

Studentombodet – Årsrapport for 2024

Lene Loy



© [Lene Loy]

[Avdeling for utdanningskvalitet]

Høgskulen på Vestlandet

[2025]

HVL-rapport frå Høgskulen på Vestlandet nr. [nummer tildelt frå Biblioteket]

ISSN 2535-8103

ISBN 2222-2222



Utgjevingar i serien vert publiserte under Creative Commons 4.0. og kan fritt distribuerast, remixast osv. så sant opphavspersonane vert krediterte etter opphavsrettslege reglar.
<https://creativecommons.org/licenses/by>



Kunstverk ved Campus Sogndal (privat foto)

The noble art of losing face, may someday save the human race (Piet Hein)

Studentombodet har ordet

Årsrapporten gjer greie for Studentombodet si verksemd ved HVL i 2024. Tenesta er lovfesta i Universitets- og høgskulelova § 10-8 og nærare regulert i eige [mandat](#).

Studentombodet har ein tosidig funksjon; ein skal både gi nøytral støtte til studentar som treng råd og hjelp i saker knytt til studiesituasjonen, og utøve ein uavhengig kontrollfunksjon som skal bidra til å ivareta studentane si rettssikkerheit overfor institusjonen. For sistnemnde brukar ombodet funn og erfaringar frå einskildsaker til å avdekke kritikkverdige forhold eller andre utilsikta negative konsekvensar av gjeldande praksis og rutinar. Ein kan på basis av dette gi konstruktive råd om korleis ein kan sikre at institusjonen opptrer i tråd med lovgivinga og prinsippa om god forvaltningsskikk. Målet er å både hjelpe studentar med å løyse aktuelle problem, og fremje ein lærings- og forbetningskultur på det nivået der problemet oppstår.

Årsrapporten er ombodet sin første fullstendige rapport etter at underteikna tiltredde stillinga i januar 2024. Den gir ei oversikt over kor mange saker ombodet har behandla og andre aktivitetar for perioden, og eit uttrekk av dei viktigaste funna og utfordringane som institusjonen bør ta tak i vidare. Ombodet framhevar 'styrka studentkontakt' som eit strategisk satsingsområde for 2025. I vedlegg til rapporten følgjer bakgrunnsinformasjon for funna, og ei kronologisk oversikt over kurs, foredrag og møteverksemd i perioden.

2024 har vore prega av å vere eit oppstartsår, der det å bli kjend med organisasjonen og ha møter med studenttillitsvalde, leiinga, dei tilsette frå fag- og administrasjonslinjene og samarbeidspartnarar har lagt viktige grunnsteinar for det vidare samarbeidet. Hovudmålet har vore å kartlegge studentane sine behov og utfordringar, synleggjere ombodsordninga og avklare støttebehov for å sikre ei god og effektiv teneste. For å kunne forstå arbeidsprosessar, kulturar, kommunikasjonssystem og tilgjengelege verktøy, har det vore nyttig å sparre med nettverk og kollegaer i studentrådgivinga, supplert med kompetanseheevande kurs. Det er avdekka fleire ulike forhold som treng strukturelle avklaringar; om måtar ein kan samarbeide på i møte mellom det formelle og uformelle; trygg informasjonsdeling m.v., som er belyst i vedlegg til rapporten.

Det er eit stort privilegium å kunne hjelpe studentane i møte med institusjonen, deira "Alma Mater" («nærande mor») som det så fint heiter på latin. Å vise empati og støtte, og samtidig vere nøytral, er ein vanskeleg balansekunst, spesielt når ein er «tett på pulsen». Eg opplever at dialogen med partane har vore konstruktiv og at arbeidet bidreg til auka rettstryggleik for studentane.

Eg vil nytte høvet til å takke alle involverte partar for det gode samarbeidet i året som har gått.

Bergen, februar 2025



Innhald

Studentombodet har ordet.....	4
Innhald.....	5
Oversyn over aktivitetane i 2024	6
Samla statistikk over saker for perioden	6
Talet på førespurnader knytt til sakskategori	6
Campus- og fakultetstilhøyrslø	7
Talet på saker knytt til behandlingssmåte	7
Saker løfta for institusjonen	9
Promotering, reiser og nettverkssamarbeid	10
Promotering	10
Campusbesøk	10
Nettverkssamarbeid	11
Utoverretta kurs og verksemd	12
Oppsummering av funn og anbefalingar	13
Strategiske anbefalingar for 2025.....	14
Tilgjengelegheit til førstelinjetenestene	14
Konstruktiv informasjonsdeling.....	14
Prosessrettferd	14
Litteratur	16

Oversyn over aktivitetane i 2024

Samla statistikk over saker for perioden

Studentombodet har behandla totalt 167 saker i perioden, der 150 skriv seg frå HVL og dei resterande frå Høgskulen i Volda. Rapporten vil i det følgjande omtale sakene ved HVL.

Sakstalet utgjer ei vesentleg auke frå dei tre siste åra (52 saker i 2021, 61 saker i 2022 og 106 saker i 2023)¹. Statistisk ser dette også ut til å ligge noko over snittet frå oppstartsåret 2017, med variasjon mellom 130-189 saker fram til 2020².

Førespurnadane kjem i hovudsak frå studentar og tillitsvalde, men også tilsette og eksterne samarbeidspartnarar kan ha spørsmål som gjeld studentane sine rettigheter. Også stipendiatar kan kontakte ombodet for studierelaterte spørsmål.

Det er stor variasjon i sakene, både i tema, kompleksitet, behandlingsmåte og omfang. Under følgjer ei oversikt over talet på saker knytt til sakskategori og behandlingsmåte.

Talet på førespurnader knytt til sakskategori

Mange av sakene studentombodet får er komplekse og kan innehalde fleire ulike problemstillingar i ei og same sak. Sakene er skjønsmessig plassert i ein kategori ut frå kva som er det sentrale i saka.

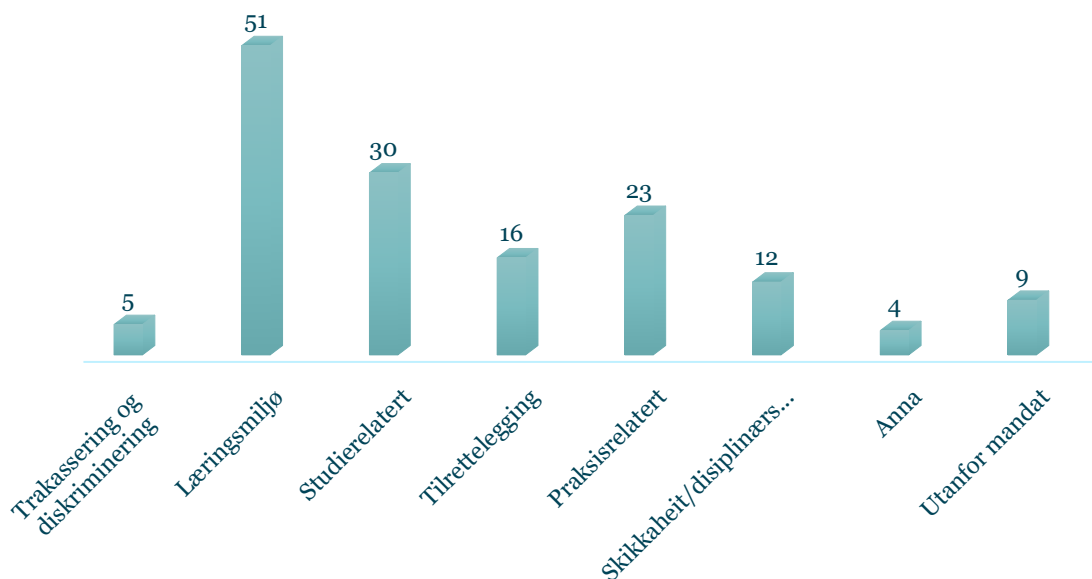
Sakene er fordelt på følgjande sakskategoriar:

Hovudkategori	Tilhøyrande underkategori	Sakstal
Trakassering og diskriminering	Mobbing og seksuell trakassering, varslingsaker	5
Læringsmiljø	Fysisk og psykososialt læringsmiljø, faglege aktivitetar; eksamen (tilgang, gjennomføring, grunngiving, sensur, klagesensur), undervisning, obligatoriske læringsaktiviteter, pensum, utveksling	51
Studierelatert/ Permisjon	Formelle forhold; opptak, studierett, studieprogresjon/permisjon, eksamensforsøk, overgang, personvern/anonymitet, semesterregistrering/semesteravgift, vitnemål/karakterutskrift, opprykk/fritak frå/innpassing av emner	30
Tilrettelegging	Individuell tilrettelegging (eksamen og undervisning), andre tilpasningar grunna særlege behov	16
Praksisrelatert	Konflikhtar, tilrettelegging	23
Skikkaheit/ disiplinærsaker	Skikkavurdering, fusk, utestenging/bortvisning	12
Anna	Administrative spørsmål/oppgåver, forskning	4
Utanfor mandat	Lånekassa, husleige, arbeid	9

¹ 2021 og 2022 har vesentlege hol i rapporteringa

² Det er uklart om saker frå Volda har vore med i denne perioden

Samla saksoversyn i 2024



Campus- og fakultetstilhøyrslø

Under styret si handsaming av rapporten i fjor, blei det ønskt statistikk over førespurnader relatert til campustilhøyrslø. Dette har vore vanskeleg å oppfylle, då få studentar opplyser om kva fakultet eller campus dei tilhøyrar.

Det er viktig at kontakta med ombodet kan skje enkelt og på studenten sine premissar, utan å redusere kjensla av anonymitet. Derfor spør ombodet sjeldan om campustilhøyrslø med mindre det er relevant for saka. Ombodet vurderer også ei slik registrering som mindre interessant, då dei færreste spørsmåla synes å vere fakultet- eller campusspesifikke.

Bergen	45
Førde	3
Sogndal	10
Haugesund	7
Stord	3
Ukjent	82

Talet på saker knytt til behandlingmåte

Førespurnadane er fordelt på følgjande behandlingsskategoriar:

Hovudkategori	Underkategori	Sakstal
Alminneleg rådgiving	Informasjon og rettleiing	102
Vist til førstelinja	Henvisning med rådgiving	13
Oppfølging/dialog med institusjonen	Undersøkingar, dialogmøte med eller utan studenten, feedback	26
Mekling	Interpersonelle konflikter (student-student, student – lærar/rettleiar), konflikter i praksis	0
Saker reist av eige initiativ		0

Avvist/anna	Utanfor mandat	9
-------------	----------------	---

Majoriteten av førespurnadane kjem inn via e-post (anslagsvis 80%). Resten kjem via telefonar, sms, ved stand når ombodet er på campus-besøk, eller drop-in på den faste kontorplassen lokalisert hos studentrådgivinga i Bergen, der ombodet har ei «opa dør». Kun eit fåtal (12) har brukt booking-systemet som kom i drift frå februar.

Alminneleg rådgiving

Studentombodet si primære oppgåve er å vere ein uformell samtalepartner som kan gi råd til studenten, med mål om juridisk førebygging og deeskalering av konflikhtar.

Dei fleste førespurnadane kan enkelt svarast ut med forklaringar av regelverket og kva dokumentasjon og argumentasjon som kan vere relevant, etter ein gjennomgang av problemstillingane, slik at studenten sjølv kan følgje opp saka si. Ofte treng studenten ei forståing og anerkjenning av korleis måten ein har blitt møtt på har påverka ein. Studenten vil etter ein samtale med ombodet, anten innfinne seg med situasjonen eller gå vidare i si sak, og kan då kjenne på større tryggleik i møte med institusjonen.

Vist til førstelinja

Dei fleste spørsmål som gjeld studiesituasjonen skal i første omgang kunne rettast til studentrådgivinga, studieadministrasjonen og/eller faglinja ved fakultetet. Studentombodet er i så måte inga konkurrerande instans til førstelinjetenesta. Det er i dei tilfella der studenten opplever at dialogen har køyrd seg fast, eller ein har behov for å søke råd eller snakke fortruleg med nokon utanforståande, at studentombodet kan kontaktast. Mange blitt vist vidare til førstelinja, utan forutgåande rådgiving. Desse er ikkje med i denne oversikta. To førespurnadar har blitt vist vidare til Personvernombodet.

Oppfølging/dialog med institusjonen

Nokre saker krev meir informasjon eller undersøkingar der ombodet kontaktar relevante administrative einingar og/eller faglinjer etter samtykke frå studenten. Studenten kan også ha behov for hjelp når det er vanskeleg å nå fram. Dei mest komplekse sakene kan trenge oppfølging gjennom dialog for å få ei gjensidig forståing av problemet. Om ei synleggjering av det juridiske handlingsrommet kan bidra til ei løysing av saker, blir dette gjort for å hindre unødvendig bruk av ressursar. Transparens i denne dialogen er viktig for at studenten skal ha tillit til at rettstryggleiken er ivaretatt.

Ombodet gir sjeldan formelle fråsegner i einskildsaker, og er restriktiv med å involvere seg i faglege eller forvaltingsmessige skjønnsspørsmål. Det primære er å sikre at saksbehandlinga og normer for prosessrettferd og god forvaltningsskikk blir ivaretatt. Studentombodet skal vere nøytral og upartisk, og kan verken overprøve andre sine vurderingar eller opptre som studentane sin «advokat». Ombodet kan vere med som støtteperson i formelle møter, men har då gjerne ei tilbaketrekt rolle som lyttehjelpar.

Mekling

Ombodet sitt arbeid er basert på den uformelle og fleksible metoden ADR (Alternative Dispute Resolution), som vektlegg forståing av konflikhtar, deltaking og samarbeid framfor konfrontasjon. Å bruke mekling som eit alternativ til dei tradisjonelle konflikthandteringssystema, kan betre relasjonane mellom partane og vere ein effektiv og konstruktiv måte å løyse konflikhtar på. Det krev frivillig deltaking og at partane har eit lovleg handlingsrom til å sjølv kunne finne løysingar som passar deira behov og situasjon. Studentombodet er godt eigna som meklar, sidan ombodet er ein nøytral og uavhengig støtteperson. Underteikna har også tilleggsutdanning som konfliktmeklar

Ombudet nyttar meklingsliknande teknikkar i dialogen mellom studentar og tilsette, men har hittil ikkje fått førespurnadar om å tre inn som meklar i konkrete konflikhtar.



Det bør vere eit mål å auke kjennskapen til denne metoden, og korleis den kan spare både mennesket og organisasjonen for store kostnader.

Avvist/utanfor mandat

Ifølgje mandatet kan studentombudet sjølv avgjere om ein student skal få hjelp i ei sak. Ombudet har i perioden ikkje avvist førespurnadar, utanom dei sakene som ligg utanfor mandatet, som spørsmål knytt til Lånekassa, bustadkontrakter, arbeidskonflikhtar og erstatningsrettslege spørsmål.

Studentombudet har også fått førespurnadar om ulike administrative oppgåver, som å utarbeide rutinar for uønskte hendingar i praksis og etiske retningslinjer for fagrettleiarar, men har måtta seie frå seg desse på grunn av rollekonflikhtar og manglande kapasitet. Ombudet har likevel gitt innspel og ønskjer å vere ein sparringspartner i slike oppgåver.

Saker løfta for institusjonen

Ombudet har i perioden løfta følgjande saker for oppfølging eller dialog etter samtykke frå studenten:

Trakassering/diskriminering/varsling

- Kva har studenter rett til å få tilbakemelding på i varslingssaker mot tilsette?
- Oppfølging av studentinvolvering i varslingssak mot lærar

Læringsmiljø

- Tynn sensorvurdering – karakteren stryk og c fekk same grunngiving
- Bør vedtak om trekk frå eksamen utformast med eit førehandsvarsel?
- Streiken - informasjonsbehov om konsekvensar i forhold til eksamen
- Lang ventetid på klagesensur. Kva rettigheter har studentane?
- Avslag på utsatt innleveringsfrist av eksamen – uklar grunngiving
- Samarbeidsproblem ved samskriving av masteroppgåve

Studierelatert/permisjon

- Avslag på søknad om overføring – uklar grunngiving
- Studentar sakna lokal studierettleiar på campus
- Tilbakehald av vitnemål - usemje om føring av fråvær
- Avslag på dispensasjon frå forkunnskapskrav for skriving av bacheloroppgåve var ikkje fatta i vedtaks form med opplysning om klagerettar
- Manglande konsensus i spørsmålet om å gi dispensasjon frå forkunnskapskrav for skriving av masteroppgåve.
- Kommunikasjonsvanskar i samband med utvekslingsavtalar

Praksisrelatert

- Student i praksis fekk stort fråvær grunna åtferd frå kollegaer
- Etterlysning av rutiner for handtering av uønskte hendinger i praksis
- Student blei utestengt frå praksis utan å forstå grunngivinga for vedtaket
- Tvitydig informasjon på nettsidene om praksisavtalar og praksisstad

Tilrettelegging

- Student med funksjonsvanskar fekk ikkje eigna tilrettelagt praksisplass
- Er dokumentasjonskrav ifm. søknad om individuell tilrettelegging for strenge?
- Student fekk ikkje nødvendig oppfølging av vedtak på tilrettelegging
- Student med mykje sjukefråvær fekk ikkje rettleiing om individuell tilrettelegging
- Mangelfull grunngiving i avslag på søknad om tilrettelegging

Skikkavurderingar

- Deltaking som støtteperson i seks vurderingssamtalar
- Tvismelding sendt frå institusjonen utan at saka verka tilstrekkeleg dokumentert i forhold til nødvendig konflikthandtering
- Tvismelding frå person som hadde stått i ein relasjonell konflikt med studenten

Ei meir detaljert oversikt over ulike funn og utfordringar følgjer som vedlegg til rapporten.

Promotering, reiser og nettverkssamarbeid

Promotering

Synleggjering av studentombodet har vore eit prioritert arbeid i perioden. Ombodet har innhenta råd frå kommunikasjonsavdelinga om promoteringa. I januar blei [denne artikkelen](#) publisert på Vestibyen og [denne](#) på Høgskulen i Volda sine nettsider. Ein ny roll-up er også laga, som står permanent oppslått utanfor Studentombodet sitt kontor.

Utsending av informasjon på studentane sine e-postar er ikkje blitt tilrådd. For å nå ut til flest mogleg, har det vore nødvendig å oppmode dei tillitsvalde om å vere ombodet sine ambassadørar i eit eige utsendt informasjonsbrev. I samband med studiestart i august, blei lysbilete publisert på infoskjermar, og materiell sendt ut til dekanar og administrative leiarar for publisering på Canvas, som har ført til ei markant auke i pågangen.

Planar om å revidere [eigne nettsider](#) er utsett til ei ny ordning med behandling personsensitive data er på plass. Medielab har gitt profesjonell hjelp til å lage ein informasjonsvideo, som også skal publiserast på nettsida. Ønsket om ein eigen blogg til nettsida for publisering av aktuelle artiklar, kunne ikkje avdelinga innfri med eksisterande webløysingar.

På SOME (Facebook og Instagram), svevar Studentombodet ved HVL i dag i det fri utan at det har lukkast å skaffe tilgangar. Desse kontoane bør ein derfor forsøke å få fjerna. Ombodet vil følgje tilrådinga om å bruke HVL sine eigne SOME-kanalar.

Campusbesøk

I perioden er det gjennomført to besøk på Stord, tre besøk i Haugesund, to besøk i Førde, tre besøk i Sogndal og fire besøk i Volda. Samtlege av desse besøka har vore slått saman med annan møteverksemd, for å økonomisere opphalda.



I samband med planlegginga av besøka har ombodet etterlyst kontaktpersonar på campus for å kunne koordinere aktuelle møtepunkt med nøkkelpersonar i førstelinjetenesta. Erfaringa er at det er mykje lettare å samarbeide etter eit fysisk møte over ein kaffikopp. Takka vere eldsjeler i jungeltelegrafen, har det latt seg ordne å gjennomføre nokre uformelle treffpunkt og møter, både med administrativt tilsette, og

med samarbeidspartnarar frå praksisfeltet, især har desse ordningane vist seg velfungerande i Sogndal og i Førde.



Eg har under desse besøka testa konseptet med å stå på stand. Erfaringa er at fungerer best der ein står saman med andre og i fellesskap kan tiltrekke seg eit publikum.

Eksempelet er markeringa av den internasjonale ombodsdagen, som i år tilfeldigvis hadde samanfall med den internasjonale dagen for psykisk helse, der eg fann eit godt selskap med fleire andre i Sogndal.

Studentrådgivinga i Bergen har stand i vestibyla i K1 med jamne mellomrom, som ombodet også brukar å vere med på. På Lucia-dagen var ombodet sine heimebaka lussekattar svært populære.



Paragraf-
lussekattar til dei
«lovlydige»

Nettverkssamarbeid

Studentombodet deltek i både lokale, nasjonale, skandinaviske og internasjonale nettverk. Omboda ved HVL og UiB har eit tett samarbeid i Bergen, elles er også nettverket med dei 20 andre studentomboda i Noreg ein svært viktig arena, sidan dei fleste omboda er åleine med sine oppgåver (unntaka er UiO og UiB). Omboda har hatt jamlege digitale konferansar med ulike tema gjennom året. Den fysiske konferansen blei i år halden i Trondheim, der tema bl.a. var tilrettelegging, gjennomgang av den nye UH-lova og drøfting av studentombodet si rolle i skikka-saker. I oktober blei den skandinaviske ombudskonferansen avvikla i Stockholm, med forelesningar frå bl.a. KI diciplinnämd, «How we work together to support doctoral students», forelesning frå «Funkis och studenträttigheter», og »Det yttre och inre samtalet - Konsten att lyssna».

I likheit med dei fleste andre studentomboda i Noreg, er ombodet også medlem av ENOHE, European Network of Ombuds in Higher Education, som består av ombod for høgare utdanningsinstitusjonar over heile verda. Konferansen i 2025 skal vere i Amsterdam, med temaet «building bridges», der underteikna skal halde eit innlegg om bruk av mekling saman med Studentombodet ved UiT.

Ombodet har også jamlege treff med Personvernombodet og Hovudverneombodet som har liknande «einerfunksjonar» i organisasjonen.



Foto frå den nasjonale studentombodskonferansen ved NTNU i Trondheim, 11. april 2024

Utoverretta kurs og verksemd

Studentombodet har påtatt seg å delta i rådgivarpanelet til svartenesta [Studententer spør](#) pro bono, som kan vere ein fin måte å promotere studentombodstenesta på.

Ombodet har også delteke på eit kurs om bruk av [kunstig intelligens i utdanning](#) i regi av Avdeling for utvikling av læring og undervisning (ALU), og har fått utforske korleis generativ KI kan innlemmast i eigen praksis.

Ombodet deltek også i styringsgruppa til eit forskingsprosjekt ved Handelshøgskulen HVL om samskaping og berekraft.

I tillegg har ombodet deltatt på to nasjonale konferansar; tilrettelegging i regi av HK-dir og skikka-konferanse, og eit to-dagars kurs i sjølvmodsførebygging i regi av Vivat.

I vedlegg 2 til denne rapporten følgjer ei oppstilling av ombodet si deltaking på kurs og møteverksemd.

Oppsummering av funn og anbefalingar

Strategiske anbefalingar:

- Førstelinetenestene bør bli meir tilgjengelege.
- Det trengs styrking av kulturar og system for trygg og effektiv informasjonsdeling mellom studenten, institusjonen og samarbeidspartnarar.
- Meklingsinspirerte metodar bør integrerast i all kommunikasjon og samhandling.

Øvrige funn og anbefalingar:

- Nettsidene manglar informasjon om konflikthandteringsrutinar for studentar som ønsker å varsle om kritikkverdig oppførsel frå tilsette.
- Kjennskapen bør aukast til bruk av meklung som eit konstruktivt alternativ til dei tradisjonelle konflikthandteringssystema. Studentombodet kan opptre som meklar.
- Det trengs rutinar som sikrar ein fast og lik praksis for dispensasjonsvurderingar knytt til forkunnskapskrav, som bør fattast i form av enkeltvedtak.
- Evaluering av fag bør vere meir samkøyrt i fagmiljøa for vurderingar knytt til godskriving av fag. Forkunnskapskrav i studie- og emneplanar kan vere utdaterte.
- Det bør vurderast om ordninga med samskriving av oppgåver treng ei ny evaluering/risikovurdering.
- Det bør sikrast ein meir fast og lik praksis for fråversføring knytt til obligatoriske læringsaktivitetar, og fråversføringa bør gjerast transparent for studenten.
- Retningslinja for bruk av obligatorisk undervisning bør vidareutviklast.
- I samband med kullforflytting er det viktig å gi informasjon om mogelegheitene for å kunne søke om utsett iverksetting i påvente av ev. klagesensur.
- Det bør utarbeidast rutinar som klargjer rollene til fagleg og administrativt tilsette, og sikre god informasjonsdeling for å fange opp studentar med fråfallsrisiko.
- Vedtak om tilrettelegging bør ha tydeleg informasjon om varigheit og kven studenten kan kontakte dersom tilrettelegginga ikkje blir følgd opp.
- I vedtak om tilrettelegging, må ein i grunngivinga sikre ei grundigare vurdering av den einskilde sine behov opp mot institusjonen sine ressursar.
- Det bør innførast system for logging/tydeleg kommunisering av feil eller avvik som seinare kan bli brukt mot studenten i varsel om fare for stryk i praksis/tvilmeldingar.
- Informasjonen på nettsidene bør utformast meir eintydig om mogelegheitene for å skaffe praksisplass sjølv, og tildeling av praksisplass utanfor studiet sitt geografiske område. Ein bør vurdere om ordningane kan gjerast meir fleksible.
- På deltidsstudiar må informasjon komme tydelegare fram på nettsidene om lengda på praksisperiodane.
- Tildeling av praksisplassar må skje i rimeleg tid før praksisen startar.
- I samband med streik, er det viktig å gå ut med rask og utfyllande informasjon på nettsidene om konsekvensar og kva studentane skal gjere.



Strategiske anbefalingar for 2025

Styrka studentkontakt

Ombodet anbefaler at HVL aukar kvaliteten på kommunikasjonen og samhandlinga med studentane. Målet bør vere å gjere tenestene meir tilgjengelege, transparente og brukarvennlege for å styrke studentane sin tillit til institusjonen. Meir personleg kontakt med studentane kan også gi dei tilsette ei meir meningsfull arbeidsoppleving.

Erfaringa er at tradisjonell byråkratisk saksbehandling skapar auka framandgjerding. Å integrere meklingsinspirerte prosessverktøy i saksbehandlinga, kan gi betre kvalitet i tenestene, med betre løysingar, større tilfredsheit, og færre klagar.

Tilgjengelegheit til førstelinjetenestene

Mange av studentane som kjem på døra eller på stand har sagt frå at dei opplever eit «ansiktslaust system», der dei saknar enklare tilgang til å kunne snakke med ein lokal studierettleiar på campus eller nokon på eksamens- eller opptakskontoret. Særleg er dette behovet stort når det oppstår ein akutt situasjon der ein treng ei rask avklaring.

Studierettleiarane synes å ha gjort seg tilgjengelege for fysiske eller telefoniske møter, men kun ein dag eller to i veka, med 1-2 timar varigheit, medan dei andre administrative einingane berre kan kontaktast gjennom ei generisk e-postadresse. Som ein tilsett på sørvistorget sa, er det viktig at HVL ikkje «digitaliserar seg bort» frå desse sentrale tenestene. Auka digitalisering av slike tenester, kan også vere ein medverkande årsak til lågare oppmøte på campus. Fleire har også klaga over at det tek tid å få svar på innsendt e-post, eller at dei ikkje har motteke noko svar i det heile.

Frustrasjon og misnøye over at det er vanskeleg å nå inn og få hjelp når ein treng det, kan gå vesentleg ut over totalinntrykket av korleis det er å vere student ved HVL.

Konstruktiv informasjonsdeling

Regelverket treng ikkje står i vegen for konstruktive samarbeid med informasjonsdeling på tvers av ulike ansvarsfelt. Partane kan ofte ha nytte av større openheit og friare flyt av informasjon om ulike utfordringar som studentane synes er krevjande.

Å bygge tillitsbaserte lærings- og delingskulturar, der studentane kan oppmuntrast til å vere open om eigne utfordringar, utan frykt for at opplysningane seinare kan brukast mot ein, vil vere avgjerande for at informasjon kan delast trygt og effektivt mellom partane.

Prosessrettferd

Det er viktig at institusjonen ikkje berre sørger for juridisk korrekt saksbehandling, men at studentane også opplever behandlingsprosessen som rettferdig. I omgrepet prosessrettferd ligg det at visse fundamentale prinsipp må oppretthaldast knytt til sjølvbehandlinga, for at studenten subjektivt skal oppleve at utfallet er rettferdig.

Ved å vektlegge openheit, gjensidigheit og ei haldning av at studentane sine synspunkt er viktige, kan ein betre forstå studenten sine interesser og behov og kanskje finne andre måtar å gi studentane det dei treng, enn å innvilge det dei har søkt om. Å forsøke å sette seg inn i korleis verda ser ut frå den andre sida, krev engasjement og ekte lytting til kva den andre eigentleg treng. Ein som opplever å bli lytta til, vil ofte bli meir

mottakeleg for å lytte etterpå. Det skapar tillit. Slik kan ein også lettare akseptere ei avgjerd og forsone seg med eit uønskt utfall.



Vennleg kommunikasjon

Det er viktig at vedtak ikkje berre oppfyller dei juridiske minstekrava til formell grunngiving; men at grunngivinga også verkar forståeleg. Å bruke ei vennleg og empatisk kommunikasjonsform med forklarande ord, framfor byråkratiske formuleringar, aukar legitimiteten til avgjerdene.

Kunsten å be om unnskyld

Bak arbeidsuhell eller uheldige formuleringar ligg det som oftast velmeinte intensjonar.

Å erkjenne eigne feil og vise anger gjennom å personleg ta på seg eit ansvar og anerkjenne korleis eiga åtferd har påverka andre og gi ei oppriktig orsaking for dette, kan gjenopprette relasjonar, tillit og redusere konflikhtar.

Det ligg eit stort helande kraft i å seie 'unnskyld', men det kan ofte sitte langt inne i eit byråkratisk system. Organisasjonen kan skape kulturar for dette gjennom psykologisk tryggleik, ved å kunne tilgi feil og oppmuntre til læring.

Litteratur

Adrian, Lin: Procesretfærdighed – det er også *måden*, der tæller, Juristen 2013, nr. 3, 107-116, Djøf Forlag.

Bernt, Jan Fritjof i Bernt, Bernt og Fliflet: God forvaltningsskikk - Rettssikkerhet, kommunikasjon og konfliktforståelse i forvaltningen, s. 56. Gyldendal Norsk Forlag AS, 2018

Mykland, Solfrid: [Se ting fra to sider – Ytring](#)