

A panaszkezelés menete a TÓK-on

Szerencsére nem sok alkalommal, de előfordult már olyan eset, amikor hallgató (vagy hallgatói csoport) és oktató között konfliktus adódott. Az utóbbi időben az online oktatás értelmezése és megvalósítása okozott nehezen értelmezhető helyzeteket vagy kellemetlen érzéseket, sérelmeket hallgatókban és oktatókban egyaránt. Ezek érintették az oktatás formáját, az online órákon való részvételt, a beadandó feladatok vagy tesztek ütemezését és teljesíthetőségét, a vizsgák szervezését és lebonyolítását.

Sokszor utólag derült ki, hogy a problémát valami félreértés, kommunikációs hiba okozta. De volt olyan eset is, amikor a hallgató jogos panaszával akart élni, de tanácstalan volt, nem pontosan tudta, hogy hová, kihez érdemes fordulni.

A Kar vezetése, Hallgatói Önkormányzata azért fájadozik, hogy a hallgatók ne érezzék egyedül magukat ezekben a helyzetekben sem. Mindenki lehessen tisztában azzal, hogy van kihez fordulni, van segítség.

Emellett nélkülözhetetlen pedagógusi kompetencia a konfliktuskezelés módjának megválasztása. Ezért fontos a problémához a megfelelő fórum megkeresése és megtalálása. Jó tudni és érdemes áttekinteni azokat a lehetőségeket melyek a konfliktusok vagy sérelmek sikeres oldását eredményezik.

- Az oktatóval kapcsolatos problémánkat legelőször próbáljuk orvosolni magával az érintett oktatóval. Ennek érdekében kezdeményezzünk párbeszédet, írjunk vagy kérjünk lehetőséget személyes beszélgetésre.
- Ha nem sikerül problémánkat az oktatóval megoldani, forduljunk az illetékes tanszék vezetőjéhez. Jó, ha tudjuk, hogy az oktatás minőségéért az oktatói tevékenységéért közvetlenül ők tartoznak felelősséggel. Nekik van a legnagyobb rálátásuk a hozzájuk tartozó oktatók munkájára. A tanszékvezetők oktatási munkája pedig az oktatási dékánhelyetteshez tartozik.
- Ha ezek után sem kapunk megnyugtató megoldást problémánkra, tanácskozhatunk a Hallgatói Önkormányzat megfelelő képviselőjével, aki segíthet megtalálni a következő lépést, jelezhetik közösen az oktatási dékánhelyettesnek a problémát.
- Amennyiben a probléma átfogó, több fórumon sem találtak megoldást rá, a dékánnak is tudnia kell róla, hiszen ami a Karon történik, azért ő felel.
- Jó, ha tudjuk, hogy a Karon vannak olyan bizottságok is, melyekhez lehet fordulni, ha sérelmünket olyan jelentőségűnek ítéljük meg. A Kari Esélyegyenlőségi Bizottság, valamint a Kari Etikai Bizottság is adhat segítséget. Ezen Bizottságok működéséről a honlapon lehet tájékozódni.
- Problémánkat ne általánosítsuk! Nem szerencsések például az olyan megkeresések, melyek egész csoport nevében szólnak, majd utólag kiderül, hogy csak egyetlen, vagy néhány hallgatót érintenek.

Nagyon bízunk abban, hogy kölcsönös párbeszéddel és odafigyeléssel minden probléma megoldható.

Szabóné Dr. Szitányi Judit

oktatási dékánhelyettes

Dr. Lénárd András

tanító szak szakfelelős

Takács Luca Sára

HÖK elnök

Baumgartner Bence

HÖK tanulmányi bizottság elnök