



PANASZÚT

A Csillagberek Waldorf Iskolával kapcsolatban álló személyek, csoportok részére.

Az intézményi konfliktusok megoldására elfogadott eljárás

Készült: 2024. szeptember 15.

Érvényes: 2025. június 20.

A panaszkezelés intézményünkben önkéntes alapon vehető igénybe. Konfliktusok vagy problémák esetén a konferencia-vezetőkhez kell fordulni.

Konfliktuskezelési alapelveink:

- bizalom
- őszinteség
- bizalmas információk védelme
- a konfliktusban résztvevők védelme
- tájékoztatás
- írásban rögzítettség

A konfliktusokban szereplők szerepétől függetlenül igyekszünk biztosítani a problémamegoldást.

A konfliktusok előremutató rendezéséhez mindkét fél együttműködése szükséges, melynek önkéntesnek kell lennie. Elsődleges célunk, hogy az érintettek közvetlen és nyílt kommunikációval oldják meg a felmerülő problémákat. Amennyiben ez nem vezet eredményre, a panaszt írásban, minél részletesebben kell eljuttatni a konferencia-vezetőkhez. Ezt követően a panasz a tanári kollégium elé kerül, ahol a konferencia által kijelölt személy vagy személyek foglalkoznak a probléma kezelésével. A panasz benyújtásától számított 20 napon belül írásban tájékoztatják a fejleményekről a közösséget. A konfliktuskezelés csak akkor kezdődhet meg,



ha az érintettek elfogadják a kijelölt személyt vagy személyeket, akiket a helyzet mediálására kér fel a kollégium.

A konfliktus megoldásának menete:

1. A konferencia tagjaiból egy csoport alakul (olyan kollégákból, akik nem érintettek közvetlenül a konfliktusban), akik mediátorként vesznek részt a konfliktuskezelésben.
2. A csoport a konfliktusban érintettekkel közösen, személyes beszélgetés keretében pontosan feltárja a problémát.
3. A csoport megoldási lehetőségeket keres.
4. A csoport figyelemmel kíséri a megoldási folyamatot.
 - Módszerek: személyes beszélgetés az érintettekkel, kiscsoportos megbeszélés, nyílt kommunikáció.
 - A konfliktus rendezésének megkezdésekor a résztvevők tájékoztatják az iskola döntéshozó szervét, a Tanári Kollégiumot.
 - A megoldás után beszámolnak a folyamatról.
 - Ha elakadnak, és nem találnak megoldást, visszaadják az ügyet a Tanári Kollégiumnak
5. Visszatekintés a folyamatra

Ha a konfliktuskezelő csoport hatáskörén túlmutató problémák merülnek fel, hivatásos mediátor vagy szakértő bevonását kell kezdeményezni.

Budapest, 2024. szeptember 15.

