

## PANASZÚT

az Óbudai Waldorf Iskolával kapcsolatban álló személyek, csoportok részére.

Az intézményi konfliktusok megoldására elfogadott eljárás

*Szerzők:* Buchwald Magdolna, Kertész Edina  
*Létrejött:* 2017. szeptember 19-én  
*Érvényes:* 2021. június 15-ig  
*Gondozó:* Filcsik László (alsós és közös konferencia vezetője),  
Buchwald Magdolna (független konfliktuskezelő),  
Németh Nikoletta (felsős konferencia vezetője)

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 konferenciavezetőket kell megkeresni. (Alsó- és középtagozat esetén: Filcsik László; felső tagozat esetén: Németh Nikoletta)

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, folytassanak párbeszédet.**

### **Ha a párbeszéd a felek között sikertelen:**

A panasz minél részletesebb leírását írásban kell eljuttatni a konferenciavezetőknek, ezután a panasz a tanári kollégium elé kerül, ahol a konferencia által kijelölt gondozószemély, vagy gondozószemélyek a problémák kezelését vállalják.

Ezzel kapcsolatban **25 napon belül írásban visszajeleznek a probléma felvetőjének**

A kérdés rendezését csak akkor lehet elkezdni, ha a gondozással megbízott személyt, személyeket az illetékesek elfogadják.

## **A konfliktusra javasolt megoldási modell:**

1. Csoport alakul a konferencia tagjaiból (olyan kollégákból, akik közvetlenül nem érintettek a konfliktusban), akik egyfajta mediátor szerepet töltenek majd be a konfliktus kezelésében.

2. A problémát pontosan feltárja a csoport a konfliktusban érintettekkel közösen, személyes beszélgetés keretében.

3. Megoldási lehetőségeket keres a csoport.

4. A csoport követi a megoldási folyamatot.

Módszer: személyes interjú az érintettekkel, kiscsoportos megbeszélés, nyílt kommunikáció.

Ha elindult a konfliktus rendezése, a résztvevők tájékoztatják az iskola döntéshozó szervét, a Tanári Kollégiumot. A megoldás után is beszámolnak a folyamatról. Ha elakadnak, és nem találnak megoldást, visszaadják a Tanári Kollégiumnak az ügyet.

5. Később visszatekintenek a folyamatra.

**Megjegyzés:**

Mediátor vagy szakértő bevonását kell kezdeményezni, ha a konfliktuskezelő csoporton túlmutató problémák jelentkeznek. A mediátor, a szakértő költségeit az igénylők fedezik!

Budapest, 2017. szeptember 19.