



Warszawa 31 stycznia 2017 r.

SPRAWOZDANIE Z DZIAŁANIA RZECZNIKA AKADEMICKIEGO

DS. STUDENCKICH I PRACOWNICZYCH

w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2016 r.

Spis treści:

Kontekst	2
Sprawy organizacyjne	2
Pracownik zespołu Rzeczniczki Akademickiej	2
Finanse	2
Sprawozdanie z działań.....	3
Kompetencje	3
Bezpośrednie działania pomocowe	4
Promocja ADR.....	5
Współpraca	6
Statystyki spraw	8
Ilość spraw:	8
Wnioskodawcy:.....	9
Tematyka spraw:.....	13
Podjęte działania:	16
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. Z dniem 1 października 2016 r. do 30 września 2020 r. Anna Cybulko została powołana na drugą pełną kadencję. 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

Pracownik zespołu Rzeczniczki Akademickiej

W zespole Rzeczniczki Akademickiej pracuje Łukasz Modzelewski. Zatrudniony został 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 2016 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 i papierniczych – 513,11 zł;
- odnowienie umowy oraz zakup telefonu gsm – 477,24 zł.

Sprawozdanie z działań

Kompetencje

W 2016 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. Ze względu na dużą intensywność pracy Rzeczniczki preferowaną formą kontaktu jest mail lub telefon umożliwiający wcześniejsze umówienie się na spotkanie w konkretnym terminie.

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 Rzecznikę 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 ramach wspierania rozwoju alternatywnych metod rozwiązywania sporów wewnątrz uczelni Rzeczniczka podejmowała proaktywne działania promocyjne i edukacyjne, takie jak prowadzenie szkoleń dla studentów i pracowników (także tych przebywających na Uniwersytecie Warszawskim w ramach programu Erasmus), udział w seminariach, konferencjach i spotkaniach promocyjnych, również tych organizowanych przez organizacje studenckie. Ważnym obszarem aktywności edukacyjnej Rzeczniczki akademickiej były działania szkoleniowo popularyzatorskie obejmujące tematykę mobbingu, jego prewencji i sposobów radzenia sobie z tym problemem. Rzeczniczka akademicka brała również aktywny udział w konferencjach poświęconych tematyce mediacji, rozwiązywania sporów oraz rozwiązywania problemów pracowniczych, miała m.in. wystąpienie na



konferencji pt. „Mediacja, a sprawiedliwość w nowej perspektywie” zorganizowanej przez Prezesa Sądu Rejonowego w Wołominie (listopad 2016 r.).

W 2016 r. Rzeczniczka kontynuowała prace nad projektem Procedury przeciwdziałania mobbingowi (wyjściowo przedstawionej Rektorowi w maju 2015 r.). Rzeczniczka wspierała również Biuro Spraw Pracowniczych w przygotowaniu *The Human Resources Strategy For Researchers (HRS4R) At The University Of Warsaw (UW) with respect of the principles of the European Charter For Researchers And The Code Of Conduct For The Recruitment Of Researchers - Action Plan for 2015-2017* na potrzeby wniosku do Komisji Europejskiej o przyznanie logo HR Excellence in Research (w części obejmującej kwestie równościowe, leżące w zakresie kompetencji Rzeczniczki akademickiej). W grudniu 2016 r. Rzeczniczka akademicka w porozumieniu z władzami Rektorskimi zainicjowała prace nad stworzeniem Kodeksu Etyki dla pracowników Uniwersytetu Warszawskiego.

Współpraca

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, Biurem Współpracy z Zagranicą oraz Biurem ds. Wspomagania Rozwoju UW, a także przedstawicielami samorządu studenckiego, w szczególności z Odwoławczą Komisją Stypendialną oraz Zarządem Samorządu Doktorantów.



Rzeczniczka współpracuje z innymi Rzecznikami akademickimi, m.in. z Bartłomiejem Chludzińskim, Rzecznikiem akademickim na Uniwersytecie Mikołaja Kopernika w Toruniu oraz z Rzecznikiem Praw Studenta przy Parlamencie Studentów Rzeczypospolitej Polskiej mgr Justyną Rokitą, a także z organizacjami pozarządowymi zajmującymi się tematyką istotną z punktu widzenia działalności rzecznikowskiej, m.in. Polskim Towarzystwem Prawa Antydyskryminacyjnego oraz Fundacją Uniwersyteckich Poradni Prawnych Klinik Prawnych.

Rzeczniczka akademicka jest także członkiem europejskiej organizacji zrzeszającej rzeczników akademickich (ENOHE European Network of Ombudsman in Higher Education), w ramach której intensywnie współpracuje z ombudsmanami europejskimi w celu wymiany doświadczeń, superwizji i budowy nowych rozwiązań instytucjonalnych. W 2016 Rzeczniczka akademicka i jej pracownik uczestniczyli w kilku webinarach poszerzających wiedzę o pracy ombudsmana, a także licznych spotkaniach on-line.

W 2016 rozpoczęła się realizacja międzynarodowego projektu „Advocacy Establishment for Students through Ombudsman Position (AESOP)” finansowanego przez Education, Audiovisual and Culture Executive Agency, (EACEA) działającą w imieniu Komisji Europejskiej, którego partnerem jest Uniwersytet Warszawski reprezentowany przez Rzeczniczkę Akademicką. Projekt rozpoczął się w grudniu 2014 r., a jego liderem był wówczas Khazar University w Kazachstanie. Jednak ze względu na zmianę uregulowań prawnych oraz wymogi proceduralne projektu Khazar University nie mógł zrealizować projektu i przekazał jego kierownictwo do Gruzji. Aktualnie liderem projektu jest Akaki Tsereteli State University w Kutaisi w Gruzji. Celem projektu jest stworzenie instytucji Ombudsmana na wybranych uczelniach gruzińskich, ukraińskich i azerbejdżańskich w oparciu o wzorce z krajów partnerskich, w tym m.in. Uniwersytetu Warszawskiego. Spotkanie inicjujące działania projektu („kick-off meeting”) odbyło się w grudniu 2016 r. w Kutaisi w Gruzji i wzięli w nim udział przedstawiciele partnerów projektu z Gruzji, Azerbejdżanu, Ukrainy, Austrii, Wielkiej Brytanii, Hiszpanii i Włoch. Współpraca w ramach projektu stwarza pole do



budowanie wizerunku Uniwersytetu Warszawskiego, jako instytucji, która wspierając rozwój metod ADR wprowadza nowatorskie i innowacyjne metody udoskonalania swojej działalności oraz zarządzania konfliktami.

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 2016 roku. W statystykach przedstawiono również ilość i rodzaj podjętych działań przez pracownika biura Rzeczniczki Akademickiej.

Ilość spraw:

W 2016 roku Rzeczniczka akademicka zajmowała się 122 sprawami, z tego 115 spraw wpłynęło w roku 2016, a 7 było kontynuacją z roku poprzedniego.¹ Oznacza to niewielki spadek względem roku poprzedniego, kiedy spraw było 133.

Zwraca uwagę obniżenie ilości spraw zgłoszonych przez studentów i doktorantów. Przyczyn takiego stanu rzeczy może być kilka. Może być tak, że liczba spraw w pewnej mierze się ustabilizowała i obrazuje mniej więcej stały poziom problemów studencko – pracowniczych, jakie będą zgłaszane do ombudsmana. Z drugiej strony ilość spraw może wiązać się z przyjętą i realizowaną strategią działań komunikacyjnych. Poziom wiedzy członków społeczności akademickiej na temat ombudsmana i jego kompetencji jest zróżnicowany i nie bardzo wysoki. O ile znajomość tej funkcji wśród pracowników naukowych i administracyjnych powoli rośnie (choć wciąż jest daleka od stanu nasycenia), to w gronie studentów wiedza na

¹ Dane uwzględnione w tabelach przedstawionych w niniejszym sprawozdaniu odnoszą się wyłącznie do spraw zgłoszonych w roku 2016, nie uwzględniają natomiast spraw kontynuowanych z roku 2015..



temat ombudsmana nie replikuje się samoistnie. Można mieć obawę, że bez podejmowania intensywnych corocznych działań informacyjno – edukacyjnych (skierowanych w szczególności do nowych studentów i nowych zarządów samorządów) gotowość do korzystania z pomocy ombudsmana będzie malała. W roku 2016 Rzeczniczka akademicka w mniejszym stopniu koncentrowała się na informacji i docieraniu do studentów z komunikatem o swoim istnieniu. Wydaje się jednak, że w latach kolejnych strategia ta powinna ulec zmianie.

Warto podkreślić, że osoby zgłaszające się do Ombudsmana coraz lepiej znają jego kompetencje i zasady działania. W 2016 r. – inaczej niż w latach poprzednich - do Rzeczniczki nie trafiło ani jedno zgłoszenie o charakterze anonimowym. Zdarzały się zgłoszenia, które początkowo miały charakter anonimowy, jednak po nawiązaniu przez Rzeczniczkę lub jej pracownika kontaktu mailowego i wyjaśnieniu zasad jej działania, zgłoszeniodawcy decydowali 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.

Zdecydowana większość spraw została zgłoszona przez same osoby zainteresowane, choć w kilku przypadkach problemy zgłaszali też



pracownicy/kierownicy Biur Administracji Centralnej bądź potrzebę zajęcia się danym tematem sygnalizowali Prorektorzy. W 2016 roku do kilkunastu wzrosła ilość spraw, w których o wsparcie w rozwiązaniu konfliktu (lub problemu innej natury) prosiły osoby zarządzającej daną jednostką: dziekani, dyrektorzy bądź kierownicy (w tym również kierownicy domów studenckich). Podobnie jak w latach wcześniejszych, Rzeczniczka akademicka współpracowała także ze związkami zawodowymi, m.in. angażując się w sprawy zgłaszane przez ich przedstawicieli.

W większości przypadków studenci i pracownicy zgłaszali się do Rzeczniczki akademickiej ze sprawami o charakterze indywidualnym. Około 1/4 zgłoszonych spraw obejmowała problemy natury grupowej, dotyczące od kilku do kilkudziesięciu osób. Były to m.in. problemy studenckie (np. skargi na prowadzącego zajęcia w związku z jego dyskryminującą postawą, bądź nie wywiązywaniem się w sposób właściwy z obowiązków dydaktycznych), jak i pracownicze (np. rozlany konflikt w zespole, zespołowa skarga na nieprawidłowości w zarządzaniu jednostką, etc.)

Tabela 1. Indywidualny lub grupowy charakter zgłaszanych spraw

Charakter spraw	
Sprawy indywidualne	87
Sprawy grupowe	28

Co do zasady Rzeczniczka akademicka przyjęła praktykę działań reaktywnych, w związku z czym praktycznie nie podejmowała działań naprawczych z własnej inicjatywy. Powodem takiego podejścia było nie tylko duże obciążenie pracą wynikającą ze spraw zgłaszanych przez członków społeczności akademickiej, ale także przekonanie, że działanie z własnej inicjatywy, bez sygnału ze strony osób potrzebujących generuje zwiększone ryzyko naruszenia podstawowych zasad, na jakich opiera się działalność ombudsmana, tj. bezstronności i poufności.

Szczegółowe informacje na temat ilości spraw zgłaszanych przez poszczególne grupy interesantów prezentuje Tabela 2.



Tabela 2. Ilość spraw zgłaszanych przez poszczególne grupy interesantów

Członkowie społeczności akademickiej zgłaszający sprawy - liczba spraw	
Studenci	55
Doktoranci	6
Pracownicy naukowci	24
Pracownicy naukowo – techniczni	4
Pracownicy administracyjni	16
Inne	10
Suma	115

Poniżej przedstawiona została Tabela 3 prezentująca podział zgłaszanych spraw ze względu na jednostkę, której dotyczą.

Tabela 3. Zgłaszane sprawy z podziałem na jednostki:*

Jednostka	Spraw ogółem
Wydział Dziennikarstwa i Nauk Politycznych**	13
Wydział Neofilologii	12
Wydział Prawa i Administracji	7
Instytut Ameryk i Europy	6
Wydział Historyczny	6
Wydział Psychologii	6
Dom Studenta lub Pracownika Naukowego	5
Centrum Europejskie UW	3



Wydział Nauk Ekonomicznych	3
Wydział Stosowanych Nauk Społecznych i Resocjalizacji	3
Wydział Polonistyki	3
Wydział Filozofii i Socjologii	3
Biblioteka UW	3
Administracja centralna	2
Wydział Biologii	2
Wydział Fizyki	2
Wydział Geografii i Studiów Regionalnych	2
Wydział Zarządzania	2
Wydział Lingwistyki Stosowanej	1
Wydział Orientalistyczny	1
BUW	1
Kolegium Nauczycielskie Języka Niemieckiego	1
Uniwersytet Otwarty	1
Wydział Geologii	1
Inny	26
Suma	115

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

** Dla potrzeb statystycznych sprawy zgłaszane od 1.10.16 przez studentów i pracowników dwóch Wydziałów na jakie rozdzielił się Wydział Dziennikarstwa i Nauk Politycznych, tj. Wydziału Dziennikarstwa, Informacji i Bibliologii oraz Wydziału Nauk Politycznych i Studiów Międzynarodowych zostały potraktowane łącznie.



Tabela 3 uwzględnia wyłącznie sprawy zgłoszone po raz pierwszy w 2016 r., nie znalazły się w niej natomiast sprawy kontynuowane z lat wcześniejszych. Podobnie, jak w latach wcześniejszych, również w 2016 r. pierwsze trzy miejsca zajmują Wydział Dziennikarstwa i Nauk Politycznych, Wydział Neofilologii oraz Wydział Prawa i Administracji. Warto natomiast podkreślić, że z wyjątkiem Wydziału Dziennikarstwa i Nauk Politycznych, gdzie ilość zgłoszonych spraw wzrosła (co mogło być wynikiem m.in. perturbacji związanych z podziałem Wydziału na dwie nowe jednostki), w przeważającej większości pozostałych jednostek liczba spraw spadła, w porównaniu z rokiem 2015. W tabeli pojawiły się natomiast nowe Wydziały i jednostki, z których w latach wcześniejszych do Rzeczniczki nie trafiały żadne sprawy. Z perspektywy Rzeczniczki akademickiej wydaje się to świadczyć o tym, że wiedza na temat funkcji ombudsmana dociera w kolejne obszary uniwersytetu.

Warto podkreślić, że zdarzały się przypadki, w których do Rzeczniczki akademickiej zgłaszały się osoby nie wskazujące, z jakiej są jednostki. Zdarzało się również, że z problemem przychodziły osoby zwolnione z pracy, lub potencjalni kandydaci do pracy lub na studia. We wszystkich przypadkach, w których możliwe było udzielenie pomocy – Rzeczniczka akademicka robiła to. Osoby, których nie można było przypisać do żadnej konkretnej jednostki uniwersyteckiej, zostały zakwalifikowane do kategorii „inny”.

Tematyka spraw:

W Tabeli 4 poniżej znajdują się statystyki przedstawiające bliższe dane nt. tematyki spraw zgłaszanych do Rzeczniczki akademickiej w 2016 roku.

Tabela 4. Tematyka zgłaszanych spraw

Typ sprawy	Zgłaszający			Spraw ogółem
	Pracownicy	Studenci i doktoranci	Inne	
Wyjaśnianie przepisów i procedur	5	8	3	16



Konflikt pracownik – przełożony	26			26
Problemy z USOSem		3		3
Konflikt z promotorem		4		4
Konflikt pomiędzy studentem a pracownikiem	2	12		14
Problem z zaliczeniem		8		8
Konflikt pomiędzy pracownikami	4			4
Mobbing	3	1		4
Problem z blokowaniem kariery naukowej	2			2
Konflikt pomiędzy studentami				0
Konflikt na tle praw autorskich	2	1		3
Konflikty natury „biurokratycznej”, trudności z załatwieniem sprawy		12		12
Konflikty w DS. lub DPN.	1	5		6
Problem ze stypendium		5		5
Inne		3	7	10
Razem	44	61	10	115

W roku 2016 po raz kolejny potwierdziła się widoczny we wcześniejszych latach podział obszarów problemowych, zgłaszanych przez studentów i pracowników.

Problematyką zdecydowanie najczęściej zgłaszanymi przez pracowników są trudności w relacjach z przełożonymi oraz konflikty interpersonalne. Część konfliktów ma charakter bieżący i z pomocą mediacji można je skutecznie i satysfakcjonująco rozwiązać. Z każdym kolejnym rokiem do Rzeczniczki akademickiej trafiają jednak konflikty coraz poważniejsze: głębokie, wieloletnie, bywa, że rozlane na całe jednostki. Źródłem tych konfliktów bywają błędy w zarządzaniu, ale także mobbing ze strony przełożonych bądź współpracowników. W przypadku niesprawnego zarządzania możliwe jest wdrożenie środków naprawczych. W przypadku mobbingu możliwości działania Rzeczniczki akademickiej są dość



niewielkie. Istotnym źródłem wsparcia byłoby wprowadzenie w życie Procedury antymobbingowej, do której pokrzywdzony pracownik mógłby się skutecznie odwołać. Zarazem istnienie takiej Procedury wzmocniłoby przekonanie pracowników, że uczelnia nie staje po stronie mobberów, tylko chce się mierzyć z problemem i przeciwdziałać nieprawnym zachowaniom. Przekonanie takie byłoby pomocne wielu osobom (także na stanowiskach kierowniczych), które chcą walczyć z problemem mobbingu, ale mają poczucie związanych rąk, braku narzędzi oraz braku wsparcia ze strony swojego zwierzchnictwa.

Powracającym tematem zgłaszanym przez pracowników są również niejasności związane z prawami autorskimi. W tabeli temat ten został tylko w trzech przypadkach wskazany, jako główny, bardzo często wracał natomiast jako wątek poboczny przy okazji szerzej zakreślonych konfliktów. Pracownicy naukowcy zgłaszają również temat „blokowania rozwoju kariery naukowej”. Z perspektywy Rzeczniczki akademickiej temat ten wpisuje się w szerszą kategorię konfliktu. Czasami jest to typowy konflikt interpersonalny, a czasami konflikt natury bardziej systemowej związany z tym, w jaki sposób skonstruowany jest polski system awansów i zatrudniania nowych pracowników naukowych (konflikt „starzy” – „młodzi” oraz „swoi” – „obcy”).

Największe bolączki studentów i doktorantów to: sprawy finansowe (niesprawne funkcjonowanie systemu udzielania pomocy socjalnej, niejasności związane z uzyskiwaniem stypendiów doktoranckich), trudności we współpracy z promotorami prac licencjackich, magisterskich i doktorskich oraz problemy natury administracyjno – biurokratycznej, często na tle niezrozumienia obowiązujących regulacji lub trudności z dotarciem do nich. Ten ostatni problem dotyka również pracowników. Jego źródłem wydaje się być skomplikowana struktura organizacyjna i prawna uczelni - równolegle obowiązują regulacje prawne z kilku poziomów: prawodawstwa krajowego, ogólnouniwersyteckiego, wydziałowego oraz instytutowego (przy czym uwzględnić trzeba zarówno zarządzenia wydawane przez kierowników jednostek, jak i uchwały wydawane przez organy kolegialne), przy czym część z tych regulacji jest bardzo trudna do znalezienia – nie zawsze jest jasne,



czy dany dokument w ogóle istnieje. Brak jasności i transparentności organizacyjno-prawnej generuje bardzo wiele trudności i konfliktów. Członkowie społeczności akademickiej mają trudności ze zorientowaniem się 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. Pojawiają się niejasności, co do praw i obowiązków poszczególnych osób i podmiotów. Nie jest także jasne, kto powinien te niejasności rozstrzygać. Zdaniem Rzeczniczki akademickiej uporządkowanie wskazanych kwestii przyniosłoby nieocenione korzyści całej społeczności akademickiej.

Szczególnie istotnym nowym obszarem problemów, jaki pojawił się w 2016 roku były sprawy konfliktów na tle narodowościowym i ataki na cudzoziemców mające podłoże ksenofobiczne lub rasistowskie. Do Rzecznika dotarły informacje o 4 takich incydentach: incydentu (w rejonie ul. Szturmowej), którego ofiarą był doktorant z Nigerii, ataku na studenta będącego obywatelem Hiszpanii (przy ul. Foksal), bójki polskiego studenta ze studentami ukraińskimi w Domu Studenta oraz rasistowskich napisach w toaletach. Ponieważ wiedza na temat trzech z czterech opisanych przypadków pochodziła od osób trzecich, a zarazem co najmniej w dwóch przypadkach brakuje informacji o sprawcach i można domniemywać, że nie byli oni studentami ani pracownikami Uniwersytetu, nie było możliwe wszczęcie przez Rzeczniczkę działań w sprawie. W przypadku czwartym, tj. bójki w akademiku, Rzeczniczka akademicka podjęła działania mające na celu wyjaśnienie sprawy i ewentualne załagodzenie konfliktu.

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 5 wskazująca typy działań podejmowanych przez Rzecznickę akademicką w związku ze zgłaszanymi sprawami.

Tabela 5. Działania podejmowane przez Rzecznickę 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	29	1	20	1	51



Wsparcie w załatwieniu sprawy poprzez uzyskanie informacji lub wyjaśnienie we właściwej jednostce lub przepracowanie emocji	29	5	26	3	63
Wspomaganie w rozwiązaniu konfliktu: zdiagnozowanie problemu i wybór sposobu jego rozwiązania.	26	5	40	4	75
Mediacja	8	3	15	1	27
Mediacja, która nie doszła do skutku	0	0	1	0	1
Sygnalizacja [whistleblowing]: Przekazanie dalej zgłoszonych nieprawidłowości działania uczelni	0	0	1	0	1
Inne	9	0	7	5	21

* Wskazane działania nie sumują się do 115, 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 2016 roku dalszemu wzmocnieniu uległy sposoby działania Rzeczniczki akademickiej praktykowane w latach poprzednich: informowanie i edukowanie (szczególnie w obszarze organizacyjno-prawnym), zdobywanie informacji i wyjaśnianie spraw we właściwej jednostce, ze szczególnym uwzględnieniem wsparcia w radzeniu sobie z trudnościami organizacyjnymi oraz wysłuchanie i pomoc w przeanalizowaniu sytuacji i dostępnych strategii. W dalszym ciągu wzrasta także zakres wykorzystania w pracy Rzeczniczki akademickiej narzędzia, jakim jest mediacja.

Mediacje były prowadzone w konfliktach między studentami, między studentami a pracownikami, między pracownikami na tym samym szczeblu struktury akademickiej oraz między przełożonymi i podwładnymi. Warto podkreślić, że w zdecydowanej większości przypadków pracownicy i studenci po zapoznaniu się z celami i zasadami prowadzenia mediacji byli gotowi do skorzystania z tego typu wsparcia. Największe wątpliwości, co do udziału w mediacji mają na ogół



pracownicy będący w konflikcie ze swoimi przełożonymi, którzy obawiają się reakcji przełożonego i ryzyka dalszych reperkusji z jego strony. W pojedynczych przypadkach zdarzały się odmowy wzięcia udziału w mediacji (na ogół dotyczyło to spraw, w których potencjalnie mogły występować przesłanki mobbingu). W zdecydowanej większości mediacji strony dochodziły do porozumienia i choć nie zawsze ujmowało ono wszystkie potrzeby i interesy stron, uczestnicy deklarowali na ogół swoje zadowolenie z zawarcia porozumienia oraz decyzji o udziale w mediacji. 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.

W 2016 roku po raz pierwszy Rzeczniczka akademicka przy wsparciu swojego pracownika zaczęła systemowo monitorować efekty realizowanych działań, w tym poziom satysfakcji osób zgłaszających ze sposobu załatwienia sprawy. Bliższe dane na ten temat przedstawia Tabela 6.

Tabela 6. Poziom satysfakcji ze sposobu załatwienia sprawy

Załatwienie sprawy w sposób satysfakcjonujący dla zgłaszającego	Liczba
Tak	56
W pewnym stopniu	41
Nie	7
Brak informacji	11

Choć z różnych względów nie wszystkie sprawy udaje się załatwić w pełni po myśli zgłaszających je osób, większość zgłaszających jest zadowolona z decyzji zwrócenia się ze swoją sprawą do Rzeczniczki akademickiej. Nawet w sytuacjach, w których zgłaszający nie wyrażają woli podjęcia przez Rzecznickę dalszych działań, czy interwencji na terenie uczelni, samodzielną wartością jest możliwość podzielenia się



z kimś neutralnym i niezależnym swoim problemem oraz przedyskutowania istniejących możliwości działania w oparciu o wiedzę organizacyjną i prawną Ombudsmana.

Z analiz Rzeczniczki akademickiej wynika, że w blisko połowie przypadków (ok. 49 %) sprawy udało się załatwić w sposób w pełni satysfakcjonujący osoby zgłaszające. W 41 przypadkach (ok. 36 %) Rzecznicze udało się w pewnym stopniu pomóc osobie zgłaszającej problem (np. w rozwiązaniu konfliktu), jednak nie w 100 % w taki sposób jak wstępnie oczekiwaliby tego zgłaszający. W sposób oczywisty przy rozwiązywaniu konfliktów, zwłaszcza w drodze mediacji, rozwiązanie jest na ogół wynikiem pewnych ustępstw obu stron. Do grupy osób częściowo usatysfakcjonowanych zaliczono również te osoby, które choć nie zdecydowały się na dalsze interwencje Rzeczniczki akademickiej, były usatysfakcjonowane wsparciem, jakie od niej uzyskały oraz te osoby, które uzyskały oczekiwaną informację bądź wyjaśnienia, które okazały się dla nich nie w pełni korzystne. Była także niewielka grupa osób (6% zgłoszeń), którym mimo starań Rzeczniczki w żadnym stopniu nie udało się pomóc, a istniejący problem generował dalsze poczucie frustracji i niesprawiedliwości, którego skutkiem mogło być nawet odejście z pracy. Na ogół sprawy te miały charakter pracowniczy.

Do kategorii „brak informacji“ zaliczono przede wszystkim te sprawy, gdzie kontakt ze zgłaszającym się urywał, w związku z czym Rzeczniczka akademicka nie podejmowała działań. Jeśli działania zostały podjęte, to w związku z brakiem kontaktu z osobą zainteresowaną trudno było ocenić ich realną skuteczność.

Podsumowanie

W 2016 roku praca Rzeczniczki akademickiej opierała się na wypracowanych w latach wcześniejszych zasadach i procedurach. Ilość spraw osiągnęła względnie stałą poziom. Wydaje się jednak, że w kolejnych latach przydatne byłoby wzmocnienie działań komunikacyjnych informujących o funkcji i roli Ombudsmana, w szczególności tych skierowanych do studentów. Być może przydatnym rozwiązaniem



mogłoby się okazać wprowadzenie stałego mechanizmu informowania nowych studentów o istnieniu funkcji Rzecznika akademickiego i jego roli.

Wydaje się, że istotnym ułatwieniem życia akademickiego byłoby rozwiązanie problemu braku jasności i transparentności organizacyjno-prawnych podstaw funkcjonowania życia akademickiego. Rzeczniczka akademicka wyraża pełną gotowość udziału w działaniach mających na celu ułatwienie dostępu do obowiązujących na uczelni regulacji prawnych i zwiększanie ich przejrzystości oraz zrozumiałości - zarówno na etapie generowania pomysłów rozwiązań, jak i ich wdrażania.

Z perspektywy Rzeczniczki akademickiej istotnym krokiem w kierunku poprawiania jakości życia członków społeczności akademickiej może być wprowadzenie w życie Procedury antymobbingowej oraz stworzenie Kodeksu etyki pracowników UW. W szczególności ten ostatni dokument może być istotnym wsparciem w sytuacjach, w których różne grupy pracowników mają odmienne spojrzenie na to co słuszne i właściwe w relacjach interpersonalnych, wobec przełożonych, podwładnych i studentów – w szczególności w kwestiach, które wymykają się regulacjom prawnym, natomiast podlegają nieskodyfikowanemu systemowi norm społecznych i środowiskowych.

Sprawozdanie przygotowała Anna Cybulko