



## **SEKRETARZ ADMINISTRACYJNY**

### **1. Informacje ogólne**

Zadaniem sekretarza administracyjnego jest dbanie o właściwe funkcjonowanie urzędu, przedsiębiorstwa, instytucji przez wykonywanie czynności administracyjnych.

Do obowiązków sekretarza administracyjnego należy:

- rejestrowanie korespondencji przychodzącej i wychodzącej
- przekierowywanie korespondencji do właściwych osób, działów
- dbanie o terminowe odpowiedzi na korespondencje
- prowadzenie kalendarza spotkań, konferencji, szkoleń przełożonego
- dbanie o przekazanie powiadomień o spotkaniach (ich terminach, miejscach itp.), naradach, konferencjach, szkoleniach itp. właściwym osobom
- przygotowywanie, kompletowanie wszystkich niezbędnych dokumentów na dane spotkanie
- sporządzanie sprawozdań ze spotkań
- sporządzanie pism, umów
- przedkładanie przełożonym dokumentów do podpisu
- obsługa urzędów biurowych.

Pracownik obsługi sekretariatu może być zatrudniony w różnych placówkach, w tym w placówkach służby zdrowia. Sekretarz administracyjny jest odpowiedzialny m.in. także za: zakładanie i archiwizację kart pacjentów, umawianie pacjentów na wizyty do specjalistów, prowadzenie statystyki, wysyłanie zwolnień lekarskich do odpowiednich instytucji.





Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Inne nazwy zawodu to: pracownik sekretariatu, sekretarz, sekretarka, pracownik biurowy.

Praca sekretarza administracyjnego ma charakter rutynowy.

Sekretarz administracyjny pracuje w pomieszczeniach biurowych, salach konferencyjnych. Zazwyczaj jego praca ma charakter stacjonarny. W większych firmach czy instytucjach może być zatrudnionych jednocześnie dwóch lub więcej sekretarzy.

Sekretarz administracyjny zazwyczaj ma stałe dni i godziny pracy, stosownie do specyfiki pracy danego biura, instytucji. Czasami może być konieczna praca wieczorem lub w dni wolne od pracy, a także wyjazd służbowy do innej instytucji, również poza miejscem zamieszkania.

## 2. Wymagania

Sekretarz administracyjny powinien się charakteryzować umiejętnościami interpersonalnymi, łatwością nawiązywania i podtrzymywania kontaktów. Powinien w sprawny sposób porozumiewać się w mowie i piśmie, gdy są to jego podstawowe formy działania. Wymagana jest odpowiedzialność, dociekliwość, skrupulatność, punktualność, cierpliwość, umiejętność wysłuchiwanie interesantów. Kolejne niezwykle istotne cechy w tym zawodzie to samodzielność w działaniu, niezależność, rzetelność, uczciwość, dobra kultura osobista oraz inicjatywność. Sekretarz musi być osobą spostrzegawczą i dokładną oraz mieć zdolności organizacyjne.

Ze względu na specyfikę pracy i częste kontakty z ludźmi musi być również osobą zrównoważoną emocjonalnie.

W pracy sekretarza jest wymagana sprawność intelektualna, dobra odporność na stres, umiejętność szybkiego podejmowania decyzji i pracy w szybkim tempie, a także umiejętność skupienia uwagi z jednoczesną zdolnością wykonywania kilku



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

czynności w jednym czasie, dostosowywania się do pracy z ludźmi o różnym usposobieniu i charakterze, zamiłowanie do pracy z dokumentacją. Niezbędna jest umiejętność obsługi komputera i urządzeń biurowych.

Sekretarz administracyjny nie musi spełniać szczególnych wymagań fizycznych i zdrowotnych, jego praca wiąże się bowiem z niewielkim obciążeniem fizycznym. Powinien się jednak odznaczać sprawnością narządu wzroku oraz słuchu ze względu na konieczność intensywnej współpracy z innymi ludźmi.

### **3. Czynniki utrudniające zatrudnienie w zawodzie**

Czynnikiem utrudniającym pracę w zawodzie sekretarza administracyjnego są niektóre schorzenia sfery psychicznej ze względu na wyjątkowo częste i intensywne kontakty z ludźmi, których w tym zawodzie nie da się uniknąć ani ograniczyć, a także odpowiedzialność za podejmowane decyzje.

Kolejnym utrudnieniem w pracy sekretarza administracyjnego jest znaczna niepełnosprawność narządu wzroku oraz słuchu z racji znacznego ograniczenia możliwości swobodnego kontaktu z klientami, interesantami i ze współpracownikami, a także zaburzenia znacznego stopnia sprawności kończyn górnych, a w szczególności w zakresie zręczności palców i ręki.

### **4. Możliwość zatrudnienia w zawodzie osób z niepełnosprawnościami**

#### **4.1. Osoby z dysfunkcją narządu ruchu**

Możliwe jest zatrudnienie w zawodzie sekretarza administracyjnego osób z nieznaczną dysfunkcją kończyn górnych oraz dysfunkcją kończyn dolnych, także poruszających się na wózkach inwalidzkich. Warunkiem jest identyfikacja





indywidualnych barier i racjonalne dostosowanie technicznych i organizacyjnych warunków środowiska pracy oraz stanowiska pracy.

#### **4.2. Osoby z dysfunkcją narządu wzroku**

Mogą wykonywać zawód osoby słabowidzące, pod warunkiem zapewnienia korekcji wad za pomocą odpowiednich szkielec optycznych lub soczewek kontaktowych oraz przystosowania środowiska i stanowiska pracy.

#### **4.3. Osoby z dysfunkcją narządu słuchu**

Zawód mogą wykonywać osoby słabosłyszące w przypadku zapewnienia im odpowiednich pomocy technicznych oraz właściwego przygotowania środowiska i stanowiska pracy, np. pod kątem umożliwienia percepcji sygnałów alarmowych. W przypadku osób słabosłyszących, jeżeli wymagana będzie komunikacja werbalna, konieczna jest odpowiednia korekcja słyszenia za pomocą aparatu słuchowego.

Mogą zatrudnienia osób głuchych i głuchoniemych (dotyczy tylko osób potrafiących posługiwać się językiem polskim w piśmie) jest bardzo ograniczona. Osoby te mogą wykonywać zawód na wybranych stanowiskach pracy warunkowo, po racjonalnym dostosowaniu zakresu zadań, identyfikacji indywidualnych barier i przystosowaniu środowiska oraz stanowiska pracy (technicznym i organizacyjnym).

#### **4.4. Osoby z dysfunkcją sfery psychicznej**

Osoby z chorobami psychicznymi mogą pracować w zawodzie pod warunkiem, że praca – poza wyjątkowymi sytuacjami (wyjazdy, sytuacje kryzysowe w firmie) – nie zaburza im rytmu dnia i nocy i jest zachowana zasada równego traktowania pracowników.



#### **4.5. Osoby z epilepsją**

Osoby chorujące na padaczkę mogą wykonywać zawód na wybranych stanowiskach pracy pod warunkiem, że napady padaczkowe występują sporadycznie i są sygnalizowane przez aurę, występują głównie wieczorem lub w nocy, nie powodują zbyt dużego zmęczenia i stosunkowo szybko następuje regeneracja sił po ich wystąpieniu, a przebieg choroby nie prowadzi do charakteropatii padaczkowej.

Takie osoby mogłyby zatrudnione warunkowo, po racjonalnym ograniczeniu zakresu zadań do sytuacji, w których jest możliwe stały nadzór i ewentualna szybka pomoc, a stanowisko pracy nie stwarza potencjalnych zagrożeń w przypadku emisji choroby.

### **5. Potrzeba przystosowania stanowiska pracy do potrzeb i możliwości osób z niepełnosprawnościami**

#### **5.1. Osoby z dysfunkcją narządu ruchu**

##### **Osoby z dysfunkcją kończyn górnych**

W razie niewielkiej dysfunkcji kończyn górnych może być potrzebne ograniczenie lub eliminacja zadań wymagających dużej sprawności kończyn górnych, a w szczególności ręki i palców, oraz zastosowanie indywidualnych pomocy technicznych, które usprawniają pracę, w tym np. specjalnej klawiatury komputerowej. Dla osób z dysfunkcją jednej kończyny górnej mogą być potrzebne pomoce techniczne (ortezy, protezy) ułatwiające lub umożliwiające pracę, w tym biurową.

Obecny poziom technologiczny w zakresie dostosowywania sprzętu komputerowego do potrzeb osób ze znacznymi dysfunkcjami kończyn górnych



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

umożliwia korzystanie z niego osobom z porażeniami i przykurczami. Zwiększa to w znaczący sposób możliwości pracy tych osób; dostosowanie może dotyczyć obsługi myszy oraz klawiatury komputerowej.

Istotne jest częściowe lub całkowite wyeliminowanie zadań i czynności roboczych wymagających dobrej koordynacji wzrokowo-ruchowej.

Pomocne jest wykorzystywanie specjalnych przyrządów i uchwytów eliminujących angażowanie jednej ręki (przypadki braku sprawności lub amputacja jednej z kończyn).

### **Osoby z dysfunkcją kończyn dolnych**

Ze względu na ograniczoną mobilność osób z dysfunkcją kończyn dolnych praca wymaga takiej organizacji, aby większość zadań mogła być wykonywana w pozycji siedzącej lub w pozycji stojącej z podparciem bioder i pleców. Dostosowania mogą wymagać biurko, siedzisko, sprzęt, z których osoba z niepełnosprawnością korzysta.

Dla osób z niewielką dysfunkcją kończyn dolnych, poruszających się o kulach, może być potrzebne zainstalowanie uchwytów i poręczy ułatwiających wstawanie i podpieranie się podczas stania. Ułatwieniem mogą być poręcze wzdłuż dróg komunikacyjnych. Kolejną możliwością adaptacji to dostosowanie wielkości stanowiska pracy i wysokości blatów biurka do indywidualnych potrzeb oraz umieszczenie wykorzystywanych urządzeń i narzędzi pracy w najbliższym zasięgu rąk pracownika. Siedzisko należy przystosować do indywidualnych potrzeb pracownika z niepełnosprawnością, w tym zapewnić regulację wysokości, uchylne siedzisko, regulowany podnósek, blokadę kół, regulowane lub indywidualnie profilowane oparcie tylne, regulowane i odchylane podłokietniki.

Ze względu na osoby poruszające się na wózkach inwalidzkich trzeba zlikwidować bariery architektoniczne w miejscu i środowisku pracy. Ciąg





Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

komunikacyjne powinny być wystarczająco szerokie i pozbawione progów, a drzwi do pomieszczeń i wind odpowiednio szerokie. Konieczna jest likwidacja barier architektonicznych w drodze do zakładu pracy. W miejscu pracy istnieje potrzeba powiększenia przestrzeni manewrowej wokół stanowiska pracy oraz dostosowania wielkości stanowiska pracy do indywidualnych potrzeb i zapewnienia dostępu do wykorzystywanych urządzeń, narzędzi pracy i materiałów.

Należy zapewnić czystość lub całkowite wyeliminowanie zadania i czynności wymagających dobrej koordynacji wzrokowo-ruchowej.

Istnieje możliwość ograniczenia niektórych obowiązków zawodowych, co jest możliwe w przypadku pracy w zespole.

## **5.2. Osoby z dysfunkcją narządu wzroku**

Zatrudnione osoby z takimi dysfunkcjami powinny stosować szkła korekcyjne lub soczewki kontaktowe, a także mogą wykorzystywać oprzyrządowanie powiększające (np. lupa powiększająca, lornetki, monokulary). Należy w określonych sytuacjach czysto lub całkowicie wyeliminować zadania i czynności robocze wymagające bardzo dobrej koordynacji wzrokowo-ruchowej. Wymagane jest też dobre przygotowanie stanowiska pracy – odpowiednie doświetlenie, przygotowanie kontrastowego (ciemnego) tła biurka, eliminacja potencjalnych różnic oświetlenia (matowanie powierzchni).

Pomocna jest stała lokalizacja elementów środowiska i stanowiska pracy. W przypadku pracy z komputerem można wykorzystywać specjalne edytory tekstu powiększające litery i grafiki. Dodatkowo opcje wspomagające pracę osoby słabowidzącej jest wprowadzenie dźwięku towarzyszącego wykonywaniu poszczególnych czynności na komputerze.

Pracę usprawnia stała lokalizacja elementów środowiska i stanowiska pracy.



### **5.3. Osoby z dysfunkcją narządu słuchu**

#### **Osoby słabosłyszace**

Aparat słuchowy powinien korygować słuch (zwłaszcza w częstotliwościach pasma mowy) w stopniu umożliwiający komunikację werbalną (słuch wydolny socjalnie), co jest szczególnie ważne w przypadku osób pracujących w zespole lub kontaktujących się z klientami.

Zaleca się ograniczenie hałasu tła oraz pogłosu w pomieszczeniu pracy – w celu poprawy warunków percepcji dźwięku oraz warunków komunikacji werbalnej.

Zaleca się również rozszerzenie sygnalizacji ostrzegawczej o sygnalizację świetlną lub wizyjną uzupełniającą dźwiękowe sygnały bezpieczeństwa w miejscach potencjalnego przebywania pracownika (pomieszczenie pracy, toaleta, pokój socjalny itp.), o sygnalizację wibracyjną lub z wykorzystaniem przewodnictwa kostnego, informując o ewentualnym niebezpieczeństwie.

Zaleca się, aby urządzenia teleinformatyczne, takie jak telefon, komputer itp., były – w miarę możliwości – dostosowane do aparatów słuchowych (np. mogą być wyposażone w systemy pętli indukcyjnej lub FM). Urządzenia komunikacyjne mogą być również wyposażone w sygnalizację wizyjną, drgań lub z wykorzystaniem przewodnictwa kostnego.

Pomocny w pracy jest wewnętrzny system komunikacji z osobami słyszącymi.

#### **Osoby głuche i głuchonieme**

*(dotyczy tylko osób posługujących się językiem polskim w piśmie)*

Osoba głucha lub głuchoniema powinna pracować na wybranych stanowiskach, na których nie ma konieczności kontaktowania się z osobami spoza zespołu. Zatrudnienie takiej osoby wymaga właściwej organizacji pracy, ewentualnie współpracy tłumacza języka migowego, oraz wprowadzenia wewnętrznego systemu







Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

komunikacji z osobami słyszącymi w zespole pracowniczym. W komunikowaniu się z zespołem współpracowników pomagają również znaki i symbole ułatwiające szybkie porozumiewanie się w trakcie pracy. Dodatkowo niezbędne jest zapewnienie bezpieczeństwa pracy przez zainstalowanie np. sygnalizacji świetlnej, wizyjnej lub wibracyjnej, informującej o ewentualnym niebezpieczeństwie w miejscach potencjalnego przebywania pracownika (pomieszczenie pracy, toaleta, pokój socjalny itp.) lub o stanie wykorzystywanych urządzeń.

Zaleca się, aby osobie z tego rodzaju dysfunkcją był przydzielony opiekun na wypadek ewakuacji.

#### **5.4. Osoby z dysfunkcją sfery psychicznej**

Pracownik podejmujący pracę w tym zawodzie powinien być w przyjazny sposób zapoznawany ze strukturą i kulturą organizacyjną firmy. Powinien także otrzymać jasne i niedwuznaczne informacje oraz instrukcje odnośnie do podejmowanych zadań.

W firmie zatrudniając pracownika z tymi niepełnosprawnościami należy wprowadzić przyjazny tryb informowania o jego problemach zdrowotnych czy społecznych, najlepiej gdy wie o nich osoba odgrywająca rolę „osoby zaufania”. Można wypracować także obyczaj, że członkowie zespołu pracowniczego interesują się sytuacją społeczną i zdrowotną pracownika, i biorą pod uwagę współpracę. Można się przy tym uczyć podmiotowego traktowania pracownika z niepełnosprawnościami – pozyskiwać wiedzę o jego sytuacji przede wszystkim od niego samego lub – za jego wiedzą i aprobatą – z innych osób.

W sytuacji kłopotów z psychicznymi i społecznymi stronami swojej pracy pracownik mógłby korzystać ze wsparcia asystenta zawodowego/trenera pracy. Trener pracy może być wywodzący się spośród współpracowników lub być specjalnie w tej roli zatrudniony w firmie. Może też wspierać pracownika z ramienia upoważnionej do tego organizacji. Możliwość wsparcia trenera pracy byłaby jednak ograniczona tylko do sfery emocji i relacji z innymi, a



Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

wi c nie dotyczyłyby kompetencji zawodowych, i powinny obejmowa tylko pewien niedługi odcinek/odcinki czasu pracy. Na co dzie pracownik powinien jednak pracowa samodzielnie – zgodnie z samodzielnym charakterem stanowiska pracy.

Ponadto, zatrudniona osoba powinna mie mo liwo elastycznego czasu pracy i zakresu obowi zków, co oznacza, e w wyj tkowej sytuacji (zwi zanej z jej chorob czy niepełnosprawno ci ) zakres obowi zków na tym stanowisku zostanie zmodyfikowany w sposób mo liwy do zaakceptowania przez pracodawc . Powinna istnie tak e mo liwo okresowego zast pienia pracownika przez inn osob .

### **5.5. Osoby z epilepsj**

Osoby chore na padaczk , które uzyskały akceptacj lekarza specjalisty, powinny pracowa na wybranych stanowiskach pracy, w zespole, a ich praca powinna by nadzorowana. Powinna to by praca spokojna, niewywołuj ca stresów i napi , które mogłyby prowokowa napady.

Osoba z epilepsj wykonuj ca ten zawód powinna dobrze zna swoj chorob i umie szybko rozpoznawa aur poprzedzaj c napad.

Współpracownicy powinni by poinformowani o tym, w jaki sposób, w razie wyst pienia napadu, mog prawidłowo udzieli pomocy.

**Uwaga.** Ka dy przypadek zatrudnienia osoby z niepełnosprawno ci oraz przystosowania stanowiska pracy do potrzeb i mo liwo ci tej osoby nale y rozpatrywa indywidualnie.