

**Ο ρόλος των γραμματέων μέσα από τις αντιλήψεις των διευθυντών σχολικών μονάδων
δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης στην περιφέρεια Αν. Μακεδονίας και Θράκης**

**The role of secretaries through the perceptions of the principals of secondary schools in
the region of Eastern Macedonia and Thrace**

Βάγια Σερέτη, Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση, Διευθύντρια Λυκείου, vsereti@sch.gr

Vagia Sereti, Secondary Education, Headmistress, vsereti@sch.gr

Abstract: In Greek literature the key role of the secretaries in the daily life of a school has been little appreciated. The purpose of the research was to demonstrate the need for administrative staff for the smooth running of the schools, as well as the breadth of the role of secretaries. A separate goal was to explore the principals' perceptions on the scope and contribution of the secretaries in the school management, as well as on secretaries' training. The semi-structured interview tool was used for the needs of the project. Seven telephone interviews were received from random school principals. The conclusions state that secretaries have an obvious role that includes secretarial support, but they also have a less obvious role that includes their contribution to public relations, the image of the school, the school climate. Therefore, regular training in new technologies, first aid and the development of collaboration and public relations skills is essential.

Keywords: secretaries, school, management

Περίληψη: Στην ελληνική βιβλιογραφία ελάχιστα έχει εκτιμηθεί ο καίριος ρόλος των γραμματέων στην καθημερινή ζωή ενός σχολείου. Σκοπός της έρευνας ήταν να καταδείξω την αναγκαιότητα ύπαρξης διοικητικού προσωπικού στα σχολεία για την εύρυθμη λειτουργία τους, καθώς και την ευρύτητα του ρόλου των γραμματέων. Επιμέρους στόχος ήταν να διερευνηθούν οι απόψεις των διευθυντών για το εύρος και τη συνεισφορά των γραμματέων στη λειτουργία των σχολείων, καθώς και για την επιμόρφωσή τους. Για τις ανάγκες του έργου χρησιμοποιήθηκε το εργαλείο της ημιδομημένης συνέντευξης. Ελήφθησαν επτά τηλεφωνικές συνεντεύξεις από διευθυντές σχολείων τυχαίου δείγματος. Στα συμπεράσματα υποστηρίζεται ότι οι γραμματείς έχουν έναν εμφανή ρόλο που περιλαμβάνει τη γραμματειακή υποστήριξη, αλλά έχουν και έναν λιγότερο εμφανή ρόλο που περιλαμβάνει τη συμβολή τους στις δημόσιες σχέσεις, την εικόνα του σχολείου, στο σχολικό κλίμα. Ως εκ τούτου η τακτική επιμόρφωσή στις νέες τεχνολογίες, στις πρώτες βοήθειες αλλά και στην ανάπτυξη δεξιοτήτων συνεργασίας και δημοσίων σχέσεων κρίνεται απαραίτητη.

Λέξεις κλειδιά: γραμματείς, σχολείο, διοίκηση.

Εισαγωγή

Οι γραμματείς των σχολείων διαδραματίζουν καίριο ρόλο στην καθημερινή ζωή ενός σχολείου παρέχοντας ένα ευρύ φάσμα διοικητικής υποστήριξης με στόχο να λειτουργούν όλα όσο το δυνατόν πιο ομαλά σε ένα σχολείο. Ωστόσο, στην ελληνική βιβλιογραφία είναι αποτυπωμένη μια αρνητική εικόνα των γραμματέων (για προνομιούχο τάξη υπαλλήλων, η οποία κοστίζει στον κρατικό προϋπολογισμό πολύ περισσότερο από τις υπηρεσίες που προσφέρει κάνει λόγο ο Λαΐνας, 1995: 56). Στη διεθνή βιβλιογραφία επισημαίνεται η ελάχιστη αναγνώριση της συνεισφοράς των διοικητικών υπαλλήλων στην εκπαίδευση. (Conley, Gould, & Levine, 2010, Thomson, Ellison, Byrom & Bulman, 2007) και δεν έχει επισημανθεί η συμβολή τους στη λειτουργία του σχολείου. (Casanova, 1991; Thomson et al., 2007).

Στο σύγχρονο σχολείο ο φόρτος εργασίας του διευθυντή διαρκώς αυξάνεται, έχοντας να αντιμετωπίσει επιπλέον τις διαρκώς αυξανόμενες απαιτήσεις από τους άμεσα προϊστάμενους του. (Anton, 1974). Ο χρόνος για τη διεκπεραίωση του γραφειοκρατικού φόρτου στο σχολείο δεν επαρκεί¹ (Foster 1987) και με την ύπαρξη γραμματέως στο σχολείο μπορεί να βελτιωθεί η διαχείριση του χρόνου και κατ' επέκταση η ποιότητα του διοικητικού έργου του διευθυντή (Tanner, C., & Atkins, T. (1990)).²

Σκοπός της έρευνας ήταν να καταδείξω την αναγκαιότητα ύπαρξης διοικητικού προσωπικού στα σχολεία για την εύρυθμη λειτουργία τους, καθώς και την ευρύτητα του ρόλου τους.

Επιμέρους στόχος

Να διερευνηθεί η άποψη των διευθυντών για το εύρος και τη συνεισφορά των γραμματέων πέραν των γραφειοκρατικών τους καθηκόντων στη λειτουργία των σχολείων, καθώς και για την επιμόρφωσή τους.

1. Βιβλιογραφική Ανασκόπηση

Ελάχιστα έχουν γραφτεί στη διεθνή βιβλιογραφία και ακόμη λιγότερα στην ελληνική για τον ρόλο των διοικητικών υπαλλήλων στη λειτουργία των σχολείων. Με τη διερεύνηση των απόψεων των διευθυντών αυτή η εργασία αποσκοπεί στο να μειώσει το κενό στην ελληνική βιβλιογραφία για το συγκεκριμένο θέμα.

Η Neill Ustick (2001) αναφέρεται στην αμφίσημη σημασία του ρόλου της που από τη μια μεριά εκλαμβάνεται ως σημαντικός «ο κεντρικός μοχλός του σχολείου» και από την άλλη

¹ Foster, F.L. (1987). ‘Stress Perception among Kentucky Secondary School Principals’ (Doctoral dissertation, University of Kentucky, 1986). Dissertation Abstracts International, 48, 265A.

² Tanner, C., & Atkins, T. (1990). Planning for Stress Reduction in the High School Principalship. The High School Journal, 74(1), 22-37. Retrieved from <http://www.jstor.org/stable/40364588>

αντιμετωπίζεται με υποτίμηση «ως μια απλή γραμματέας».³

Η Casanova σχετικά με τον ρόλο των γραμματέων στα σχολεία αναφέρει μια ευρεία ποικιλία καθηκόντων που μπορούν εύκολα να περιγραφούν ως γραφειοκρατικά. 27 καθήκοντα γραφείου περιελάμβαναν δημιουργία και αρχειοθέτηση αρχείων, συμπλήρωση στοιχείων και την σύνθεση εκθέσεων – αναφορών του σχολείου. Άλλα καθήκοντα αφορούσαν την οργάνωση του γραφείου και περιλάμβαναν: τη φροντίδα για τον ανεφοδιασμό του γραφείου και την απάντηση στο τηλέφωνο. Ένας τρίτος τύπος καθηκόντων ήταν διοικητικός και συνδεόταν άμεσα με τον ρόλο του διευθυντή. Αυτά τα καθήκοντα περιελάμβαναν: την αντιμετώπιση των υποθέσεων των μαθητών, τον έλεγχο-διερεύνηση των προσώπων που τηλεφωνούσαν, την επικοινωνία με τους γονείς, τον προγραμματισμό των ραντεβού για τους διευθυντές, την υπενθύμιση στον διευθυντή των προγραμματισμένων δραστηριοτήτων και τη διαχείριση του γραφείου όταν ο διευθυντής απουσιάζει (σελ.10). Σε αυτό το σημείο στην εξέταση του ρόλου του γραμματέα του σχολείου, η Casanova επικεντρώθηκε στη δυαδικότητα αυτών των προσδοκιών.

Σημείωσε ότι πολλά καθήκοντα ρουτίνας απαιτούσαν από τον γραμματέα να ενεργεί σε έναν παθητικό, υποτακτικό ρόλο, ενώ άλλα απαιτούσαν ένα υψηλό επίπεδο λήψης αποφάσεων και είχαν στοιχεία εξουσίας. Αυτό το κυμαινόμενο επίπεδο εξουσίας προκαλούνταν στην απουσία του διευθυντή που δημιουργούσε την ανάγκη να αναλάβει ο γραμματέας κάποια από τα καθήκοντα του διευθυντή. Η ικανότητα να μένει στο πόδι του διευθυντή φαίνεται να αποτελεί βασικό στοιχείο της εμπειρογνωμοσύνης που απαιτείται από τους γραμματείς των σχολείων. Η Casanova δήλωσε: Στο σχολείο η γραμματέας «είναι» το σχολείο για πολλούς γονείς και επισκέπτες. Εάν το σχολείο πρόκειται να οικοδομήσει μια κοινή ταυτότητα, πρέπει να αναζητηθεί η βοήθεια του γραμματέα, γιατί είναι ο γραμματέας που είναι πιο πιθανό να γνωστοποιήσει (κοινωνήσει) την ταυτότητα αυτή στο κοινό. Διευθυντές και γραμματείς που αντιλαμβάνονται το γραφείο της γραμματέως απλώς ως ακόμη ένα γραφείο επιχείρησης είναι πιθανό να τονίσουν τις αυστηρά γραμματειακές λειτουργίες του επαγγέλματος. Όσοι επιδιώκουν όμως να οικοδομήσουν μια κοινή ταυτότητα είναι πιθανό να τονίσουν τον ρόλο του γραμματέα στις ανθρώπινες αλληλεπιδράσεις που είναι κεντρικές σε ένα σχολείο (σελ. 123). Η Casanova καταλήγει ότι το μέλος της σχολικής μονάδας με τον μεγαλύτερο αντίκτυπο στο ρόλο του γραμματέα του σχολείου είναι ο διευθυντής.

Σύμφωνα με την Pamela Sue Nystrom στη διατριβή της *Public school secretaries: hearts of gold, voices of reason*, ο Ediger (2001) επεσήμανε ότι ένα καλό πρόγραμμα δημοσίων σχέσεων αρχίζει με τον γραμματέα του σχολείου. «Ο γραμματέας του σχολείου είναι το πρώτο πρόσωπο που συναντά κανείς κατά την είσοδό του σε ένα σχολικό κτίριο. Εδώ έχουμε την πρώτη ευκαιρία να επιδείξουμε καλές δημόσιες σχέσεις με την καλοσύνη, τη φροντίδα και τη βοήθεια προς τους άλλους. Οι γραμματείς των σχολείων πρέπει να επιλέγονται προσεκτικά με βάση ποιοτικά κριτήρια, ένα από τα οποία είναι η ικανότητα ευγένειας προς

³ Neill Ustick *Entering No Man’s Land: Transformative Curriculum for School Secretaries* ACSA Conference September 2001: Education Futures & New Citizenships.
<https://pdfs.semanticscholar.org/d1a8/1ed292fe71f6a669360bf41843976719a850.pdf>

τους επισκέπτες και στο προσωπικό του σχολείου. Πρέπει συνεχώς να επιμορφώνονται και να αναπτύσσονται. Έχουν ανάγκη, σε αντάλλαγμα, να αντιμετωπίζονται με σεβασμό” (σελ. 743). Ο ρόλος τους είναι δύσκολο να προσδιοριστεί εξαιτίας της μεγάλης ποικιλίας των καθηκόντων του γραμματέα του σχολείου: κάνει ταυτόχρονα πολλά πράγματα σε ένα εξαιρετικά πολυάσχολο περιβάλλον, κάνει όσα κάνει ένας νοσοκόμος και έχει την ευθύνη να ενεργεί αντί του διευθυντή (stand-in).

Έκθεση του ΟΟΣΑ για το 1998 υπογραμμίζει επίσης ότι οι γραμματείς δεν ανήκουν σε αυτό που ονομάζεται “νομοθετικά κατοχυρωμένο επάγγελμα” (σελ. 49). Έτσι, οι απαιτήσεις της δουλειάς ποικίλλουν και καθορίζονται από τον εργοδότη.

Πολλοί διευθυντές φαίνεται εύκολα να επιτρέπουν στον γραμματέα να εκτελεί μια ευρεία ποικιλία καθηκόντων, συμπεριλαμβανομένης της προσωρινής διοίκησης του σχολείου. Με αυτόν τον τρόπο συνεχίζεται αδιάλειπτα η πολιτική του σχολείου και η λειτουργία του όταν ο διευθυντής βρίσκεται μακριά από το σχολικό κτίριο.

Οι διευθυντές στα σχολεία πρέπει να αναγνωρίζουν ανοιχτά τις διαπροσωπικές δεξιότητες που κομίζει ο γραμματέας στο γραφείο. Ερευνητές και εκπαιδευτικοί όπως η Casanova (1991) και ο Ediger (2001) σοφά συμβουλεύουν τους διευθυντές δημόσιων σχολείων να δουν τον γραμματέα του σχολείου ως ένα ανεκτίμητο πλεονέκτημα (αβαντάζ, απόκτημα,, περιουσιακό στοιχείο χαρακτηριστικό).⁴

2. Η πραγματικότητα στα ελληνικά σχολεία

Ενώ υπάρχει νομοθετική πρόβλεψη (Ν. 1556/85, άρθρ. 4, §6) για την τοποθέτηση γραμματέων σε σχολικές μονάδες που έχουν τις προϋποθέσεις, στην πράξη μέχρι σήμερα έχουν τοποθετηθεί ελάχιστοι/ες γραμματείς σε σχολεία της Β/θμιας εκπαίδευσης. Είναι γεγονός αναμφισβήτητο ότι από τα Ελληνικά σχολεία απουσιάζει το διοικητικό προσωπικό. Στη Ροδόπη δεν υπάρχει ούτε ένας διοικητικός υπάλληλος στα σχολεία της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα: α) οι εκπαιδευτικοί να επιφορτίζονται με εργασίες οι οποίες είναι άσχετες με τη βασική αποστολή τους και να μην μπορεί να αξιοποιηθεί το ενδεχόμενο πλεονάζον υποχρεωτικό τους ωράριο για την κάλυψη αναγκών αντισταθμιστικής παρέμβασης και υποστήριξης (π.χ. ενισχυτική διδασκαλία) και β) οι διευθυντές/ντριες, οι υποδιευθυντές/ντριες να εκτελούν και χρέη γραμματέως του σχολείου για να καλύψουν τις ολοένα αυξανόμενες γραφειοκρατικές ανάγκες και να μην μπορούν να επιδοθούν απερίσπαστοι στις πολυάριθμες και πολύμοχθες υποχρεώσεις που απορρέουν από το έργο και τον ρόλο τους. (Ανδρέου, 2005, Σαΐτης κ.ά., 1997)⁵

Το Δ.Σ. της Πανελλήνιας Επιστημονικής Ένωσης Διευθυντών Σχολικών Μονάδων Π.Ε., έχει

⁴<https://lib.dr.iastate.edu/cgi/viewcontent.cgi?referer=https://www.google.com/&httpsredir=1&article=1536&context=rtd>

⁵ Ανδρέου, Α. (2005). Η επιμόρφωση των στελεχών της εκπαίδευσης. Στο: Μπαγάκης, Γ., (Επιμ.), Επιμόρφωση και επαγγελματική ανάπτυξη του εκπαιδευτικού (σ.309-317). Αθήνα: Μεταίχμιο

καλέσει το ΥΠ.Π.Ε.Θ. να στηρίζει έμπρακτα τη λειτουργία των σχολικών μονάδων, προχωρώντας άμεσα μεταξύ άλλων και στη λειτουργία γραμματειακής υποστήριξης στις σχολικές μονάδες.⁶

Στον εθνικό διάλογο για την παιδεία στις προτάσεις των σχολείων της πρωτοβάθμιας και της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης γίνεται αναφορά στην ανάγκη γραμματειακής υποστήριξης στα σχολεία.⁷

Σε έρευνα του Κέντρου Εκπαιδευτικής Έρευνας (ΚΕΕ) που παρουσιάζει η εφημερίδα «Κ» καταδεικνύεται ότι η γραφειοκρατία «χτυπάει» και τα δημόσια σχολεία. Η τήρηση του αρχείου (π.χ. πρωτόκολλο, μαθητολόγιο κ.λπ.) κατατάσσεται ως η τρίτη πλέον χρονοβόρα δραστηριότητα (29,9%). Αυτό συνδυάζεται και με το γεγονός ότι στα σχολεία δεν υπάρχει γραμματειακή υποστήριξη, με αποτέλεσμα οι διευθυντές να παραπονιούνται ότι αναλώνονται σε γραφειοκρατικές ενέργειες (47,8%).⁸

Στην ελληνική βιβλιογραφία έρευνα που έχει διεξαχθεί καταδεικνύει ότι η συντριπτική πλειοψηφία των στελεχών, κρίνει απαραίτητη την ύπαρξη μόνιμης γραμματειακής υποστήριξης στα σχολεία, γεγονός που θα αποφορτίσει τον διευθυντή από τα πολύωρα γραφειοκρατικά καθήκοντα και θα του δώσει το περιθώριο να αναπτύξει την ηγετική διάσταση του ρόλου του.⁹

3. Μεθοδολογία έρευνας

Διεξήχθη μικρο-έρευνα πεδίου με τη βοήθεια ερωτηματολογίου ποιοτικής έρευνας τον Δεκέμβριο του 2018 σε 7 σχολεία Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης. Σε 5 σχολεία της Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης της περιφερειακής ενότητας Έβρου, σε 1 της Ροδόπης και 1 της Δράμας. Διήρκεσε μία εβδομάδα και προηγήθηκε τηλεφωνική προετοιμασία για μια πρώτη ενημέρωση και καθορίστηκε η διαδικασία. Τα σχολεία ήταν 4 Γυμνάσια και 3 Γενικά Λύκεια. Επειδή στη Ροδόπη δεν υπάρχουν στα σχολεία διοικητικοί υπάλληλοι γραμματείς, παρά μόνο αποσπώνται ή διατίθενται για ορισμένες ώρες συνάδελφοι εκπαιδευτικοί για γραμματειακή υποστήριξη, συμπεριελήφθη μεταξύ αυτών και ένα σχολείο στο οποίο

⁶<https://www.aftodioikisi.gr/ergasiaka-ypallilwn-ota/diefthyntes-scholion-na-paratathoun-symvasis-oaed-ke-na-proslifthoun-monimi/>

⁷<https://dialogos.minedu.gov.gr/tag/%CE%B3%CF%81%CE%B1%CE%BC%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B5%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CE%B7-%CF%85%CF%80%CE%BF%CF%83%CF%84%CE%B7%CF%81%CE%B9%CE%BE%CE%B7/>

⁸<http://www.kathimerini.gr/290124/article/epikairothta/ellada/diey8yntes-sxoleiwn-xwris-orama>

⁹<https://dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/20535/1/TsarouchaMariaMsc2017.pdf>

ΣΧΟΛΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ, ΑΝΘΡΩΠΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΤΕΧΝΩΝ ΤΜΗΜΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΕΣ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗΣ Μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία ΑΝΤΙΛΗΨΕΙΣ ΣΧΟΛΙΚΩΝ ΗΓΕΤΩΝ ΓΙΑ ΤΟΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΡΟΛΟ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΤΟΥΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗ της ΜΑΡΙΑΣ ΤΣΑΡΟΥΧΑ Υποβλήθηκε ως απαιτούμενο για την απόκτηση του μεταπτυχιακού διπλώματος ειδίκευσης στις Επιστήμες της Εκπαίδευσης και της Δια Βίου Μάθησης (με Ειδίκευση στην «Εκπαιδευτική Διοίκηση και Ηγεσία») Ιούνιος 2017

εκπαιδευτικός ασκούσε χρέη γραμματέως. Πραγματοποιήθηκαν συνεντεύξεις με 7 Διευθυντές Πρόκειται για σχολεία με 180 έως 410 μαθητές με εξαίρεση το σχολείο με τον εκπαιδευτικό- γραμματέα που είχε 109 μαθητές. Στα σχολεία αυτά όλες οι θέσεις γραμματειακής υποστήριξης καλύπτονται από γυναίκες. Και στα επτά σχολεία οι γραμματείς υπηρετούσαν ήδη στα σχολεία, όταν τοποθετήθηκαν με θητεία οι Διευθυντές.

Στην ποιοτική έρευνα ο σκοπός είναι να αναδείξουμε τις απόψεις των συμμετεχόντων. Εστίασα στην οπτική των συμμετεχόντων, στον υποκειμενικό τρόπο με τον οποίο αντιλαμβάνονται το θέμα. Χρησιμοποίησα ημι-δομημένες συνεντεύξεις για να κατανοήσω προοπτικές, συναισθήματα και κίνητρα των ερωτηθέντων και για να περιγράψουν οι ερωτηθέντες τις ταυτότητές τους και τις πρακτικές τους.

Τα ερευνητικά ερωτήματα προς τους διευθυντές

1. Τι τύπος σχολείου είναι το σχολείο σας;
2. Πόσους μαθητές έχει;
3. Πόσα χρόνια έχει προϋπηρεσία η γραμματέας στο σχολείο σας;
4. Πόσα χρόνια είστε διευθυντής στο σχολείο;
5. Θεωρείτε ότι έχει κάποιο ρόλο στις δημόσιες σχέσεις του σχολείου;
6. Σύμφωνα με την άποψή σας θεωρείτε ότι η γραμματέας συμβάλλει στη διαμόρφωση του σχολικού κλίματος;
7. Θεωρείτε ότι σας προσφέρει βοήθεια στο διοικητικό σας έργο;
8. Ποια στοιχεία της προσωπικότητας μιας/ενός γραμματέα θεωρείται καθοριστικά για την αποτελεσματικότερη επιτέλεση του ρόλου τους;
9. Ποια είναι η άποψή σας για την επιμόρφωση των γραμματέων;

4. Παρουσίαση αποτελεσμάτων της έρευνας

Το δείγμα 1 είναι ένα γενικό λύκειο πρωτεύουσας νομού. Έχει 335 μαθητές. Η γραμματέας υπηρετεί στο σχολείο από το 2008, ενώ ο Διευθυντής τοποθετήθηκε το 2017.

Ο διευθυντής του πρώτου δείγματος

Στην ερώτηση αν θεωρεί ότι η γραμματέας έχει κάποιο ρόλο στις δημόσιες σχέσεις του σχολείου απάντησε πως τα γραφειοκρατικά της καθήκοντα όπως για παράδειγμα η δακτυλογράφηση επιστολών και συμπλήρωση στατιστικών είναι το τελευταίο που έχει σημασία στον ρόλο της. Ένας ρόλος πολυδιάστατος.¹⁰ Η συνεισφορά της είναι πολύ μεγαλύτερη. Το κυριότερο είναι ότι υποδέχεται τους γονείς στο σχολείο. Είναι η βιτρίνα του σχολείου. Είναι αυτή η συμβολή που είναι δύσκολο να μετρηθεί και να αξιολογηθεί.

10

Στην ερώτηση αν θεωρεί ότι η γραμματέας συμβάλλει στη διαμόρφωση του σχολικού κλίματος απάντησε ότι συμβάλλει στη διαμόρφωση ενός κλίματος φροντίδας για τον συνάνθρωπο στο σχολείο. Είναι όπως ο επιλοχίας του λόχου, είναι η μάνα του λόχου!

Στην ερώτηση αν θεωρεί ότι του προσφέρει βοήθεια στο διοικητικό του έργο, ήταν κατηγορηματικός ότι του είναι άκρως απαραίτητη. Χαρακτηριστικά αναφέρει: «Τη βλέπω σαν το δικό μου το μάτι. Μου λέει πώς είναι το κλίμα ανάμεσα στους καθηγητές, τι λένε οι μαθητές για τους καθηγητές. Το 3^ο ΓΕΛ υποφέρει που δεν έχει γραμματέα. Στις κρίσεις μερικοί διευθυντές επιλέγουν σχολείο με βάση το αν υπάρχει γραμματέας».

Στην ερώτηση σχετικά με τα στοιχεία της προσωπικότητας μιας αποτελεσματικής γραμματέως απάντησε: η ευχάριστη προσωπικότητα και η εργατικότητα. Να μπορεί να αναπτύσσει και να διατηρεί σωστές διαπροσωπικές σχέσεις.

Στην ερώτηση σχετικά με την επιμόρφωση των γραμματέων θεωρεί ότι δεν είναι απαραίτητη, είναι σε όλα πολύ καλή και άλλωστε της απομένουν λίγα χρόνια για να θα συνταξιοδοτηθεί.

Το δείγμα 2 ήταν ένα γενικό λύκειο πρωτεύουσας νομού στο οποίο φοιτούσαν 340 μαθητές. Η γραμματέας υπηρετούσε 20 χρόνια στο σχολείο ενώ για τον διευθυντή ήταν η 2^η χρονιά της θητείας του χωρίς να έχει προηγηθεί θητεία σε θέση υποδιευθυντή.

Ο Διευθυντής του 2^{ου} δείγματος

Στην ερώτηση αν θεωρεί ότι η γραμματέας έχει κάποιο ρόλο στις δημόσιες σχέσεις του σχολείου απάντησε ότι έχει σημαντικό. Η αποτελεσματική γραμματέας στο πλαίσιο της διοίκησης ολικής ποιότητας αντιμετωπίζει ευγενικά όλους τους γονείς ως εν δυνάμει ‘‘πελάτες’’. Η μη καλή γραμματέας κάνει διακρίσεις επιτρέποντας τα προσωπικά προβλήματα να καθορίζουν και τις δημόσιες σχέσεις του σχολείου. Στους γονείς που συμπαθεί είναι ευγενική, σε άλλους με τους οποίους έχει προσωπικά προβλήματα είναι απότομη, ειρωνική και υπεροπτική.

Στην ερώτηση αν θεωρεί ότι η γραμματέας συμβάλλει στη διαμόρφωση του σχολικού κλίματος απάντησε ότι παίζει έναν σημαντικό ρόλο στη διαμόρφωση του σχολικού κλίματος. Αναφέρθηκε στον τρόπο με τον οποίο έχει τη δύναμη μια γραμματέας να κλονίσει το κλίμα αλληλεγγύης και συνεργασίας σε ένα σχολείο δημιουργώντας φιλίες ή και άτυπες ομάδες (κλίκες) με τους καθηγητές ανάλογα με τα συμφέροντά της. Έχει διάθεση να ιντριγκάρει. Όταν συμπαθεί κάποιους εκπαιδευτικούς ή με σκοπό να τους προσεταιριστεί τους διεκπεραιώνει τις εργασίες τους.

Στην ερώτηση αν θεωρεί ότι του προσφέρει βοήθεια στο διοικητικό του έργο απάντησε ότι υπάρχουν οι καλοί και οι μη καλοί γραμματείς. Οι δεύτεροι θέλουν να έχουν μερίδιο στην εξουσία. Επεμβαίνουν σε θέματα διοίκησης. Για παράδειγμα υποβιβάζουν τους καθηγητές επισημαίνοντας την άγνοιά τους σε γραφειοκρατικά ζητήματα; Άλλοτε υποβιβάζουν το κύρος του διευθυντή και άλλοτε το ανεβάζουν ανάλογα με τα συμφέροντά τους. Ιδίως, όταν είναι καινούριος ο διευθυντής, και έχουν την εξουσία που η γνώση και η εμπειρία προσδίδει διεκδικούν μερίδιο στη διοικητική παρουσία. Θεωρεί ότι η δική του γραμματέας ήταν

χειριστική, μπορούσε εύκολα να χειριστεί τον σύλλογο, ήταν χειριστική και μαζί του. Στην αρχή ο διευθυντής του 3^{ου} δείγματος ένιωθε να τον βοηθάει, να μειώνεται το άγχος του καθώς η γραμματέας προθυμοποιούνταν να τα αναλάβει όλα εκείνη. Η γραμματέας, κατά την άποψή του, ήθελε να της το αναγνωρίσει. Τον δεύτερο χρόνο διαπίστωσε ότι δεν είχε στη διάθεσή του βασικά πρότυπα εγγράφων. Εργαζόταν στο USBstick της, το οποίο καθημερινά έπαιρνε μαζί της, χωρίς να δίνει πρόσβαση στον διευθυντή σε χρήσιμα έγγραφα για τη λειτουργία του σχολείου, όπως υποδείγματα δηλώσεων μαθημάτων των μαθητών, υποδείγματα βεβαιώσεων. Επίσης, όταν η γραμματέας διαφωνούσε με μία απόφαση του διευθυντή, κωλυσιεργούσε, δεν τη διεκπεραίωνε προφασιζόμενη ακόμη και αρρώστια. Οι σχέσεις της μαζί του και με την υποδιευθύντρια κλονίστηκαν τόσο, που ζήτησε μετακίνηση σε όμορο σχολείο. Όταν μετακινήθηκε, πήρε όλα τα υποδείγματα μαζί της ισχυριζόμενη ότι είναι προσωπική της εργασία.

Στην ερώτηση σχετικά με τα στοιχεία της προσωπικότητας μιας αποτελεσματικής γραμματέως απάντησε: η Διακριτικότητα, η συνεχής ενημέρωση για τις αλλαγές στη νομοθεσία, η τυπική προσήλωση στα καθήκοντά της.

Στην ερώτηση σχετικά με την επιμόρφωση των γραμματέων θεωρεί ότι είναι απαραίτητη σε όλους τους τομείς.

Το 3^ο δείγμα είναι ένα γυμνάσιο στην πρωτεύουσα του νομού με 360 μαθητές. Η γραμματέας βρίσκεται 25 χρόνια στο ίδιο σχολείο και είχε προϋπηρεσία σε διοικητική θέση εκτός σχολείου. Είναι ο δεύτερος χρόνος της θητείας της διευθύντριας.

Η διευθύντρια του 3^{ου} δείγματος

Στην ερώτηση αν θεωρεί ότι έχει κάποιο ρόλο στις δημόσιες σχέσεις του σχολείου απάντησε αρνητικά ότι οι δημόσιες σχέσεις δεν αφορούν τη γραμματεία. Επικοινωνία υπάρχει μόνο με την τεχνική υπηρεσία του Δήμου, τους τεχνικούς, τους μαραγκούς, τους ηλεκτρολόγους.

Στην ερώτηση αν θεωρεί ότι η γραμματέας συμβάλλει στη διαμόρφωση του σχολικού κλίματος απάντησε ότι σίγουρα παίζει έναν σημαντικό ρόλο στη διαμόρφωση του κλίματος. Υπάρχει ένα άνθρωπος σταθερά, μια συνέχεια. Ανοίγει στους γονείς να εισέλθουν στο σχολείο, απαντάει στα τηλέφωνα. Είναι σημαντική η συνεισφορά της γιατί έρχεται σε επαφή με ανθρώπους σταθερά και καθημερινά. Επικοινωνεί καθημερινά με τους καθηγητές, βοηθάει στην καθημερινότητα τους αναπτύσσει μια καλή σχέση μαζί τους.

Στην ερώτηση αν θεωρεί ότι η γραμματέας τη βοηθάει στο διοικητικό της έργο απάντησε θετικά. Κάνει μια πρώτη διαχείριση των προβλημάτων των μαθητών που απευθύνονται στο γραφείο, σε περίπτωση κάποιου μικροτραυματισμού ή μικροπροβλημάτων παρέχει πρώτες βοήθειες, αν χρειαστεί θα καλέσει εκείνη τους γονείς. Και από εκεί και πέρα βοηθάει στα γραφειοκρατικά και διαδικαστικά θέματα. Αναλαμβάνει πολλών ειδών καθήκοντα.

Στην ερώτηση ποια στοιχεία της προσωπικότητας μια γραμματέως θεωρεί καθοριστικά για την αποτελεσματικότερη επιτέλεση του ρόλου της απάντησε να αναπτύσσει πρωτοβουλίες, να έχει δεξιότητες στη λήψη αποφάσεων. Επίσης τόνισε ότι χρειάζεται οι άνθρωποι που

εργάζονται πάρα πολλά χρόνια σε ένα αντικείμενο να εξελίσσονται, να μη βαλτώνουν, να ενημερώνονται συνεχώς. Να μπορεί να αναλάβει πρωτοβουλίες. Το βασικότερο όμως χαρακτηριστικό είναι να έχει τη δυνατότητα δεξιοτήτα της συνεργασίας. Όπως τροποποιείται το έργο της έτσι να γίνεται αποδεκτό. Να μπορεί να εξελίσσεται και να αλλάζει νοοτροπία. Να μην υπάρχει η τη νοοτροπία: «εγώ μέχρι τώρα έτσι το έκανα» αλλά να εξελίσσεται και να επιμορφώνεται.

Στην ερώτηση σχετικά με την επιμόρφωση των γραμματέων απάντησε ότι τα πράγματα εξελίσσονται και έχει μπει η τεχνολογία στη λειτουργία του σχολείου. Πρέπει να είναι ενημερωμένη στις δυνατότητες που προσφέρει η Πληροφορική επιστήμη. Θα μπορούσε να προσφέρει περισσότερα αν υπήρχε η γνώση στις νέες τεχνολογίες. Βέβαια, θεωρεί ότι υπάρχει τόση πολλή δουλειά, που στην πράξη δεν είναι βέβαιη αν θα προλάβαινε. Θεωρεί και εκείνη απαραίτητη την τακτική επιμόρφωση σε θέματα νέων τεχνολογιών.

Το 4^ο δείγμα είναι ένα γυμνάσιο της πρωτεύουσας νομού με 410 μαθητές. Η γραμματέας έχει προϋπηρεσία 27 έτη, ως γραμματέας στο σχολείο 9. Ο Διευθυντής ήταν μέλος του συλλόγου διδασκόντων. Είναι η πρώτη του θητεία, ανέλαβε το 2017.

Ο διευθυντής του 4^{ου} δείγματος

Στην ερώτηση αν θεωρεί ότι έχει κάποιο ρόλο στις δημόσιες σχέσεις του σχολείου απάντησε όπως και οι προηγούμενοι, καθώς εξυπηρετεί τους γονείς, επικοινωνεί με τους συναδέλφους, με την υπηρεσία.

Στην ερώτηση αν θεωρεί ότι έχει κάποιο ρόλο στη διαμόρφωση του σχολικού κλίματος απάντησε όπως τα προηγούμενα δείγματα, χαρακτηριστικά αναφέροντας: «η γραμματέας είναι η ψυχή του σχολείου».

Στην ερώτηση αν θεωρεί ότι του προσφέρει βοήθεια στο διοικητικό του έργο απάντησε ότι βοηθάει αλλά δεν παίρνει πρωτοβουλίες, Αν χρειαστεί να λείψει υπάρχουν οι δύο υποδιευθυντές να αναλάβουν το διοικητικό του έργο.

Στην ερώτηση ποια στοιχεία της προσωπικότητας μιας γραμματέως θεωρεί καθοριστικά για την αποτελεσματικότερη επιτέλεση του ρόλου τους απάντησε να είναι πρόσχαρη, ανοιχτή, φιλική με όλους τους συναδέλφους και τον κόσμο που μπαίνοβγαίνει στο σχολείο.

Στην ερώτηση για την επιμόρφωση των γραμματέων απάντησε όπως οι προηγούμενοι διευθυντές. Τόνισε τις πρώτες βοήθειες που η δική του γραμματέας ως πρώην νοσηλεύτρια διαθέτει.

Το 5^ο δείγμα είναι ένα επαρχιακό γυμνάσιο με 180 μαθητές. Η γραμματέας είχε 10 χρόνια υπηρεσίας στο σχολείο. Ο Διευθυντής μόλις διανύει τη 2^η χρονιά του ως διευθυντής. Πρόκειται για το μοναδικό σχολείο όπου η γραμματέας δεν είχε αναλάβει το myschool.

Ο διευθυντής του 5^{ου} δείγματος

Στην ερώτηση αν θεωρεί ότι η γραμματέας παίζει κάποιον ρόλο στις δημόσιες σχέσεις του σχολείου απάντησε ότι της αναλογεί ελάχιστος ρόλος.

Στην ερώτηση αν θεωρεί ότι η γραμματέας συμβάλλει στη διαμόρφωση του σχολικού κλίματος απάντησε ότι υπάρχει καλό κλίμα, αλλά αυτό χαράζει ο Διευθυντής, όχι η γραμματέας. Επικοινωνεί με τους μαθητές, ιδιαίτερα σε περιπτώσεις τραυματισμών.

Στην ερώτηση αν τον βοηθά στο διοικητικό του έργο βεβαίωσε ότι είναι απαραίτητη. Ωστόσο ο ρόλος της εξαρτάται από την πολιτική του Διευθυντή. Η γνώμη της είναι σεβαστή, επειδή έχει εμπειρία και γνωρίζει το σχολείο. Ωστόσο δεν παίρνει πρωτοβουλίες.

Στην ερώτηση ποια στοιχεία της προσωπικότητας μιας γραμματέως θεωρεί καθοριστικά για την αποτελεσματικότερη επιτέλεση του ρόλου τους απάντησε τη συνεργασία.

Σχετικά με την επιμόρφωση θεωρεί ότι είναι απαραίτητη η εξοικείωση με τις νέες τεχνολογίες, επειδή το σχολείο λειτουργεί με εσωτερικό δίκτυο και χρησιμοποιούνται τα clouds.

Το 6ο δείγμα

Ένα επαρχιακό γυμνάσιο με 184 μαθητές. Η γραμματέας έχει 4 χρόνια υπηρεσίας στο σχολείο, ενώ πριν εργαζόταν στη βιβλιοθήκη του δήμου. Η Διευθύντρια διάγει το δεύτερο έτος της θητείας της σε θέση στελέχους.

Η διευθύντρια 6^ο δείγματος

Στην ερώτηση σχετικά με τον ρόλο της γραμματέως στις δημόσιες σχέσεις του σχολείου απάντησε πως επικοινωνεί με τους γονείς και συζητά μαζί τους από το πιο απλό ως το πιο σύνθετο θέμα Είναι ο συνδυαστικός κρίκος ανάμεσα στο σχολείο και την οικογένεια.

Στην ερώτηση αν η γραμματέας συμβάλλει στη διαμόρφωση του σχολικού κλίματος απάντησε ότι οι μαθητές τη γνωρίζουν, έχει καλές σχέσεις μαζί τους. Είναι 2^η μανούλα για τα παιδιά.

Στην ερώτηση αν θεωρεί ότι της προσφέρει βοήθεια στο διοικητικό έργο τόνισε ότι η ίδια είναι ξένη, ενώ η γραμματέας είναι ντόπια, γνωρίζει λεπτομέρειες από την τοπική κοινωνία. Στη γραμματέα απευθύνεται όταν θέλει να μάθει λεπτομέρειες για μια οικογένεια. Ωστόσο, η γραμματέας δεν παίρνει αποφάσεις, όταν λείπει για εξωτερικές δουλειές η διευθύντρια. Υπάρχει συνεργασία.

Στην ερώτηση ποια στοιχεία της προσωπικότητας μιας γραμματέως θεωρεί καθοριστικά για την αποτελεσματικότερη επιτέλεση του ρόλου της απάντησε όπως οι προηγούμενοι διευθυντές.

Στην ερώτηση για την επιμόρφωση των γραμματέων τόνισε τις γνώσεις για το my school και γενικά στους υπολογιστές.

Το 7^ο δείγμα

Πρόκειται για ένα επαρχιακό λύκειο 109 μαθητών με γραμματειακή υποστήριξη από την καθηγήτρια πληροφορικής για 10 ώρες την εβδομάδα.

Η διευθύντρια του 7ου δείγματος

Η ασκούσα γραμματειακή υποστήριξη βρισκόταν στο σχολείο με τα ίδια καθήκοντα επί έξι συναπτά έτη. Ήταν η πρώτη θητεία της διευθύντριας χωρίς να έχει προηγηθεί θητεία στη θέση ευθύνης της υποδιευθύντριας.

Στην ερώτηση αν θεωρεί ότι η ασκούσα γραμματειακή υποστήριξη έχει κάποιο ρόλο στις δημόσιες σχέσεις του σχολείου απάντησε ότι, επειδή το σχολείο ήταν μικρό, ως διευθύντρια έχει χρόνο εκείνη να αναλάβει την τηλεφωνική επικοινωνία με τους γονείς και τους φορείς. Ωστόσο έρχεται σε επαφή με τους γονείς κατά τις εγγραφές, μετεγγραφές.

Στην ερώτηση κατά πόσο θεωρεί ότι η γραμματέας συμβάλλει στη διαμόρφωση του σχολικού κλίματος απάντησε ότι συνδιαμορφώνει από κοινού με τα άλλα μέλη της σχολικής κοινότητας το κλίμα του σχολείου. Το γραφείο της πάντα έχει μαθητές και είναι εξοικειωμένοι μαζί της. Νοιάζεται πολύ για τους μαθητές, την επίδοσή τους, τη σταδιοδρομία τους, τους δίνει συμβουλές επαγγελματικού προσανατολισμού, τους βοηθά στη συμπλήρωση των μηχανογραφικών τους δελτίων, ακόμη και στην εγγραφή τους στο πανεπιστήμιο, τους συμπαραστέκεται στα οικογενειακά προβλήματά τους. Συμμετέχει στις δράσεις τους και τους φτιάχνει ακόμη και τις αφίσες των εκδηλώσεών τους. Με τους γονείς είναι πολύ καταδεκτική και εξυπηρετική και με τους συναδέλφους αλληλέγγυα και δοτική. Είναι ένα πραγματικό διαμάντι στον χώρο της εκπαίδευσης.

Στην ερώτηση αν θεωρεί ότι της προσφέρει βοήθεια στο διοικητικό της έργο απάντησε ότι τη βοήθησε πολύ, γιατί δεν είχε θητεία ως υποδιευθύντρια ούτε ως μέλος της λυκειακής επιτροπής πανελλαδικών εξετάσεων με αποτέλεσμα να της λείπουν στοιχειώδεις γνώσεις σχετικά με τον απαραίτητο εξοπλισμό των πανελλαδικών, τη διαδικασία των αιτήσεων-δηλώσεων, τη γενικότερη προετοιμασία των πανελλαδικών εξετάσεων, τις φόρμες στις ετικέτες των δεμάτων, τα παρουσιολόγια και όλα τα υποδείγματα των εγγράφων. Από τις προσκλήσεις προς τον σύλλογο γονέων έως τις φόρμες για να δηλώσουν οι μαθητές τα μαθήματα επιλογής, τη διαδικασία και τα απαραίτητα έγγραφα κατά την προετοιμασία των πανελλαδικών εξετάσεων. Ωστόσο θεωρεί ότι μόνο σε αυτό το κομμάτι τη βοήθησε, ενώ η αίσθηση της μοναξιάς του διευθυντή μεγάλωνε, καθώς και η γραμματέας ανήκε στην άτυπη ομάδα των παλιών μελών του συλλόγου. Παρ’όλα αυτά θεωρεί ότι η παρουσία της γραμματέως είναι κομβικής σημασίας για τη λειτουργία του σχολείου και η αλήθεια είναι ότι την απάλλαξε από ένα μεγάλο φορτίο της καθημερινής γραφειοκρατικής εργασίας. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα να αυξάνεται ο χρόνος για πιο ουσιαστικά κομμάτια του έργου της διοίκησης όπως αυτό των δημοσίων σχέσεων με γονείς, με φορείς και την ενασχόληση με ευρωπαϊκά προγράμματα. Μειωνόταν το άγχος της και επιτελούνταν αποτελεσματικότερα το διοικητικό της έργο.

Στην ερώτηση ποια στοιχεία της προσωπικότητας μιας/ενός γραμματέα θεωρεί καθοριστικά για την αποτελεσματικότερη επίτευξη του ρόλου τους απάντησε: Η ώριμη προσωπικότητα, η ευθύτητα και όπως σε όλα τα επαγγέλματα, η αφοσίωση στην υλοποίηση του οράματος του σχολείου.

Στην ερώτηση για την αναγκαιότητα της επιμόρφωσης απάντησε όπως τα προηγούμενα δείγματα συμπληρώνοντας ότι απαιτείται επιμόρφωση στην ανάπτυξη δεξιοτήτων στις δημόσιες σχέσεις. Θεωρεί αποτελεσματική μια επιμόρφωση στην οποία αναλαμβάνουν ρόλο επιμορφωτή διευθυντές σχολείων και έμπειρες γραμματείες.

5. Ανάλυση αποτελεσμάτων της έρευνας

Οι απόψεις των διευθυντών

Για τον ρόλο των γραμματέων στις δημόσιες σχέσεις του σχολείου

Οι διευθυντές των μεγάλων σχολείων στις πρωτεύουσες των νομών τόνισαν ότι ο ρόλος τους είναι πολυδιάστατος (Sharon Conley, Jewell Gould, Harriet Levine, (2010). Θεωρούν πολύ σημαντικό τον ρόλο των γραμματέων στις δημόσιες σχέσεις του σχολείου, καθώς είναι εκείνες που επικοινωνούν με υπηρεσίες, φορείς και πρόσωπα σχετικά με τη σχολική ζωή. Οι γονείς στις γραμματείες απευθύνονται όταν χρειάζονται κάτι, όταν έχουν ένα αίτημα. Ο ρόλος τους είναι σημαντικός στις σχέσεις σχολείου-οικογένειας.¹¹ Θεωρούν ότι αυτή τους η συνεισφορά είναι δύσκολο να μετρηθεί και να αξιολογηθεί. Αποτιμούν ως λιγότερο σημαντικό τον γραφειοκρατικό τους ρόλο και πιο ουσιώδη την συνεισφορά τους στην ευγενική και χωρίς διακρίσεις υποδοχή και αντιμετώπιση των επισκεπτών στο σχολείο. Οι διευθυντές κυρίως στα επαρχιακά σχολεία εκτιμούν ότι είναι ελάχιστος ο ρόλος των γραμματέων στις δημόσιες σχέσεις του σχολείου και περιορίζεται στις επαφές τους με τους τεχνικούς και με γονείς/κηδεμόνες.

Για τον ρόλο των γραμματέων στη διαμόρφωση του σχολικού κλίματος

Η συντριπτική πλειοψηφία των διευθυντών αναγνωρίζουν τη σημασία του ρόλου της γραμματέως στο σχολικό κλίμα. Θεωρούν ότι το συνδιαμορφώνει παράλληλα με τα άλλα μέλη της σχολικής κοινότητας. Συνήθως θετικά βοηθώντας καθημερινά γονείς, εκπαιδευτικούς, μαθητές, διευθυντή αναπτύσσοντας ένα κλίμα φροντίδας για τον συνάνθρωπο. «Είναι όπως ο επιλοχίας του λόχου, είναι η μάνα του λόχου!» «είναι δεύτερη μανούλα για τα παιδιά» «η γραμματέας είναι η ψυχή του σχολείου». Ωστόσο στη συγκεκριμένη έρευνα ακούστηκαν και φωνές που χρωμάτισαν με μελανά χρώματα αυτόν τον ρόλο. Έγινε λόγος για ίντριγκες και άτυπες ομάδες (κλίκες) και σχόλια εις βάρος των διευθυντών. Αυτές οι φωνές αποδεικνύουν περίτρανα ότι διαδραματίζουν έναν καίριο ρόλο οι γραμματείες στη διαμόρφωση του σχολικού κλίματος.

Για τη συμβολή των γραμματέων στο διοικητικό έργο των διευθυντών

Οι διευθυντές θεωρούν τις γραμματείες απαραίτητες στην άσκηση του διοικητικού τους έργου. «Τη βλέπω σαν το δικό μου το μάτι. Μου λέει πώς είναι το κλίμα ανάμεσα στους καθηγητές, τι λένε οι μαθητές για τους καθηγητές». Κάνει μια πρώτη διαχείριση των προβλημάτων των

11P Thomson, L Ellison, T Byrom, D Bulman, L Davies – 2004 An Investigation into Queries that School Offices Receive from Parents and Carers

μαθητών. Οι γραμματείς βοηθούν πολύ ιδίως τους άπειρους διευθυντές. Απαλλάσσουν τους διευθυντές από το μεγάλο φορτίο της καθημερινής γραφειοκρατικής εργασίας με αποτέλεσμα να αυξάνεται ο χρόνος για την εποπτεία, τις δημόσιες σχέσεις με γονείς, με φορείς και την ενασχόληση με προγράμματα επωφελή για το σχολείο. Σύμφωνα με τους Tanner, C., & Atkins, T. (1990) οι διευθυντές που έχουν στη διάθεση τους προσωπικούς γραμματείς τους οποίους δεν μοιράζονται δηλώνουν πιο αποτελεσματικοί στη διαχείριση του χρόνου. Μειώνεται το άγχος και επιτελείται αποτελεσματικότερα η διοίκηση της σχολικής μονάδας.¹²

Στη συγκεκριμένη έρευνα ακούστηκαν και φωνές που περιγράφουν αρνητικά τον διοικητικό ρόλο των γραμματέων. Περιγράφεται περίπτωση γραμματέως που, σύμφωνα με την άποψη του διευθυντή, διεκδικεί μερίδιο στη διοικητική παρουσία και μερίδιο στην εξουσία του διευθυντή. Η συγκεκριμένη γραμματέας, αρχικά έδινε την εντύπωση ότι τα αναλάμβανε όλα για να βοηθήσει τον διευθυντή, στη συνέχεια όμως δεν παρείχε πρόσβαση στον διευθυντή σε βασικά έγγραφα της γραμματείας θεωρώντας τα προσωπική εργασία και κόπο.

Σε γενικές γραμμές φαίνεται ότι οι διευθυντές σέβονται τη γνώμη των γραμματέων, όταν έχουν εμπειρία και γνωρίζουν το σχολείο. Ωστόσο τονίζουν ότι οι γραμματείς δεν παίρνουν πρωτοβουλίες ούτε αποφάσεις, όταν λείπουν οι διευθυντές από το σχολείο.

Για το ποια στοιχεία της προσωπικότητας μιας/ενός γραμματέως θεωρούν καθοριστικά για την αποτελεσματικότερη επιτέλεση του ρόλου τους

Οι διευθυντές αναφέρθηκαν στην ευχάριστη προσωπικότητα που πρέπει να διαθέτει μία γραμματέας για να ασκεί αποτελεσματικά το έργο της. Θεωρούν ότι πρέπει να είναι πρόσχαρη, ανοιχτή, φιλική με όλους τους συναδέλφους και τον κόσμο που μπαينوβγαίνει στο σχολείο. Να έχει δεξιότητες ανάπτυξης διαπροσωπικών σχέσεων. Να αναπτύσσει πρωτοβουλίες, να έχει δεξιότητες στη λήψη αποφάσεων. Επίσης τονίστηκε ότι χρειάζεται να μπορεί να εξελίσσεται και να αλλάζει νοοτροπία, να μη βαλτώνει, να ενημερώνεται συνεχώς. Να συνεργάζεται, να διαθέτει ώριμη προσωπικότητα, διακριτικότητα, η ευθύτητα. Να είναι ενημερωμένη για τις αλλαγές στη νομοθεσία, εργατική και τυπικά προσηλωμένη στα καθήκοντά της. Αφοσιωμένη στην υλοποίηση του οράματος του σχολείου.

Για την επιμόρφωση των γραμματέων

Εκτός ελαχίστων εξαιρέσεων που θεωρούν ότι δεν χρειάζεται επιμόρφωση γιατί είτε είναι πολύ καλή είτε γιατί είναι λίγο πριν τη σύνταξη, οι περισσότεροι διευθυντές θεωρούν την τακτική επιμόρφωση απαραίτητη στις νέες τεχνολογίες και την ηλεκτρονική οργάνωση του γραφείου, στις πρώτες βοήθειες¹³, αλλά και στην ανάπτυξη δεξιοτήτων συνεργασίας και

12Tanner, C., & Atkins, T. (1990). Planning for Stress Reduction in the High School Principalsip. *The High School Journal*, 74(1), 22-37. Retrieved from <http://www.jstor.org/stable/40364588>

¹³ 69% γραμματείς παρέχουν φάρμακα στους μαθητές και μία στις τέσσερις γραμματείς παρέχουν τη συνταγογραφημένη ιατρική αγωγή στους μαθητές έχοντας λάβει καθόλου ή ελάχιστη επιμόρφωση όπως έδειξε έρευνα των Price, J. H., Drake, J.A., Murnan, J. and Telljohann, S. K. 2003. Elementary school secretaries' experiences and perceptions of administering prescription medication. *Journal of School Health*, 73(10): 373–379.

δημοσίων σχέσεων, δεδομένα που συμφωνούν με τη διεθνή βιβλιογραφία¹⁴.

Συμπεράσματα

Για την έρευνα επελέγη η χρήση ημι-δομημένων συνεντεύξεων επειδή παρέχουν στον ερευνητή ευελιξία στη συλλογή δεδομένων. Οι ημιδομημένες συνεντεύξεις, επέτρεψαν τη διατύπωση ερωτήσεων FOLLOW UP καθώς και τη δυνατότητα εξηγήσεων και αναδιατυπώσεων όταν οι ερωτηθέντες είχαν απορίες σχετικά με τις ερωτήσεις. Αυτή η μέθοδος συλλογής δεδομένων επιτρέπει επίσης στον συνεντευξιαζόμενο να εμβαθύνει σε ένα ερώτημα (Patton, 2002: 343).¹⁵ Υποβλήθηκαν λοιπόν ερωτήσεις, δόθηκαν διευκρινίσεις ούτως ώστε να επιτευχθεί μια συνομιλία με έμφαση στον ρόλο της γραμματέως. Γενικά όλοι οι συμμετέχοντες ήταν θετικά διακείμενοι να εκφράσουν τις απόψεις τους.

Καταλήγοντας μπορεί να υποστηριχθεί ότι οι γραμματείς έχουν έναν εμφανή, από ρόλο που περιλαμβάνει τη γραμματειακή υποστήριξη, αλλά έχουν και έναν λιγότερο εμφανή ρόλο που περιλαμβάνει τη συμβολή τους στις δημόσιες σχέσεις, την εικόνα του σχολείου, στο σχολικό κλίμα, στη διοικητική λειτουργία του σχολείου. Η διοίκηση ενός σχολικού οργανισμού ασκείται αποτελεσματικότερα και διευκολύνεται η επιτέλεση της αποστολής του σχολείου, βελτιώνονται οι συνθήκες της παρεχόμενης εκπαίδευσης, στα σχολεία που υποστηρίζονται από γραμματείς. Αυτό πρέπει να ληφθεί υπόψη των αρμοδίων ώστε να εμπλουτίζεται το ανθρώπινο δυναμικό των σχολείων με γραμματείς. Οι διευθυντές από τη μεριά τους, όταν αναλαμβάνουν τη διοίκηση ενός σχολείου, χρήσιμο είναι να είναι ενημερωμένοι για την ύπαρξη ή μη γραμματέως στο σχολείο και ενημερωμένοι επίσης για τη σημασία των πολλαπλών ρόλων της γραμματέως όπως και όλων των μελών της σχολικής κοινότητας, ώστε να δώσουν τη δέουσα προσοχή εξ αρχής, να της αναγνωρίσουν το μερίδιο που της αντιστοιχεί στην εύρυθμη λειτουργία του σχολείου για την καλλιέργεια σχέσεων αμοιβαίας εμπιστοσύνης και σεβασμού με απώτερο στόχο την υλοποίηση του οράματος για ένα σχολείο δημοκρατικό, ανοιχτό στην κοινωνία και στους πολίτες. Χρειάζεται να εμπιστευτούν οι διευθυντές τις γραμματείς ότι και με λιγότερη επίβλεψη, μπορούν να επιτελέσουν τα καθήκοντά τους. Χρειάζεται οι διευθυντές να αφουγκραστούν αυτά που έχουν να πουν οι γραμματείς, να τους δώσουν ευκαιρίες για επιμόρφωση, να προσπαθήσουν να βελτιώσουν τις συνθήκες εργασίας τους και να τις ενθαρρύνουν παραμείνουν στο σχολείο.

Βιβλιογραφικές αναφορές

Abdullah Bayat, THE IDENTITIES AND PRACTICES OF SCHOOL ADMINISTRATIVE CLERKS IN SELECTED SCHOOLS IN THE WESTERN CAPE, Dissertation presented for the degree of Doctor of Education in the Faculty of Education at

¹⁴ Neill Ustick Entering No Man’s Land: Transformative Curriculum for School Secretaries ACSA Conference September 2001: Education Futures & New Citizenships.

¹⁵ Patton, M. Q. (2002). Qualitative Research & Evaluation Methods. 3rd edition. Sage Publications, Inc.

Stellenbosch University, April 2014
file:///C:/Users/admin/Downloads/bayat_identities_2014%20(1).pdf ανακτήθηκε στις
5/12/2018

Ανδρέου, Α. (2005). Η επιμόρφωση των στελεχών της εκπαίδευσης. Στο Μπαγάκη (επιμ.)
Επιμόρφωση και επαγγελματική ανάπτυξη του εκπαιδευτικού. Αθήνα: Μεταίχμιο

Anton, K.O. (1974). “Identification and Analysis of Pressures on the Secondary School
Principal Relative to Job Satisfaction. “Dissertation Abstracts International, 35,
116A-117A. (University Microfilms, No. 74-15, 415).

Casanova, U. (1991) Elementary School Secretaries ‘The Women in the Principal’s Office’
Corwin Press. USA

CH VAN DER LINDE, The University of South Africa

Copyright 1998 Gale, Cengage Learning.

[https://www.thefreelibrary.com/AN+APPRAISAL+OF+THE+ROLE+AND+TRAINING+O
F+THE+SCHOOL+SECRETARY+IN...-a053257917](https://www.thefreelibrary.com/AN+APPRAISAL+OF+THE+ROLE+AND+TRAINING+O
F+THE+SCHOOL+SECRETARY+IN...-a053257917) ανακτήθηκε στις 5/12/2018

Conley, S., Gould, J. & Levine, H. (2010). Support personnel in schools: Characteristics and
importance. *Journal of Educational Administration*, 48(3): 309-326.

Ediger, M. (2001). Effective school public relations. *Education*. 121, 743-751.

Foster, F.L. (1987). ‘Stress Perception among Kentucky Secondary School Principals’
(Docotoral dissertation, University of Kentucky, 1986). *Dissertation Abstracts
International*, 48, 265A.

Hart, J. (1985). The secondary school secretary--Some hidden and some developmental
aspects of the secretary's role. In *Educational Management and Administration*. 13,
131-139.

ΙΣΑΡΗ, ΦΙΛΙΑΠΟΥΡΚΟΣ, ΜΑΡΙΟΣ Ποιοτική Μεθοδολογία Έρευνας Εφαρμογές στην
Ψυχολογία και στην Εκπαίδευση, Copyright © ΣΕΑΒ, 2015
[https://eclass.uoa.gr/modules/document/file.php/PPP125/%CE%A7%CF%81%CE%
B7%CF%83%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%BF%CE%AF%20%CE%BF%CE%
%B4%CE%B7%CE%B3%CE%BF%CE%AF/%CE%A0%CE%BF%CE%B9%CE%
%BF%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AE%20%CE%BC%CE%B5%CE%B8%
CE%BF%CE%B4%CE%BF%CE%BB%CE%BF%CE%B3%CE%AF%CE%B1%2
0%CE%AD%CF%81%CE%B5%CF%85%CE%BD%CE%B1%CF%82.pdf](https://eclass.uoa.gr/modules/document/file.php/PPP125/%CE%A7%CF%81%CE%
B7%CF%83%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%BF%CE%AF%20%CE%BF%CE%
%B4%CE%B7%CE%B3%CE%BF%CE%AF/%CE%A0%CE%BF%CE%B9%CE%
%BF%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AE%20%CE%BC%CE%B5%CE%B8%
CE%BF%CE%B4%CE%BF%CE%BB%CE%BF%CE%B3%CE%AF%CE%B1%2
0%CE%AD%CF%81%CE%B5%CF%85%CE%BD%CE%B1%CF%82.pdf) ανακτήθ
ηκεστις 5/12/2018

Koranteng, E., Owusu, O.M., Ntiamoah, E. B., Owusu, F., The Prospective Secretary in the
Modern Business World: A Case Study of Administrative Secretaries in Koforidua
Polytechnic, *Information and Knowledge Management* www.iiste.org ISSN 2224-
5758 (Paper) ISSN 2224-896X (Online) Vol.6, No.1, 2016,
file:///C:/Users/admin/Downloads/28560-31325-1-PB.pdf ανακτήθηκεστις 5/12/2018

- Λαΐνας Θ., Διοίκηση της Εκπαίδευσης και Αναλυτικά Προγράμματα: Η Θεσμοθέτηση της Αποκέντρωσης και της Ευρύτερης Συμμετοχής, Παιδαγωγική Επιθεώρηση, Περιοδική Έκδοση της Παιδαγωγικής Εταιρείας Ελλάδας, Αθήνα, 1995.
- Μαντζούκας, Σ., 2007. Ποιοτική έρευνα σε έξι εύκολα βήματα: Η επιστημολογία, οι μέθοδοι και η παρουσίαση. Νοσηλευτική, 46(1), π. 88-98.
- Neill Ustick Entering No Man’s Land: Transformative Curriculum for School Secretaries ACSA Conference September 2001: Education Futures & New Citizenships. <https://pdfs.semanticscholar.org/d1a8/1ed292fe71f6a669360bf41843976719a850.pdf> ανακτήθηκε στις 6/12/2018
- Nystrom, Pamela Sue. “Public school secretaries: hearts of gold, voices of reason.” (2002).<https://lib.dr.iastate.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1536&context=rtd&unstamped=1> ανακτήθηκε στις 6/12/2018
- Παρασκευοπούλου-Κόλλια Ε.Α., Μεθοδολογία ποιοτικής έρευνας στις κοινωνικές επιστήμες και συνεντεύξεις Methodology of qualitative research in social sciences and interviews Open Education - The Journal for Open and Distance Education and Educational Technology Volume 4, Number 1, 2008 / Section one. © Open Education ISSN: 1791-9312 <https://ejournals.epublishing.ekt.gr/index.php/openjournal/article/viewFile/9726/9872.pdf> ανακτήθηκε στις 5/12/2018
- Richards, Patty H., "Selected Aspects of the Secretary's Role in the Public Schools as Perceived by Principals, Teachers, and School Secretaries" (1991). Electronic Theses and Dissertations. Paper 2771. <http://dc.etsu.edu/etd/2771> ανακτήθηκε στις 5/12/2018
- Thomson, P., Ellison, L., Byrom, T. & Bulman, D. (2007). Invisible labour: Home-school relations and the front office. *Gender and Education*, 19(2): 141-158.
- Tracy, S.J. (2013). *Qualitative research methods: Collecting evidence, crafting analysis, communicating impact*. Malden, MA: John Wiley & Sons.
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative Research & Evaluation Methods*. 3rd edition. Sage Publications, Inc.
- Price, J. H., Drake, J.A., Murnan, J. and Telljohann, S. K. 2003. Elementary school secretaries' experiences and perceptions of administering prescription medication. *Journal of School Health*, 73(10): 373-379.
- Rimer, A. (1984). Elementary school secretary: formal decision-maker. In *Educational Horizons*. 63 (1) Fall 1984: 16-18. https://www.jstor.org/stable/42926088?read-now=1&seq=3#page_scan_tab_contents
- Σαΐτης, Χ., Τσιαμάση, Φ., & Χατζή, Μ. (1997). Ο διευθυντής του Σχολείου: Manager-Ηγέτης ή Παραδοσιακός Γραφειοκράτης. *Νέα Παιδεία*, 83, 66-79.
- Sharon Conley, Jewell Gould, Harriet Levine, (2010) "Support personnel in schools: characteristics and importance", *Journal of Educational Administration*, Vol. 48 Issue: 3, pp.309-326. <https://doi.org/10.1108/09578231011041035>

- Sweeney, R.C., and Stoops, E. (1981). Handbook for educational secretaries and office personnel. Boston: Allyn & Bacon.
- Τσαρούχα, Μ. (2017). Αντιλήψεις σχολικών ηγετών για τον επαγγελματικό ρόλο και την επαγγελματική τους ανάπτυξη.
- Tanner, C., & Atkins, T. (1990). Planning for Stress Reduction in the High School Principalship. *The High School Journal*, 74(1), 22-37. Retrieved from <http://www.jstor.org/stable/40364588>
- Thomson, P. Ellison, L. Byrom, T. Bulman, D. Davies, L. 2004, An Investigation into Queries that School Offices Receive from Parents and Carers Pat Thomson, Linda Ellison, Tina Byrom & Donna Bulman with Lindsay Davies School of Education, University of Nottingham <https://dera.ioe.ac.uk/5028/1/RR575.pdf> ανακτήθηκε στις 5/12/2018
- Woods, C., Armstrong, P. & Pearson, D. (2012). Facilitating primary head teacher succession in England: The Role of the School Business Manager. *School Leadership & Management*, 32(2): 141-157.
- Willis, J.W. (2007). Foundations of qualitative research: Interpretive and critical approaches. Sage.

ΔΙΚΤΥΟΓΡΑΦΙΑ

- <https://www.teacher.org/career/school-secretary/> ανακτήθηκε στις 5/12/2018
- <http://doras.dcu.ie/16785/1/ncor.pdf> ανακτήθηκε στις 5/12/2018
- <https://www.interactive-education.gr/data/odigos-spoudon-grammateias-Flip/index.html#p=20> ανακτήθηκε στις 5/12/2018
- <http://www.diycommitteeguide.org/resource/characteristics-of-a-good-secretary>
ανακτήθηκε στις 5/12/2018
- <https://managementhelp.org/businessresearch/interviews.htm> ανακτήθηκε στις 5/12/2018
- <https://lib.dr.iastate.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1536&context=rtd> ανακτήθηκε στις 5/12/2018
- https://www.eopper.gr/images/EP/EP_50.pdf Το πιστοποιημένο επαγγελματικό περίγραμμα της θέσης υπάλληλος γραφείου από το ΕΚΕΠΙΣ, ανακτήθηκε στις 5/12/2018