

Cím: Panaszút

Szerző: Buchwald Magdolna, Kertész Edina Létrejött: 2017. 09. 19. Érvényessége: 2020. június 15.

Gondozó: Filcsik László (alsó- és közös konferencia vezetője), Buchwald Magdolna (független konfliktuskezelő), Oláhné Németh Nikoletta (felsőkonferencia vezetője)

Az intézményi konfliktusok megoldására elfogadott eljárás, a PANASZÚT minden iskolával kapcsolatban álló személy, csoport részére. A panaszok kezelése nem hierarchikusan illeszkedik az intézmény működésébe, hanem mint szolgáltatás, amit az érintett felek igénybe vesznek, önkéntes alapon. Az iskolában keletkező konfliktussal/problémával a **Konferencia vezetőket (Alsó és középtagozat esetén: Filcsik László; felső tagozat esetén: Némethné Oláh Nikoletta)** kell megkeresni. A konfliktus rendezéséhez mindkét fél együttműködésére szükség van és ez csak szabad elhatározásból fakadhat. Panaszos ügyek esetén az a törekvésünk, hogy azokat az érintettek egymással közvetlenül tisztázzák. A panasz minél részletesebb leírását írásban kell eljuttatni a konferenciavezetőknek, ezután a panasz a tanári kollégium elé kerül, ahol gondozószemély, vagy személyek a problémakezelését elvállalják. Ezzel kapcsolatban 25 napon belül, írásban visszajeleznek a probléma felvetőjének. A kérdés rendezését csak akkor lehet elkezdni, ha a gondozással megbízott személyeket az érintettek, mint illetékest elfogadják. A konfliktusra javasolt megoldási modell:

1. Csoport alakul a konferencia tagjaiból (olyan kollégákból, akik közvetlenül nem érintettek a konfliktusban), amely egyfajta mediátor szerepet tölt majd be a konfliktus kezelésében.
2. A problémát pontosan feltárja a csoport a konfliktusban érintett kollégákkal közösen, személyes beszélgetés keretében.
3. Megoldási lehetőségeket keres a csoport.
4. A csoport követi a megoldási folyamatot.

Módszer: személyes interjúk az érintettekkel, kiscsoportos megbeszélés, nyíltkommunikáció. Ha elindul a konfliktus rendezése, a résztvevők tájékoztatják az iskola döntéshozó szervét, a Tanári Kollégiumot. A megoldás után beszámolnak a folyamatról. Ha elakadnak és nem találnak megoldást, visszaadják a Tanári Kollégiumnak az ügyet.

5. Visszatekintenek a folyamatra.

Megjegyzés: -Mediátor szakértő bevonását kell kezdeményezni, ha a konfliktuskezelő csoporton túl mutató problémák jelentkeznek. A mediátor költségeit az igénylő felek fedezik.