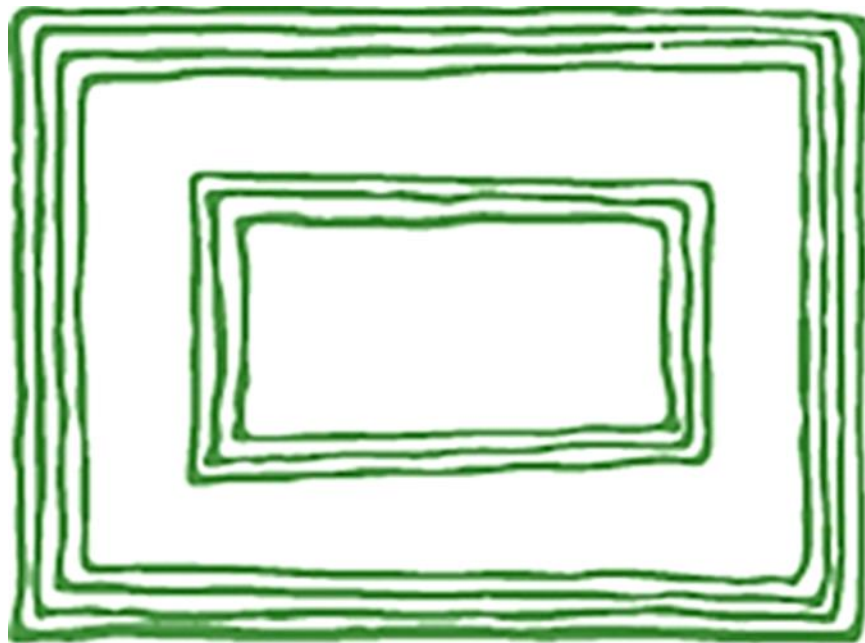


Hurup Skoles



Retningslinjer for håndtering af kritik og klager

Den vigtige samtale

Dialogen med forældre er en vigtig del af hverdagen. Udgangspunktet for denne dialog bør altid være respekt og ligeværdighed.

Det er vigtigt at have fokus på positive hensigter og at vælge dialogen frem for monologen.

Husk: *Alle gør til enhver tid deres bedste.*

Kritik, konflikt og klager

Samarbejdet med forældre om barnets trivsel, udvikling og læring kan give anledning til uenighed, og kritik og konflikt kan være en del af dialogen.

Vi definerer en *konflikt* således:

Enhver situation der opstår i relationen mellem mennesker, der vil eller har behov for noget forskelligt, og situationer, hvor den enkelte er i en tilsvarende konflikt med sig selv.

Vi definerer *problem* som:

En ophobning af beslægtede konflikter, som enten ikke er blevet bearbejdet, eller hvor bearbejdningen har været utilstrækkelig.

Konflikter er således ikke noget, der kan undgås, hverken i forældresamarbejde eller andre relationer i tilværelsen i øvrigt. Alligevel lader vi, som om vi kan køre et helt daginstitutionsforløbs eller skoleforløbs forældresamarbejde igennem uden konflikter. Det er der mange gode grunde til, fx er der rigtig mange mennesker, som har lært, at konflikter er forkerte, og at de helst skal undgås, og at konflikt er et tegn på, at mindst en af parterne ikke har lært at samtale på en civiliseret måde.

Vi må altså lære at være i konflikt på en konstruktiv måde, når den opstår.

Kritik og klager giver os mulighed for at forbedre os og at forestille os, at vi kan undgå kritik og klager, er ikke alene en utopi, det er også uønskeligt.

Dermed ikke sagt, at kritik og klager *altid* er til gavn for forældre, børn og personale. Men uanset om kritikken er berettiget eller grundløs, må vi være i stand til at håndtere den professionelt.

Når det går galt - når det er gået galt er lydhørhed og anerkendelse af forældres, professionelles og børns perspektiv, herunder følelser, tanker og ønsker, afgørende for den fortsatte dialog.

Tag tid

En professionel håndtering af kritik kræver tid og overvejelser. Alt for ofte handler vi umiddelbart og reagerer på kritik med forsvar frem for forklaring og argumentation. Det er vigtigt at sætte grænser, gøre sig sine overvejelser og derefter give en tilbagemelding.

Ex: *Det er ikke et godt tidspunkt for mig nu, må jeg kontakte dig senere?*

Ex: *Det du siger der, vil jeg gerne tænke over og give en tilbagemelding på senere.*

Uanset om forældre møder os med kritik eller klager om morgenen i garderoben, via telefon på arbejde, til en samtale om barnet eller et forældremøde, skal vi give os selv den nødvendige tid.

Aftal en samtale eller et møde, hvor kritikken kan sættes på dagsordenen.

At arbejde professionelt betyder, at vi lytter, holder os i dialog og forholder os åbent til kritikken uden at gå i forsvarsposition.

Vi må kunne håndtere saglige og usaglige udsagn, konflikt og kritik på en måde, så vi belastes mindst muligt og forældrene føler sig hørt og taget alvorligt.

Vi har alle sårbare steder, og det er væsentligt hele tiden at være bevidst om disse, for at føle sig rustet til at takle kritik.

En guide til dialog

- Vær åben og søg at opnå en ligeværdig samtale
- Respekter forældrenes følelser, tanker og ønsker
- Vær professionel ved at adskille de 3 p' er, hold samtalen på sporet, undgå at gå i forsvarsposition fx ved at bede om pause eller nyt møde.

Overvejelser

- Afklar konteksten – tydelig markering af mål, indhold, deltagere, tid - både før og under
- Tag udgangspunkt i barnets ressourcer
- Brug data og observationer – undgå ”synesninger” og værdiladninger
- Beskriv – undgå at konkludere
- Bring forældrene på banen – lyt, giv plads til reaktioner, ønsker og tanker
- Konsekvenser for barnet/gruppen/klassen
- Løsningsforslag
- Hvad nu hvis....?
- Hvem gør hvad og hvornår
- Opsummere

Klager

Den berettigede klage

En berettiget klage er af professionel og/eller personlig karakter og kan påpege kvalitetsmangler ex:

- mangel på punktlighed
- mangel på planlægning – forberedelse – tilrettelæggelse – gennemførelse – opfølgning i fbm barnets trivsel, udvikling og læring
- lavt informationsniveau
- sprogbrug
- sygdomsforløb som får indflydelse på stabiliteten
- misbrugsproblemer
- personlig hygiejne

Den grundløse klage

Grundløse klager kan have mange forskellige årsager. Forældre til børn i alvorlige problemer, kan tillægge den ansatte skylden for, at barnet er i problemer. Grundløse klager kan ofte bunde i rygter, myter og fordomme om medarbejderen og kan have karakter af chikane.

Det påhviler ledelse og kollegaer at bakke op om og støtte en kollega, der udsættes for grundløse klager, da de kan medføre tab af selvtillid og selvværd og få selv den mest robuste til at give op.

Den belejlige klage

I tilfælde, hvor ledelse og kolleger har undladt at gøre en kollega opmærksom på mangelfuld opgaveløsning, kan det være svært for medarbejderen at forstå den pludselige alvor i situationen og at en enkelt klage kan medføre afskedigelse. Ledelsen skal i tide konfrontere medarbejderen med, at visse forhold i dennes opgaveløsning er problematiske. Hvis ikke det sker, er risikoen, at medarbejderen forlader sit job med en oplevelse af svigt, nederlag og tab af værdighed og medarbejdergruppen efterlades med skyldfølelse og usikkerhed.

Ved forældrehenvendelser må lederen:

- tage klagen alvorligt
- tage medarbejderen alvorligt
- lytte
- forholde sig neutralt
- ikke love noget
- give sig tid til at træffe afgørelser
- evt. sparre med anden
- altid overveje mægling, evt. med hjælp ude fra

Medarbejderen skal have klagen forelagt skriftligt.

Medarbejderen og TR får hver udleveret en kopi af klagen.

Lederen indkalder medarbejderen og TR til et orienterende møde. Dette sker skriftligt og med dagsorden. Her skal medarbejderen have mulighed for at kommentere klagen og lederen orienterer om den videre behandling af sagen.

Medarbejderen og TR orienteres løbende både mundtligt og skriftligt ind til sagen er afsluttet.

Hvis der skal holdes møder med forældrene, aftaler lederen med medarbejderen, hvordan denne inddrages.

I forbindelse med tjenstlige samtale, følges retningslinjerne for disse.

”Det er væsentligt, at skolen melder krav og forventninger ud til forældre i form af nogle fælles holdninger. Vær opmærksom på, at den enkelte medarbejder kan blive sårbar, og at risikoen for klager øges, hvis der er meget forskellige måder at takle forældrehenvendelser på.

Er nogle til rådighed hele døgnet og andre har fast telefontid, synes en forælder med børn i hver sin gruppe/klasse måske at X er firkantet i forhold til Y og en myte er ved at blive skabt; X er firkantet.”

Retningslinjer for håndtering af klager

- Klager besvares oftest af den pågældende medarbejder, som led i samarbejdet med forældrene.
- Hvis forældrene ikke er tilfredse med svaret, henviser medarbejderen dem til lederen.
- Klager af mindre væsentlig karakter vil oftest kunne besvares af lederen, som led i samarbejdet med forældrene.
Evt. notat om henvendelse udleveres til medarbejderen i kopi.
- Klager, som lederen ikke umiddelbart kan besvare, forelægges medarbejderen til udtalelse, enten ved at denne får kopi af klage eller notat med anmodning om skriftlig kommentar eller indkaldes til tjenstlig samtale, med mulighed for

at forklare sig. Medarbejderen har i begge tilfælde krav på at vide, hvem klageren er, og bør drøfte sagen med tillidsrepræsentanten.

- Klageren har ved skriftlige klager, krav på skriftligt svar. Lederen kan afvise klagen, give medarbejderen en påtale, give klager medhold eller videresende sagen til forvaltningen.

Giver lederen klager medhold i klagen, har denne pligt til at rådgive og vejlede den ansatte mhp at få rettet op på forholdene.

Kollegerne

Det er naturligt, at der opstår uenigheder i samarbejdet, og det er vores holdning, at disse uenigheder skal søges løst der, hvor de opstår. Vi ønsker en åben dialog i samarbejdet og opfordrer derfor altid til, at der tages direkte kontakte til den kollega eller leder, der er direkte involveret i uenigheden.

Myter, rygter, sladder og klikedannelse kan let opstå, når der kommer en klage. Det er hele arbejdspladsens ansvar at medvirke til, at rygter og myter om enkeltpersoner stoppes.

For at undgå dette, må den enkelte stille sig spørgsmål som:

- Hvordan undgår jeg at bidrage til sladder og rygter?
- Hvordan håndterer jeg det, når jeg er utilfreds med en kollega?
- Hvordan håndterer jeg uenighed og kritik?
- Hvordan reagerer jeg hensigtsmæssigt overfor min kollega, hvis jeg synes klagen er berettiget?

Et dårligt arbejdsmiljø, vil ofte øge risikoen for klager. Åbenhed i kommunikationen, reel feedback og kritik er afgørende for et godt psykisk arbejdsmiljø.

TR og AMR kan bidrage med omsorg og viden, men det er altid den involverede part, der har ansvaret for problemet – uanset om det er rimeligt eller ej.

Ved henvendelser til TR eller AMR opfordres til at tage en direkte kontakt til den pågældende kollega eller leder.

Hvis en medarbejder kontaktes af en kollega vedrørende en kollega eller leder, vil medarbejderen altid opfordre kollegaen til at tage en direkte kontakt til den pågældende kollega eller leder.

Hvis lederen kontaktes af en medarbejder vedrørende en kollega, får medarbejderen at vide, at kollegaen vil blive orienteret om henvendelsen og dens indhold, at henvendelsen ikke kan behandles før kollegaen er blevet inddraget og at det er vores holdning at uenigheder løses der, hvor de opstår.

Normalt vil en henvendelse føre til en samtale mellem medarbejderne, hvor lederen kan deltage.

Det er lederens opgave, at afgøre, hvorledes en konkret henvendelse skal behandles.

Endelig kan medarbejdere klage formelt ved at fremsende en skriftlig klage til lederen eller bestyrelsen. Leder og bestyrelse vil dog altid opfordre til, at den direkte dialog prøves først.

Skriftlige henvendelser besvares skriftligt.

Hurup Skoles retningslinjer for behandling af klager

Det er naturligt, at der igennem pasnings- og skoleforløbet opstår uenigheder i samarbejdet, og det er vores holdning, at disse uenigheder skal søges løst der, hvor de opstår. Vi ønsker en åben dialog i forældresamarbejdet og forældre opfordres derfor altid til at kontakte den medarbejder, der er direkte involveret i uenigheden eller tættest på barnet.

Ved henvendelser til bestyrelsen opfordres forældrene til at tage en direkte kontakt til den pågældende medarbejder eller lederen.

Bestyrelsen kan behandle en klage som et punkt på dagsordenen, men har ikke kompetence til at sagsbehandle personsager.

Det er lederens opgave, at afgøre, hvorledes en konkret henvendelse skal behandles.

Hvis en medarbejder kontaktes af forældre vedrørende en kollega, vil medarbejderen altid opfordre forældrene til at tage en direkte kontakt til den pågældende kollega eller lederen.

Hvis ledelsen kontaktes af forældre vedrørende medarbejdere, får forældrene at vide, at medarbejderen vil blive orienteret om henvendelsen og dens indhold, at deres henvendelse ikke kan behandles før medarbejderen er blevet inddraget og at det er vores holdning at uenigheder løses der, hvor de opstår.

Normalt vil en forældrehenvendelse føre til en samtale mellem medarbejder og forældre, hvor ledelsen kan deltage.

Hvis en medarbejder kontaktes på arbejde eller privat af forældre, kan medarbejderen opfordre til en drøftelse på et andet tidspunkt, evt. med ledelsens medvirken.

Endelig kan forældrene klage formelt ved at fremsende en skriftlig klage til lederen eller bestyrelsen. Bestyrelsen vil dog altid opfordre til, at den direkte dialog prøves først.

Skriftlige henvendelser besvares skriftligt.