

Panaszkezelés resztoratív útja

Alapelvek:

- A panaszkezelési eljárás célja, hogy az intézményekben történő munkavégzés során esetlegesen felmerülő problémákat, vitákat a legkorábbi időpontban a legmegfelelőbb szinten és körben lehessen feloldani, megoldani.
- Panaszos ügyek esetén az a törekvésünk, hogy azokat az érintettek egymással közvetlenül tisztázzák.
- Probléma esetén a Tanári Konferencián (intézményeinkben) a resztoratív konfliktuskezelés módszerét követjük. Ha ezzel a lehetőséggel az érintettek nem kívánnak élni, akkor a folyamat jogi úton kerül lezárásra (lásd munkaszerződések és szülői szerződések).
- Fontos egy átfogó intézményi és közösségi megközelítés a sérelmek és konfliktusok megelőzésére.

A komolyabb problémák elkerülésében a legfontosabb a megelőzés, egyfajta 0. lépés. Ennek célja a resztoratív személet és gyakorlatok tudatos alkalmazása, a közös munka és a szervezeti élet során az együttműködés megalapozása, a kapcsolatok és a bizalom erősítése.

Resztoratív szemléletmód: Az érzelmek kifejezésének adunk biztonságos teret, a jó kapcsolatokra építünk és az ezt veszélyeztető jelzéseket és jelenségeket kezeljük resztoratív gyakorlatokkal. Kiindulópontnak tekintjük a segítő, támogató, nevelő viszonyt, ezért a már meglévő, szakmai támogató folyamatainknál vezetjük be és fogjuk tudatosan alkalmazni – proaktív szándékkal – a resztoratív körkérdések mentén fókuszált, minden érintettet bevonó beszélgető köröket. A proaktív megbeszélések konkrét visszajelzésekre építenek, és az adott helyzetre vonatkozó szükségletek feltérképezésére, és a jövőbeni eseményeket meghatározó tennivalókra, valamint egymás támogatására koncentrálnak. Döntéseink meghozatalánál fókuszban a jól működő és helyes cselekvések megerősítése és megóvása áll, és csak 20 százalékban fókuszálunk arra, ami nem megengedhető viselkedés és tett.

Tanári Konferencia megelőző módszerei: A Tanári Konferencia munkájába is beépítettük és rendszeresen végezzük azokat a gyakorlatokat, melyekkel megalapozzuk az egymás iránti jó kapcsolatot, odafigyelést, a helyes érzékelést, a problémás helyzetek felismerését és azonnali kezelését, valamint a közös és saját felelősség megértését.

- a pedagógiai részben törekszünk mindenkit érintő vagy érdeklő témát kiválasztani, megbeszélni
- a stúdium során közös nyelv kialakításán is dolgozunk
- a technikai ügyekben konszenzus kialakítására törekszünk – itt meghallhatjuk egymás gondolatait, érzéseit az adott témával kapcsolatban
- a művészeti rész során észrevétlenül „tanuljuk” magunkat, egymást, olyan kollégákkal is kapcsolatba tudunk kerülni, akivel egyébként a hétköznapiak során keveset vagy alig találkozunk

A 0. lépéssel hatékonyan előzhetjük meg a súlyos sérelmek és konfliktusok kialakulását.

Az eljárás további lépéseivel időben, célzottan, hatékonyan és egyedi módon, kellő rugalmassággal kezelhetjük és oldhatjuk meg a problémás helyzeteket az érintettek bevonásával. A folyamat során törekszünk arra, hogy gyógyítsuk a sérelmeket, helyreállítsuk a sérült kapcsolatokat és feldolgozzuk az esetleges traumákat.

Lépések:

A 0. lépés és a panaszkezelés további lépéseinek útja azonos alapokon nyugszik, így a kisebb nehézségek kezelésekor gyakorlatra tehetünk szert a komolyabb problémák megoldásához is használatos módszerben.

0. Ide tartozik a hospitálás és a tanári mentorálás folyamata, mint alapvetően fontos támogató és segítő kollegiális viszony. Fontos megérteni ennek a lépésnek a kulcsszerepét, és időt adni erre. Ebben a lépésben a kollegiális együttműködés alapjainak, az érzelmek kifejezésének és az énközléseknek adunk biztonságos teret úgy, hogy 80%-ban megerősítjük azt, ami pozitív és jól működik („értem, hogy mit, miért és hogyan csinálsz”) és 20%-ban reagálunk a negatív cselekvésre. Ehhez a következő tulajdonságokat tekintjük fontosnak:

- odaforduló segítőkészség
- a másik problémái, gondjai és nehézségei iránti érzékenység
- beleérzőképesség és empátia a mentor és a hospitáló részéről
- nyitottság
- bátorság és segítségkérés
- segítség elfogadása
- előítélet-mentesség
- jól kifejezhető tudatosság
- türelem az érintettek részéről

1. Amennyiben valakinek az intézmény SZMSZ-ében foglalt intézményi alapelveket és alapértékeket sértő viselkedés jut a tudomására, függetlenül attól, hogy annak ő-e az elszenvetője vagy sem, köteles azt jelezni az érintett személynek és az ő mentorának. (ált. iskolás diákok esetén a szülőnek és az osztálytanítónak, gimis diáknál a szülőnek és a mentornak, szülőknél az osztályképviselőnek)
2. A mentor (osztálytanító, osztályképviselő) kötelessége probléma esetén elindítani a folyamatot és részt venni abban. Első lépésként 1 héten belül tájékozódnia kell a részletekről (hospitálás, beszélgetések a közvetlenül érintett személyekkel stb). A hospitálás megbeszéléséhez segítő kérdések:
 - Ezt láttam
 - Ilyen hatással volt rám
 - Te hogy látod ezt?

A megbeszélés zárulhat annak rögzítésével, hogy mivel kell dolgozni a kollégának.

3. Ha szükséges, az érintett személy és a mentor (osztálytanító/osztályképviselő) 2 héten belül összehívja az érintettek teljes körét. Itt egy vezetett beszélgetés során a résztvevők az alábbi körkérdések mentén tisztázzák a helyzetet:
 - Mik a legfontosabb kérdések?
 - Mire van szükség, hogy jobb legyen?
 - Mit tudunk tenni?
 - Milyen aggályok vannak?
 - Mit kellene elkerülni?
 - Hogyan végezzük a munkát?

A találkozó végén el kell dönteni, hogy kik vesznek részt közvetlenül a megoldást kidolgozó csoport munkájában, és ki kell jelölni egy facilitátort. Ha szükséges, a folyamat levezetéséhez külső segítség is kérhető. Az elindított folyamatról tájékoztatni kell a közös konferenciát is.

4. A csoport 2-3 héten belül tervet készít a probléma megoldására, felvázolja a lépéseket és az időtervet. A következő kérdések köré csoportosítja a munkát:
 - Mit fogunk csinálni?
 - Miért fogjuk csinálni?
 - Hogyan fogjuk csinálni?
5. A csoport visszacsatol az érintettek körének, ekkor még lehet csatlakozni a csoporthoz. Ezután az érintettek köre delegálja a feladatot a csoportnak (dinamikus delegáció).
6. Elkezdődik az intenzív csoportmunka, amelynek 3-4 héten belül el kell készítenie a konkrét megoldási javaslatot.
7. Az elkészült tervet a csoport újra az érintettek köre elé viszi, azt elfogadják és megkezdődhet a kidolgozott lépések megvalósítása. A végső tervet a határidők megjelölésével megállapodásban kell rögzíteni. A megállapodás része az előre tervezett visszatekintés is.
8. Ha a probléma a megállapodásban rögzített lépések megvalósítása után is fennmarad, a folyamatot jogi úton kell kezelni (lásd munkaszerződések és szülői szerződések).