



Warszawa 31 stycznia 2016 r.

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁANIA RZECZNIKA AKADEMICKIEGO

DS. STUDENCKICH I PRACOWNICZYCH

w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2015 r.

Spis treści:

Kontekst.....	2
Sprawy organizacyjne.....	2
Nowy pracownik	2
Finanse	2
Sprawozdanie z działań	3
Kompetencje	3
Bezpośrednie działania pomocowe	4
Promocja ADR.....	5
Sygnalizacje na temat funkcjonowania uczelni.....	8
Statystyki spraw	8
Ilość spraw:.....	8
Wnioskodawcy:.....	9
Tematyka spraw:	13
Szczególne problemy zgłaszane w 2015 roku	15
Podjęte działania:	17
Podsumowanie	20



Kontekst

Stanowisko Rzecznika Akademickiego zostało powołane *Zarządzeniem nr 30 Rektora Uniwersytetu Warszawskiego z dnia 16 sierpnia 2011 r. w sprawie powołania na Uniwersytecie Warszawskim Rzecznika Akademickiego*. Z dniem 1 listopada 2011 r. stanowisko to objęła Anna Cybulko, zatrudniona w wymiarze pół etatu. Z końcem września 2012 r. Anna Cybulko została powołana na stanowisko na drugą kadencję (pierwszą pełną, tj. czteroletnią), obejmującą okres od 1 października 2012 r. do 1 października 2016 roku. Od 1 grudnia 2012 r. wymiar czasu pracy Rzeczniczki akademickiej został zwiększony do $\frac{3}{4}$ etatu.

Niniejsze sprawozdanie jest sporządzone w oparciu o zapis § 11 Zarządzenia nr 30, zgodnie z którym: „Rzecznik do dnia 31 stycznia każdego roku przedstawia Rektorowi na piśmie sprawozdanie ze swojej działalności”.

Sprawy organizacyjne

Nowy pracownik

W 2015 roku nastąpiła zmiana personalna w zespole Rzeczniczki Akademickiej. Małgorzata Unrug odeszła z pracy z końcem umowy, na jaki była zatrudniona. Na stanowisku zastąpił ją Łukasz Modzelewski, zatrudniony od 21 września 2015 roku na trzymiesięczny okres próbny, po okresie próbnym na umowę na czas określony obowiązującą do końca grudnia 2016 roku. Do zadań pana Modzelewskiego należy obsługa administracyjna, wsparcie organizacyjne oraz merytoryczne w realizacji działań zapisanych w *Zarządzeniu nr 30 Rektora Uniwersytetu Warszawskiego z dnia 16 sierpnia 2011 r. w sprawie powołania na Uniwersytecie Warszawskim Rzecznika Akademickiego*, w szczególności w zakresie analiz i informacji prawnej.

Finanse

W ciągu 2015 r. Rzeczniczce Akademickiej zostały przyznane fundusze na:

- potrzeby związane z utrzymywaniem kontaktów i wymianą doświadczeń międzynarodowych, w tym członkostwo w Europejskim Stowarzyszeniu



Rzeczników Akademickich w Szkolnictwie Wyższym ENOHE (European Network of Ombudsman in Higher Education) – 50 euro;

- zakup wyposażenia niezbędnego do zapewnienia właściwych standardów pracy oraz sprawnego wypełniania zadań ombudsmana, tj.: materiałów biurowych oraz środków trwałych, takich jak niszczarka – 1041 zł;
- środki na promocję tzn. druk ulotek i tłumaczenie strony internetowej – 5135 zł.

Sprawozdanie z działań

Kompetencje

W 2015 roku działania prowadzone były zgodnie z zasadami i procedurami wypracowanymi w latach ubiegłych i obejmowały wszystkie obszary kompetencji Rzeczniczki akademickiej, do których zgodnie z regulacją *Zarządzenia nr 30* należy:

- przedstawienie informacji dotyczącej funkcjonowania i regulacji prawnych;
- wskazanie i/lub kontakt z właściwymi jednostkami organizacyjnymi Uniwersytetu w celu uzyskania stosownej informacji lub wyjaśnienia sprawy;
- wspomaganie stron w rozwiązaniu konfliktu;
- rekomendowanie i prowadzenie mediacji;
- promocja ADR;
- Przedstawianie Rektorowi informacji i rekomendacji niezbędnych zmian systemowych.

Większość działań prowadzonych przez Rzeczniczkę Akademicką opiera się na bezpośrednim odpowiadaniu na potrzeby i problemy zgłaszane przez członków społeczności akademickiej. Aktywność Rzeczniczki Akademickiej w tym obszarze jest na ogół realizowana poprzez przedstawianie informacji, wyjaśnianie sprawy lub



wspomaganie stron w rozwiązaniu konfliktu (np. w drodze mediacji). Drugim istotnym obszarem działań Rzeczniczki Akademickiej jest promocja ADR, realizowana poprzez prowadzenie szkoleń i działań promocyjnych, udział w seminariach i konferencjach, współpracę wewnętrzną i międzynarodową. W wyjątkowych sytuacjach Rzeczniczka Akademicka korzysta z prerogatywy, jaką jest przedstawianie Rektorowi istotnych sygnalizacji na temat funkcjonowania uczelni.

Bezpośrednie działania pomocowe

Rzeczniczka Akademicka wykonuje pracę zarówno w swojej siedzibie – tj. w lokalu nr 160 C położonym w budynku Biblioteki Uniwersyteckiej, przy ul. Dobrej 56/66 - jak i na terenie całego Uniwersytetu. Rzeczniczka jest dostępna dla wszystkich interesantów w trakcie stałych dyżurów, które pełni dwa razy w tygodniu, w poniedziałki i czwartki w godzinach 11.00 – 14.00. Informacje na temat dyżurów można znaleźć na stronach internetowych: na stronie głównej uczelni, na stronie www.ombudsman.uw.edu.pl, profilu internetowym na portalu społecznościom Facebook oraz w ulotkach i na plakatach dystrybuowanych na terenie całego Uniwersytetu. Rzeczniczka Akademicka przyjmuje zgłoszenia składane osobiście, jak również drogą telefoniczną, mailową i listowną.

Po odebraniu zgłoszenia działania Rzeczniczki akademickiej toczą się dwutorowo. W przypadku prostych zapytań, w których jest to możliwe, odpowiedź jest udzielana niezwłocznie drogą telefoniczną lub mailową przez Rzeczniczkę akademicką lub pracownika jej zespołu. W przypadku spraw nieoczywistych lub bardziej skomplikowanych umawiane jest spotkanie z interesantem. W trakcie spotkania w toku bezpośredniej rozmowy z Rzeczniczką lub jej pracownikiem omawiany jest problem, potrzeby i oczekiwania osoby zgłaszającej oraz dostępna pula możliwych działań. W wyniku rozmowy osoba zgłaszająca sprawę może dojść do wniosku, że potrzebna jest zewnętrzna interwencja Rzeczniczki – np. w postaci wyjaśnienia sprawy we właściwej jednostce lub rozpoczęcia bezpośrednich działań mediacyjnych. W takich sytuacjach konieczne jest pisemne upoważnienie Rzeczniczki do podjęcia konkretnych kroków.



W rozwiązywaniu problemów studenckich Rzeczniczkę Akademicką wspiera pracownik zespołu Łukasz Modzelewski, który odpowiada m.in. za bezpośrednie kontakty z interesantami, prowadzenie kalendarza, zbieranie i uzupełnianie informacji na temat zgłaszanych spraw. Do jego zadań należy również udzielanie wsparcia w rozwiązywaniu problemów zgłaszanych przez studentów – w tym wyjaśnianie potencjalnych przyczyn problemu, zbieranie informacji z jednostek merytorycznych Uniwersytetu oraz przekazywanie wiedzy na temat możliwości dalszego postępowania w sprawie. Istotną część pracy pana Modzelewskiego stanowią zadania z zakresu przygotowywania analiz i opinii prawnych.

Promocja ADR

Istotnym zadaniem Rzeczniczki akademickiej jest propagowanie alternatywnych metod rozwiązywania sporów. W 2015 roku na realizację tego zadania Rzeczniczka akademicka poświęcała znaczącą ilość swojego czasu, podejmując wielotorowe działania nastawione zarówno na promocję metod ADR wewnątrz Uniwersytetu Warszawskiego, jak i na szerszą współpracę krajową i międzynarodową w tym obszarze.

W ramach wspierania rozwoju alternatywnych metod rozwiązywania sporów wewnątrz uczelni Rzeczniczka podejmowała proaktywne działania promocyjne i edukacyjne, takie jak prowadzenie szkoleń dla studentów i pracowników UW, udział w seminariach, konferencjach i spotkaniach promocyjnych, również tych organizowanych przez organizacje studenckie (m.in. Studenckie Forum Praw Człowieka). Rzeczniczka akademicka uczestniczyła również w działaniach realizowanych przez Biuro ds. Wspomagania Rozwoju UW wokół budowy „Strategii Społecznej Odpowiedzialności UW“.

Zgodnie ze swoimi kompetencjami Rzeczniczka akademicka przedstawia Rektorowi projekty działań instytucji prawnych, wspierających polubowne rozwiązywanie sporów. W 2015 r. Rzeczniczka przedstawiła Jego Magnificencji Rektorowi dwa projekty:



- Procedura przeciwdziałania mobbingowi na Uniwersytecie Warszawskim (ostateczna wersja, po uwzględnieniu wcześniejszych poprawek, przedstawiona została 25 maja 2015 r.) – materiał przygotowany we współpracy z Rektorską Komisją ds. Przeciwdziałania Dyskryminacji;
- Pomysły działań zmierzających do monitorowania i wdrażania na Uniwersytecie Warszawskim rozwiązań równościowych ze szczególnym uwzględnieniem równości ze względu na płeć (ostateczna wersja projektu, po uwzględnieniu wcześniejszych poprawek, przedstawiona została 21 grudnia 2015 r.) – materiał przygotowany we współpracy z Rektorską Komisją ds. Przeciwdziałania Dyskryminacji oraz Kliniką Prawa z Wydziału Prawa i Administracji.

Rzeczniczka Akademicka współpracuje z licznymi jednostkami organizacyjnymi i ciałami kolegialnymi działającymi na uczelni. Współpraca obejmuje wzajemne przesyłanie spraw w ramach kompetencji, a także wspólne rozwiązywanie problemów i szukanie adekwatnych rozwiązań. Wspomniane jednostki organizacyjne i ciała kolegialne służą też istotną pomocą w wyjaśnianiu pojawiających się pytań i kwestii problematycznych. Rzeczniczka akademicka w obszarze wielu swoich działań współpracuje z innymi instytucjami o pokrewnych kompetencjach, w tym m.in. z Rektorską Komisją ds. Przeciwdziałania Dyskryminacji, Centrum Rozwiązywania Sporów i Konfliktów przy Wydziale Prawa i Administracji, Kliniką Prawa przy Wydziale Prawa i Administracji oraz Biurem ds. Wspomagania Rozwoju UW. W 2015 r. Rzeczniczka akademicka zacieśniła też współpracę z przedstawicielami samorządu studenckiego, w tym w szczególności Odwoławczą Komisją Stypendialną oraz Zarządem Samorządu Doktorantów.

Na płaszczyźnie krajowej i międzynarodowej Rzeczniczka angażowała się w wymianę doświadczeń i zdobywanie nowej wiedzy w obszarze ADR poprzez budowanie sieci współpracy z innymi Rzecznikami akademickimi, udział w wyjazdach studyjnych (m.in. do Ombudsmana działającego na Uniwersytecie



Mikołaja Kopernika w Toruniu, 15 kwietnia 2015 r.) oraz wystąpienia na seminariach i konferencjach (m.in. wystąpienie na międzynarodowej konferencji ENOHE w Innsbrucku, 27 – 29 maja 2015). Jedynym z najistotniejszych działań w tym zakresie, jest współpraca z Khazar University, w Azerbejdżanie (oraz innymi uczelniami zachodnimi uczesniczącymi w projekcie), której celem jest dzielenie się doświadczeniami z budowania instytucji Ombudsmana. Współpraca została nawiązana w grudniu 2014 r., trwała przez cały rok 2015 i planowane jest jej kontynuowanie w roku 2016 r. Podejmowane przez Rzecznikę akademicką działania miały zarazem na celu budowanie wizerunku uczelni, jako instytucji, która wspierając rozwój metod ADR wprowadza nowatorskie i innowacyjne metody udoskonalania swojej działalności oraz zarządzania konfliktami.

Duże znaczenie dla rozwijania stanowiska Ombudsmana oraz propagowania metod ADR ma szersza współpraca krajowa i międzynarodowa z biurami Rzeczników z innych ośrodków akademickich oraz z jednostkami, które w zakresie swoich kompetencji zajmują się wspieraniem studentów i pracowników w sprawach związanych z konfliktami i trudnościami w życiu akademickim. Rzeczniczka Akademicka w trybie ciągłym współpracuje m.in. z Bartłomiejem Chłudzińskim – Ombudsmanem Uniwersytetu Mikołaja Kopernika w Toruniu. W 2015 r. Rzeczniczka nawiązała również bezpośredni kontakt z Rzecznikiem Praw Studenta przy Parlamencie Studentów Rzeczypospolitej Polskiej mgr Justyną Rokitą.

W ramach swoich obowiązków Rzeczniczka akademicką monitoruje i uczestniczy w licznych badaniach krajowych i międzynarodowych, mających na celu opis i analizę systemów zarządzania konfliktem w miejscach pracy i ośrodkach akademickich. Z punktu widzenia zadań Rzeczniczki akademickiej, największe znaczenie dla jej pracy miało nawiązanie w 2015 r. kontaktu z Beatą Bielską i Martyną Hoffman z Zespołu Realizacji Badań z Instytutu Socjologii Uniwersytetu Mikołaja Kopernika, zajmującymi się tematyką naruszeń zasad etyki przez studentów, w obszarze ściągania i plagiatowania, autorkami „*Raportu z badania na temat ściągania i plagiatowania*”.



Sygnalizacje na temat funkcjonowania uczelni

Do zadań Rzecznika akademickiego ds. studenckich i pracowniczych należy przedstawianie Rektorowi informacji i rekomendacji leżących w zakresie obowiązków rzecznika, dotyczących ewentualnych nieprawidłowości systemowych, lub zaburzeń funkcjonowania uczelni. W związku z informacjami uzyskanymi w trakcie pełnienia swoich obowiązków Rzeczniczka akademicka ds. studenckich i pracowniczych informuje o zaobserwowanych nieprawidłowościach w obszarze relacji pracowniczych.

W 2015 roku Rzeczniczka Akademicka sporządziła jedną sygnalizację dotyczącą funkcjonowania uczelni, którą w dniu 3 czerwca 2015r. przedłożyła na ręce Prorektora ds. badań naukowych i współpracy Prof. dr hab. Alojzego Z. Nowaka. W sygnalizacji Rzeczniczka odniosła się do konstrukcji „Regulaminu wyjazdów w ramach programu Erasmus”, którego niektóre uregulowania mogły mieć potencjalnie charakter dyskryminacyjny. Po przekazaniu sygnalizacji budzące wątpliwość regulacje zostały niezwłocznie poprawione.

Statystyki spraw

Rzeczniczka Akademicka realizuje obowiązki wynikające z § 2 *Zarządzenia nr 30*, stanowiącego, iż do zadań Rzecznika należy pomoc osobom indywidualnym i jednostkom organizacyjnym Uniwersytetu w rozwiązywaniu sporów i konfliktów. Poniżej przedstawione zostały dane statystyczne obrazujące ilość, typ i przekrój tematyczny spraw, które wpłynęły do Rzeczniczki Akademickiej w 2015 roku. W statystykach przedstawiono również ilość i rodzaj podjętych działań przez pracownika biura Rzeczniczki Akademickiej.

Ilość spraw:

Ilość zgłaszanych spraw wzrosła względem roku poprzedniego (wzrost o blisko 18 procent). W 2015 roku wpłynęło ogółem 133 spraw, w tym:

- Sprawy, w których podjęte zostały dalsze działania: 126,



- Sprawy pozostawione bez rozpoznania: 7.

Bez dalszego rozpoznania pozostawiono sprawy zgłaszane przez osoby nie będące członkami społeczności akademickiej Uniwersytetu Warszawskiego, sprawy nie dotyczące Uniwersytetu Warszawskiego oraz sprawy nie wchodzące w zakres kompetencji Rzeczniczki, np. problem braku akceptacji przez studenta sposobu podjętego leczenia w zamkniętym oddziale psychiatrycznym czy prośba o skierowanie na psychoterapię. Zgodnie z informacją przedstawioną na stronie internetowej Rzeczniczka akademicka nie podejmuje także działań w sytuacji, gdy zgłoszenia mają charakter anonimowy. W 2015 r., w odróżnieniu od lat poprzednich, do Rzeczniczki trafiło tylko jedno takie zgłoszenie. Zdarzały się zgłoszenia, które początkowo miały charakter anonimowy, jednak po nawiązaniu przez Rzeczniczkę lub jej pracownika kontaktu mailowego i wyjaśnieniu zasad jej działania, zgłoszeniodawcy zdecydowali się na ujawnienie swoich personaliów. Wydaje się, że opisany stan rzeczy może wiązać się zarówno z rosnącym zaufaniem środowiska akademickiego do Rzeczniczki akademickiej i zachowywania przez nią zasady poufności, jak i z rosnącą znajomością przyjętych w zespole ombudsmana reguł działania (uwzględniających konieczność identyfikacji osoby zgłaszającej problem).

Wnioskodawcy:

Zgodnie z § 4 *Zarządzenia nr 30 Rektora Uniwersytetu Warszawskiego* podjęcie czynności przez Rzecznika następuje:

- po zgłoszeniu się ze sprawą zainteresowanego członka społeczności akademickiej,
- na wniosek organów samorządu studentów lub doktorantów,
- na wniosek rektora,
- z własnej inicjatywy.

W 2015 r. zdecydowana większość spraw została zgłoszona przez indywidualnych członków społeczności akademickiej (116 spraw). Warto podkreślić, że choć przeważały zgłoszenia indywidualne, w 2015 r. zaczęły pojawiać się również



sprawy zgłaszane przez przedstawicieli samorządu studenckiego i doktoranckiego. Problemy zgłaszane były przez przedstawicieli samorządów wydziałowych i dotyczyły spraw istotnych dla większości lub wszystkich studentów/doktorantów danej jednostki. Rzeczniczka akademicka zajmowała się również problemami zgłaszanymi przez kierowników jednostek (w tym także dyrektorów i dziekanów) – w 2015 roku wpłynęły do Rzeczniczki 4 sprawy, które nie dotyczyły bezpośrednio zgłoszeniodawców, lecz rzutowały na zarządzane przez nich zespoły ludzi lub znajdujące się pod ich opieką grupy studenckie. Podobnie jak w roku wcześniejszym, Rzeczniczka akademicka współpracowała także ze związkami zawodowymi, m.in. angażując się w sprawy zgłaszane przez ich przedstawicieli (3 sprawy).

W 2015 r. Rzeczniczka akademicka nie podejmowała żadnych spraw z własnej inicjatywy – podstawowym powodem było intensywne zaangażowanie w realizację bieżących zadań wynikających ze zgłaszanych spraw oraz rosnące przekonanie, że działalność Rzeczniczki akademickiej w zakresie wspierania indywidualnych problemów członków społeczności akademickiej powinna mieć charakter przede wszystkim reaktywny.

Poniżej przedstawione zostały tabele prezentujące ilość spraw zgłaszanych przez poszczególne grupy interesantów oraz podział zgłaszanych spraw ze względu na jednostkę, której dotyczą.

Tabela 1. Ilość spraw zgłaszanych przez poszczególne grupy interesantów*



Członkowie społeczności akademickiej zgłaszający sprawę (ogółem): 126 sprawy

Studenci – 63 sprawy*

Doktoranci – 8 sprawy

Pracownicy naukowcy – 16 sprawy

Pracownicy naukowo-techniczni – 2 sprawy

Pracownicy administracyjni - 29 sprawy

Zgłoszenia dziekanów i kierowników jednostek: 4 sprawy**

Inne - 4 sprawy

** Jedna sprawa nie oznacza jednej osoby, której dotyczy. Zdarzały się sytuacje, kiedy jedna sprawa dotyczyła kilkudziesięciu lub kilkuset osób, jak np. w przypadku konfliktu wokół nowego Regulaminu UW.*

***Niektóre sprawy zgłaszane przez dziekanów/kierowników jednostek dotyczyły więcej niż jednego problemu.*

Tabela 2. Zgłaszane sprawy z podziałem na jednostki:*

Jednostka	Spraw ogółem
Wydział Dziennikarstwa i Nauk Politycznych	10
Wydział Prawa i Administracji	9
Wydział Neofilologii	9
Wydział Psychologii	9
Wydział Polonistyki	8
Wydział Filozofii i Socjologii	7
Wydział Biologii	7
Wydział Lingwistyki Stosowanej	6
Kolegium Międzyobszarowych Indywidualnych Studiów Humanistycznych i Społecznych	5
Instytut Ameryk i Europy	5
Wydział Historyczny	5
Administracja centralna	4
Wydział Orientalistyczny	4



BUW	3
Dom Studenta	3
Wydział Stosowanych Nauk Społecznych i Resocjalizacji	3
Wydział Nauk Ekonomicznych	3
Kolegium Nauczycielskie Języka Niemieckiego	2
Szkoła Języków Obcych	2
Wydział Geografii i Studiów Regionalnych	2
Wydział Matematyki, Informatyki i Mechaniki	2
Wydział Zarządzania	2
DELab	1
Uniwersytet Otwarty	1
Wydział Fizyki	1
Wydział Geologii	1
Wydział Pedagogiczny	1
Inne	12

* Opis skrótów: S-Studenti, D-Doktoranci, PN-Pracownicy Naukowi, PA-Pracownicy Administracyjni, PNT-Pracownicy Naukowo-Techniczni, I-Inni

Tabela 2 uwzględnia wyłącznie sprawy zgłoszone po raz pierwszy w 2015 r., nie znalazły się w niej natomiast sprawy kontynuowane z lat wcześniejszych. Podobnie, jak w latach wcześniejszych, również w 2015 r. liderem pod względem ilości zgłoszonych spraw jest Wydział Dziennikarstwa i Nauk Politycznych. Konfiguracja pozostałych Wydziałów i jednostek pozostaje zmienna. Gdyby uwzględniać wskaźnik kontynuacji spraw (pokazujący nierozwiązane spory i problemy o charakterze przewlekłym), jako jednostki w zdecydowanie najtrudniejszej sytuacji należałoby wskazać: Instytut Stosunków Międzynarodowych na Wydziale Dziennikarstwa i Nauk Politycznych oraz Centrum Studiów Latinoamerykańskich w Instytucie Ameryk i Europy. Inne wydziały (i jednostki) doświadczają jedynie pojedynczych trudności i konfliktów o nawracającym, przewlekłym charakterze.

Z przedstawionej powyżej tabeli trudno wyciągać wiążące wnioski. Przede wszystkim dlatego, że ilość zgłoszeń nie pokazuje ich powagi. Tabela nie zawiera



również danych dotyczących radzenia sobie z problemami w danej jednostce i ewentualnego wyciągnięcia wniosków na przyszłość. W niektórych jednostkach duża ilość zgłoszeń wynika z wysokiego zaufania do organów i instytucji akademickich oraz wiary w to, że mogą one pomóc w problemie. W innych zgłoszenie problemu do Rzeczniczki akademickiej jest wyrazem desperacji i całkowitej niewiary w to, że rozwiązanie problemu jest możliwe. Warto zwrócić uwagę, że w niektórych odnotowanych sytuacjach wiele zgłoszeń (nawet 3 – 4) dotyczy jednej sprawy. Taka prawidłowość wydaje się wskazywać na silne poczucie wspólnoty danej społeczności (studentów lub pracowników) oraz wysokie zaufanie do instytucji działających na uczelni. Z drugiej strony w niektórych sytuacjach zdarza się, że jedno zgłoszenie opisuje problem dotyczący kilku, kilkunastu, kilkudziesięciu a nawet kilkuset osób (np. problem z rejestracją na Wydziale Prawa i Administracji).

Tematyka spraw:

W tabelach poniżej znajdują się statystyki przedstawiające bliższe dane nt. tematyki spraw zgłaszanych do Rzeczniczki akademickiej w 2015 roku.

Tabela 3. Tematyka zgłaszanych spraw

Typ sprawy	Zgłaszający		Spraw ogółem
	Pracownicy	Studenci i doktoranci	
Wyjaśnianie przepisów i procedur	X	X	29
Konflikt pracownik – przełożony	X		21
Problemy z USOSem		X	12
Konflikt z promotorem		X	8
Konflikt pomiędzy studentem a pracownikiem	X	X	8
Problem z zaliczeniem		X	7
Konflikt pomiędzy pracownikami	X		6
Mobbing	X		6
Problem z blokowaniem kariery naukowej	X		6
Konflikt pomiędzy studentami		X	5
Konflikty natury „biurokratycznej”, trudności z załatwieniem sprawy	X	X	5
Problem ze stypendium		X	4



Inne	X	X	10
Razem			127

Z perspektywy Rzeczniczki akademickiej do problemów najbardziej doskwierających pracownikom należą konflikty interpersonalne, w szczególności te dotyczące relacji z przełożonymi. Skargi pracowników obejmują zarówno mobbing (nie zawsze w pełni wpisujący się w definicje z Kodeksu pracy), jak i szersze działania określane jako „blokowanie rozwoju kariery naukowej”. Wydaje się, że skargi pracowników naukowych, naukowo-technicznych i administracyjnych mają w istocie dość zbliżony charakter, z tą różnicą, że pracownicy naukowci częściej swoje zarzuty wobec przełożonego wpisują w szerszą kategorię „ograniczania rozwoju kariery naukowej”. Wątpliwości pracowników naukowych budzą takie specyficzne kwestie, jak odpłatność za doktorat (po terminie), czy habilitację (z wolnej stopy) oraz kwestia urlopów naukowych (czy zdrowotnych). Pracownicy naukowci i administracyjni w podobnym stopniu doświadczają trudności w załatwianiu bieżących spraw administracyjno – formalnych, w związku z niesprawną strukturą, nadmiernym zbiurokratyzowaniem lub brakiem dobrej woli osób odpowiedzialnych za konkretne zadania.

Wydaje się, że największe trudności w życiu studentów generują problemy dotyczące toku studiów, wśród których na czołowe miejsce w 2015 roku wybijały się problemy z USOS-em – wynikające zarówno z błędów i niejasności technicznych, jak i zachowań i decyzji osób odpowiedzialnych za funkcjonowanie systemu. Ponadto niezmiennie do trudności doświadczanych przez studentów zaliczyć należy: problemy z zaliczeniami, trudności w komunikacji z pracownikami naukowymi i administracyjnymi, konflikty z promotorami oraz trudności w załatwieniu spraw wynikające z niesprawności działania systemu obsługi studiów. Wśród spraw zgłaszanych przez studentów zaczęły się także pojawiać konflikty interpersonalne – zwłaszcza te dotyczące życia w domach akademickich. Studenci zgłaszają również trudności związane z uzyskaniem należnych ich zdaniem świadczeń finansowych. Dużo skarg dotyczy sposobu funkcjonowania komisji stypendialnych, których członkami są sami studenci.



Problemy, z jakimi zgłaszają się doktoranci trudno wyraźnie sklasyfikować. Część z nich przypomina trudności pracownicze, część studenckie. Trudności specyficzne dla grona doktorantów to problemy w relacji z promotorami oraz naruszenia praw autorskich (ze szczególnym uwzględnieniem sprzeciwu wobec konieczności przyjętej w wielu środowiskach praktyki dopisywania promotora do publikacji samodzielnie tworzonych przez doktorantów). Powtarzającym się problemem jest również kwestia płacenia doktorantom za prowadzone przez nich zajęcia.

Istotną trudnością życia akademickiego dla wszystkich członków społeczności akademickiej jest orientacja w obowiązujących regulacjach prawnych oraz strukturze działania uczelni. Samodzielne dotarcie do kompetentnej osoby lub instytucji często okazuje się prawdziwym wyzwaniem. Równie trudne bywa jasne zinterpretowanie danych przepisów lub zaleceń.

Szczególne problemy zgłaszane w 2015 roku

W 2015 r. na Uniwersytecie Warszawskim miały miejsce żywe spory i dyskusje wokół uchwalenia nowego Regulaminu Studiów. Rzeczniczka akademicka została poproszona przez studentów o przedstawienie swojej opinii w sprawie. Rzeczniczka nie dostrzegła naruszeń w sposobie procedowania organów uniwersyteckich, ani w sposobie uchwalenia nowego regulaminu. Skądinąd Rzeczniczka dostrzega i docenia wzmożoną aktywność studentów towarzyszącą wprowadzanym zmianom i uznaje ją za pozytywną konsekwencję trudnej i potencjalnie konfliktogennej sytuacji wprowadzania do regulaminu nowych, kontrowersyjnych ustaleń.

W 2015 roku zaczęły również docierać do Rzeczniczki akademickiej problemy na tle życia studenckiego w domach akademickich. Jest to specyficzna grupa trudności, które rozwijają się na równoległych płaszczyznach życia akademickiego i prywatnego studentów. Wydaje się, że zwiększony wpływ spraw tego typu może wynikać z dostrzeżenia funkcji Rzeczniczki akademickiej przez kierowników Domów Akademickich, którzy uczestniczyli w szkoleniach z zakresu rozwiązywania konfliktów, prowadzonych dla kierowników administracji



uniwersyteckiej przez Rzeczniczkę akademicką Annę Cybulko oraz przedstawicielkę Centrum Rozwiązywania Sporów i Konfliktów, Agnieszkę Siedlecką. Program szkoleń przewidywał temat instytucji akademickich powołanych do wspierania pracowników w rozwiązywaniu konfliktów – w szczególności ombudsmana i Centrum Rozwiązywania Sporów i Konfliktów.

Szczególną uwagę Rzeczniczki akademickiej przykuły dwa rozległe konflikty studenckie związane z funkcjonowaniem Wydziału Prawa i Administracji. Problem zgłoszony przez studentów Wydziału Prawa i Administracji ogniskował się wokół zapisów studentów na zajęcia za pośrednictwem systemu USOS. Studenci skarżyli się na zmianę zasad w trakcie trwania zapisów, brak jasności i przejrzystości działania władz dziekańskich oraz lekceważenie i brak szacunku. Równolegle, do Rzeczniczki akademickiej zgłosili się również studenci z Kolegium MISH, którzy skarżyli się na trudności z zapisywaniem się na zajęcia na Wydziale Prawa i Administracji. Zgłoszone problemy dotyczyły bardzo szerokiego grona studentów. Wydaje się, że w wyniku działań podjętych przez zaangażowane strony, tj. studentów i samorządu studentów WPiA, Rzeczniczkę akademicką, przedstawicieli Kolegium Dziekańskiego WPiA (w szczególności prodziekan ds. studenckich prof. dr hab. Ewę Gruzę) oraz Kolegium Rektorskie (w szczególności prorektor ds. studenckich prof. dr hab. Martę Kicińską Habor) bieżące problemy studentów z zapisami udało się rozwiązać we względnie satysfakcjonujący dla stron sposób. Otwarte pozostaje natomiast (...) Wydziału Prawa i Administracji w tym zakresie.

W roku 2015, zapewne w związku ze zbliżającymi się wyborami do władz uniwersyteckich, do Rzeczniczki akademickiej zaczęły docierać liczne pytania i wątpliwości dotyczące obowiązujących regulacji wyborczych. Wątpliwości odnośnie zasad wyborczych dotyczyły w szczególności wyborów mających miejsce w jednostkach innych, niż wydziały (tj. w instytutach, katedrach, zakładach, jednostkach badawczych, etc.). Rzeczniczka akademicka nie czuła się kompetentna do ich rozstrzygnięcia, zarazem jednak starając się przedstawić pytającym obowiązujące przepisy i zasady bądź przekierować do kompetentnych osób dysponujących wiedzą



niezbędną do odpowiedzi na zadane pytania. Wydaje się, że w tym obszarze bardzo wiele kwestii wymagałoby doprecyzowania – najlepiej na poziomie obowiązujących na uczelni przepisów prawnych. Zasady zawarte w Statucie uczelni mają bowiem charakter bardzo ogólny i nie pozwalają odpowiedzieć na konkretne pytania o charakterze bardziej szczegółowym.

Z punktu widzenia Rzeczniczki akademickiej najistotniejszym i najbardziej rozległym konfliktem pracowniczym pozostawał w roku 2015 r. konflikt wokół stylu zarządzania dyrektora Instytutu Stosunków Międzynarodowych, przez wielu pracowników naukowych określany, jako mobbing. Sygnalizację na ten temat Rzeczniczka akademicka przekazała Jego Magnificencji Rektorowi w 2014 r. W roku 2015 do Rzeczniczki zgłaszały się kolejne osoby prosząc o interwencje w sprawie. Niestety wydaje się, że w tym obszarze Rzeczniczka akademicka wyczerpała już wszystkie swoje możliwości działania. Konflikt w dalszym ciągu pozostaje nierozwiązany.

Podjęte działania:

Na mocy § 7 Zarządzenia nr 30 Rzecznik może podejmować następujące działania:

- przedstawienie stosownej informacji dotyczącej funkcjonowania i regulacji prawnych obowiązujących na UW;
- wskazanie jednostek/osób właściwych do załatwienia sprawy;
- wsparcie w załatwieniu sprawy poprzez uzyskanie informacji lub wyjaśnienie sprawy we właściwej jednostce;
- wspomaganie w rozwiązaniu konfliktu: zdiagnozowanie problemu i wybór sposobu jego rozwiązania;
- rekomendowanie/prowadzenie mediacji;
- przedstawianie Rektorowi informacji i rekomendacji, leżących w zakresie obowiązków Rzecznika, dotyczących wskazania niezbędnych zmian systemowych i sposobów działania Uczelni.

W zakresie swoich kompetencji Rzeczniczka Akademicka wspiera swoimi działaniami osobę lub jednostkę, która się do niej zgłosi. Pomoc Rzeczniczki



Akademickiej nie ogranicza się przy tym jedynie do zapewnienia pomocy merytorycznej i proceduralnej. Rzeczniczka pomaga osobie wyjść z sytuacji dla niej trudnej z poczuciem godności i satysfakcji z podjętych działań.

Poniżej przedstawiona została tabela zawierająca podstawowe kategorie działań podejmowanych przez Rzeczniczkę akademicką w związku ze zgłaszanymi sprawami.

Tabela 4. Działania podejmowane przez Rzeczniczkę Akademicką w reakcji na zgłoszenia poszczególnych grup interesariuszy.*/**

Podjęte działanie	S.	D.	PN. PA. PNT	I.	Ogółem
Przedstawienie informacji dotyczącej funkcjonowania i regulacji prawnych; wskazanie jednostek/osób właściwych do załatwienia sprawy	41	2	10	2	55
Wsparcie w załatwieniu sprawy poprzez uzyskanie informacji lub wyjaśnienie we właściwej jednostce	29	1	7	2	39
Wspomaganie w rozwiązaniu konfliktu: zdiagnozowanie problemu i wybór sposobu jego rozwiązania.	10	2	21	--	33
Mediacja	3	1	13	--	17
Sygnalizacja [<i>whistleblowing</i>]: Przekazanie dalej zgłoszonych nieprawidłowości działania uczelni	5	1	8	2	16
Inne, w tym np.:	10	--	8	--	18
<i>Konsultacja pisma</i>	1	--	2	--	3

* Wskazane działania nie sumują się do 126, ponieważ w wielu przypadkach podjęto więcej niż jedno działanie

** Opis skrótów: S-Studentki, D-Doktoranci, PN-Pracownicy Naukowi, PA-Pracownicy Administracyjni, PNT-Pracownicy Naukowo-Techniczni, I-Inni

W 2015 r., podobnie jak w latach wcześniejszych, najczęściej świadczoną formą pomocy było przedstawienie stosownej informacji dotyczącej funkcjonowania i



regulacji prawnych obowiązujących na UW lub wskazania jednostek/osób właściwych do załatwienia sprawy. Warto wskazać, że w dalszym ciągu do Rzeczniczki trafia wiele pytań o charakterze prawnym dotyczących zarówno przepisów o charakterze ogólnym, jak i szczegółowych rozwiązań przyjętych na Uniwersytecie lub w jego poszczególnych jednostkach. Pytania zadają zarówno studenci, jak i doktoranci oraz pracownicy. Zgłaszający skarżą się, że na Uniwersytecie Warszawskim nie ma miejsca, w którym mogliby uzyskać informacje prawne lub wiążące odpowiedzi na istotne dla nich pytania. W tym obszarze od początku działań Rzeczniczki akademickiej nic się nie zmienia.

Istotną formą pomocy świadczonej przez Rzeczniczkę Akademicką było uzyskanie informacji lub wyjaśnienie problemu we właściwej jednostce. Bardzo często uzyskanie spójnych i wiążących informacji bywa równorzędne z rozwiązaniem problemu. W niektórych przypadkach pomocne może okazać się powiązanie działań kilku jednostek. Bezpośrednie działania wyjaśniające pozwalały na ogół skutecznie rozwiązać problem. Metoda ta okazywała się szczególnie skuteczna w sprawach studenckich, gdzie czasami wystarczał drobny sygnał, by przetrzeć ścieżkę i doprowadzić do skutecznego i pozytywnego zamknięcia zgłoszonej sprawy.

Ważną częścią pracy Rzeczniczki Akademickiej było wysłuchanie i pomoc w przeanalizowaniu sprawy oraz generowaniu opcji rozwiązań. Pomoc tego typu była przydatna zarówno studentom, jak i pracownikom, pozwalając przewentylować emocje i w bardziej obiektywny sposób przyjrzeć się sprawie. Poradzenie sobie z emocjami pozwala skupić się na szukaniu dostępnych ścieżek postępowania oraz wyborze optymalnych opcji.

Zdecydowanie częściej niż we wcześniejszych latach Rzeczniczka akademicka wykorzystywała działania mediacyjne. Coraz większa była gotowość do korzystania z mediacji w relacjach pracowniczych. Warto w tym miejscu podkreślić, że w zdecydowanej większości mediacji strony dochodziły do porozumienia, a strony deklarowały wysokie zadowolenie ze swojej decyzji o udziale w tej procedurze. Mediacje były prowadzone w konfliktach między studentami, między studentami a pracownikami, między pracownikami na tym samym szczeblu struktury



akademickiej oraz między przełożonymi i podwładnymi. Największe wątpliwości, co do udziału w mediacji mają na ogół pracownicy będący w konflikcie ze swoimi przełożonymi. Obawa przed reakcją przełożonego bywa tak wysoka, że wiele osób woli nie ryzykować podejmowania próby rozmowy w obecności mediatora i w milczeniu godzić się na niesprawiedliwe lub nieprzyjemne traktowanie. Jeśli jednak dochodzi do takich mediacji duża ich część przynosi pozytywne wyniki – w szczególności zmianę sposobu traktowania podwładnych. Większość mediacji Rzeczniczka prowadziła osobiście (bezpośrednio, lub wahałowo, kontaktując się na przemian ze stronami konfliktu). W wyjątkowych przypadkach, gdy nie było to możliwe lub wskazane, Rzeczniczka korzystała ze wsparcia mediatorów z Centrum Rozwiązywania Sporów i Konfliktów przy Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego.

Podsumowanie

Przedstawione w sprawozdaniu liczby pokazują, że rola Ombudsmana w rozwiązywaniu sporów na Uniwersytecie Warszawskim z każdym rokiem wzrasta. Wydaje się, że członkowie społeczności akademickiej – zarówno studenci, jak i pracownicy - mają zaufanie do działań Rzeczniczki akademickiej i są gotowi korzystać z jej pomocy. Aktywność Ombudsmana jest widoczna zarówno wewnątrz Uniwersytetu Warszawskiego, jak i na szerszym forum krajowym i międzynarodowym.

Obok standardowych działań, które stanowiły gros aktywności Rzeczniczki akademickiej w latach wcześniejszych, takich jak informacja (również prawna), wyjaśnienie sprawy we właściwej jednostce, pokazanie możliwych ścieżek działania, wysłuchanie i wsparcie psychologiczne, w 2015 roku wyraźnie wzrosło wykorzystanie mediacji i sygnalizacji (*whistleblowing*). Szczególny optymizm budzi rosnąca otwartość pracowników uczelni na mediację oraz konstruktywna reakcja decydentów na sygnalizowane przez Rzecznickę akademicką braki lub



nieprawidłowości. W przypadku sporów pracowniczych (lub pomiędzy pracownikiem, a UW jako pracodawcą) w zdecydowanej większości przypadków udało się uniknąć sytuacji, w których pracownik zdecydowałby się skierować sprawę na drogę sądową. Coraz częściej Rzeczniczka akademicka miała również szanse wspierania społeczności akademickiej w profilaktyce konfliktu, poprzez bezpośredni kontakt o charakterze coachingowym z kierownikami jednostek sygnalizującymi potencjalne lub już istniejące trudności lub konflikty.

Należy jednak zaznaczyć, że sporadycznie do Rzeczniczki akademickiej zgłaszane były również sprawy zadawnionych, długoletnich konfliktów (często definiowanych, jako mobbing) w których osoba oskarżana o niesprawiedliwe traktowanie nie była gotowa do podejmowania jakichkolwiek działań mających na celu rozwiązanie konfliktu – czy to w drodze mediacji, czy akceptacji potrzeby zmiany stylu działania. Podejście tego typu prezentowały na ogół osoby wysoko usytuowane w hierarchii naukowej i administracyjnej uczelni, nastawione na tradycyjne podejście do relacji akademickich, o charakterze raczej hierarchicznym niż partnerskim.

W przyszłości rola Ombudsmana z reaktywnej mogłaby się zmienić w bardziej proaktywną np. poprzez wdrożenie projektu działań zmierzających do monitorowania i wdrażania na Uniwersytecie Warszawskim rozwiązań równościowych ze szczególnym uwzględnieniem równości ze względu na płeć. Rzeczniczka akademicka mogłaby również opiniować nowe przepisy prawne (np. regulaminy studiowania, czy przepisy dotyczące istotnych spraw pracowniczych) pod kątem obszarów potencjalnie konfliktogennych. W takich sytuacjach Rzeczniczka mogłaby sugerować przydatne działania komunikacyjne lub konsultacyjne w obszarze profilaktyki konfliktu.

W 2015 roku Rzeczniczce akademickiej, wspieranej w działaniach przez władze uczelni, udało się stabilnie wypełniać przyjęte zadania z zakresu pomagania społeczności akademickiej w rozwiązywaniu konfliktów oraz przestrzeganiu praw



UNIwersytet
Warszawski

Rzeczniczka Akademicka

pracowników i studentów, a zarazem kontynuować aktywność mającą na celu rozwój i wzmocnienie instytucji Ombudsmana.

Sprawozdanie przygotowała Anna Cybulko