



B&B
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

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

VLOGA POSLOVNE SEKRETARKE V GLASSERJEVI KAKOVOSTNI ŠOLI

Mentorica: Marina Vodopivec, univ. dipl. psih.
Lektorica: mag. Nataša Cotman

Kandidatka: Sabina Roglič

Kranj, november 2010

ZAHVALA

Zahvaljujem se mentorici gospe Marini Vodopivec, univ. dipl. psih.

Posebna zahvala velja možu Sandiju, hčeri Niki, sinu Mitju in vsem domačim za vso podporo in potrpežljivost, gospe ravnateljici Ani Nuši Kern in vsem, ki so mi na kakršen koli način pomagali pri pisanju moje diplomske naloge.

Zahvaljujem se tudi lektorici mag. Nataši Cotman, ki je lektorirala mojo diplomsko nalogo.

IZJAVA

»Študentka Sabina Roglič izjavljam, da sem avtorica tega diplomskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom gospe 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 diplomski nalogi sem opisala vlogo poslovne sekretarke v Glasserjevi kakovostni šoli, ki je edina tovrstna šola v Sloveniji in tudi v Evropi. Osnovna šola Presejre pri Radomljah je zavezana viziji – z dobrimi odnosi do uspeha. Vsi uslužbenci šole naj bi upoštevali merila Glasserjeve kakovostne šole, ki jih bom predstavila v nadaljevanju naloge. Prav tako iz tega izhajajo vrednote, kot so zaupanje, spoštovanje, znanje, vseživljenjsko učenje, kakovostno delo, sodelovaje, usposobljenost, negospodovalno vodenje, upoštevanje različnosti, strpnost. Šola z vsemi temi vrednotami podpira delo v raznih projektih, v ciljih katerih je zapisano, čemu sledimo. Na Glasserjevi kakovostni šoli veliko časa namenjamo medsebojnim odnosom, dajemo pozornost dobrim navadam, kot so podpiranje, spodbujanje, spoštovanje, zaupanje, sprejemanje, poslušanje in dogovarjanje. Opuščamo slabe navade, kot so kritiziranje, grožnje, nerganje, obtoževanje, pritoževanje, kaznovanje in podkupovanje.

Diplomska naloga podaja predstavitev teorije izbire in same Glasserjeve kakovostne šole, s katero sem želela predstaviti osnovno šolo Presejre pri Radomljah in vlogo poslovne sekretarke na taki šoli. Kot poslovna sekretarka ne sodim v izobraževanje teorije izbire, ki je namenjeno pedagoškim delavcem, vendar sem na nek način vendar povezana z zaposlenimi in teorijo izbire. Že na začetku izobraževanja pedagoških delavcev sem se tudi sama lotila prebiranja literature teorije izbire, saj sem se želela naučiti in spoznati tehniko teorije. Seveda je potrebno veliko dela na sebi, prav tako teorije izbire ne moreš osvojiti čez noč, ampak je zato potrebno veliko več časa. Teorija izbire ti lahko veliko pomaga v vsakdanjem življenju in prav tako na delovnem mestu.

Z anonimnim anketnim vprašalnikom, ki ga je izpolnilo 54 delavcev šole, sem želela ugotoviti, kako vlogo poslovne sekretarke vidijo zaposleni na naši šoli, kaj prispeva šoli poslovna sekretarka, ali je koristna, ali slabo vpliva na zaposlene, skratka, kaj je pozitivno, kaj je negativno. Z vprašalnikom sem ugotovila, da je poslovna sekretarka nujno potrebna, saj jo zaposleni vidijo kot nenadomestljivo osebo. Je oseba, na katero računajo mnogi, tako zaposleni kot starši in seveda učenci.

KLJUČNE BESEDE

- Glasserjeva kakovostna šola
- Teorija izbire
- Medsebojni odnosi
- Usposobljenost
- Poslovna sekretarka

ABSTRACT

In this thesis I described the role of a business secretary in the Glasser quality school which is the only such school in Slovenia and even in Europe. Primary school Preserje near Radomlje is committed to the vision »With good relationships to success«. It is necessary to consider the criteria of the Glasser quality school that are also presented in the thesis. Values such as trust, respect, knowledge, lifelong learning, quality work, cooperation, skills, unauthoritative management, diversity consideration, tolerance should be considered. The school supports the work of various projects with all these values. In the Glasser quality school a lot of time is devoted to mutual relations, we give attention to good habits such as support, encouragement, respect, trust, acceptance, listening and agreements. We are trying to give up bad habits such as criticism, threats, grumbling, blaming, complaining, punishment and corruption.

The main goal of the thesis is to present the theory of choice and the Glasser quality school. I also wanted to present the elementary school and the role of a business secretary in such school. As a secretary I was not intended to be a part of the theory of choice education which is intended for teaching staff, but I am in some way connected with the employees and the theory of choice. From the very beginning of the training of teachers, I read the literature about the theory of choice, because I wanted to learn the main techniques of the theory. Clearly, there is a lot of work on a person himself, just as the fact that the theory of choice cannot be adopted overnight but it takes much more time. The theory of choice can help you greatly in everyday life and also in the workplace.

With the help of the anonymous questionnaire I wanted to find out how the employees see the role of a secretary in our school.

The analysis of the questionnaire showed that the secretary is necessary, because employees see her as an irreplaceable person. She is the person, that employees can count on as well as also parents and students.

KEY WORDS

- Glasser quality school
- the theory of choice
- Human relationships
- Qualification
- Executive Secretary

KAZALO

1	UVOD.....	1
1.1	Predstavitev problema	1
1.2	Metode dela.....	1
2	OSNOVNA ŠOLA PRESERJE PRI RADOMLJAH	2
2.1	Projekti, ki se odvijajo v šoli.....	5
2.2	KDO JE DR. WILLIAM GLASSER?	6
2.3	Kaj je teorija izbire.....	7
2.3.1	7 dobrih navad, ki pospešujejo odnose	8
2.3.2	7 slabih navad, ki zavirajo dobre odnose	9
2.4	DESET AKSINOMOV TEORIJE IZBIRE, s katerimi definiramo in redefiniramo svojo osebno svobodo:	10
3	POT DO GLASSERJEVE KAKOVOSTNE ŠOLE.....	11
3.1	Zakaj smo postali Glasserjeva kakovostna šola (GKŠ)	12
4	MERILA GLASSERJEVE KAKOVOSTNE ŠOLE	15
4.1.1	KAKO MERIMO NAPREDEK V DOBRI GLASSERJEVI KAKOVOSTNI ŠOLI? 15	
4.1.2	V čem se šola razlikuje od drugih šol	16
5	VLOGA POSLOVNE SEKRETARKE V GLASSERJEVI KAKOVOSTNI ŠOLI 17	
6	REZULTATI ANKETE	19
7	ZAKLJUČEK.....	31
8	VIRI IN LITERATURA	32
8.1	Literatura	32
8.2	Spletne strani.....	32
9	PRILOGA.....	33
9.1	Anketni vprašalnik.....	33
	KAZALO SLIK	36
	KAZALO TABEL.....	36

1 UVOD

1.1 Predstavitev problema

V diplomskem delu bom predstavila Osnovno šolo Preserje pri Radomljah, ki se razlikuje od drugih osnovnih šol, saj ima pridobljen naziv Glasserjeva kakovostna šola. Za pridobitev tega naziva je potrebnega veliko dela, kar bom opisala v nalogi. Prav tako bom predstavila merila Glasserjeve kakovostne šole in teorijo izbire ter razložila, kako ta vpliva na naše življenje in tudi delovno okolje. Če se naučimo teorije izbire, nam lahko pomaga pri vsakodnevnih naporih, stresu, medsebojnih odnosih doma in v službi. Vse premalo časa posvetimo sebi, zato je pomembno, da si poskušamo na nek način olajšati življenje s čim manj stresa in čim več prijetnimi dogodki. Če osvojimo to teorijo, nam bo dosti lažja pot skozi življenje. Na svojem delovnem mestu poskušam uporabljati teorijo izbire, kar sem do sedaj usvojila, saj si tako olajšam delo in zmanjšam stres, ki je danes navzoč povsod. Delam v eni izmed največjih šol v naši občini, tako da je potrebno veliko truda vlagati v dobre medsebojne odnose, za kar pa se seveda trudimo vsi zaposleni na OŠ Preserje pri Radomljah.

1.2 Metode dela

Diplomsko nalogo bom razdelila na tri dele. V teoretičnem delu bom predstavila Osnovno šolo Preserje pri Radomljah in njeno zgodovino. Zakaj in na kakšen način je šola postala Glasserjeva kakovostna šola bom predstavila v nadaljevanju. Šol s takim nazivom v Sloveniji ni, zato bi se dotaknila meril, ki se upoštevajo v taki šoli. Ker so zelo pomembni medsebojni odnosi med zaposlenimi, starši in učenci, bom opisala sedem povezovalnih navad in sedem slabih navad, katere poskušamo opuščati.

V zadnjem delu diplomske naloge bom predstavila anonimni anketni vprašalnik, s katerim sem raziskovala vlogo poslovne sekretarke na tovrstni šoli. Kako poslovno sekretarko vidijo zaposleni, ali uporablja teorijo izbire, kakšne medsebojne odnose ima z zaposlenimi, kaj bi morala izboljšati, popraviti, spremeniti. Ker navadno za delo poslovne sekretarke ni anketnih vprašalnikov, me je zelo zanimalo, kakšni bodo odgovori in kaj menijo zaposleni.

2 OSNOVNA ŠOLA PRESERJE PRI RADOMLJAH



Slika 1: Šola nekoč



Slika 2: Šola – še brez prizidka

Osnovna šola v Radomljah je začela delovati v drugi polovici 19. stoletja, od tedaj so tudi znani prvi zapisi. Število učencev se je iz leta v leto povečevalo, tako da jih je bilo v letu 1892 že 92. Takrat še niso imeli tako sodobno opremljenih prostorov kot danes, saj so pouk ovirale razne epidemije otroških bolezni, hude zime in s tem povezane težave. Že takrat so poučevali v slovenskem jeziku, vendar pa so vse dopise do 1. svetovne vojne dobivali v nemškem jeziku. Pouk je potekal v dveh izmenah, in sicer so dopoldne obiskovali pouk dečki in popoldne deklice. Ker se je število učencev povečevalo, v šoli pa je bila samo ena učilnica, so težavo uredili tako, da je en razred imel pouk v dvorani gospoda Ivana Potokarja – Polža v Radomljah. Ko se je pričela 1. svetovna vojna, je bil pouk nereden, saj so učitelja poslali k vojakom, otroci pa so doma morali pomagati pri različnih opravilih. V letu 1938 je bilo vpisanih 138 učencev. Med drugo svetovno vojno so se učitelji umaknili iz šole, upravitelj je bil z družino izseljen v Srbijo. Okupator je uničil knjižnico in pripeljal nemške učitelje, ki so odšli 8. decembra 1943, ko je bila šola požgana. Šele 20. maja 1945 je gospod Anton Krištof začel poučevati v zasilni učilnici. S poukom so končali 15. julija 1945, nato so začeli z rednim poukom 15. oktobra, in sicer v tamkajšnjem župnišču. Šolo so obnovili jeseni 1949, in sicer so naredili dve učilnici, pisarno, kabinet in stanovanje. V šolskem letu 1961/1962 so učenci dobili novo šolo, v kateri je bilo 15 učilnic, trije kabineti, knjižnica, pionirska soba, soba za pogovor s

starši, delavnica za tehnični pouk, kuhinja in stanovanje za hišnika. Šola je bila slovesno odprta 31. avgusta 1964. Takratni ravnatelj gospod Bruno Kocbek je bil razrešen dolžnosti, njegovo mesto je prevzela gospa Lidija Panjan. Leta 1969/1970 je mesto ravnatelja prevzel gospod Rajko Hafner. Na šoli je delovala folklorna skupina, pevski zbor, šahovski krožek, planinska sekcija in druge šolske dejavnosti. Ker je bilo vsako leto več učencev, so začeli razmišljati o prizidku, in tako je bil 25. julija 1972 vzidan temeljni kamen. Prizidek je bil dograjen konec julija 1973. Z njim je šola pridobila 6 učilnic, vezni trakt, telovadnico, oktobra 1973 pa so jo tudi opremili. Učenci so na različnih področjih dosegali odlične rezultate (matematični in šahovski krožek – 2 občinska prvaka, dvakrat so bili občinski prvaki v streljanju, prejeli so priznanje dveh vojaških starešin Slovenije, uspešna folklor). Leta 1977 so bili prvaki za bogato interesno dejavnost s poudarkom na tradiciji NOB. Prejeli so najvišje priznanje zveze organizacije vzgoje in varstva otrok Jugoslavije, in sicer kipec Jovica.



Slika 3: Kipec Jovica

Ravnatelj, gospod Rajko Hafner, je ob dvajseti obletnici nove šole od predsedstva prijateljev mladine prejel spominsko priznanje (2. marec 1983). Istega leta je šola prejela tudi srebrno priznanje OF Slovenije.

V tej šoli je bilo največ učencev v šolskem letu 1978/1979, in sicer 681. Na šoli so ves čas potekala različna dela, kot so postavitve nove kotlovnice, obnova strehe, staro jedilnico so preuredili v učilnico kemije in fizike, prezidali so stari vhod v dva kabineta za kemijo in tehnično vzgojo, na novo so pozidali kabinet za fiziko, garderobe, večnamenski prostor, posebno učilnico za pouk gospodinjstva, zobno ambulanto, zbornico in knjižnico. Med tem časom se je zamenjal ravnatelj, oziroma šola je dobila novo ravnateljico, gospo Marijo Špendl, ki se je upokojila 31.12.1996.

Njeno mesto je 1.1.1997 prevzela gospa prof. Ana Nuša Kern. Šola je že dobila nekaj prizidkov, tako je zadnjega pridobila v letu 2000. Uradna otvoritev je bila 28. 2. 2002. V šolskem letu 2002/2003 smo uvedli devetletko. Število učencev se giblje okrog števila 670. Šolo še vedno vodi ravnateljica gospa Ana Nuša Kern, katere

zasluga je, da je šola pridobila naziv Glasserjeva kakovostna šola. Brez nje šola ne bi bila tako uspešna, kot je.

Šolo obiskujejo učenci iz Preserij, Homca, Nožic, Škrjančevega, Radomelj, Rov, Rudnika, Kolovca, Dolenj, Zagorice, Žič, Jasni, Šmarce, in Volčjega Potoka. V šolskem letu 2010/2011 ima šola 28 oddelkov in 9 oddelkov podaljšanega bivanja, skupaj 660 učencev in učenk. Zaposlenih je 95 delavcev, od tega 74 pedagoških (od teh 7 drugih strokovnih delavcev, 1 spremljevalec in 2 delavca preko javnih del) in 19 administrativno - tehničnih zaposlenih.

V prvi razred vstopijo učenci s 6. leti, deveti razred pa zapustijo v starosti 15 let. Delo poteka po triadah. V prvi triadi poučujejo samo razredne učiteljice, v drugi triadi se jim pridruži nekaj predmetnih učiteljev, v zadnji triadi pa poučujejo samo predmetni učitelji. Pouk poteka v dopoldanskem času od 7.10 do 14.30 ure. V zadnji triadi si učenci izberejo izbirni predmet, iz katerega so tudi ocenjeni. Paleta izbirnih predmetov je velika, tako da se za vsakogar najde primeren predmet, ki ga zanima. V devetem razredu je obvezno tudi nacionalno preverjanje znanja. Poleg 28 oddelkov imamo še 9 oddelkov podaljšanega bivanja, ki poteka vsak dan do 17. ure. V teh oddelkih učenci od 1. do 5. razreda organizirano počakajo na svoje starše. V času podaljšanega bivanja napišejo nalogo in imajo organizirane druge dejavnosti. Poskrbljeno je tudi za tiste učence, ki v šolo pridejo zelo zgodaj, saj je zanje organizirano jutranje varstvo, ki se prične ob 6.00 uri.

Šola je vključena v različne projekte, kot so teorija izbire, Unesco, formativno spremljanje znanja, raziskovalne dejavnosti, EKO šola, integracija tujega jezika. Učenci se udeležujejo različnih tekmovanj iz znanja in tekmovanj, kot so tekmovanje za čiste zobe, bralna značka, EKO bralna značka, raziskovalne naloge, športni program Zlati sonček, Računanje je igra, matematični Kenguru, Cankarjevo tekmovanje, kros.



Slika 4: OŠ Preserje pri Radomljah – stari del šole



Slika 5: OŠ Preserje pri Radomljah – zadnji prizidek

2.1 Projekti, ki se odvijajo v šoli

- GLASSERJEVA KAKOVOSTNA ŠOLA - cilj: razvijanje dobrih odnosov, raziskovanje sveta kakovosti drugih in medsebojna izmenjava izkušenj.
- KONVERGENTNA PEDAGOGIKA - cilj: navajanje otrok na samostojno delo in raziskovanje, socializacija po načelu spoštovanja drugih.
- EKO ŠOLA – cilj: razvijanje navad, s katerimi varčujemo z energijo in surovinami, razvijanje zavesti o okolju.
- UNESCO ASP NET – cilj: razvijanje občutka za medsebojno spoštovanje, za spoštovanje različnosti, obeleževanje pomembnih svetovnih dni.



Slika 6: Ravnateljica, gospa prof. Ana Nuša Kern, in gospod. dr. William Glasser na OŠ Preserje pri Radomljah

2.2 KDO JE DR. WILLIAM GLASSER?

Dr. William Glasser je psihiater svetovnega slovesa, ki se je rodil leta 1925 v Clevelandu v ZDA. Študiral je na tamkajšnji univerzi, in sicer je končal študij medicine in nato magistriral iz psihologije. Leta 1961 se je specializiral iz psihiatrije. Prakso je opravljal v bolnišnici Veterans Administration in na Kalifornijski univerzi. Delal je na področju rehabilitacije, prevzgoje prestopnikov, na problematiki šolanja, zasvojenosti in v zadnjem času poleg zasebne prakse tudi na področju upravljanja oziroma menedžmenta.

Knjiga Realitetna terapija je njegova knjiga, ki jo je objavil leta 1965. V tej knjigi je predstavil tradicionalne poglede psihiatrije na naravo duševne bolezni, proces pomoči, uporabo preteklosti in mnoga druga vprašanja človekovega življenja.

Inštitut za realitetno terapijo je dr. Glasser ustanovil leta 1967 in ga še vedno aktivno vodi. Inštitut je danes mednarodni inštitut, saj je dejaven na mnogih celinah. Poleg inštituta je leta 1968 ustanovil tudi Izobraževalni center za učitelje in vzgojitelje, v katerem se je doslej izobraževalo preko 300.000 pedagogov.



Slika 7: Dr. William Glasser (obisk na OŠ Preserje pri Radomljah, 5. junij 2006)

Dr. William Glasser je za svoje delo prejel že veliko nagrad, in sicer:

- leta 1990 častni naziv Doctor of Humane Letters Honoris Causa Univerze v San Franciscu;
- leta 2003 priznanje ACA Professional Development Award za njegove zasluge na področju svetovanja;
- leta 2004 priznanje A Legend in Counseling Award prav tako s strani ACA;
- januarja 2005 prestižno priznanje Master Therapist s strani ameriškega združenja psihoterapevtov;
- leta 2005 nagrado za življenjsko delo, Life Achievement Award s strani mednarodnega centra za poučevanje psihiatrije in psihologije za njegov neprecenljiv prispevek na področju psihoterapije in avtorstvo pomembnih knjig s tega področja.

2.3 Kaj je teorija izbire

Za uspešno življenje so potrebni dobri medsebojni odnosi, zato je dr. William Glasser razvil teorijo izbire.

Teorija izbire je psihologija notranjega nadzora, ki razlaga, zakaj in kako sprejemamo svoje odločitve, ki določajo našo življenjsko pot. Uči nas prevzemati odgovornost za vse, kar se nam v življenju dogaja. Razlaga, da si iz najrazličnejših razlogov sami izbiramo prav vse, kar počnemo – vključno z nezadovoljstvom, ki ga občutimo.

Teorija razlaga, zakaj in kako sprejemamo svoje odločitve, da si sami izbiramo vso našo dejavnost in misli, posredno pa tudi čustva in fiziologijo. Drugi ljudje nas ne morejo onesrečiti ali osrečiti, saj je vse, kar prejmemo od drugih, ali dajemo, le informacija. Teorija izbire nam pomaga razumeti, kako delujemo kot osebe, kako kombiniramo s tistim, kar je zapisano v naših genih in s tistim, kar se v življenju naučimo. Vsa škodljiva vedenja kot so prisila, kaznovanje, motiviranje, kritiziranje, valjenje krivde, pritoževanje, zbadanje, nadlegovanje, razvrščanje, zmerjanje moramo nadomestiti z izražanjem skrbi, prisluha, podpore, pogajanj, spodbud, ljubezni, pomoči, zaupanja, sprejemanja, dobrodošlice, spoštovanja.

Jezik teorije izbire temelji na reševanju problemov brez groženj ali kazni in ponuja možnost ostati povezan z ljudmi, s katerimi si želimo biti blizu.

Vsi ljudje imamo osnovne potrebe, ki jih želimo zadovoljiti. To so potrebe po preživetju, ljubezni in pripadnosti, moči, svobodi in zabavi.

Prav tako imamo vsi ljudje svoj svet kvalitet, ki pomeni nabor predstav, ki zaznamujejo posameznika. Te predstave vplivajo na celostno vedenje, odnose, reagiranje, sprejemanje odločitev posameznika. Imenujemo jih svet kvalitet. Vsak človek je genetsko neponovljiv. Na naše vedenje in odločitve vplivajo prepričanja, ki izvirajo iz naših izkušenj in predstav o neki stvari ali situaciji.

Primer iz prakse uporabe teorije izbire (starši otroku):

ZUNANJA KONTROLA:

Naredi zdaj domačo nalogo. Ne zanima me, kaj imaš za nalogo. Moraš jo narediti, ali pa zvečer ne bo gledanja televizije.

ALTERNATIVA TEORIJE IZBIRE:

V redu, ne bom se prepiral s teboj. Skupaj poglejva, kaj imaš za nalogo, da vidiva, če jo razumeš. Takoj bom pri tebi, da ti pomagam, če se ti bo zataknilo.

Obrazložitev: Razlike med obema načinoma so očitne. Jezik zunanje kontrole je ukazujoč (moraš) z grožnjo kazni. Bolj, ko ga uporabljamo (ali ga uporabljajo na nas), manj možnosti imamo priti bliže človeku, s katerim govorimo v jeziku zunanje kontrole (ali on z nami). Jezik teorije izbire temelji na reševanju težav brez groženj ali kazni in ponuja možnost ostati povezan z ljudmi, s katerimi si želimo biti povezani.

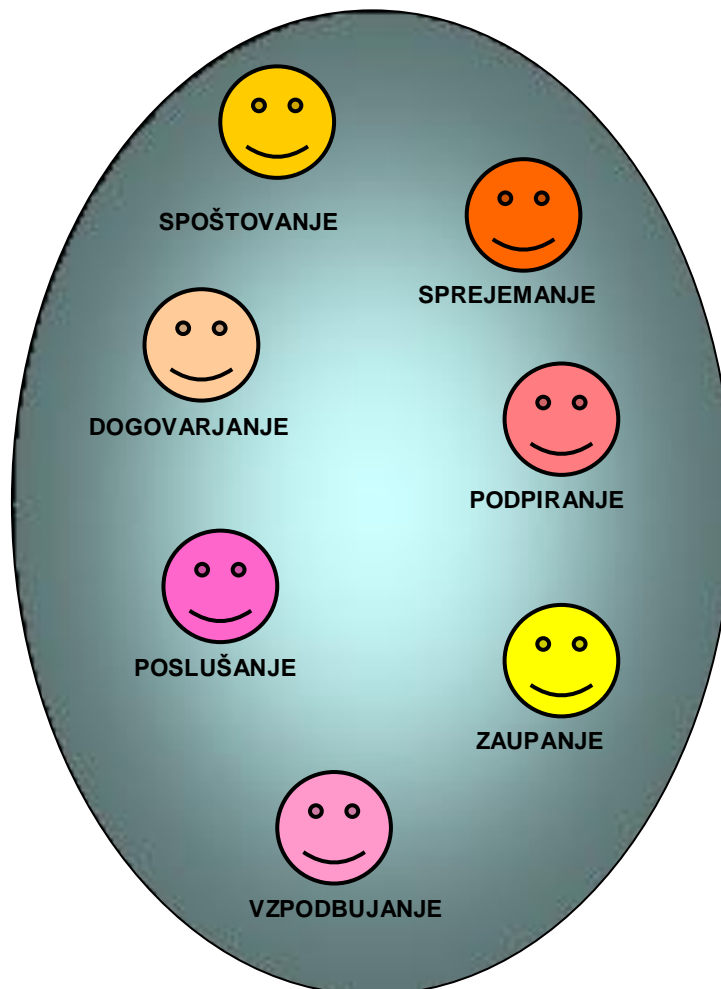
Po Glasserju poznamo sedem dobrih navad, ki pospešujejo dobre odnose in sedem slabih navad, ki zavirajo odnose.

2.3.1 7 dobrih navad, ki pospešujejo odnose

(po W. Glasserju):

- SPOŠTOVANJE (Cenim te kot osebo in se tako vedem, razmišljam o tem, kako komuniciram s teboj, da te ne prizadenem.)
- SPREJEMANJE (Sprejemam te takega, kot si.)
- DOGOVARJANJE (Poskušam upoštevati tvoje mnenje.)
- PODPIRANJE (Podpiram te tudi pri najinih skupnih odločitvah in delu.)
- POSLUŠANJE (Aktivno poslušam brez dajanja nasvetov ali vključevanja svojih pogledov na predmet pogovora.)
- ZAUPANJE (Vem, da boš nalogo opravil.)
- VZPODBUJANJE (Spodbujam te za delo naprej.)

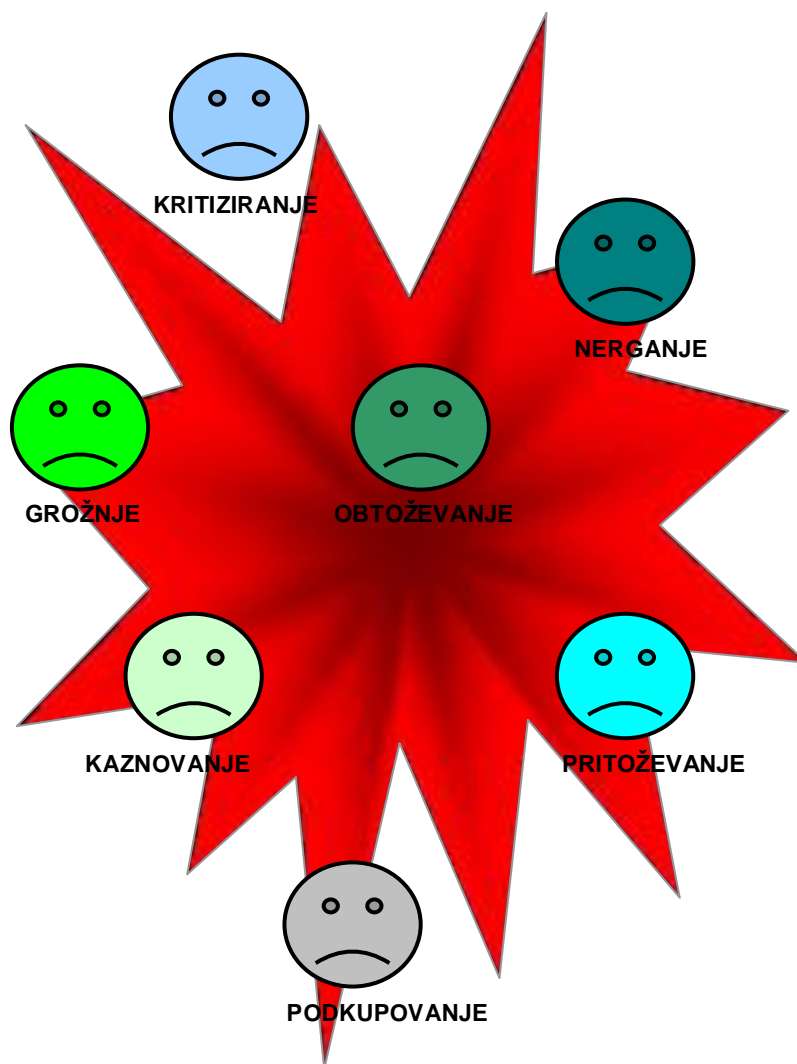
2.3.2



2.3.2 7 slabih navad, ki zavirajo dobre odnose

(po W. Glasserju):

- KRITIZIRANJE (Poglej se, kakšen si!)
- NERGANJE (Že spet ti!)
- OBTOŽEVANJE (Za to si ti kriv!)
- GROŽNJE (Če ne boš naredil tega, boš dobil opomin!)
- KAZNOVANJE , PONIŽEVANJE (Iz tebe nikoli nič ne bo!)
- PRITOŽEVANJE (Zakaj moram jaz to narediti!)
- PODKUPOVANJE (Če boš naredil to, potem boš lahko šel ven!)



2.4 DESET AKSINOMOV TEORIJE IZBIRE, s katerimi definiramo in redefiniramo svojo osebno svobodo:

1. Edina oseba, katere vedenje lahko nadzorujemo, smo mi sami (V praksi to pomeni, da nas nihče ne more prisiliti k ničemur, če smo pripravljeni trpeti posledic - skoraj vedno hudo kazen ali smrt. Kadar koli nam grozi kazen, redko delamo dobro, kar koli počnemo).
2. Vse, kar lahko ljudem damo ali od njih dobimo, je informacija (Kaj bomo ali bodo počeli s to informacijo, je naša oziroma njihova izbira).
3. Vsi dolgotrajni psihološki problemi so problemi odnosov (Delni vzrok mnogih drugih problemov kot so bolečina, utrujenost, slabost in nekatere kronične bolezni – običajno jih imenujemo avtoimune bolezni – so problemi v odnosih).
4. Problematičen odnos je vedno del našega sedanjega življenja (To ni nikoli pretekli ali prihodnji odnos, to je vedno sedanji odnos. In pri njem moramo redefinirati svobodo. Želje druge osebe je potrebno vedno upoštevati, zato je potrebno pri odnosu kot je zakon, svobodo, ki jo lahko imamo, definirati vedno znova - kot se spreminja tudi naš odnos).
5. Kar se je zgodilo v preteklosti, ima močno zvezo s tem, kakšni smo danes, vendar lahko zadovoljujemo svoje osnovne potrebe le v sedanosti in jih poskušamo zadovoljevati v prihodnosti (Tu imamo priložnost, da se osvobodimo miselnosti, kako je pomembno poznati našo preteklost, preden se lahko soočimo z našo sedanostjo. Dobro je obuditi tista obdobja naše preteklosti, ki so bila zadovoljujoča, nezadovoljujoča pa pustiti pri miru. Naša naloga je storiti vse, kar je v naši moči, da izboljšamo naše sedanje odnose).
6. Žene nas pet genetskih potreb: preživetje, ljubezen in pripadnost, moč, svoboda in zabava (Te potrebe morajo biti zadovoljene. Lahko jih odlagamo, ne moremo jih pa zanikati. In le mi lahko določimo, kdaj so zadovoljene. Tega nam ne more povedati nihče drug).
7. Svoje potrebe lahko zadovoljimo le z zadovoljitvijo podob iz našega sveta kakovosti (Največjo svobodo, ki jo lahko kdaj doživimo, doživimo takrat, ko lahko zadovoljimo sliko ali slike iz našega sveta kakovosti. Če v svoj svet kakovosti vstavimo sliko, ki je ne moremo zadovoljiti, se odpovedujemo svobodi).
8. Vse, kar počnemo od rojstva do smrti, je, da se vedemo (Vsako vedenje je celovito vedenje in je sestavljeno iz štirih nedeljivih sestavin: dejavnosti, razmišljanja, čustev in občutkov ter fiziologije).
9. Vsako vedenje je celovito vedenje in ga sestavljajo štiri komponente: dejavnost, mišljenje, čustvovanje in fiziologija. Vsa celovite vedenja so izbrana, vendar imamo neposreden nadzor le nad komponentama dejavnosti in razmišljanja. Svoje čustvovanje in fiziologijo lahko nadziramo le posredno z izbiro dejavnosti in razmišljanja.
10. Vsako celovito vedenje opisujemo z glagoli in ga poimenujemo po najočitnejši komponenti (Čeprav ni lahko spreminjati naše dejavnosti in naših misli, pa je to vse, kar lahko naredimo. Če nam uspe priti na dan z bolj zadovoljujočo dejavnostjo in mislimi, s tem pridobimo dobršno mero osebne svobode.

(Glasser, W., 2007: Nova psihologija osebne svobode: teorija izbire, Radovljica, RIC)

3 POT DO GLASSERJEVE KAKOVSTNE ŠOLE

Spremembe v šolskem prostoru so se začele z osamosvojitvijo Slovenije. S tem, ko se je zamenjal družbeni sistem, se je spremenil tudi odnos družbe, ljudi do šole. Če je pred tem šola še predstavljala ugled v prostoru, kjer je delovala in so imeli učitelji avtoriteto, se je to skoraj čez noč spremenilo. Starši so hoteli v šoli več vpliva, svojim otrokom niso več sporočali, naj se učijo, ker je to dobro za njihovo prihodnost, saj je bilo iz vsakdanjega življenja močno razvidno, da znanje ni edini pogoj uspeha, zdelo se je celo, da znanje sploh ni povezano z uspešnostjo v življenju. Namesto ugleda v določenem poklicu ali delu, je postal kapital edini element ugleda in uspešnosti in s tem seveda nova vrednota.

Če so otroci pred osamosvojitvijo hodili v šolo peš ali s kolesi, je kmalu potem postalo modno pripeljati otroka do šolskih vrat, obenem pa od šole zahtevati, da to omogoči na učinkovit način. Če je bilo prej učitelju dodeljeno mesto strokovnjaka v šoli, se je kmalu po letu 1991 začelo dvomiti v njegove kompetence, starši so začeli izvajati nadzor nad šolo, njenim delom, posegati v avtonomijo učitelja in celo rušiti vpliv in avtoriteto učitelja pred svojimi otroki. Vpliv staršev v šoli je potreben in pomemben element pri napredovanju šole kot sistema. Vendar je zelo pomembno, kako ta vpliv zahtevajo.

Porast nasilja, nezaupanje v šolo kot izobraževalno institucijo, neprimerne komunikacije med učitelji in učenci, neuspešnost v šoli kot posledica novih »vrednot«, posledično pa v letu 1996 povsem spremenjena šolska zakonodaja, je pripeljalo do zmedenosti, celo neke vrste kaosa in seveda nemoči v slovenski šoli.

Vedeli smo, da brez tega, da nekaj ukrenemo, da se mi sami – šola – spremenimo, bodisi v načinu ali odnosu do našega dela, sicer čez deset let ne bo več mogoče poučevati.

Kolektiv je začel s spoznavanjem različnih pedagoško-psiholoških metod. Ob naših iskanjih, raznih izobraževanjih – smo se srečali s teorijo izbire avtorja Williama Glasserja.

Zavedali smo se, da brez podpore okolja, v katerem delamo, ne moremo uspeti. Naš uspeh pa je bil odvisen od zadovoljstva in uspehov naših učencev. Začaran krog. Vsa ta znanja so nam koristila, a šele ko smo se srečali s teorijo izbire, smo jo zaznali kot celovit sistem dela v šoli, ki nam lahko pomaga na naši poti. Po svetu obstajajo dobre Glasserjeve šole, ki slonijo na merilih te šole in v praksi udeležujejo to, kar smo želeli doseči tudi mi. Lotili smo se izobraževanja. Od leta 2002 do danes so se v teoriji izbire izobrazili skoraj vsi učitelji. 90% redno zaposlenih je zaključilo dveletni izobraževalni proces, ki ni enostaven. Zahteva veliko osebnega vključenja, dela na sebi, prepoznavanja vzorcev vedenja na podlagi katerih reagiramo tako, kot reagiramo, in nas seveda usmerjal k novim vedenjem v komunikaciji z učenci in starši. Zdelo se nam je, da moramo najprej izboljšati komunikacijo med nami vsemi, izboljšati odnose in šolo narediti za varno okolje, v katerem se smejo delati napake. Oziroma napake so zaželeni, saj se le na podlagi teh učimo. Med tem časom smo naleteli na krize in težave. Včasih je bilo tako, da smo dvomili v naše delo in ravnanje, v naše odločitve in strategije. Ob uvajanju novega sistema je prišlo do padca starega v času, ko v novem še nismo bili gotovi, niti nismo verjeli vanj.

Seveda smo dvomili tudi v pravilnost odločitve, ali je to res prava pot; prava pot za stanje, v katerem je naša današnja družba, prava pot za pripravo na življenje naših otrok. Se bodo znašli, se ne bodo počutili preveč zaščitene in se kasneje ne bodo znali uveljaviti? Imeli smo srečo, da smo bili že pred uvajanjem teorije izbire povezan kolektiv. Da smo v teh dilemah in stiskah imeli drug drugega. Da smo si stali ob strani in si pomagali, se bodrili in spodbujali.

Po vseh letih izobraževanja in seveda tudi vključevanja naših znanj v naše delo, ugotavljamo, da smo se odločili prav. S teorijo izbire smo se naučili, da učenci, ki so agresivni, ki ne delajo, nimajo nič osebno proti nam. Torej se ne počutimo osebno ogrožene, kar se je prej dogajalo. Razumemo, da ta učenec sledi sebi, zadovoljevanju svojih lastnih potreb in da smo mi tu le kanal, kako bi jih lahko zadovoljil. Naučili smo se prepoznati te potrebe in svetovati učencem, kako naj jih zadovoljijo na drugačen, socialno sprejemljiv način. Ugotovili smo, da je kazen izgubila smisel, saj če želimo otroku res pomagati, se moramo z njim pogovoriti, mu pokazati pot, da se bo bolje počutil in s tem lažje sodeloval. Naučili smo se, da otroci potrebujejo, da jim osmislimo njihovo delo. Če ne delajo, potem v delu zase ne vidijo nobenega smisla. Iz lastnih izkušenj vemo, da bomo delali stvari, katere prepoznamo kot dobre za nas. Naučili smo se, da s tem, ko poskušamo otroke siliti v delo tako, da jih podkupujemo, kaznujemo, ponižujemo, grozimo, kritiziramo, nergamo in se pritožujemo, ne dosežemo zaželenih rezultatov, čeprav smo prej verjeli, da lahko nekoga prisilimo, da bo delal, kot hočem. Bili smo namreč prepričani, da točno vemo, kaj je dobro zanj in ga moramo pripraviti, da bo to storil. Zgoraj naštetá nepovezovalna vedenja skušamo nadomestiti z dogovarjanjem, poslušanjem, vzpodbujanjem, zaupanjem, podpiranjem spoštovanjem in sprejemanjem. To delo ni enostavno, tudi ne trdimo, da se ves čas tako vedemo. Vendar se trudimo in si prizadevamo. Ozaveščamo naša vedenja, popravljamo jih in jih kontroliramo.

Spreminjamo svoj sistem ocenjevanja, saj hočemo, da učenci znajo. Če jim damo nezadostno oceno, jim s tem zapremo možnost, da bi se naučili za več. Poleg tega ubijemo v njih radovednost in željo po znanju in seveda rušimo njihvo samopodobo. To ne pomeni, da ne bo več nobene nezadostne, temveč le to, da damo otroku več možnosti, da doseže boljšo oceno. Tako, kot si jo želi. Vendar mora zanjo izkazati znanje. Nekateri otroci preprosto potrebujejo več časa, drugi drugačne poti do znanja, tretji na vidijo smisla. Naučili smo se videti to in poskrbeti, da za vsakega otroka poskušamo najti pravo pot.

(Zapiski gospe ravnateljice, prof. Ane Nuše Kern)

3.1 Zakaj smo postali Glasserjeva kakovostna šola (GKŠ)

Po nekaj letih izobraževanja teorije izbire smo se vprašali, ali smo pridobljene veščine in znanje uspeli prenesti v življenje na šoli. Ali te veščine zadostujejo merilom dobre Glasserjeve šole? Ker smo uspešno opravili vse faze do zastavljene poti, smo lahko pridobili naziv.

Učni uspeh

Ne moremo govoriti o povečanju odličnih in prav dobrih učencih, ker se v teh številkah skriva še vse kaj drugega, vendar dajemo učencem možnost, da oceno, s katero niso zadovoljni, popravijo in tako dosežejo boljšo. Ni pa nujno, da je ta ocena

za nekega učenca vedno pet ali štiri. Učencu zapišemo tisto oceno, s katero je zadovoljen. To pa pomeni, da svojo oceno, četudi je 3, ne doživlja kot neuspeh.

Zanimivost pouka

Pri pouku učitelji uporabljajo drugačne didaktične metode dela. Več je notranje diferenciacije pouka in po možnosti aktivnega dela. Opuščajo klasično frontalno obliko dela, kar se odraža tudi na postavitvi klopi v razredih. Veliko učnih vsebin prav tako posredujemo na taborih. Vsak razred ima nekajdnevno bivanje v naravi, kjer praktično uporabi in preizkusi svoje znanje.

Nekatere učiteljice pa so preizkusile medvrstniško poučevanje. Učenci višjih razredov pripravijo učno uro za mlajše učence. Tako so učenci 7., 8. in 9. razredov prvošolčke, drugošolce in tretješolce seznanili s seštevanjem. Zanje so pripravili razlago, vaje in naloge. Pri reševanju nalog so jim pomagali s takojšnjo povratno informacijo o pravilnem izračunu. Učenci sami pripravljajo interesne dejavnosti za mlajše učence, kjer prevzemajo vlogo učitelja.

Pri spoznavanju nove učne snovi velikokrat učitelji uporabljajo zapis osebnih ciljev. Učenec si zapiše, kaj že pozna in si zapiše, kaj bi se še želel naučiti in kako bo to dosegel.

Odnosi

Na samem začetku našega uvajanja teorije izbire v življenje šole smo dali poudarek dobrim odnosom. Najprej smo začeli uvajati povezovalne navade. V razrede smo namestili plakate s povezovalnimi in škodljivimi navadami, ki so opominjali nanje tako učitelje kot učence.

Upoštevanje šolskega reda

V primerjavi z letom 2001, ko smo šele začeli spoznavati teorijo izbire, je na šoli manj nasilja in poškodovanega inventarja. Uvedli smo "modri stol" oziroma mizico, za katero sedeta učenca, ki sta v konfliktu. Ko se dogovorita, o svojem dogovoru obvestita še učitelja. Če pa se ne moreta sama pogovoriti, jima pomaga še učitelj.

Sodelovanje

Opazamo, da se način komunikacije na šoli spreminja. Večina staršev nas ob sporočanju različnih nepravilnosti na napake opozarja strpneje in so se pripravljene pogovarjati.

Zaživela je tudi Šolska skupnost: učenci prihajajo v zbornico s predlogi o svojih dejavnostih.

Vključitev učencev v dejavnosti šole

Učencem dajemo možnost, da se pokažejo na različnih področjih dela. Sami lahko vodijo delavnice za mlajše učence, sodelujejo na prireditvah in športnih tekmovanjih. Veliko jih tekmuje v znanju iz različnih predmetov ali pa pripravljajo različne raziskovalne naloge.

Rezultati so nas opogumili in nas vzpodbudili v vztrajanju na začrtani poti. Naučili smo se opazovanja in raziskovanja. S tem nam je lažje najti nove poti za izboljšanje skupnega dela. Razglasitev za Glasserjevo kakovostno šolo pomeni zavezo za vztrajanje na začrtani poti.

Delo z učitelji

Od leta 2003 imamo uveljavljen način spremljanja novih učiteljev. Vsi novi učitelji, ki pridejo na šolo, ne glede na to, ali so že kdaj prej delali v šoli, so seznanjeni z našim načinom dela, našo kulturo komunikacije in sodelovanja. Enkrat mesečno imamo z njimi srečanja, kjer se pogovorimo o težavah, s katerimi se srečujejo in kar je vsekakor dobra povratna informacija za vodstvo pri reševanju in odpravljanju pomanjkljivosti v sistemu. Težimo k temu, da skušamo spreminjati sistem, ne ljudi. V kolektivu opravljamo polletne evalvacije o delu in odnosih. Evalvacije potekajo v manjših skupinah, ki so zadolžene za določena področja, o njih pa se potem pogovori še celoten kolektiv, saj je smiselno, da so o vseh pomembnih stvareh v sistemu obveščeni vsi in da spremembe vsi vzamejo za svoje.

Vse to pa pomeni, da mora biti delovno okolje strpno, podpirajoče in sodelovalno. Izpostavijo se napake in težave, o čemer običajno ljudje težko govorijo. Vzpostavili smo že visoko stopnjo spoštovanja in zaupanja v kolektivu.

Zelo pomembno je, da se odrasli v stikih zadržimo vrednotenja in sodb o tem, kako nekdo živi. Vživljanje v drugega, v njegov način razmišljanja in življenja je ena od pomembnih kvalitiet, ki nastaja v procesu. Poleg tega bomo drugače delali v prijateljskem ozračju in ne nazadnje naredili veliko več, če to delamo z ali za osebo, ki jo imamo radi in jo sprejemamo. Ozračje, kjer so napake dovoljene, ali celo zaželene, saj se samo preko njih učimo do usposobljenosti, je sproščeno.

Vedenje

Kritizerstvo je postalo nacionalni vzorec vedenja in je lahko velika težava pri medsebojnem komuniciranju. Osredotočeni na napake, starši in otroci, ne vidijo dobrega in lepega, kar je okrog njih in ob njih. Spreminjanje pogleda, zornega kota, pa je zelo naporna reč, ki je redkokdaj uspešna. Zato bi radi, da se zavedajo pomembnosti odnosov, formalne uporabe lepega vedenja, spoštovanja drugega in prijaznosti predvsem naši starši, saj nam v šoli potem ne bo potrebno toliko časa namenjati stvarim, ki se zdijo na prvi pogled same po sebi umevne.



Slika 8: Notranjost OŠ Preserje pri Radomljah danes

4 MERILA GLASSERJEVE KAKOVOSTNE ŠOLE

- Odnosi temeljijo na zaupanju in spoštovanju in vsi disciplinski problemi (ne pa pripetljaji) so odpravljeni.
- Poudarek je na popolni učni usposobljenosti; učenci predstavijo ustrezno znanje svojim učiteljem ali izbranim učiteljem-pomočnikom, da so za nalogo ali predmet ocenjeni. Učenci dobijo oceno, ko so usposobljeni. Šolanje zamenja uporabno znanje.
- Vsak učenec vsako leto opravi nekaj kakovostnega dela, ki izrazito presega usposobljenost. To delo je lahko opravljeno na različnih področjih. Vsako tako delo prejme oceno 5.
- Osebe in učenci se učimo teorije izbire v svojem življenju in pri šolskem delu. Starše spodbujamo k sodelovanju v študijskih skupinah, da bi tudi sami spoznali in uporabljali teorijo izbire predvsem v svojem osebnem in družinskem življenju.
- Rezultat pouka za usposobljenost je znanje, obvladovanje različnih veščin potrebnih za življenje (branje, pisanje, računanje, nastopanje, argumentirano prepričevanje, strpnost in zmožnost sodelovanja, zmožnost reševanja problemov in konfliktov, humanitarnost).
- Ob koncu šolskega leta naj bi bilo jasno, da je to zabavna in prijetna šola, kjer se veliko naučimo(-jo).

4.1.1 KAKO MERIMO NAPREDEK V DOBRI GLASSERJEVI KAKOVOSTNI ŠOLI?

KRITERIJ:	KAKO NAJ BI BILO:
<ul style="list-style-type: none"> • Odnosi temeljijo na zaupanju in spoštovanju in vsi disciplinski problemi (ne pa pripetljaji) so odpravljeni. 	<p>Odnosi temeljijo na zaupanju in spoštovanju. Učenci se učijo, kako uspeti na različnih učnih izkušnjah, timih, sodelovalnem učenju, razrednih srečanjih. Povezanost in pripadnost preženeta strah, grožnje in nadzor. Teorija izbire in sedem povezovalnih navad zamenjajo zunanji nadzor in sedem škodljivih navad. Gospodovalno vodenje zamenja negospodovalno in temeljno prepričanje šole je, da je vsak učenec lahko uspešen.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Trajen napredek, ki ga merimo s skladno samopresojo. 	<p>Z merljivi podatki, ki jih spremljamo skozi časovna obdobja, učitelji, učenci in starši, kje bil dosežen napredek pri učenju. Osebe to dosega s tem, da prilagaja sistem učencem in ne učence sistemu.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Vsi učenci izkažejo znanje in trajen napredek. 	<p>Vsi učenci naj bi pokazali in znali razložiti, kje so njihovi dosežki glede na nacionalne standarde. Osredotočeni smo na znanje. Vsi vlagajo pozornost v trajen napredek, učitelji dajejo ves čas povratne informacije o tem napredku.</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Učenci opravijo kvalitetno delo in ga pojasnijo. 	<p>Učitelji spodbujajo: kreativnost, kritično mišljenje, veliko pričakujejo od učencev, so sposobni podpirati, opogumljati, da se učenci lotijo izzivov, kako narediti delo najboljše možno. Učitelji ustvarjajo dobro učno okolje, osredotočeno na učenčeve sposobnosti v povezavi z njihovim stalnim napredkom.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Osebe in učenci se učimo teorije izbire v svojem življenju in pri šolskem delu. 	<p>Učitelji in učenci poznajo in razumejo glavno usmeritev teorije izbire, še posebno razliko med zunanjo in notranjo motivacijo pri sebi in pri drugih. Znajo sami sebe oceniti in izboljšati svoje delo. Zadovoljevanje potreb skozi proces je pomembno pri učencih in učiteljih. Temelji tega procesa so odnosi, ki jih ustvarjamo drug z drugim.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Izkaže se, da je to zabavna in prijetna šola, kjer se veliko naučimo(-jo). 	<p>Učenci in učitelji uživajo v druženju. To veselje zaznajo obiskovalci. Ustvarja energijo stalnega napredka. Vsi vpleteni se brez dvoma zavedajo, da je ta šola njihov najvišji interes. Učenci vedo, da so učitelji tu zato, da jim pomagajo in ne da jih prizadenejo. Vsi si prizadevamo, da uporabljamo sedem dobrih navad.</p>

4.1.2 V čem se šola razlikuje od drugih šol

- Znamo vzpostaviti dobre odnose. Povezujemo se z učenci.
- Znamo se pogovarjati, upoštevati svet kvalitet drug drugega.
- Smo skrbni in prijazni.
- Učencem pomagamo, da dosežejo dober uspeh.
- Dajemo prednost povezovalnim navadam.
- Si zaupamo.
- Vzpostavljamo več sodelovanja med vsemi: učitelji, drugimi zaposlenimi, učenci, starši.
- Ustvarili smo pozitiven odnos starejših učencev do mlajših.
- Izbiramo zanimive metode dela.
- Učenci se lahko izkažejo na kateremkoli področju. Omogočamo, da učenci sami vplivajo na to, kdaj jih bomo ocenili.

Tudi drugi zaposleni med seboj uporabljamo teorijo izbire, saj nam to prinaša več zadovoljstva, medsebojne povezanosti, zaupanja, spoštovanja in lažje, bolj sproščeno komuniciranje. Zdi se mi prav, da v primeru, ko pride do težave, se med seboj pogovorimo, povemo, kaj nas teži, in tega ne zadržujemo v sebi in stresamo slabo voljo okrog sebe. Če se z osebo pogovoriš, je to najboljši način, da zgladiš nesporazum. Seveda včasih tudi to ni mogoče. Takrat poskušaš ubrati drugo pot ali prestaviš pogovor na drug dan, ki bo bolj ugoden in bo oseba tudi bolj pripravljena na pogovor. Včasih je potrebno pustiti času čas, da se stvari umirijo in poskušaš reševati težavo takrat.

5 VLOGA POSLOVNE SEKRETARKE V GLASSERJEVI KAKOVOSTNI ŠOLI

Vloga poslovne sekretarke v osnovni šoli je zelo pomembna, saj zajema široko področje njenih stikov z vsemi, ki so vključeni v vzgojnoizobraževalni proces. Največkrat je prva oseba, s katero pridejo v stik starši, učenci, zaposleni in obiskovalci. Prvi vtis je zelo pomemben, zato je prijazen pozdrav prvo, kar mora narediti poslovna sekretarka. Pogosto smo na svojem delovnem mestu v različnih vlogah. Učenci, ki pridejo v tajništvo, imajo različne težave, s katerimi se obrnejo na poslovno sekretarko. Tako smo administratorke, informatičarke, receptorke, svetovalke, vratarke, arhivistke, nadomestne mame učencem, medicinske sestre, prijateljice, zaupnice, detektivke, skratka »deklice za vse«. Imam zelo pestro in zanimivo delovno okolje. Rada delam z otroki, saj mi velikokrat polepšajo dan s svojimi izjavami. Prav tako me presenečajo, ko se ob različnih dogodkih ali praznikih spomnijo tudi name kot poslovno sekretarko.

Poslovna sekretarka mora biti prijazna, potrpežljiva, vestna, natančna, samostojna, komunikativna, urejena, iznajdljiva oseba s široko paleto znanja, imeti mora organizacijske sposobnosti, znati mora pravilno razporediti časovne obveznosti, mora imeti veselje do dela z ljudmi, mora se ravnati po pravilih lepega vedenja, mora biti obzirna.

Zaposlena sem na Osnovni šoli Preserje pri Radomljah, ki se razlikuje od drugih osnovnih šol v Sloveniji. Na naši šoli vsi zaposleni uporabljamo oziroma se vsakodnevno učimo uporabljati teorijo izbire. Sama sem se prvič srečala s teorijo izbire ravno na svojem delovnem mestu. V zvezi s tem sem prebrala veliko literature, saj sem si želela tudi sama spoznati in uporabljati to teorijo, ki temelji na reševanju konfliktov brez groženj ali kazni. Ponuja nam možnost ostati povezan z ljudmi, s katerimi si želimo blizu in izhaja iz prepričanja, da lahko kontroliramo le svoje lastno vedenje.

Teorija izbire je psihologija notranjega nadzora. Zato ne silimo ljudi, da delajo, kar mi hočemo, ker je po našem mnenju, zanje tako najbolje, raje se posvetimo kakovosti informacij, ki jih posredujemo. Zavedamo se različnosti svetov kakovosti, ki jih nosimo v svojih glavah. Če smo motivirani za delo z ljudmi, se bomo o svetu kakovosti drugih pozanimali in ga sprejeli.

Dobri medsebojni odnosi med zaposlenimi so zelo pomembni, saj če teh ni, je vsakodnevni odhod na delovno mesto težak. Teorija izbire nas uči prevzemati odgovornosti za vse, kar se nam v življenju dogaja. Razlaga nam, zakaj in kako sprejemamo svoje odločitve, ki določajo našo življenjsko pot. Sami smo tisti, ki si rišemo življenjsko črto. Za slabe odločitve ne smemo kriviti drugih, saj smo sami tisti, ki smo se napačno odločili.

V vseh letih od začetka uvajanja do danes, lahko rečem, da sem veliko pridobila. So stvari, dogodki, situacije na katere danes gledam drugače kot pred leti. Izogibam se slabim navadam, ki zavirajo odnose in poskušam uporabljati dobre navade, ki vzpodbujajo dobre odnose. Da lahko sodelujemo, je potrebnega veliko pogovarjanja in poslušanja na način, ki pomaga ljudem, da se pri delu med seboj povezujejo. Vsi si želimo prijaznosti, varnosti in znanja.

Šola ima svojo vizijo: z dobrimi odnosi do uspeha. Želeli bi ustvariti take pogoje za šolo, v kateri bodo vsi udeleženci spoštljivi in strpni drug do drugega, da bomo gradili varno okolje, v katerem bo imel vsak udeleženec možnost, da izživi najboljše, kar je v njem ter da se spodbuja rast vsakega posameznika na področjih, kjer se počuti šibkega.

Čeprav sem ena izmed oseb tehničnega kadra, je pomembno, da vem in tudi sama uporabljam teorijo izbire. Moje delovno mesto zahteva veliko sodelovanja, komuniciranja in dobrih medsebojnih odnosov tako z zaposlenimi, učenci, starši in poslovnimi partnerji. S prijaznim, strpnim in spoštljivim načinom dela lahko veliko dosežeš in si hkrati prihraniš nezadovoljstvo drugih in sebe. Tudi zame velja, da sledim viziji šole in poskušam s svojim delom prispevati k ugledu ustanove. Želim si, da šola kot ustanova, v svojem kraju vsak dan znova pridobiva spoštovanje. In mislim, da smo na dobri poti.

Za samo delo o meni in mojem delu še ni bilo izpeljanega vprašalnika, zato me je še posebej zanimalo, kaj menijo zaposleni. Želela sem ugotoviti, kako napredujem s teorijo izbire oziroma, kako vidijo delo poslovne sekretarke zaposleni, zato sem se odločila dati anonimni anketni vprašalnik zaposlenim na naši šoli. Le tako bom ugotovila, kaj lahko izboljšam, kaj lahko naredim, da bodo medsebojni odnosi, komunikacija, samo delo potekalo dobro, kaj moram spremeniti, izboljšati, popraviti.

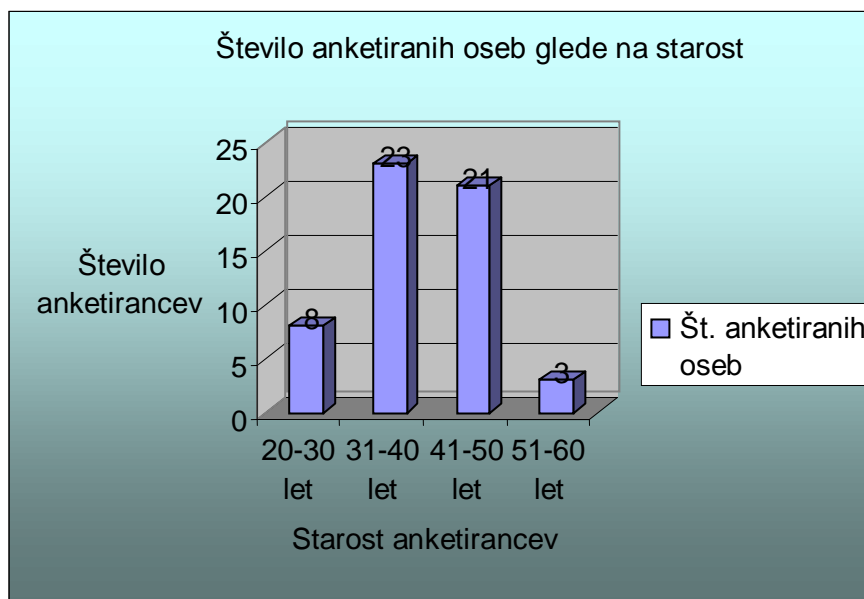
6 REZULTATI ANKETE

V anketi je sodelovalo 54 anketirancev, od tega je bilo 46 anketiranih (85 %) ženskega spola ter 8 anketiranih (15 %) moškega spola. Povprečna starost anketirancev se je gibala med 31 in 50 let.

1. Splošni podatki anketirancev

Starost	Število anketiranih oseb	Odstotek
20–30 let	8	15 %
31–40 let	23	42 %
41–50 let	21	38 %
51–60 let	3	5 %

Tabela 1: Razmerje med anketiranci po starosti

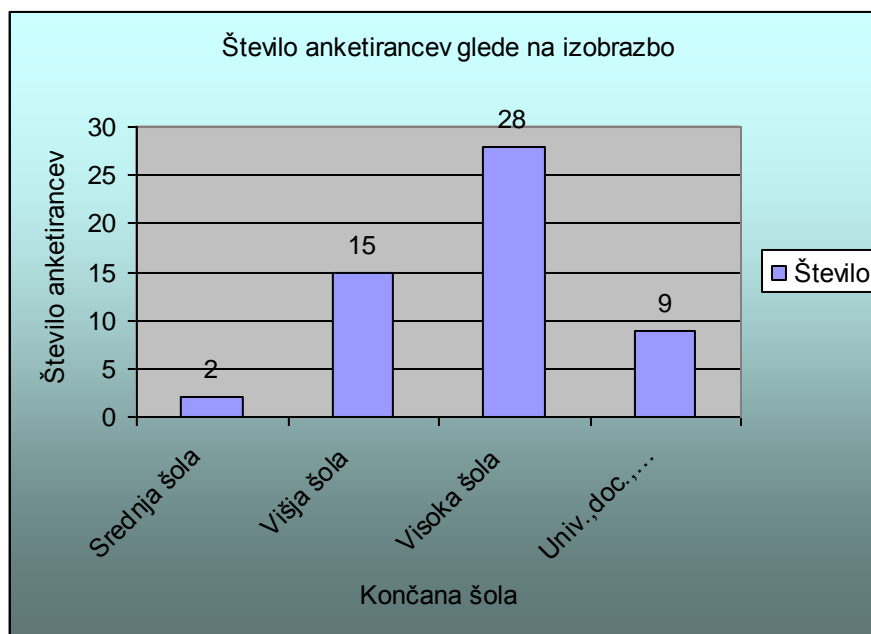


Slika 9: Prikaz anketirancev glede na starost

Stopnja izobrazbe anketirancev

Stopnja izobrazbe	Število	Odstotek
Srednja šola	2	4 %
Višja šola	15	28 %
Visoka šola	28	52 %
Univerzitetna, magisterij, doktorat	9	16 %

Tabela 2: Razmerje anketirancev glede na izobrazbo



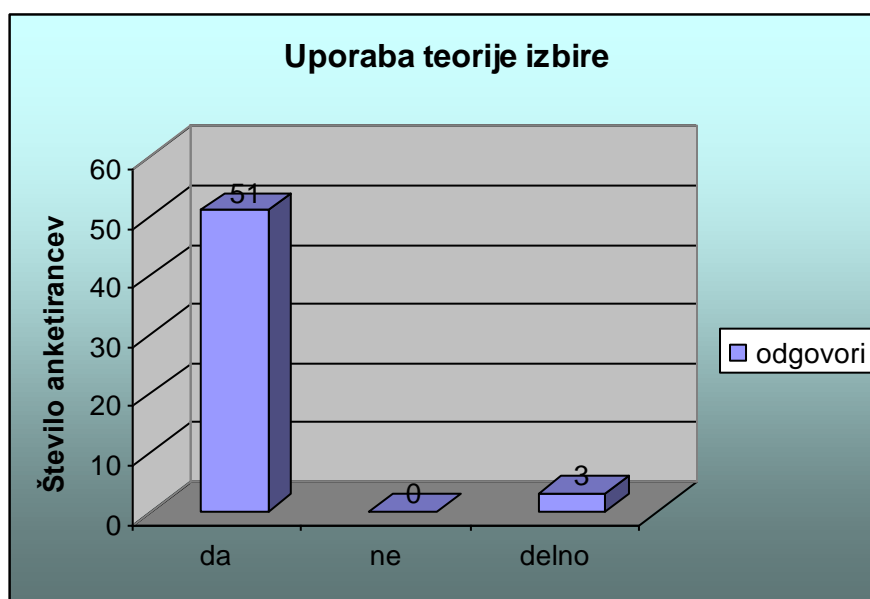
Slika 10: Prikaz anketirancev glede na izobrazbo

Iz tabele je razvidno, da je največ anketirancev z visokošolsko izobrazbo, kar 52 %, sledijo anketiranci z višješolsko izobrazbo z 28 %, nato še 9 anketirancev z univerzitetno izobrazbo, kar je 16 % in ne nazadnje 2 osebi s srednjo šolo, kar predstavlja 4 % anketirancev.

2. Ali menite, da kot poslovna sekretarka v Osnovni šoli Preserje pri Radomljah pri svojem delu uporabljam teorijo izbire?

možnosti	odgovori	odstotek
da	51	94 %
ne	0	0 %
delno	3	6 %

Tabela 3: Prikaz tabele, ali poslovna sekretarka v šoli uporablja teorijo izbire



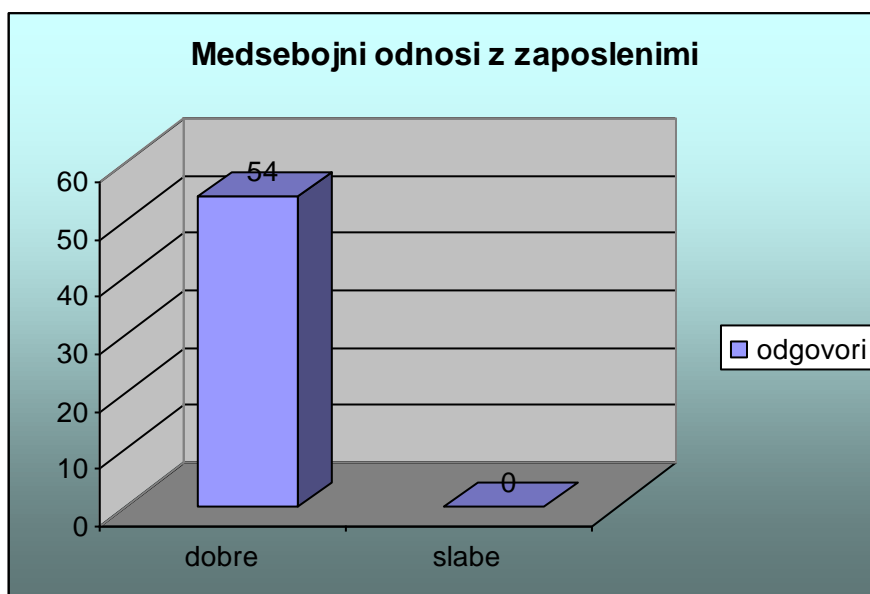
Slika 11: Prikaz, ali kot poslovna sekretarka uporabljam teorijo izbire

Na to vprašanje je kar 94 % anketirancev odgovorilo, da kot poslovna sekretarka pri svojem delu uporabljam teorijo izbire in samo 6 % anketirancev meni, da jo uporabljam delno, kar je zelo razveseljiv podatek.

3. Kakšne medsebojne odnose z zaposlenimi imam kot poslovna sekretarka?

možnosti	odgovori	odstotek
dobre	54	100 %
slabe	0	0 %

Tabela 4: Prikaz tabel, kakšne medsebojne odnose imam kot poslovna sekretarka



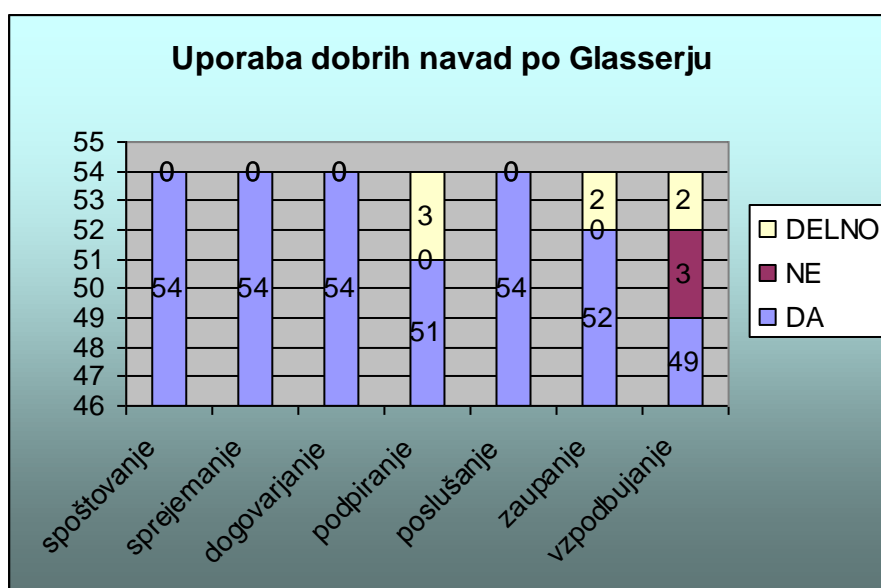
Slika 12: Prikaz medsebojnih odnosov poslovne sekretarke

Anketa je pokazala, da so vsi anketiranci enakega mnenja, in sicer menijo, da imam kot poslovna sekretarka dobre medsebojne odnose.

4. Ali kot poslovna sekretarka pri svojem delu uporabljam sedem dobrih navad po Glasserju:

	DA	NE	DELNO
spoštovanje	54	0	0
sprejemanje	54	0	0
dogovarjanje	54	0	0
podpiranje	51	0	3
poslušanje	54	0	0
zaupanje	52	0	2
vzpodbujanje	49	3	2

Tabela 5: Prikaz tabele, ali kot poslovna sekretarka uporabljam dobre navade po Glasserju



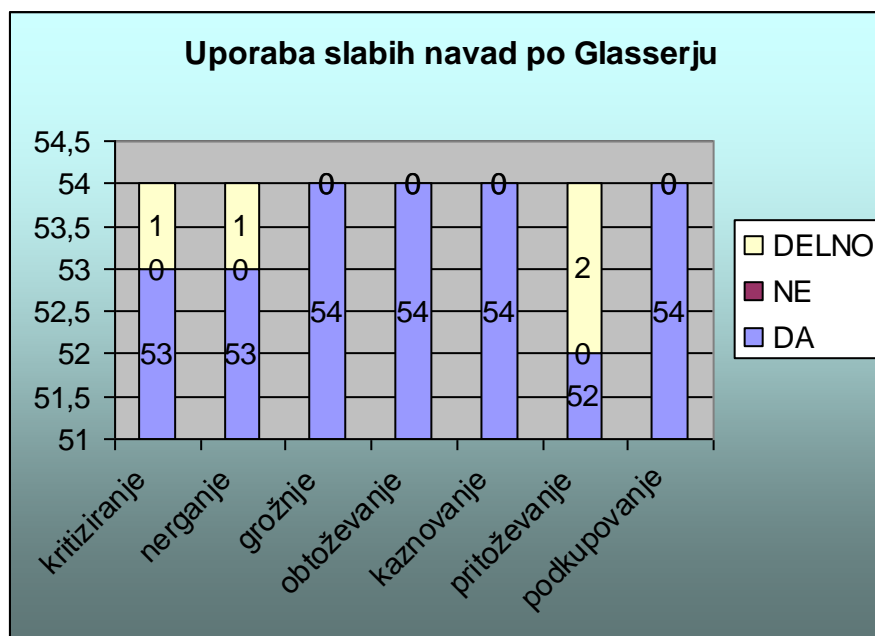
Slika 13: Prikaz, kako kot poslovna sekretarka uporabljam dobre navade po Glasserju

Pri uporabi povezovalnih navad po Glasserju velika večina anketirancev meni, da jih kot poslovna sekretarka uporabljam, le majhen odstotek jih meni, da ne uporabljam podpiranja, zaupanja in vzpodbujanja.

5. Ali kot poslovna sekretarka pri svojem delu uporabljam sedem slabih navad po Glasserju:

	DA	NE	DELNO
kritiziranje	53	0	1
nerganje	53	0	1
grožnje	54	0	0
obtoževanje	54	0	0
kaznovanje	54	0	0
pritoževanje	52	0	2
podkupovanje	54	0	0

Tabela 6: Prikaz tabele, ali kot poslovna sekretarka uporabljam slabe navade po Glasserju

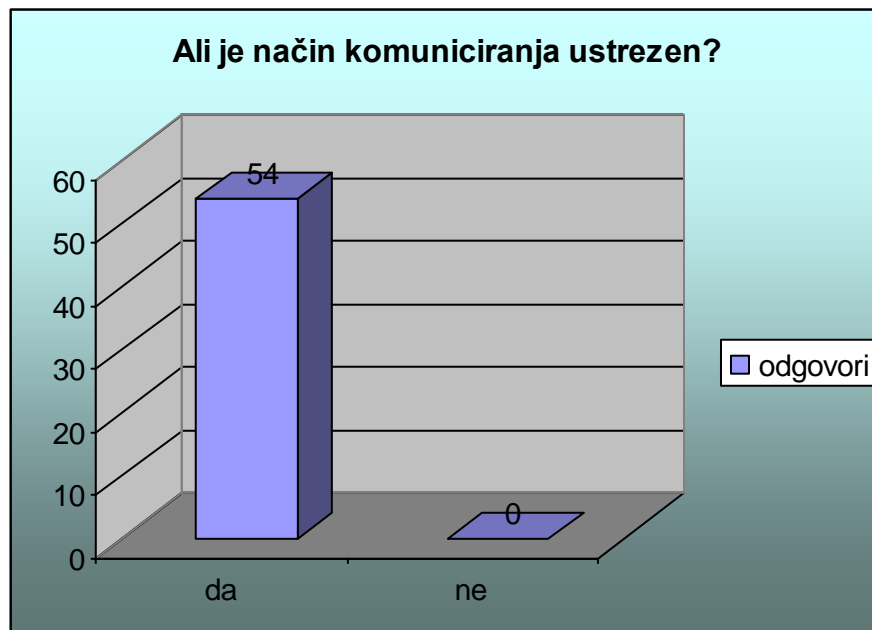


Slika 14: Prikaz, kako kot poslovna sekretarka uporabljam slabe navade po Glasserju

Pri uporabi slabih navad po Glasserju velika večina anketirancev meni, da jih kot poslovna sekretarka ne uporabljam, dva anketiranca menita, da uporabljam pritoževanje in po en anketiranec, da uporabljam kritiziranje in nerganje.

6. Ali menite, da je moj način komuniciranja z zaposlenimi ustrezen?

možnosti	odgovori	odstotek
da	54	100 %
ne	0	0 %

Tabela 7: Prikaz načina komuniciranja poslovne sekretarke z zaposlenimi*Slika 15: Prikaz načina komuniciranja poslovne sekretarke z zaposlenimi*

Za mene kot poslovno sekretarko zelo razveseljiv podatek, kajti vsi anketiranci menijo, da je moj način komuniciranja ustrezen, kar potrjuje, da mi teorija izbire pomaga na delovnem mestu.

7. Ali menite, da moj način komuniciranja kot poslovne sekretarke vpliva na vedenje zaposlenih?

možnosti	odgovori	odstotek
da	47	87 %
ne	7	13 %

Tabela 8: Prikaz vpliva vedenja poslovne sekretarke na zaposlene



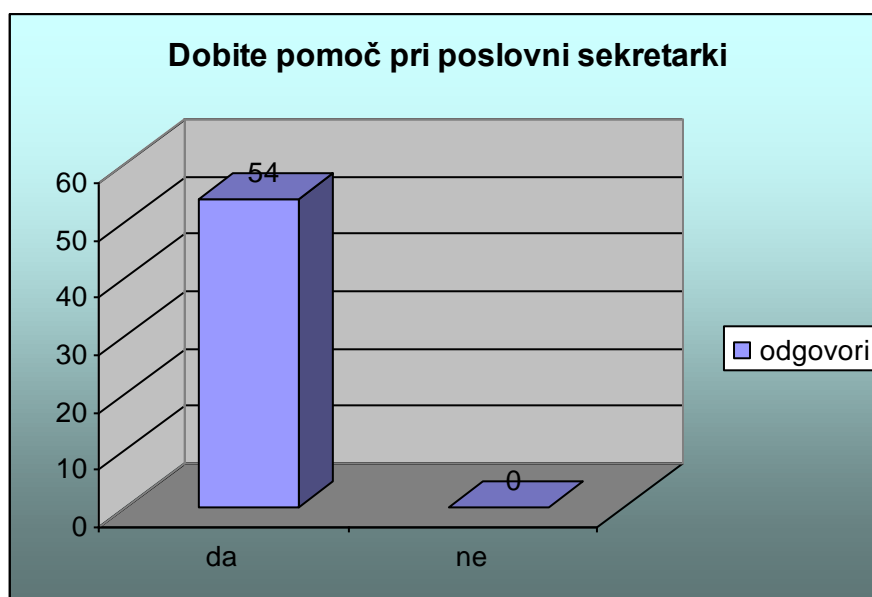
Slika 16: Prikaz vpliva vedenja poslovne sekretarke na zaposlene

47 % anketirancev meni, da moj način komuniciranja kot poslovne sekretarke vpliva na vedenje zaposlenih in 13 % anketirancev meni, da moje komuniciranje kot poslovne sekretarke ne vpliva na vedenje zaposlenih.

8. Ali se lahko obrnete po pomoč k meni kot poslovni sekretarki?

možnosti	odgovori	odstotek
da	54	100 %
ne	0	0 %

Tabela 9: Prikaz, če se lahko zaposleni obrnejo po pomoč k poslovni sekretarki



Slika 17: Prikaz zaposlenih, ki se lahko obrnejo po pomoč k poslovni sekretarki

Vsi anketiranci so odgovorili, da se lahko obrnejo po pomoč k meni kot poslovni sekretarki, kar potrjuje, da sem kot poslovna sekretarka oseba, ki mora imeti znanje mnogih področij. Lahko je to različna pomoč pri računalniku, tiskalniku, fotokopirnem stroju, plastifikatorju, stroju za špiralno vezavo ali pa samo pomoč pri izpolnitvi obrazca in podobno.

9. Ali ste že bili v konfliktu z menoj kot poslovno sekretarko?

možnosti	odgovori	odstotek
da	1	2 %
ne	53	98 %

Tabela 10: Prikaz konfliktov s poslovno sekretarko



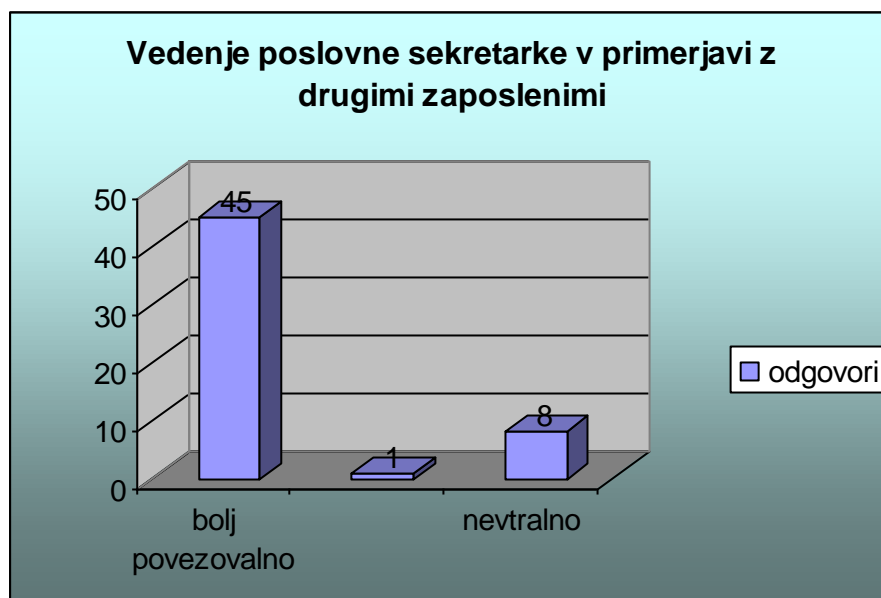
Slika 18: Prikaz konfliktov s poslovno sekretarko

Ena oseba meni, da je bila v konfliktu z menoj kot poslovno sekretarko, vsi ostali anketiranci so označili, da z menoj kot poslovno sekretarko še niso bili v konfliktu. Tak podatek je za mene kot poslovno sekretarko zelo dober, saj je pokazatelj tega, da imam z zaposlenimi dobre odnose.

10. Kako vidite moje vedenje (poslovne sekretarke) v primerjavi z drugimi zaposlenimi na šoli ?

možnosti	odgovori	odstotek
bolj povezovalno	45	83 %
manj povezovalno	1	2 %
nevtravno	8	15 %

Tabela 11: Prikaz vedenja poslovne sekretarke v primerjavi z drugimi zaposlenimi



Slika 19: Prikaz vedenja poslovne sekretarke v primerjavi z drugimi zaposlenimi

83 % anketirancev meni, da je moje vedenje kot poslovne sekretarke bolj povezovalno v primerjavi z drugimi zaposlenimi, 2 % anketirancev meni, da je moje vedenje manj povezovalno, 15 % anketirancev pa je mnenja, da je moje vedenje nevtravno.

11. Kaj bi po vašem mnenju morala poslovna sekretarka spremeniti, izboljšati pri svojem delu?

Sodelavci so ob tem vprašanju zapisali:

- Dobiti pomoč v pisarni (zaposliti še eno osebo).
- Poskrbeti zase, znati reči NE, se ne pustiti izkoriščati.
- Postaviti meje zaposlenim, nastopiti bolj odločno.
- Delati samo svoje delo, ne še delo drugih.

Pri tem vprašanju je veliko anketirancev menilo, da bi bilo potrebno pridobiti še eno osebo, ki bi bila v pomoč meni kot poslovni sekretarki, drugi so menili, da bi sama kot poslovna sekretarka včasih morala znati reči ne, oziroma se postaviti zase in postaviti meje zaposlenim in nastopiti bolj odločno, delati svoje delo, ne še delo drugih.

12. Kaj vas moti pri mojem vedenju?

Odgovori so bili naslednji:

- preveč zaposlena,
- preveč uslužna, potrpežljiva,
- ne poskrbi zase,
- nič, dobro sodelujeva.

Pri zadnjem vprašanju so zaposleni menili, da sem kot poslovna sekretarka preveč zaposlena, potrpežljiva, uslužna, da ne poskrbim zase. Nekaterih anketirancev ne moti nič, saj z menoj kot poslovno sekretarko dobro sodelujejo.

7 ZAKLJUČEK

Prve strani diplomskega dela sem namenila sami predstavitvi Osnovne šole Preserje pri Radomljah, njene začetke v 19. stoletju in delovanje šole vse do danes. Kako je potekal pouk nekoč in kako poteka pouk danes na tej šoli, je opisano v nadaljevanju naloge. Šola je bila vseskozi uspešna na različnih tekmovanjih. Leta 1977 je prejela najvišje priznanje zveze organizacije vzgoje in varstva otrok Jugoslavije, to je kipec jovica, ki si ga lahko ogledamo na šoli, saj je na vidnem mestu na ogled obiskovalcem. Šola je skozi čas imela kar nekaj ravnateljev in ravnateljic. Sedaj vodi šolo gospa prof. Ana Nuša Kern, katere zasluga je, da se dober glas sliši daleč okoli. Naša šola se razlikuje od drugih osnovnih šol, saj ima naziv Glasserjeva kakovostna šola, ki smo ga pridobili 27. septembra 2007. Šola ima svojo vizijo, ki se glasi: »Z dobrimi odnosi do uspeha.« Da je šola pridobila ta naziv, je bilo potrebno veliko truda zaposlenih, še največ pa gospe ravnateljice. Kako poteka poučevanje na taki šoli, kakšna so merila, kaj vse je bilo potrebno opraviti, da je šola lahko Glasserjeva kakovostna šola in kakšno izobraževanje je potrebno za to, sem predstavila v nalogi.

Teorijo izbire je razvil dr. Wiliam Glasser, zato sem nekaj stavkov namenila temu izjemnemu človeku, ki je še danes zelo aktiven na svojem področju. Sama sem imela to čast, da sem ga spoznala osebno, saj je našo šole obiskal eno leto pred razglasitvijo za Glasserjevo kakovostno šolo.

Dobri medsebojni odnosi so potrebni, da kolektiv dobro dela, zato sem tudi sama kot poslovna sekretarka povezana s teorijo izbire. Ko sem slišala za to, sem se odločila, da se o tej teoriji poskušam čim več naučiti in to znanje nato prenesti v samo življenje. Vsakodnevno se srečujem z zaposlenimi, otroki, starši, poslovnimi partnerji, zato je tudi za poslovno sekretarko pomembno, da zna vzpostaviti dober medsebojni odnos. Vsi ljudje, tudi sama, nisem vedno dobre volje, pa vendar poskušam to prebroditi s pozitivnimi mislimi ali kako drugače. Če so zaposleni, starši ali učenci, ki pridejo v tajništvo, slabe volje, ne jemljem tega osebno, saj niso jezni zaradi mene, ampak jih je nekaj drugega spravilo v slabo voljo. Poskušam jim pomagati z lepo, prijazno besedo, z vzpostavitvijo dobrega medsebojnega odnosa.

V zadnjem delu sem z anketnim vprašalnikom zaposlenim na naši šoli želela pridobiti podatke, kako vidijo moje delo poslovne sekretarke, kaj bi morala popraviti, spremeniti, kakšne medsebojne odnose imam z zaposlenimi, ali uporabljam teorijo izbire in podobno.

Anketni vprašalnik je pokazal, da imam kot poslovna sekretarka dobre medsebojne odnose, da pri svojem delu uporabljam teorijo izbire, da je moj način komuniciranja ustrezen, da je moje vedenje v primerjavi z drugim zaposlenimi bolj povezovalno ter da zaposleni še niso bili v konfliktu z menoj.

8 VIRI IN LITERATURA

8.1 Literatura

- Glasser, W. (1998). Dobra šola. Radovljica: RIC.
- Glasser W. (1999). Teorija izbire. Radovljica: RIC.
- Glasser, W. (2000). Realitetna terapija v praksi. Radovljica. MCA.
- Glasser, W. (2007). Nova psihologija osebne svobode. Ljubljana: Louisa.
- Glasser, W. (2001). Vsak učenec je lahko uspešen. Radovljica: MCA.
- Glasser, W. (2007). Kako vzpostaviti učinkovit nadzor nad svojim življenjem. Ljubljana: A. Urbančič.
- Stražar, S. (1988). Ob bregovih Bistrice. Radomlje: Krajevna skupnost Radomlje.
- Zapiski ravnateljice OŠ Preserje pri Radomljah, gospe prof. Ane Nuše Kern.

8.2 Spletne strani

- <http://www.os-preserjeradomlje.si> (oktober, november 2010)
- http://vsizdravi.org/index.php?option=com_content&task=view&id=408&Itemid=438 (oktober, november 2010)
- <http://www.zdravje-plus.com/PSIHOTERAPEVTSKE%MODALITETE.htm> (november 2010)
- http://www.zdravje-plus.com/teorija_izbire.htm (november 2010)
- <http://psihoterapija.lektura.si/realitetna-psihoterapija.html> (november 2010)

9 PRILOGA

9.1 Anketni vprašalnik

Sem Sabina Roglič, študentka Višje strokovne šole B&B. Z diplomsko nalogo z naslovom: »Vloga poslovne sekretarke v Glasserjevi kakovostni šoli« želim zaključiti študij, zato prosim, če lahko izpolnite naslednji vprašalnik. Podatki se bodo uporabljali izključno za namen moje diplomske naloge in bodo anonimni. **Vsa vprašanja se nanašajo name kot poslovno sekretarko na OŠ Preserje pri Radomljah.** Prosim, če izpolnjen vprašalnik vrnete v priloženo škatlo v zbornici, ki je ustrezno označena. Hvala.

1. Splošni podatki anketiranca (obkrožite).

SPOL	<ul style="list-style-type: none"> • ženska • moški
STAROST	<ul style="list-style-type: none"> • od 20–30 let • od 31–40 let • od 41–50 let • od 51–60 let
STOPNJA IZOBRAZBE	<ul style="list-style-type: none"> • srednja šola • višja šola • visoka šola • drugo, (univerzitetna, magisterij, doktorat)

2. Ali menite, da kot poslovna sekretarka v osnovni šoli pri svojem delu uporabljam teorijo izbire?

- a) da
- b) ne
- c) delno

3. Kakšne medsebojne odnose z zaposlenimi imam kot poslovna sekretarka?

- a) dobre
- b) slabe

4. Ali kot poslovna sekretarka pri svojem delu uporabljam sedem dobrih navad po Glasserju (obkrožite):

spoštovanje	da	ne	delno
sprejemanje	da	ne	delno
dogovarjanje	da	ne	delno
podpiranje	da	ne	delno
poslušanje	da	ne	delno
zaupanje	da	ne	delno
vzpodbujanje	da	ne	delno

5. Ali kot poslovna sekretarka pri svojem delu uporabljam sedem slabih navad po Glasserju (obkrožite):

kritiziranje	da	ne	delno
nerganje	da	ne	delno
grožnje	da	ne	delno
obtoževanje	da	ne	delno
kaznovanje	da	ne	delno
pritoževanje	da	ne	delno
podkupovanje	da	ne	delno

6. Ali menite, da je moj način komuniciranja z zaposlenimi ustrezen?

- a) da
- b) ne

7. Ali menite, da moj način komuniciranja vpliva na vedenje zaposlenih?

- a) da
- b) ne

8. Ali se lahko obrnete po pomoč k meni kot poslovni sekretarki?

- a) da
- b) ne

9. Ali ste že bili v konfliktu z menoj kot poslovno sekretarko?

- a) da
- b) ne

10. Kako vidite moje vedenje (poslovne sekretarke) v primerjavi z drugimi zaposlenimi na šoli ?

- a) bolj povezovalno
- b) manj povezovalno
- c) nevtralnno

11. Kaj bi po vašem mnenju morala kot poslovna sekretarka spremeniti, izboljšati pri svojem delu?

12. Kaj vas moti pri mojem vedenju?

Zahvaljujem se vam za vaše odgovore.

KAZALO SLIK

Slika 1: Šola nekoč	2
Slika 2: Šola – še brez prizidka	2
Slika 3: Kipec Jovica	3
Slika 4: OŠ Preserje pri Radomljah – stari del šole	4
Slika 5: OŠ Preserje pri Radomljah – zadnji prizidek	5
Slika 6: Ravnateljica, gospa prof. Ana Nuša Kern, in gospod. dr. William Glasser v OŠ Preserje pri Radomljah	5
Slika 7: Dr. Wiliam Glasser (obisk v OŠ Preserje pri Radomljah, 5. junij 2006)	6
Slika 8: Notranjost OŠ Preserje pri Radomljah danes	14
Slika 9: Prikaz anketirancev glede na starost	19
Slika 10: Prikaz anketirancev glede na izobrazbo	20
Slika 11: Prikaz, ali poslovna sekretarka uporablja teorijo izbire	21
Slika 12: Prikaz medsebojnih odnosov poslovne sekretarke	22
Slika 13: Prikaz, kako poslovna sekretarka uporablja dobre navade po Glasserju ..	23
Slika 14: Prikaz, kako poslovna sekretarka uporablja slabe navade po Glasserju ..	24
Slika 15: Prikaz načina komuniciranja poslovne sekretarke z zaposlenimi	25
Slika 16: Prikaz vpliva vedenja poslovne sekretarke na zaposlene	26
Slika 17: Prikaz zaposlenih, ki se lahko obrnejo po pomoč k poslovni sekretarki ...	27
Slika 18: Prikaz konfliktov s poslovno sekretarko	28
Slika 19: Prikaz vedenja poslovne sekretarke v primerjavi z drugimi zaposlenimi ..	29

KAZALO TABEL

Tabela 1: Razmerje med anketiranci po starosti	19
Tabela 2: Razmerje anketirancev glede na izobrazbo	20
Tabela 3: Prikaz tabele, ali poslovna sekretarka v šoli uporablja TI	21
Tabela 4: Prikaz tabele kakšne medsebojne odnose ima pos. ek.	22
Tabela 5: Prikaz tabele, ali poslovna sekretarka uporablja dobre navade po Glasserju	23
Tabela 6: Prikaz tabele, ali poslovna sekretarka uporablja slabe navade po Glasserju	24
Tabela 7: Prikaz načina komuniciranja poslovne sekretarke z zaposlenimi	25
Tabela 8: Prikaz vpliva vedenja poslovne sekretarke na zaposlene	26
Tabela 9: Prikaz, če se lahko zaposleni obrnejo po pomoč k poslovni sekretarki ...	27
Tabela 10: Prikaz konfliktov s poslovno sekretarko	28
Tabela 11: Prikaz vedenja poslovne sekretarke v primerjavi z drugimi zaposlenimi	29