



## Etykieta w sekretariacie szkoły



# ETYKIETA W SEKRETARIACIE SZKOŁY

## WSTĘP

1. Wygląd sekretariatu wizytówką szkoły.....	5
2. Wizerunek sekretarza wizytówką sekretariatu.....	7
3. Precedencja w szkole.....	12
4. Oficjalna rozmowa telefoniczna.....	17
5. Rozmowa z trudnym rodzicem.....	22
6. Postępowanie w sytuacji kryzysowej.....	24

# ETYKIETA W SEKRETARIACIE SZKOŁY

## WSTĘP

Sekretariat to serce szkoły i jej wizytówka. To tutaj przychodzą interesanci, uczniowie, przyszli uczniowie i ich rodzice oraz przedstawiciele różnych instytucji i organów nadzoru. Dlatego wygląd sekretariatu i wizerunek sekretarza są tak bardzo ważne.

Porządek na biurku i w dokumentacji oraz schludny wygląd sekretarza to podstawy stworzenia wizerunku szkoły, zachęcającego do niej kandydatów, uczniów i ich rodziców. Prostota, jakość, staranność – te trzy cechy powinny charakteryzować strój, fryzurę i makijaż sekretarza.

Precedencja to termin wywodzący się od łacińskiego *praecedentia*, oznaczającego pierwsze miejsce, pierwszeństwo, prym. Jest podstawowym elementem etykiety oraz protokołu dyplomatycznego. W życiu publicznym porządkuje ona hierarchię ważności funkcji i stanowisk. Pozwala również ustalić prawidłową kolejność powitania i prezentacji zaproszonych gości. Reguluje także wzajemne stosunki, określając np. kolejność zabierania głosu, zajmowania miejsca podczas oficjalnych uroczystości, obrad, posiłków. W szkole funkcjonuje określona hierarchia i sekretarz powinien ją znać.

Dobry i wykwalifikowany sekretarz potrafi również radzić sobie w trudnych i stresujących sytuacjach, takich jak wizyta awanturującego się lub agresywnego rodzica, który przychodzi do sekretariatu i natychmiast chce rozmawiać z dyrektorem.

## **ETYKIETA W SEKRETARIACIE SZKOŁY**

Uspokojenie rodzica nie jest zadaniem łatwym i wymaga od sekretarza wysokich kompetencji interpersonalnych i wiedzy, jak prowadzić trudne rozmowy.

Także wizyta w szkole policjanta, przedstawiciela organu kontroli czy mediów nie powinna paraliżować pracy sekretarza i budzić w nim lęku ani zdenerwowania. Podstawowym zadaniem sekretarza, oprócz organizacji kontaktu z dyrektorem, jest wówczas dopilnowanie, by taka wizyta nie stała się w szkole widowiskiem.

# **ETYKIETA W SEKRETARIACIE SZKOŁY**

## **1.PROFESJONALNY WYGLĄD SEKRETARIATU**

Sekretariat szkoły powinien być wyposażony w wygodne miejsce dla osób oczekujących na załatwienie sprawy z sekretarzem lub z dyrektorem szkoły. Ważna jest również estetyka wystroju pomieszczenia, dlatego dobierając meble, wykładzinę, żaluzje czy rolety, a nawet segregatory, warto zwrócić uwagę na ich dopasowanie kolorystyczne do koloru ścian. Niewskazane jest dekorowanie sekretariatu elementami prywatnymi. Na biurku i ścianach powinny znajdować się jedynie przedmioty profesjonalne, takie jak: kalendarze, tablice informacyjne, obrazy, materiały reklamowe, zegar ścienny.

W sekretariacie powinien panować idealny porządek – zarówno na biurku sekretarza, jak i w dokumentacji. Biurko zarzucone papierami wygląda nieprofesjonalnie i stwarza wrażenie chaosu. Tym bardziej, jeśli sterty dokumentacji zalegają na półkach i szafkach.

Wszystkie przechowywane w sekretariacie druki powinny znajdować się na półkach w opisanych teczkach lub segregatorach. Najbardziej estetyczne są opisy na segregatorach wykonane na komputerze jednakową czcionką i wydrukowane.

# ETYKIETA W SEKRETARIACIE SZKOŁY

## **Wskazówka**

Zarówno same dokumenty, jak i segregatory na półkach powinny być ułożone w sposób przemyślany. W najbardziej dogodnym miejscu powinny znajdować się dokumenty najczęściej używane, a nieco głębiej te, z których korzysta się rzadziej. Właściwa segregacja dokumentów ułatwia skuteczny do nich dostęp i zaoszczędza czasu zarówno sekretarzowi, jak i interesantowi. Sprawne odnalezienie potrzebnych informacji pokazuje gościowi, że sekretarz ma dobrze zorganizowaną pracę i jest kompetentny.

Pomieszczenie przeznaczone na sekretariat szkoły powinno być:

- właściwie oświetlone,
- klimatyzowane,
- usytuowane niedaleko od wejścia do szkoły,
- urządzone zgodnie z zasadami bhp i ppoż,
- wyposażone w meble zgodne z wymogami ergonomii,
- urządzone tak, by sekretarz nie tracił czasu na zbędne przemieszczanie się.

# ETYKIETA W SEKRETARIACIE SZKOŁY

## 2. WIZERUNEK SEKRETARZA WIZYTÓWKĄ SEKRETARIATU

Na pierwsze wrażenie i zdanie na temat szkoły często wpływa wygląd sekretariatu i wizerunek sekretarza. Nierzadko pierwsze odczucie decyduje o dalszych zamiarach klienta. Każdą firmę tworzą ludzie, a ich wygląd, manieri i kompetencje świadczą o marce i budują zaufanie klientów. Wygląd oraz postawa pracownika sekretariatu to jeden z ważniejszych aspektów kreowania wizerunku szkoły.

Pracownik sekretariatu powinien być:

- kompetentny,
- profesjonalny,
- uprzejmy,
- kulturalny,
- otwarty na potrzeby osoby, która poszukuje informacji lub pomocy w załatwieniu sprawy.

Wygląd sekretarza szkoły jest ważny, ponieważ pierwsze wrażenia rodzą się za pośrednictwem zmysłu wzroku, a poprzez profesjonalny i elegancki wizerunek okazuje się szacunek do klientów szkoły. Podstawową zasadą jest to, by wygląd i strój sekretarza pasowały do miejsca pracy i pełnionej funkcji. Odwiedzający sekretariat, widząc, że szkoła przywiązuje wagę do

## ETYKIETA W SEKRETARIACIE SZKOŁY

wizerunku swoich pracowników, mogą stwierdzić, że takich starań dołożą także w stosunku do swoich klientów, a więc przede wszystkim uczniów szkoły.

Profesjonalny wygląd sekretarza szkoły to:

- strój zgodny z powagą miejsca pracy (estetyczny i wzbudzający zaufanie),
- nienaganna fryzura i delikatny makijaż,
- strój i dodatki podkreślające profesjonalizm, fachowość, ale nie kobiecość. Należy unikać:
  - ✓ zbyt krótkich spódnic,
  - ✓ obcisłych ubrań opinających ciało,
  - ✓ prześwitujących bluzek,
  - ✓ dużych dekoltów odsłaniających piersi,
  - ✓ odkrytych ramion, brzucha czy pleców, a także krótkich spodenek.

Taki strój nie jest wskazany w żadnym biurze, a tym bardziej w szkole. Badania psychologiczne dowodzą, że kobieta nadmiernie eksponująca swoje walory cielesne może nieświadomie przekazywać otoczeniu sygnał, że jej ciało to podstawowa wartość, jaką posiada. Może to sprawiać wrażenie, że skąpym strojem kobieta próbuje nadrobić brak wiedzy i kompetencji.



# ETYKIETA W SEKRETARIACIE SZKOŁY

Sekretarz szkoły powinien unikać:

- ubrań, które zbyt eksponują ciało: duże dekolty, odkryte ramiona, goły brzuch i plecy, prześwitujące bluzki, zbyt krótkie spódnice, obcisłe ubrania,
- gołych nóg,
- wzorzystych, błyszczących materiałów,
- kontrastowych kolorów w zestawieniu stroju,
- sportowych ubrań i butów,
- ubrań w jaskrawych kolorach,
- dżinsów, ubrań z jasnoniebieskiego dżinsu,
- butów z odsłoniętymi palcami i piętami, sandałów, kłapek, japonek,
- kolorowych włosów,
- ekstrawaganckich fryzur,
- ostrego makijażu,
- bardzo długich paznokci,
- jaskrawo pomalowanych paznokci,
- zbyt dużej ilości biżuterii,
- piersingu,
- tatuaży w widocznych miejscach.

# ETYKIETA W SEKRETARIACIE SZKOŁY

W relacjach służbowych obowiązuje kanon klasycznej elegancji. Elegancja to przede wszystkim:

- 1) **prostota** – umiar w doborze kolorów i ilości dodatków,
- 2) **jakość** – ubrania z naturalnych materiałów, dobrze skrojone i dopasowane do figury,
- 3) **staranność** – dobranie wszystkich elementów garderoby oraz zadbanie, by ubrania były czyste, wyprasowane, niezniszczone.

## Przykład

Przykładem eleganckiego stroju biurowego jest klasyczny kostium – żakiet ze spodniami lub spódnicą w stonowanych kolorach (popielaty, czarny, grafitowy, granatowy, beżowy).

Wybierając strój do pracy, powinniśmy pamiętać by:

- elementy garderoby nie były wygniecione, nieświeże, pozaciągane,
- ubrania były zadbane i czyste,
- wybierać stroje o stonowanych barwach i fakturach,
- w przypadku sekretarki – na nogach mieć cienkie rajstopy, buty na niezbyt wysokim obcasie z zakrytymi palcami i piętami,

## ETYKIETA W SEKRETARIACIE SZKOŁY

- dopełnić strój dodatkami i biżuterią.

Profesjonalny wygląd sekretarki to również właściwy makijaż:

- delikatny i dyskretny, niezbyt mocny ani wyrazisty,
- lekko podkreślający urodę – nie powinien być zbyt kolorowy ani błyszczący.

Elegancki strój sekretarki to również dodatki:

- apaszki,
- kolczyki,
- naszyjniki,
- broszki,
- bransoletki,
- zegarki,
- pierścionki,
- paski.

Dodatki i biżuteria powinny być delikatne i dyskretnie. Należy także zachować umiar w ich ilości. Biżuteria powinna:

- być dyskretna, nie rzucać się w oczy,

## **ETYKIETA W SEKRETARIACIE SZKOŁY**

- nie przeszkadzać w pracy – należy unikać dużych ozdób, które utrudniają np. pisanie lub wydają dźwięk podczas poruszania się, np. uderzające o siebie bransoletki,
- być w harmonii ze strojem i pozostałymi dodatkami,
- nie przykuwać uwagi zbyt mocno, gdyż mogą utrudniać rozmówcom skoncentrowanie się na rozmowie,
- być prosta i klasyczna.

Paznokcie powinny być czyste, pomalowane na delikatny kolor, niezbyt długie, aby nie przyciągały uwagi. W wyglądzie sekretarki ważne jest także uczesanie. Nie powinno być zbyt oryginalne, a włosy nie powinny być kolorowe. Fryzura nie powinna też zawierać ekstrawaganckich dodatków i ozdób.

## **3.PRECEDENCJA W SZKOLE**

Precedencja w szkole:

- pomaga ustalić właściwą kolejność powitania i prezentacji zaproszonych do szkoły gości,
- określa kolejność:
  - zabierania głosu,
  - zajmowania miejsca podczas oficjalnych uroczystości, obrad, posiłków.

## ETYKIETA W SEKRETARIACIE SZKOŁY

Organizacja uroczystości szkolnych, takich jak rozpoczęcie lub zakończenie roku szkolnego, zaczyna się od zaproszenia gości. Wysyłane są one w formie pisemnej i potwierdzane przez telefon, a najważniejsze osoby dyrektor zaprasza osobiście. Popęlnienie błędu przy tytułowaniu gości będzie nietaktem. Dlatego też przed wysłaniem zaproszeń należy upewnić się, że nazwiska osób zapraszanych są uzupełnione prawidłowo o tytuły, stopnie naukowe oraz wojskowe. Do osób duchownych zwracamy się w następujący sposób:

- do kardynała: „Jego Eminencjo”,
- do biskupa i arcybiskupa: „Wasza Ekscelencjo”, a piszemy o nim: „Jego Ekscelencja”,
- do proboszcza: „księżę proboszczu” lub „proszę księdza proboszcza”.

Zaproszeni goście często swoje pierwsze kroki kierują do sekretariatu. Wizerunek sekretariatu i zachowanie sekretarza decydują wówczas o pierwszym wrażeniu o szkole.

Na dzień ważnej uroczystości szkolnej takiej jak rozpoczęcie lub zakończenia roku szkolnego nie należy planować innych ważnych przedsięwzięć. Całą uwagę należy poświęcić uroczystości oraz zaproszonym gościom. Dzień wcześniej należy zadbać o:

- dodatkowe miejsca do siedzenia,
- wieszak na okrycia,

## ETYKIETA W SEKRETARIACIE SZKOŁY

- pojemnik na mokre parasole,
- większą liczbę filiżanek i łyżeczek,
- zapas: kawy, herbaty, cukru i śmietanki.

Sekretarz powinien zadbać o porządek na biurkach oraz ogólny ład w sekretariacie. Ważny jest również jego wygląd zewnętrzny. Powinien być odświeżony i elegancki, ale jednocześnie skromny (stonowane kolory, staranna fryzura, dyskretny makijaż oraz właściwy dobór biżuterii).

Precedencja obowiązuje tam, gdzie istnieje zależność służbowa. Jej główną zasadą jest brak kierowania się pierwszeństwem ze względu na płeć oraz wiek. Bardziej istotna jest pozycja zajmowana w hierarchii zawodowej oraz społecznej.

W szkole przyjmuje się następującą hierarchię ważności:

1. Władze i instytucje centralne (np. MEN, posłowie).
2. Władze wojewódzkie (wojewoda, marszałek).
3. Przedstawiciele kuratorium oświaty.
4. Władze powiatowe, gminne (przedstawiciele organu prowadzącego).
5. Przedstawiciele duchowieństwa.
6. Emerytowani dyrektorzy, nauczyciele i pracownicy szkoły.
7. Główni sponsorzy: rada rodziców i szefowie firm.
8. Dyrektorzy zaprzyjaźnionych szkół.

## **ETYKIETA W SEKRETARIACIE SZKOŁY**

9. Przedstawiciele oświatowych związków zawodowych.
10. Radni powiatowi i gminni.
11. Przedstawiciele służb mundurowych.
12. Kombatanci.
13. Przedstawiciele zaprzyjaźnionych instytucji, firm i organizacji.
14. Media.
15. Przedstawiciele społeczności szkolnej: nauczyciele, pracownicy, uczniowie.

Do wyjątków należeć może kurtuazyjne pierwszeństwo hierarchii kościelnej nad świecką. W niektórych szkołach nadal jest to praktykowane. Precedencja w Kościele katolickim, która może być ważna dla organizacji uroczystości szkolnych, przedstawia się następująco:

1. Biskupi oraz zwierzchnicy krajowi niekatolickich kościołów i wyznań.
2. Prałaci.
3. Dziekani.
4. Proboszczowie.
5. Wikariusze parafialni.

## **ETYKIETA W SEKRETARIACIE SZKOŁY**

O przyznaniu pierwszeństwa w hierarchii ważności decydują czynniki społeczne oraz zawodowe. W takiej sytuacji można przyjąć zasadę punktową i za każdy czynnik przyznać odpowiednią ilość punktów. Odpowiednio o wartości przyznanych punktów w takiej sytuacji decyduje:

- pozycja zawodowa,
- pozycja społeczna,
- płeć,
- wiek.

Czasami uroczystościom szkolnym towarzyszą oficjalne obiady czy poczęstunek. Goście nie zajmują wówczas przypadkowych miejsc przy stole. W spotkaniach biznesowych obowiązuje zasada prawej ręki, która określa najważniejsze miejsce gościa po prawej stronie gospodarza.

Zaproszonych na uroczystość gości należy otoczyć należytą uwagą i zainteresowaniem. Wchodzących zawsze wita się w pozycji stojącej. Pierwszeństwo w podawaniu ręki, przepuszczaniu w drzwiach ma zaproszony gość, bez względu na jego płeć, wiek oraz zajmowaną pozycję. Po powitaniu należy poprosić o zdjęcie okrycia wierzchniego, wskazując miejsce, gdzie można je pozostawić.

Sekretarz, telefonicznie anonsując gościa dyrektorowi, używa jego tytułu oraz pełnego imienia i nazwiska. Jeżeli nie zna osoby



## **ETYKIETA W SEKRETARIACIE SZKOŁY**

wchodzącej do sekretariatu, powinien zapytać, z kim ma przyjemność rozmawiać (jeśli gość się nie przedstawi).

Przedstawiając gości zawsze prezentuje się osobę zajmującą niższą pozycję społeczną bądź zawodową tej, która zajmuje pozycję wyższą. Warto pamiętać, że uśmiech ułatwia nawiązanie kontaktu z gośćmi, daje im poczucie naszej gościnności i tuszuje ewentualne błędy.

### **4.OFICJALNA ROZMOWA TELEFONICZNA**

Do zapewnienia warunków dogodnych dla oficjalnej rozmowy telefonicznej kluczowe jest to czy jest to kontakt planowany, czy też sekretarz odbiera telefon. Zawsze jednak warto zadbać o to, aby miejsce i warunki zewnętrzne pozwalały skupić się na rozmówcy i poruszonym temacie.

Sekretarz telefonując do urzędu powinien pamiętać, że pracują one zwykle pomiędzy godziną 8.00 a 15.00. Ważnego telefonu nie wykonuje się dokładnie w chwili rozpoczęcia funkcjonowania urzędu ani równo z jego zakończeniem.

Przed wykonaniem telefonu należy zadbać o względny spokój w sekretariacie, który pozwoli skupić się na temacie rozmowy.

## ETYKIETA W SEKRETARIACIE SZKOŁY

Ewentualnych interesantów należy poprosić aby poczekać ze swoją sprawą do zakończenia służbowej rozmowy.

Jeszcze przed rozmową sekretarz przygotowuje kartkę papieru oraz długopis do zapisania ważnych informacji. Na kartce zapisuje nazwisko rozmówcy. Warto również wcześniej kilkakrotnie przeczytać je na głos, tak aby się upewnić, że wypowiadamy je prawidłowo. Pozwoli to uniknąć niezręczności, powstającej przy jego zniekształceniu. Warto również zweryfikować (np. w Internecie) swoją wiedzę na temat tytułów naukowych, stopni oraz funkcji pełnionych przez osobę, do której dzwonic, tak aby nie pomylić się przy tytułowaniu rozmówcy.

Wcześniejsza analiza celu rozmowy pozwoli sekretarzowi na:

- sprecyzowanie, z kim będzie chciał rozmawiać, jeżeli okaże się, że rozmówca jest nieosiągalny,
- klarowne i sprawne przedstawienie swojej sprawy oraz trzymanie się meritum tematu – w przypadku niesprzyjających warunków do rozmowy.

W tym celu warto na kartce papieru wypisać w kilku punktach najważniejsze aspekty rozmowy.

Bez względu na to, czy sekretarz wykonuje telefon, czy go odbiera, zawsze zaczyna od przedstawienia się, z podaniem swojego imienia i nazwiska, funkcji pełnionej w szkole i adresu placówki, np.

## ETYKIETA W SEKRETARIACIE SZKOŁY

*Marta Połaniecka, sekretarz szkoły podstawowej nr 23 w Pazurach Dużych.*

Jeżeli dyrektor szkoły zleca sekretarzowi połączenie z przedstawicielem innej instytucji, wówczas kolejność czynności jest następująca:

- przywitanie i przedstawienie się,
- podanie imienia nazwiska oraz funkcji rozmówcy, którego reprezentuje,
- prośba o połączenie poprzez wymienienie: imienia, nazwiska, funkcji osoby, z którą zwierzchnik chce rozmawiać,
- przekazanie telefonu dyrektorowi.

Jeżeli łączenie odbywa się bezpośrednio, wówczas po przywitaniu się i przedstawieniu sekretarz anonsuje osobę, która będzie rozmawiała i łączy rozmówcę z dyrektorem.

Odbierając telefon służbowy, sekretarz najpierw się przedstawia, a następnie wysłuchuje, jakie informacje ma do przekazania rozmówca. Jeżeli przechodzi on od razu do meritum sprawy, bez wcześniejszego przedstawienia się, sekretarz ma prawo dopytać się o to, z kim rozmawia, np.: *Bardzo przepraszam, nie dosłyszałam nazwiska.*

## ETYKIETA W SEKRETARIACIE SZKOŁY

Ważne informacje, zwłaszcza te, które będzie trzeba przekazać, sekretarz zapisuje na kartce. Jeżeli jest proszony o połączenie z dyrektorem, najpierw upewnia się, że przełożony może w bieżącej chwili podjąć rozmowę, przekazując mu jednocześnie imię i nazwisko dzwoniącej osoby oraz temat rozmowy (o ile jest znany).

Podczas rozmowy telefonicznej należy pamiętać, że odbiór rozmówcy bez kontaktu wzrokowego jest bardzo ograniczony. Dlatego też sekretarz dba, by jego dykcja, artykulacja głosek oraz ton wypowiedzi pozwalał na bezbłędną identyfikację przekazywanych treści. Istotny jest również tembr głosu, w którym powinna pobrzmiwać swoboda i pogoda. Jednak zbytnia nonszalancja i swoboda w oficjalnej rozmowie są niedopuszczalne.

Poza precyzyjnym przedstawieniem tematu rozmowy ważnym jej aspektem jest uważne słuchanie. Służą temu aktywne metody:

- **parafraza** – używa się jej aby lepiej zrozumieć intencje rozmówcy, np.: *Jeśli dobrze zrozumiałam/em to...*,
- **odzwierciedlanie** – stosujemy je jeżeli zrozumienie treści wypowiedzi naszego rozmówcy utrudniają jego emocje, np.: *Słyszę, że jest Pan zdenerwowany*. Technika ta pozwala na uspokojenie się oraz wyciszenie emocji,
- **klaryfikacja** – umożliwia wydobycie z potoku napływających informacji tej, która jest dla rozmówcy najważniejsza; polega

## ETYKIETA W SEKRETARIACIE SZKOŁY

na dopytaniu rozmówcy czy dobrze zrozumieliśmy sedno sprawy,

- **komunikat „ja”** – pozwala na bezkonfliktowe przekazanie oczekiwań sekretarza. Składa się z trzech części:
  - ✓ opisanie co słyszy,
  - ✓ określenie emocje, które towarzyszą mu w związku z napływającymi informacjami,
  - ✓ wyrażenie oczekiwań,
- **krótkie potwierdzenia** – pozwalają rozmówcy utrzymać kontakt z sekretarzem oraz dają mu poczucie, że jest słuchany,
- **pytania zamknięte** – pozwalają sekretarzowi na uzyskanie jednoznacznej szybkiej odpowiedzi tak albo nie, zaczynają się od pytajnika: *czy*,
- **pytania otwarte**, które pozwalają na głębsze zrozumienie intencji rozmówcy, stosując pytajniki: *jak, kiedy, ile, kto, po co, dlaczego*.

Na koniec rozmowy należy ją podsumować, wymieniając najistotniejsze jej aspekty. Sekretarz dopytuje się rozmówcy czy wszystko dobrze zrozumiał i czy nie chciałby jeszcze czegoś uzupełnić w swojej wypowiedzi. Zakończenie rozmowy należy do osoby, która dzwoni. Na koniec sekretarz dziękuje za rozmowę i

## **ETYKIETA W SEKRETARIACIE SZKOŁY**

żegna rozmówcę. Jeżeli to on kończy rozmowę, wówczas czeka, aż rozmówca odłoży słuchawkę.

### **5.ROZMOWA Z TRUDNYM RODZICEM**

Wizerunek szkoły w dużym stopniu zależy od postawy pracujących w nim osób i od ich profesjonalizmu, na który składa się także umiejętność radzenia sobie w sytuacjach trudnych i stresujących. Jedną z nich może być wizyta niezadowolonego rodzica. Podstawowym zadaniem sekretarza jest wówczas uspokojenie go i sprowadzenie rozmowy na merytoryczny tor.

Jeśli dyrektor szkoły jest akurat nieobecny w szkole lub nie ma możliwości przyjęcia rodzica w danej chwili, wówczas sekretarz musi przyjąć na siebie pierwszy impet złości rodzica. Powinien wszystkie wysiłki skierować na uspokojenie rodzica, poprosić go o przedstawienie oczekiwań lub umówić z dyrektorem na inny dzień. W razie trudności z ustaleniem terminu – można podać numer telefonu do szkoły i zaproponować rozmowę przez telefon lub ustalenie terminu spotkania bezpośrednio z dyrektorem szkoły. W takim wypadku, aby uniknąć jeszcze większego rozzłoszczenia rodzica, warto przedstawić pozytywne aspekty takiego rozwiązania.

Jeśli nieobecność dyrektora i brak możliwości natychmiastowej reakcji z jego strony jeszcze bardziej zwiększy złość rodzica, sekretarz powinien dołożyć starań, by rodzica

## ETYKIETA W SEKRETARIACIE SZKOŁY

uspokoić. W razie ich nieskuteczności, gdy rodzic staje się agresywny, sekretarz może poinformować go o fakcie ochronie szkoły, o monitoringu, przestrzec przed konsekwencjami agresywnych zachowań na terenie szkoły. Gdy rodzic zaczyna być agresywny, sekretarz powinien natychmiast wezwać ochronę, a jeśli jej w szkole nie ma – zawiadomić policję.

Jeśli rodzic oświadcza, że nie opuści pomieszczenia, dopóki nie zostanie przyjęty przez dyrektora szkoły, a sekretarz wie, że danego dnia dyrektor nie ma możliwości spotkania się z rodzicem, może próbować rozmawiać i wyjaśniać sytuację. Może też poprosić o interwencję wicedyrektora. Być może rodzic zechce przedstawić sprawę zastępcy dyrektora. Gdy wicedyrektora nie ma w szkole, sekretarz może poprosić o pomoc w mediacji pedagoga lub psychologa szkolnego.

W każdej z tych sytuacji sekretarz szkoły narażony jest na nieprzyjemne potraktowanie i przykre słowa ze strony awanturującego się rodzica. Agresja rodzi agresję, ale sekretarz musi zachować spokój, opanować silne emocje i w żadnym wypadku nie wchodzić w słowne przepychanki. W żadnym wypadku sekretarz nie powinien dać się wyprowadzić z równowagi. Do końca powinien zachować spokój i pozostać uprzejmym.

W rozmowie z osobą agresywną warto stosować techniki powodujące zmniejszenie agresji:

- mówić powoli,
- obniżyć ton głosu,

## ETYKIETA W SEKRETARIACIE SZKOŁY

- nie przekrzykiwać agresora,
- spokojnie domagać się innej formy i tonu rozmowy.

## 6. POSTĘPOWANIE W SYTUACJI KRYZYSOWEJ

Sekretarz powinien być opanowany i rzeczowy także w innych trudnych sytuacjach jak wizyta policji, organów kontroli czy przedstawicieli mediów.

Udział policji w działaniach interwencyjnych czy wizyta przedstawiciela mediów nie powinny stać się widowiskiem dla społeczności szkolnej. Dla sekretarza wizyta policjanta (lub mediów) nie powinna być ani zaskoczeniem, ani powodem do zdenerwowania.

### **Uwaga**

Sekretarz jest podwładnym dyrektora szkoły, ale także jego najbliższym współpracownikiem i aby właściwie realizować swoje zadania, musi z nim także współpracować na ustalonych zasadach. Dyrektor powinien powiadomić sekretarza o każdej, dotyczącej uczniów wizycie policjanta w szkole i ją z nim omówić. Sekretarz nie powinien wypytywać innych pracowników o to, co wydarzyło się w szkole. Informacje w zakresie niezbędnym do wykonania



## ETYKIETA W SEKRETARIACIE SZKOŁY

zadań wynikających z jego obowiązków powinien uzyskać od dyrektora.

Sekretarz przyjmujący informację o kryzysowej sytuacji w szkole, np. zgłoszenie o podłożeniu ładunku wybuchowego w szkole, musi zachować spokój. Powinien tak poprowadzić rozmowę, by uzyskać jak najwięcej danych o informatorze. Faktu zagrożenia wybuchu podłożonego w szkole ładunku nie należy ogłaszać całej szkole do momentu oceny jego realności i podjęcia decyzji o dalszych działaniach przez dyrektora szkoły i policję.

# ETYKIETA W SEKRETARIACIE SZKOŁY

## **Autorzy:**

Małgorzata Celuch – nauczycielka, wicedyrektorka

Jagna Niepokólczycka – Gac – pedagog, socjoterapeutka,  
prowadząca szkolenia dla rad pedagogicznych oraz pedagogów szkolnych

Bożena Winczewska – ekspert prawa oświatowego

Redaktor Prowadząca Grupy Czasopism: **Agnieszka Rumik**

Menedżer Produkcji: **Patrycja Wądołowska**

Kierownik marketingu i sprzedaży: **Julita Lewandowska-Tomasiuk**

Zdjęcie na okładce: Fotolia

Korekta: **Zespół**

Koordynator produkcji: **Mariusz Jezierski**

NUMER ISBN: 978-83-269-3155-0

NUMER PRODUKTOWY: 1AJ0001

Copyright by Wydawnictwo Wiedza i Praktyka sp. z o.o.  
Warszawa 2014

Wydawnictwo Wiedza i Praktyka sp. z o.o.  
ul. Łotewska 9a, 03-918 Warszawa,  
tel. 22 518 29 29, faks 22 617 60 10, e-mail [cok@wip.pl](mailto:cok@wip.pl)

NIP: 526-19-92-256, KRS: 0000098264 – Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie,  
XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego,  
Wysokość kapitału zakładowego 200.000 zł.

Publikacja „Etykieta w sekretariacie szkoły” została przygotowana z zachowaniem najwyższej staranności i wykorzystaniem wysokich kwalifikacji, wiedzy oraz doświadczenia jej twórców. Zaproponowane w niej wskazówki, porady i interpretacje dotyczą sytuacji typowych. Ich zastosowanie w konkretnym przypadku może wymagać dodatkowych, pogłębionych konsultacji. Opublikowane rozwiązania nie mogą być traktowane jako oficjalne stanowisko organów i urzędów państwowych. W związku z powyższym autorzy, konsultanci oraz redakcja nie mogą ponosić odpowiedzialności prawnej za zastosowanie zawartych w publikacji „Etykieta w sekretariacie szkoły” wskazówek, przykładów, informacji itp. do konkretnych przypadków.