

Cím: Panaszút

Szerző: Buchwald Magdolna, Kertész Edina

Létrejött: 2017. 09. 19.

Érvényessége: 2018. június 15.

Gondozó: Buchwald Magdolna (alsó- és közös konferencia vezetője), Kertész Edina (független konfliktuskezelő), Oláhné Németh Nikoletta (felsős konferencia 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: Buchwald Magdolna; 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 gondozó személy, vagy személyek a probléma kezelését 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, nyílt kommunikáció.

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 túlmutató problémák jelentkeznek. A mediátor költségeit az igénylő felek fedezik.