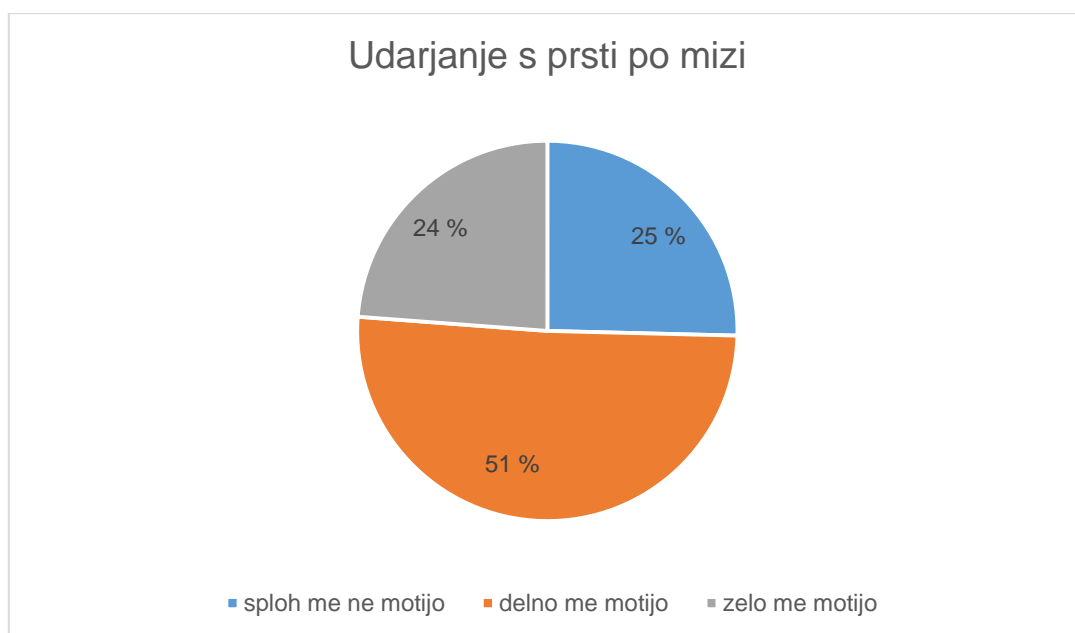
Graf 21: Privzdignjene obrvi

59 % vprašanih privzdignjene obrvi sploh ne motijo, 35 % jih delno motijo, 6 % pa se ta znak neverbalne komunikacije zdi zelo moteč.



Graf 22: Prikimavanje

Prikimavanje se 87 % anketirancem sploh ne zdi moteč znak neverbalne komunikacije. 10 % se to zdi delno moteče, 3 % pa zelo moteče.



Graf 23: Udarjanje s prsti po mizi

Za dobro polovico vprašanih (51 %) je udarjanje s prsti po mizi delno moteč znak neverbalne komunikacije poslovnega sekretarja. 25 % tovrstno ravnanje sploh ne moti, medtem ko se zdi 24 % vprašanih to zelo moteče.

Kot najbolj moteč znak neverbalne komunikacije pri poslovnem sekretarju so torej vprašani izbrali umikanje pogleda. Za to se je opredelilo 20 anketirancev oziroma 32 %

vprašanih. S 24 % kot moteča znaka sledita udarjanje s prsti po mizi in iztegnjeni kazalec. Izmed podanih neverbalnih znakov komuniciranja pa so vprašani kot najbolj nemoteča izbirali pogled v oči (94 %) in prikimavanje (87 %).

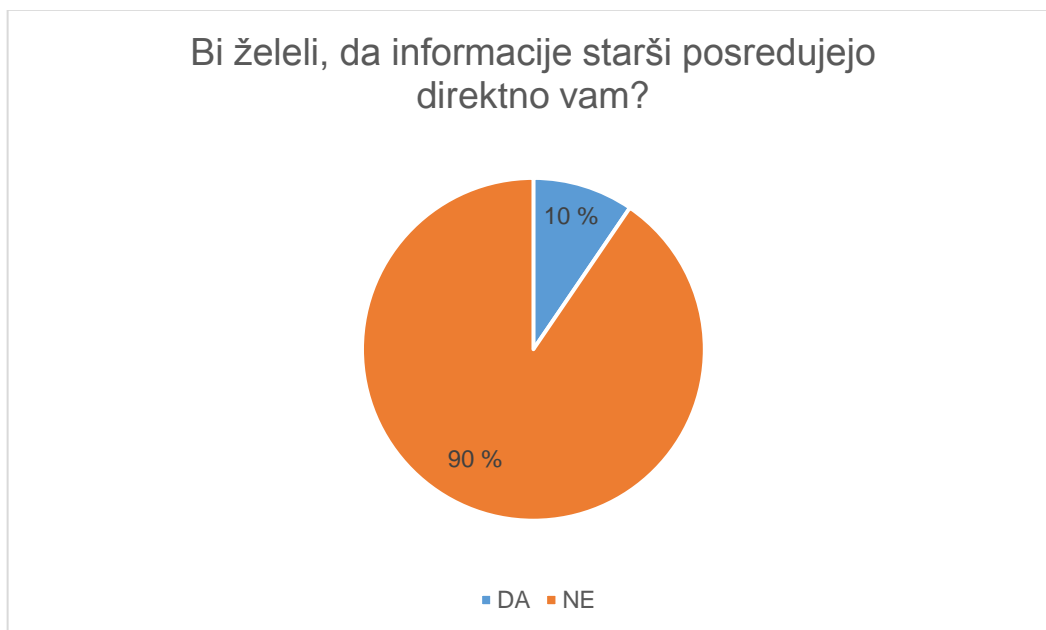
Znak neverbalne komunikacije	Srednja vrednost
pogosto mahanje z rokami	1,3
roke, uprte v boke	1,5
kratek dotik sogovornikove podlakti	1,4
iztegnjeni kazalec	1,9
pogled v oči	1,1
umikanje pogleda	2,1
privzdignjene obrv	1,5
prikimavanje	1,2
udarjanje s prsti po mizi	2,0

Tabela 5: Srednja vrednost – znaki neverbalne komunikacije



Graf 24: Grafični prikaz srednje vrednosti – znaki neverbalne komunikacije

5.10 Poslovni sekretar je v marsikaterem primeru vez med starši in učitelji oziroma drugimi delavci šole (obveščanje o boleznih, dajanje informacij o pogovornih urah učiteljev, odjava malice ipd.). Bi želeli, da te informacije starši posredujejo direktno vam?



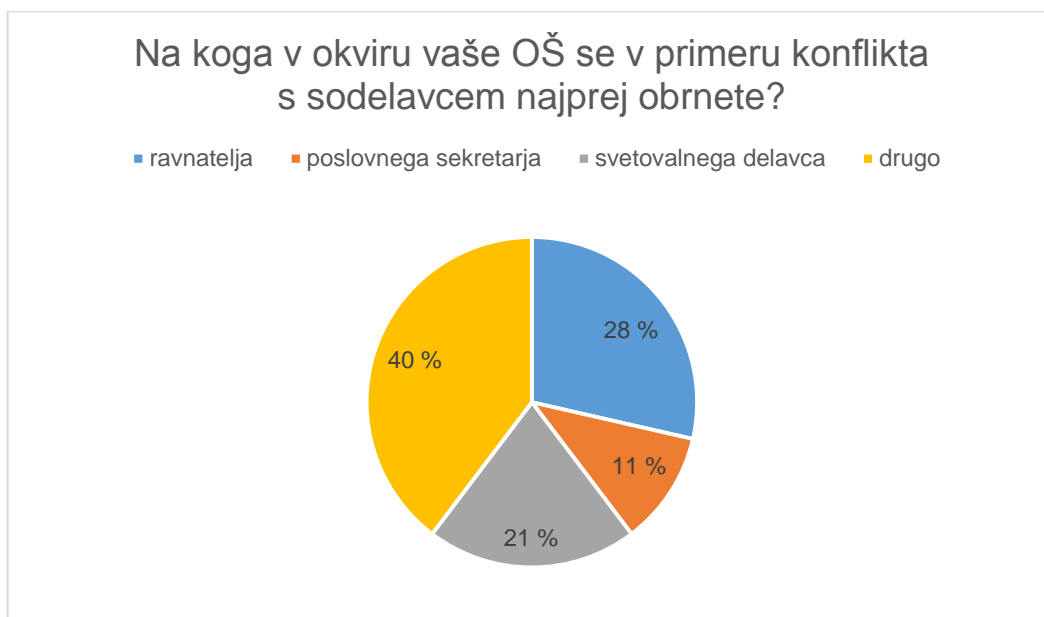
Graf 25: Bi želeli, da te informacije starši posredujejo direktno vam?

90 % vprašanih si ne želi, da bi starši neposredno njim posredovali informacije in druga obvestila. Bolje se jim zdi, da komunikacija poteka preko poslovnega sekretarja. Da bi bila komunikacija s starši izvedena brez sodelovanja poslovnega sekretarja, pa si želi 10 % vprašanih oziroma 6 anketirancev.

Če ste na zgornje vprašanje odgovorili z DA, dopišite, zakaj.

Med sodelujočimi v anketi, ki so na vprašanje odgovorili pritrdilno, prevladuje mnenje, da si kot razredniki želijo biti neposredno seznanjeni z informacijami, ki jih šoli posredujejo starši. Eden izmed anketirancev je zapisal: »Popolno informacijo dobim le od staršev,« torej brez posrednikov, medtem ko je tretji izpostavil obremenjenost poslovnega sekretarja, ki ima že dovolj drugih nalog in zadolžitev.

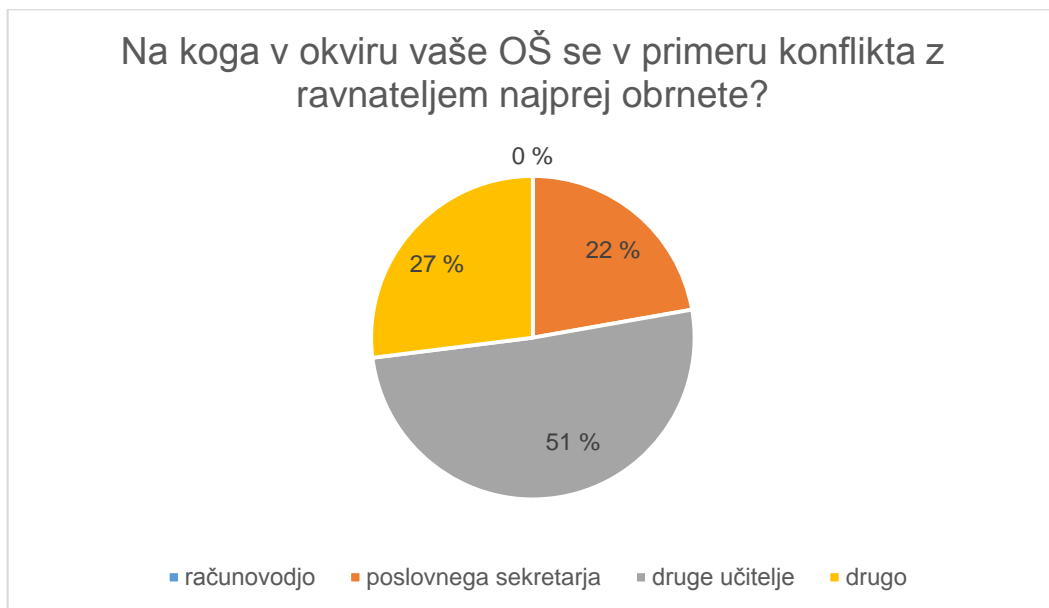
5.11 Na koga v okviru vaše osnovne šole se v primeru konflikta s sodelavcem najprej obrnete?



Graf 26: Na koga v okviru vaše OŠ se v primeru konflikta s sodelavcem najprej obrnete?

Z grafa 26 je razvidno, da se 40 % anketirancev v primeru konflikta s sodelavcem najpogosteje obrne na drugo osebo. Pri tistih, ki so izrecno opredelili to drugo osebo, se pogosto pojavlja drug sodelavec ali sodelavka. 28 % vprašanih konflikt s sodelavcem rešuje s pomočjo ravnatelja, sedem odstotkov manj (21 %) pa s pomočjo svetovalnega delavca. Najprej pa se v primeru konflikta s sodelavcem na poslovnega sekretarja obrne 11 % anketirancev.

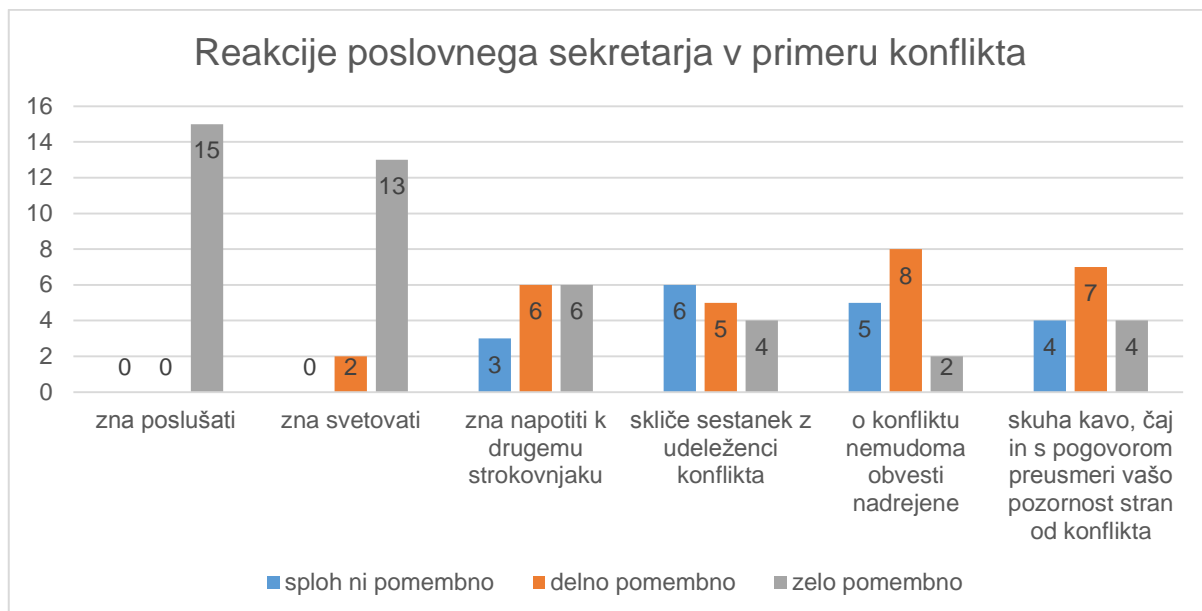
5.12 Na koga v okviru vaše osnovne šole se v primeru konflikta z ravnateljem najprej obrnete?



Graf 27: Na koga v okviru vaše OŠ se v primeru konflikta z ravnateljem najprej obrnete?

Večina anketirancev (51 %) se v primeru konflikta z ravnateljem obrne na druge učitelje, 27 % na druge osebe, 22 % pa na poslovnega sekretarja. Prav nihče izmed vprašanih pa pomoči v primeru konflikta z ravnateljem ne išče pri računovodji.

5.13V primeru, da ste pri enem izmed vprašanj 11 ali 12 odgovorili z b, ocenite, kako pomembne se vam v primeru konflikta zdijo navedene reakcije poslovnega sekretarja.

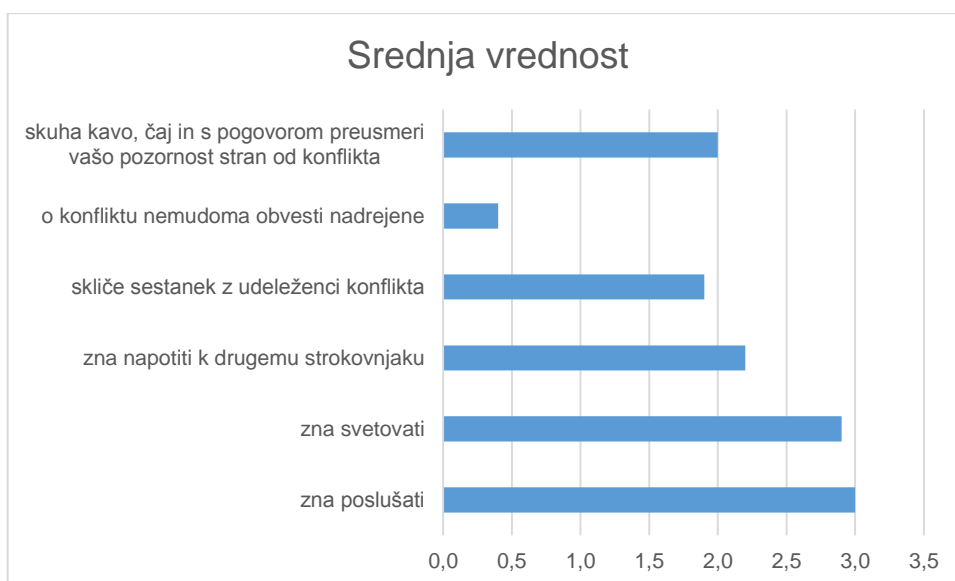


Graf 28: Reakcije poslovnega sekretarja v primeru konflikta

Iz odgovorov anketirancev, prikazanih v grafu 24, je razvidno, da je nadvse pomembno, da v konfliktnih situacijah poslovni sekretar zna poslušati in svetovati. Ti dve reakciji je kot najpomembnejši izbralo 15 oziroma 13 vprašanih. Med reakcijami, ki so bile izbrane kot sploh nepomembne, prednjačita *skliče sestanek z udeleženci konflikta* in *o konfliktu nemudoma obvesti nadrejene*.

Reakcija poslovnega sekretarja	Srednja vrednost
zna poslušati	3,0
zna svetovati	2,9
zna napotiti k drugemu strokovnjaku	2,2
skliče sestanek z udeleženci konflikta	1,9
o konfliktu nemudoma obvesti nadrejene	0,4
skuha kavo, čaj in s pogovorom preusmeri vašo pozornost stran od konflikta	2,0

Tabela 6: Srednja vrednost – reakcija poslovnega sekretarja



Graf 29: Grafični prikaz srednje vrednosti – reakcija poslovnega sekretarja

5.14 Koliko po vašem mnenju poslovni sekretar s svojo komunikacijo lahko vpliva na ravnateljeve odločitve?



Graf 30: Koliko po vašem mnenju poslovni sekretar s svojo komunikacijo lahko vpliva na ravnateljeve odločitve?

Velika večina anketirancev meni, da poslovni sekretar s svojo komunikacijo lahko vpliva na ravnateljeve odločitve. Le osem vprašanih oziroma 13 % sodelujočih v raziskavi namreč meni, da takega vpliva poslovni sekretar sploh nima.

6 UGOTOVITVE

Vprašanje 1: Ali sogovornika pri komunikaciji s poslovnim sekretarjem motijo njegovi negativni znaki neverbalne komunikacije?

V anketnem vprašalniku smo zaposlene na osnovnih šolah spraševali, ali jih različni negativni neverbalni komunikacijski znaki poslovnega sekretarja motijo. Izkazalo se je, da jih vsi naštetih neverbalni znaki sploh ne motijo ali jih le delno motijo. Kot najbolj moteče se je izkazalo umikanje pogleda, za kar se je opredelilo 32 % vprašanih. Zato ne moremo reči, da sogovornike navedeni znaki neverbalnega komuniciranja pri poslovnem sekretarju motijo.

Vprašanje 2: Ali modna obleka in neprijeten vonj poslovnega sekretarja močno vplivata na odnos, ki ga drugi zaposleni gojijo do njega?

Od lastnosti zunanjega videza poslovnega sekretarja, ki imajo zelo velik vpliv na njegov odnos s sogovornikom, je na prvem mestu (57 % vprašanih se je opredelilo za to) neprijeten vonj. Vplivna lastnost zunanjega videza pa po mnenju anketirancev ni modna obleka. Prav nihče izmed vprašanih modne obleke ni izbral kot zelo vplivne lastnosti.

Vprašanje 3: Ali ima poslovni sekretar v OŠ največjo vlogo na področju informiranosti zaposlenih?

Poslovni sekretar opravlja naloge z različnih področij delovanja osnovne šole, rezultati opravljene raziskave pa so pokazali, da se ostalim zaposlenim v šolah zdi, da ima največjo vlogo pri vplivanju na javno podobo šole. Tako je menilo 55 % vprašanih, medtem ko je 41 % kot področje, kjer ima poslovni sekretar največjo vlogo, izbralo informiranost zaposlenih.

Vprašanje 4: Ali se zaposlenim v OŠ zdi prav, da je poslovni sekretar vez med starši, učenci in zaposlenimi?

Le 10 % sodelujočih v naši raziskavi si želi, da bi starši s šolo oziroma učitelji komunicirali brez sodelovanja poslovnega sekretarja. Veliki večini zaposlenih v osnovnih šolah se torej zdi prav, da je poslovni sekretar vez med starši, učenci in zaposlenimi.

Naloge, ki jih opravi poslovni sekretar na tem področju, bi zagotovo lahko opravili učitelji oziroma razredniki sami (npr. opravičevanje odsotnosti otrok zaradi bolezni, dodatna vprašanja glede športnih dni, daljših taborov ipd.), enako velja za zaposlene v kuhinji in računovodstvu (npr. odjava kosil, vprašanja glede (ne)plačanih obveznosti). Ne samo, da to pomeni dodatno obremenitev za poslovnega sekretarja, ampak povzroča tudi morebitno popačenje informacij. Na to so opozorili tudi nekateri sodelujoči v anketi, ki so zapisali, da popolno informacijo dobijo le od staršev, brez posrednikov.

Vprašanje 5: Ali se v primeru konfliktov (s sodelavci ali ravnateljem) zaposleni v OŠ najprej obrnejo na poslovnega sekretarja?

Vprašani se v primeru konfliktov s sodelavci ali ravnateljem najprej ne obrnejo na poslovnega sekretarja. Pogosteje izbirajo druge sodelavce in osebe izven osnovne šole, kjer so zaposleni.

Iz tega lahko zaključimo, da reševanje konfliktov ni prednostna naloga poslovnega sekretarja v osnovni šoli, seveda pa dobro vemo, da ti vseeno nastajajo. Takrat se od poslovnega sekretarja pričakuje, na to kažejo tudi odgovori anketirancev, da zna poslušati in svetovati. Nikakor pa si zaposleni ne želijo, da bi o konfliktih poslovni sekretar nemudoma, brez premisleka, obveščal nadrejene.

Vprašanje 6: Ali zaposleni v OŠ menijo, da poslovni sekretar s svojo komunikacijo lahko vpliva na ravnateljeve odločitve?

Poslovni sekretar je desna roka ravnatelja vsake osnovne šole. Z njim običajno sodeluje pogosteje kot katerikoli drug zaposleni. Zato se je bilo pred raziskovanjem smiselno vprašati, koliko poslovni sekretar s svojo komunikacijo lahko vpliva na ravnateljeve odločitve. Sodeč po opravljeni raziskavi 78 % vprašanih meni, da delno vpliva, 9 % pa da zelo vpliva na ravnateljeve odločitve. Če nas torej zanima vpliv, delni ali popolni, lahko trdimo, da velika večina zaposlenih v OŠ meni, da ima poslovni sekretar vpliv na odločitve, ki jih sprejema ravnatelj.

Pri svojem vsakdanjem delu pa seveda opažamo, da poslovni sekretar ne more neposredno vplivati na ravnateljeve odločitve, ne glede na to, kako več je komuniciranja. Lahko ga na kaj opomni, mu svetuje, mu da kakšen predlog, idejo, seveda pa je od vsakega posameznega ravnatelja odvisno, ali bo upošteval poslovnega sekretarja ali ne. Pred sprejemom (pomembnih) odločitev se ravnatelj (vedno) posvetuje s svojim ožjim strokovnim timom, v katerem pa poslovni sekretar ne sodeluje.

7 ZAKLJUČEK

Sodeč po lastnih izkušnjah in rezultatih ankete zaposleni na osnovnih šolah s poslovnim sekretarjem najpogosteje komunicirajo osebno, torej govorno. Zato so večšine komuniciranja, tako verbalnega kot neverbalnega, ključ do uspeha poslovnega sekretarja pri njegovem delu v osnovni šoli.

Pisna komunikacija poslovnega sekretarja je manjšega pomena, vsaj v njegovem odnosu do drugih zaposlenih na šoli, seveda pa obvladovanja pisnega komuniciranja poslovni sekretar ne sme zanemariti, predvsem pri stiku z osebami izven organizacije, torej osnovne šole. Prav vpliv na javno podobo šole je namreč področje, na katerega ima po mnenju vprašanih poslovni sekretar največji vpliv.

Da bi nekoliko razbremenili poslovne sekretarje v osnovnih šolah, predlagamo, da se določen del komunikacije med poslovnim sekretarjem in ostalimi zaposlenimi na šoli opravi preko elektronske pošte. Nenehno vstopanje v pisarno je ob oblici dela, ki ga mora opravljati poslovni sekretar, moteče. Zato je lahko reakcija poslovnega sekretarja neprimerna oziroma je neustrežljiv, neprijazen. Zgodi se tudi, da v danem trenutku ne more podati prave ali pa popolne informacije, ki jo eden od zaposlenih zahteva, kar običajno povzroči nezadovoljstvo in slabo voljo pri obeh vpletenih.

Določene stvari bi se zagotovo lahko reševale pisno, obenem pa bi bilo dobro, da bi se zaposleni na poslovnega sekretarja obračali po končanem pouku oziroma med daljšim odmorom in ne med kratkimi, 5-minutnimi odmori. Takrat je namreč naglica, pogosteje pride do komunikacijskih šumov, nerazumevanja, česar pa si ne želi nihče.

Delo poslovnega sekretarja v osnovni šoli je raznoliko in obsežno, predvsem pa na nekaterih področjih zelo pomembno in odgovorno. Tega se večina ostalih zaposlenih na osnovnih šolah ne zaveda, nasploh se zdi, da je poslovni sekretar premalo cenjen poklic. Veliko ljudi še vedno namreč misli, da je poslovni sekretar ravnateljeva tajnica, ki kuha kavo in prepisuje dopise, bere časopis, kopira. V resnici je precej drugače. Delo je zahtevno in ga je vedno več, zato se zdi premislek o možni izenačitvi poklica poslovnega sekretarja na osnovni šoli z njenimi strokovnimi delavci povsem na mestu. To bi poslovnim sekretarjem omogočilo, da bi denimo imeli pravico sodelovati na volitvah pri izbiri ravnatelja šole, ne nazadnje pa bi jim prineslo tudi nekoliko višjo plačo.

LITERATURA IN VIRI

- Fiske, J. (2005). *Uvod v komunikacijske študije*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
- Mandić, T. (1998). *Komunikologija: psihologija komunikacije*. Ljubljana: Glotta Nova.
- Mihaljčič, Z. (2006). *Poslovno komuniciranje*. Ljubljana: Založništvo Jutro.
- Možina, S. in drugi. (2002). *Management: nova znanja za uspeh*. Radovljica: Didakta.
- Možina, S. in drugi (1998). *Poslovno komuniciranje*. Maribor: Obzorja.
- Puconja, K. (2009). Odnosi komuniciranja v šoli kot predpogoj za njeno uspešnost. *Zbornik 6. študentske konference Fakultete za management Koper*. Koper: Fakulteta za management.
- Splichal, S. (1999). *Komunikološka hrestomatija 2. Razvoj empirične komunikologije v ZDA*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
- Trček, J. (1994). *Medosebno komuniciranje in kontaktna kultura*. Radovljica: Didakta.
- Ule, M. (2009). *Psihologija komuniciranja in medosebnih odnosov*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

PRILOGA

Anketni vprašalnik – Komunikacijska vloga poslovnega sekretarja v osnovni šoli

Pozdravljeni!

Sem Silvana Ahačič, študentka Višje strokovne šole B&B v Kranju, smer poslovni sekretar. Za zaključek študija pripravljam diplomsko nalogo z naslovom Komunikacijska vloga poslovnega sekretarja v osnovni šoli. Njen pomemben del so tudi podatki, pridobljeni z anketnim vprašalnikom, ki je pred vami. Zato vas prosim, da si vzamete nekaj minut in ga izpolnite. Vprašalnik je anonimen, uporabila pa ga bom izključno za pripravo omenjene diplomske naloge.

Obkrožite ustrezen odgovor.

1. Spol

- a) moški
- b) ženski

2. Starost

- a) do 29
- b) 30–39
- c) 40–49
- d) 50 ali več

3. Delovna doba na osnovni šoli, kjer ste trenutno zaposleni?

- a) do 2 leti
- b) 3–5 let
- c) 6–9 let
- d) 10–13 let
- e) 14 in več let

4. Na kakšen način najpogosteje komunicirate s poslovnim sekretarjem na osnovni šoli, kjer ste zaposleni?

- a) osebno
- b) preko e-pošte
- c) po telefonu
- d) drugo: _____

5. Koliko se vam zdijo spodaj naštetе osebnostne lastnosti pomembne za poslovnega sekretarja?

(Obkrožite številko od 1 do 5, pri čemer pomeni: 1 – sploh ni pomembna, 2 – ni pomembna, 3 – niti nepomembna niti pomembna, 4 – pomembna, 5 – zelo pomembna.)

	sploh ni pomembna	ni pomembna	niti nepomembna niti pomembna	pomembna	zelo pomembna
prijaznost	1	2	3	4	5
prilagodljivost	1	2	3	4	5
energičnost	1	2	3	4	5
zgovornost	1	2	3	4	5
natančnost	1	2	3	4	5
poštenost	1	2	3	4	5
zaupljivost	1	2	3	4	5
strpnost	1	2	3	4	5
empatičnost (sposobnost vživljanja v občutke sogovornikov)	1	2	3	4	5

6. Kako pomembne se vam zdijo naštetе kompetence poslovnega sekretarja?
(Obkrožite številko od 1 do 3, pri čemer pomeni: 1 – nepomembne, 2 – delno pomembne, 3 – zelo pomembne.)

	nepomembne	delno pomembne	zelo pomembne
osnovno računalniško znanje (Word, Excel, PowerPoint)	1	2	3
poznavanje in uporaba sodobne informacijsko komunikacijske tehnologije (uporaba e-pošte, obveščanje staršev preko eAsistenta, objavljanje informacij na spletni strani)	1	2	3
znanje slovenskega jezika in pravopisa	1	2	3
poznavanje in uporaba vsaj enega tujega jezika	1	2	3

7. Pri katerem od naštetih področij delovanja osnovne šole ima poslovni sekretar največjo vlogo? (Obkrožite le en odgovor.)

- a) motivacija zaposlenih
- b) informiranost zaposlenih
- c) reševanje nastalih konfliktov
- d) vplivanje na odločitve vodstva šole
- e) vplivanje na javno podobo šole (prijaznost pri komuniciranju s strankami)
- f) informiranje staršev
- g) pomoč učencem (klici domov, izguba ključa za omarico, bolezni ipd.)
- h) drugo: _____

8. Kako na vaš odnos s poslovnim sekretarjem vplivajo spodaj navedene lastnosti zunanjega videza poslovnega sekretarja?

(Obkrožite številko od 1 do 3, pri čemer pomeni: 1 – sploh ne vpliva, 2 – delno vpliva, 3 – zelo vpliva.)

	sploh ne vpliva	delno vpliva	Zelo vpliva
modna obleka	1	2	3
urejena pričeska	1	2	3
urejeni nohti	1	2	3
močan vonj parfuma	1	2	3
ličila	1	2	3
neprijeten vonj (zadah, vonj po potenju)	1	2	3

9. Ali vas pri komunikaciji s poslovnim sekretarjem motijo navedeni znaki neverbalne komunikacije?

(Obkrožite številko od 1 do 3, pri čemer pomeni: 1 – sploh me ne motijo, 2 – delno me motijo, 3 – zelo me motijo.)

	sploh me ne motijo	delno me motijo	zelo me motijo
pogosto mahanje z rokami	1	2	3
roke, uprte v boke	1	2	3
kratak dotik sogovornikove podlakti	1	2	3
iztegnjeni kazalec	1	2	3
pogled v oči	1	2	3

umikanje pogleda	1	2	3
privzdignjene obrvi	1	2	3
prikimavanje	1	2	3
udarjanje s prsti po mizi	1	2	3

10. Poslovni sekretar je v marsikaterem primeru vez med starši in učitelji oziroma drugimi delavci šole (obveščanje o boleznih, dajanje informacij o pogovornih urah učiteljev, odjava malice ipd.). Bi si želeli, da te informacije starši posredujejo direktno vam?

- a) DA
- b) NE

10. a Če ste na zgornje vprašanje odgovorili z DA, dopišite zakaj.

11. Na koga v okviru vaše osnovne šole se v primeru konflikta s sodelavcem najprej obrnete?

- a) ravnatelja
- b) poslovnega sekretarja
- c) svetovalnega delavca
- d) drugo: _____

12. Na koga v okviru vaše osnovne šole se v primeru konflikta z ravnateljem najprej obrnete?

- a) računovodjo
- b) poslovnega sekretarja
- c) druge učitelje
- d) drugo: _____

13. V primeru, da ste pri enem izmed vprašanj 11 ali 12 odgovorili z b, ocenite, kako pomembne se vam v primeru konflikta zdijo navedene reakcije poslovnega sekretarja. (Obkrožite številko od 1 do 3, pri čemer pomeni: 1 – sploh ni pomembno, 2 – delno pomembno, 3 – zelo pomembno.)

	sploh ni pomembno	delno pomembno	zelo pomembno
zna poslušati	1	2	3
zna svetovati	1	2	3

zna napotiti k drugemu strokovnjaku	1	2	3
skliče sestaneke z udeleženci konflikta	1	2	3
o konfliktu nemudoma obvesti nadrejene	1	2	3
skuha kavo/čaj in s pogovorom preusmeri vašo pozornost stran od konflikta	1	2	3

14. Koliko po vašem mnenju poslovni sekretar s svojo komunikacijo lahko vpliva na ravnateljve odločitve? (Obkrožite ustrezen odgovor.)

- a) sploh ne vpliva
- b) delno vpliva
- c) zelo vpliva

Hvala za sodelovanje.