

Cím: Panaszút

Szerző: Buchwald Magdolna, Kocziha Miklós, Szombauer István

Létrejött: 2016. január 6.

Érvényessége: Érvényes 2017. 06. 24.

Gondozó: Kocziha Miklós, Szombauer István

Az intézményi konfliktusok megoldására elfogadott eljárás, a PANASZÚT minden iskolával kapcsolatban álló személy, csoport részére.

A csoport munkája nem hierarhikusan illeszkedik az intézmény működésébe, hanem mint szolgáltatás, amit az érintett felek igénybe vesznek, önkéntes alapon.

Az iskolában keletkező konfliktussal/problémával a **Konfliktus kezelő csoportot** kell keresni. A csoport tagjai is észrevehetnek és felvethetnek problémákat.

A probléma rendezését írásban kell jelezni a Csoport felé.

A konfliktus rendezéséhez mindkét fél együttműködésére szükség van és ez csak szabad elhatározásból fakadhat.

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 konfliktus kezelők koordinálásával a konferencia tagjaiból (a konfliktusban érintett kollégák köré), 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, nyílt kommunikáció.

Ha elindul a konfliktus rendezése, a Csoport tájékoztatja az iskola döntéshozó szervét, a Tanári Kollégiumot. A megoldás után beszámol a folyamatról.

Ha elakad és nem találnak megoldást, átadják a Tanári Kollégiumnak az ügyet.

5. Visszatekint a folyamatra.

Megjegyzés:

- A Konfliktus kezelő csoport csak időszakosan, működik.

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

A Konfliktus kezelő csoport tagjai:

Buchwald Magdolna

Brodarics Csilla

Kocziha Miklós

Szombauer István