

Studentombodet – Årsrapport for 2025

Av Lene Loy



© [Lene Loy]

[Avdeling for utdanningskvalitet]

Høgskulen på Vestlandet

[2026]

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

ISSN 2535-8103

ISBN 2222-2222



Utgjeingar 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/4.0/>

Studentombodet har ordet

Årsrapporten gjer greie for Studentombodet si verksemd ved Høgskulen på Vestlandet i 2025. Tenesta er lovpålagt etter Universitets- og høgskulelova § 10-8 og er nærare regulert i eige [mandat](#). Underteikna har også fylt funksjonen som Studentombod ved Høgskulen i Volda i 20% stilling fram til årsskiftet.

Tala frå Studiebarometeret viser at dei aller fleste studentane ved HVL er godt nøgde med tenesteytinga til HVL. I dei sakene studentombodet får inn, er stoda som oftast det motsette. Det gjev rapporten ei innebygd skeivheit i høve til totalinntrykket, og kan nok opplevast som i overkant negativ lesnad for dei med ein meir balansert kvardag. Problema gir likevel eit læringspotensial, der funn frå enkeltsaker kan føre til generell forbetring av både regelverk, rutinar, kommunikasjon og praksis, som igjen kan gi auka rettstryggjeleik for studentane.

Majoriteten av studentane (67 %) tilhøyrar generasjon Z, som forventar større fleksibilitet, individuelle tilpassingar og reell deltaking i avgjerder som rammar dei. Ein må derfor ta omsyn til korleis eigne praksisar harmonerer med desse verdiane, og rigge verksemda betre for meir medverknad for den enkelte.

Konfliktar er ein del av livet. Dei kan vere vonde å stå i, men kan også romme moglegheiter for vekst og utvikling. Det handlar primært om å forstå korleis ting heng saman, der jussbruk skal representere «fornuft i system». Som Cicero sa: «Summum jus, summa injuria» - den mest konsekvente rett kan føre til den største urett. Det gir ei påminning om at den tradisjonelle juridiske og byråkratiske tenkemåten kan ha nokre blindsoner, særleg når det gjeld å vurdere konsekvensar av avgjerder både for enkeltindividet og for samfunnet.

Opne og uformelle samtalar gir ofte betre forståing enn formelle prosessar, som kan skapa distanse. Danninga bør derfor inkludere å gi studentane førstehands erfaring med korleis vanskelege og fastlåste situasjonar kan handterast konstruktivt. Ein må lære å sjå krafta og potensialet som ligg i *dialogen* som verkemiddel for å forstå ulike perspektiv og interessemotsetnader. Ved å byggje dei nødvendige bruene mellom kvar enkelt sin ståstad og dit ein vil i fellesskap, kan ein lettare finne gjensidig akseptable løysingar.

Eg vil nytte høvet til å takke for det gode samarbeidet i året som har gått. Særleg vil eg takke studentane for den innsikta dei gir, gjennom openheita og tilliten ved å dele.




Studentombod

Innhald

Studentombodet har ordet	3
Innhald	4
Oversyn over saker i 2025	5
Samla statistikk for perioden	5
Talet på førespurnader knytt til sakskategori	5
Talet på saker knytt til behandlingsmåte.....	6
Saker tatt opp med institusjonen.....	7
Trygg og effektiv informasjonsflyt.....	8
Campusbesøk, nettverkssamarbeid, representasjon	9
Oppsummering av funn og anbefalingar	12
Strategiske anbefalingar:.....	12
Øvrige funn og anbefalingar:	12
Likebehandlingsprinsippet	13
Strategiske anbefalingar for 2026	14
Behov for ei meir tilgjengeleg førstelinjeteneste	14
Felles normer for god kommunikasjon og ein trygg rettleiarrelasjon	14
Lågterskel rutinar for konstruktiv konflikthandtering	16
Studentombodet – rolle og organisering.....	17
Rolle og grenseflate mot intern kontroll	17
Ønske om ei ny organisatorisk plassering	17
Samarbeid om studentombodsfunksjonen?.....	17
Litteratur.....	18

“Nobody cares how much you know, until they know how much you care.”

Theodore Roosevelt

Oversyn over saker i 2025

Ifølgje UHL § 10-8 skal høgskulen sørge for at alle studentane har tilgang til studentombodet. Tilgangen har vore sikra gjennom informasjon på HVL sine nettsider og på infoskjermer. Ombodet har fast kontor plass i studentrådgivinga på campus Bergen, og kan nåast ved drop-in, timebestilling, per e-post, telefon og digitale møter på Teams. Studentombodet kan òg stille som støtteperson i både fysiske og digitale møter.

Samla statistikk for perioden

Studentombodet har behandla totalt 233 saker i perioden, der 203 skriv seg frå HVL og dei resterande frå 30 frå Høgskulen i Volda. Rapporten vil i det følgjande omtale sakene ved HVL.

Sakstalet utgjør ei markant auke på 40% i høve til 167 saker i fjor (150 frå HVL), og ei generell auke i høve til tidlegare år. 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.

Inntrykket er at tala på førespurnadar til studentomboda i Noreg er i vekst. Noko kan kome av at ordninga har blitt meir kjend blant studentane. I tillegg viser dei nasjonale tala frå HK-dir at skikkasaker vore aukande, og det er også fleire studentar enn før som har behov for tilrettelegging¹.

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 skjønnsmessig plassert i ein kategori ut frå kva som er det sentrale i saka. Ein og same student kan over tid ha hjelp til fleire ulike saker. For desse er oppfølginga registrert som enkeltsaker ut frå avstand i tid og tematikk.

Sakene er fordelt på følgjande sakskategoriar:

Hovudkategori	Tilhøyrande underkategori	Sakstal
Læringsmiljø	Fysisk og psykososialt læringsmiljø, faglege aktivitetar; eksamen (tilgang, gjennomføring, grunngiving, sensur, klagesensur), undervisning, obligatoriske læringsaktiviteter, pensum, utveksling	67
Studierelatert/ Permisjon	Formelle forhold; opptak, studierett, studieprogresjon/permisjon, eksamensforsøk, overgang, personvern/anonymitet, semesterregistrering/semesteravgift, vitnemål/karakterutskrift, opprykk/fritak frå/innpassing av emner	43
Tilrettelegging	Individuell tilrettelegging (eksamen og undervisning), andre tilpasningar grunna særlege behov	23

¹ [Femdobling av tvilsmeldinger om studenter som kan være uskikket](#)
[Hvordan fjerne barrierene for studenter med funksjonsnedsettelse? | HK-dir](#)

Praksisrelatert	Konflikter, tilrettelegging	40
Skikkaheit/ disiplinærsaker	Skikkavurdering, fusk, utestenging/bortvisning	25
Anna	Administrative spørsmål	1
Utanfor mandat	Lånekassa, husleige, arbeidsrett, opphaldsløyve	4

Talet på saker knytt til behandlingsmåte

Førespurnadane er fordelt på følgjande behandlingskategoriar:

Hovudkategori	Underkategori	Sakstal
Alminneleg rådgiving	Informasjon og rettleiing	128
Vist til førstelinja	Henvisning med rådgivning	22
Oppfølging/dialog med institusjonen	Undersøkingar, dialogmøte med eller utan studenten, feedback	48
Mekling	Interpersonelle konflikter (student-student, student – rettleiar), konflikter i praksis	
Saker reist av eige initiativ	Retningslinjer til eige mandat	1
Avvist/anna	Utanfor mandat	4

Studentombodet har også svart på spørsmål på stand. Desse er ikkje registrerte i sakstalet.

For ei nærare framstilling av korleis studentombodet utøver rolla si i dei ulike behandlingskategoriane, kan det visast til årsrapporten for [2024](#).



Frå årets internasjonale studentombods-konferanse i Amsterdam.

Omboda utøver rollene sine ulikt, men denne presentasjonen frå studentombod frå USA, oppsummerer ei felles plattform

Saker tatt opp med institusjonen

Under følgjer ei oppstilling over nokre av dei sakstema som har vore følgt opp med institusjonen. Tema utheva i kursiv har alt ført til endring i praksisar/rutinar etter at studentombodet tok opp saka². Sakene har blitt handterte på ein imøtekommande og konstruktiv måte av dei ansvarlege.

Studentombodet har utarbeida ein meir detaljert gjennomgang av ulike funn og utfordringar under kvar enkelt sakskategori som vil bli følgt nærare opp med fakulteta.

Læringsmiljø

- Anonyme varslingar om utrygt/dårleg læringsmiljø grunna åtferd til tilsette
- Klage på tynn sensorvurdering, lang sensurtid og grunngiving av karakter
- Avvikande faglege syn mellom rettleiarar og sensorar
- Eksamensnekt grunna manglande levering av arbeidskrav som ikkje sto oppført i emneplanen
- *Ordlyden i «Vedtak om trekk før eksamen» har blitt endra med ei tydelegare innebygd førehandsvarsling knytt til feil som ev. kan rettast opp.*

Studierelatert

- Dispensasjon frå forkunnskapskrav for skriving av bacheloroppgåve
- Talet på eksamensforsøk brukt opp - trengte eit nytt av særlege grunnar
- Lang ventetid på konteeksamen
- Misnøye med mangelfull informasjon knytt til utveksling
- Vanskar med å forstå rasjonale bak vedtak om kullforflytting, når studieprogresjonskrav kunne oppfyllest før praksisperioden starta.

Tilrettelegging

- Ønske om overføring mellom campus som tilretteleggingstiltak
- *Etter at studentombodet tok opp ei sak der ein student med tilretteleggingsbehov ikkje fekk utvida tid på eksamen, såg administrasjonen seg eining i at føreseigna i studieforskrifta § 7-4 (6); «Det blir ikkje gitt utvida tid til munnleg, justerande munnleg og praktisk eksamen.», er i strid med retten til eigna og individuell tilrettelegging i UHL § 10-5. Føreseigna vil derfor bli foreslått oppheva i revisjonsarbeidet, og vil fram til då bli sett bort frå ved behandlinga av søknadar om denne typen tilrettelegging.*

Praksisrelatert

- Ønske om bytte av praksisplass grunna negativ åtferd frå praksisrettleiar
- Utfordringar med å gjennomføre langvarig praksisperiode for deltidsstudentar grunna eksisterande arbeidsforhold
- Ønske om tilrettelagt praksisplass utanfor campus sitt geografiske område
- Studentar med vedtak på tilrettelegging som ikkje fekk eigna praksisplassar
- Varsel om fare for stryk i praksis var grunngjeve i manglande oppfylte læringsutbyttmål, men utan å vise til konkrete læringssituasjonar
- Mogelegheiter for å ta igjen tapte praksisdagar grunna sjukefråver

² Oversynet er ikkje fullstendig. Det kan ha skjedd fleire endringar som Studentombodet ikkje har fått med seg.

- Reglement for dekking av bu- og reiseutgifter i forbindelse med praksis - Høgskulen på Vestlandet, synes å ha blitt mjuka opp i ordlyden, slik at ekstra bukostnader i samband med praksis no kan bli dekket.
- Prosedyrar med førehandsskrive «møtereferat» ved varsel om stryk har blitt endra
- Kartleggingsskjema i samband med praksis som kunne synleggjere overfor medstudentar kven som hadde vedtak om særplass, er av omsynet til personvernet blitt endra
- Tildeling av praksisplass gjennom loddrekning har ein no gått bort frå

Skikkaheit/disiplinær

- «KI-hallusinasjon» ved rydding av litteraturliste blei vurdert som fusk.
- Reaksjonar på utspørjingsmetodikken brukt frå fagsida under samtaleprosessen.

Trygg og effektiv informasjonsflyt

Studentombodet har i perioden fått hjelp til å sikre at studentane kan sende inn personsensitiv informasjon til studentombodet på ein trygg måte via [nettskjema](#) på ombodet si heimeside. Å sende slik informasjon per e-post er ikkje ei optimal løysing, men må framleis kunne veljast av studenten som ei samtykkebasert løysing.

Studentombodet har fått det klargjort i retningslinjer til eige mandat at det ikkje skal vere nødvendig å leggje fram ei signert fullmakt frå studenten for å få saksinnsyn og opplysningar frå tilsette ved HVL om teiepliktige forhold – det er tilstrekkeleg at eit samtykke kan bekreftast frå studenten sin e-postkonto. Det blei også klargjort at ombodet kan få kopi av møtereferat der ombodet har deltatt i møte.

Effectiveness

- Less disciplinary committee and HR cases
- Increased participation and learning
- Students to staff
- Reactive to proactive
- Bottom up (practice) and top down (policy)
- Expanding practices to other areas

Trygg og effektiv informasjonsflyt er nødvendig for at Studentombodet i sin tur skal kunne utføre oppgåver som kan effektivisere organisasjonen ...

Campusbesøk, nettverkssamarbeid, representasjon

Campusbesøk

Grunna eit stort arbeidspress har det berre vore gjennomført to campusbesøk i perioden, eit i Sogndal og eit i Førde (i tillegg tre campusbesøk i Volda), som har vore slått saman med annan møteverksemd.

Ombodet har også eit avgrensa reisebudsjett der ein må gjere harde prioriteringar mellom utgiftsbruk til reiser mellom campus og kompetanseheving (kurs/konferansar/nettverksmøter).



Det blei utdeling av lussekattar også i 2025, saman med dei andre i Studentrådgivinga ved campus Bergen (privat foto)

Nettverkssamarbeid

Studentombodet deltek i både lokale, nasjonale og internasjonale nettverk. Nettverket med dei 20 andre studentomboda i Noreg ein svært viktig arena, sidan dei fleste omboda er åleine om side oppgåver (stadig fleire institusjonar har no to ombod).

Omboda har hatt jamlege digitale konferansar med ulike tema gjennom året, og ein fysisk samling i året. Den fysiske konferansen blei i år halden i Tromsø, der underteikna heldt ein to-dagars workshop om konfliktmekling saman med Studentombodet ved UiB.



Studentomboda i Noreg var i år samla til nettverkskonferanse ved Universitetet i Tromsø (privat foto)

Den skandinaviske nettverkskonferansen blei halden i Oslo med tema knytt til bl.a. varsling og varslingssystem, presentasjon av SHoT undersøkinga, forventningar og kjenneteikn hos gen Z, utfordringar og mogelegheiter knytt til KI og diskusjonar om studentombodet si rolle og påverknadskraft.

Ombodet er også medlem av [ENOHE](#), (European Network of Ombuds in Higher Education).



Studentombod frå heile verda representert i ENOHE, her samla ved den internasjonale nettverkskonferansen ved Vrije Universitet i Amsterdam (Foto: Marieke Wijntjes)

Konferansen i år var halden i Amsterdam, med temaet «Building Bridges, der undertekna heldt eit innlegg saman med studentombodet ved UiT over spørsmålet; *Should Ombuds for Students operate as Mediators?*

Utoverretta kurs og verksemd

Studentombodet deltar framleis i rådgivarpanelet til svartenesta [Studenter spør](#) pro bono, som kan vere ein fin måte å promotere studentombodstenesta på.

I tillegg har ombodet deltatt på tre nasjonale konferansar; skikkaheitkonferanse i regi av UiO, Universellforum i regi av HK-dir i Oslo, samt konferansen for høgare utdanning i Bergen i regi av NOKUT og HK-dir.

Studentombodet deltok også på årskonferansen til Nasjonalt nettverk for studenters læringsmiljø og velferd (LÆR-VEL), som i år var halden i Bergen med temaet *Frafall og gjennomføring i høyere utdanning*. I samarbeid med studentombodet ved UiB, bidrog underteikna med presentasjonen *Prosessrettferdighet – lærdom fra krevende studentsaker*.

Ombodet deltek også på møter i Læringsmiljøutvalet og Utdanningsutvalet som fast observatør.



Frå konferansen i Amsterdam. Byombod Munish Ramlal opna konferansen med å fortelje om deira tilbod til innbyggjarane, med bruk av eigne «ombulanse»-uttrykningskjøretøy.

Oppsummering av funn og anbefalingar

Strategiske anbefalingar:

- For å auke kvaliteten på dei administrative førstelinjetenestene, trengs det framleis ei betre balansering mellom fysiske og digitale tilbod, med ei **meir tilgjengeleg førstelinjeteneste**
- Det bør utarbeidast ei etisk retningslinje for alle rettleiingstenester i regi av HVL, med **felles spelereglar for mellommenneskeleg samhandling, god kommunikasjon og korleis byggje ein trygg rettleiarrelasjon**.
- Det bør etablerast **lågterskel rutinar** i form av faste møte- og tilbakemeldingsarenaer **for konstruktiv konflikthandtering**.

Øvrige funn og anbefalingar:

- Sei-ifrå-meldingar bør rutinemessig følgjast opp ei viss tid etter at saka er ferdig behandla.
- Studentar bør ha rett til å ha med seg Studentombodet som støtteperson i alle møter. Informasjon om dette bør takast inn i malverket for møteinnkallingar.
- Store avvik mellom rettleiing og sensur kan trenge ein arena for intern gjennomgang.
- Verknadstidspunktet for forkunnskapskrav bør fastsetjast tydelegare i studie- og emneplanar. Det bør vurderast om ein kan mjuke opp rigide praksisar knytt til forkunnskapskrav/studieprogresjonskrav.
- Det må tydeleggjerast betre på nettsidene dersom studieprogrammet har undervisningsopplegg som primært er retta mot studentar med relevant yrkeserfaring.
- Studie- og emneplanar bør gi tydelegare informasjon om grunngiving av vurderingsform og obligatoriske læringsaktivitetar, lengde på praksisperiode og innhald og omfang av rettleiing.
- Det trengs klarare rutinar for korleis habilitetspåstandar skal undersøkjast og behandlast i studentsaker.
- Mogelegheiter for å søke om dispensasjon frå frammøtekravet bør forskriftsfestast.
- Det bør vurderast om vedtak om tilrettelegging kan konkretiserast nærare med omsyn til type og omfang av tilretteleggingstiltak.
- Midtevalueringar med fare for stryk bør ha grunngivingar som viser til konkrete døme, slik at studenten har eit klarare grunnlag å jobbe vidare med.
- For studentar som tidlegare har hatt individuell tilrettelegging under opplæring eller arbeidsretta tiltak gjennom NAV, bør det vurderast om ein bør utforme eit eige felt for opplysningar på Søknadsweb for å tidleg fange opp om utdanninga er eigna og ev. mogelege tilretteleggingstiltak.
- I [Retningslinje](#) for uønska hendingar i praksis punkt 8.1. bør det presiserast at reaksjonar mot grunnlause meldingar berre vil vere aktuelt ved grovt forstyrrande åtferd.
- Opplysningane på nettsida [Tilrettelegging av praksis - Høgskulen på Vestlandet](#) – praksis på særskild stad ved spesielle behov, kan verke innsnevrande i høve til retten til tilrettelegging etter uhl § 10-5.

- Der tvil blir meldt som følgje av relasjonelle konflikthandlingar/samarbeidsproblem med tredjepartar, bør det i vurderingsgrunnlaget leggast fram dokumentasjon på at saka har gjennomgått ei nøytral konflikthandling.
- Studenten bør i større grad få medverke til omfang og innhald i plan for utvida oppfølging og rettleiing etter [Universitets- og høyskoleforskriften § 7.8](#).
- I saker om KI-fusk, bør ein vurdere om ein kan endre den nedre grensa for kva tilfelle som skal reknast som fusk.

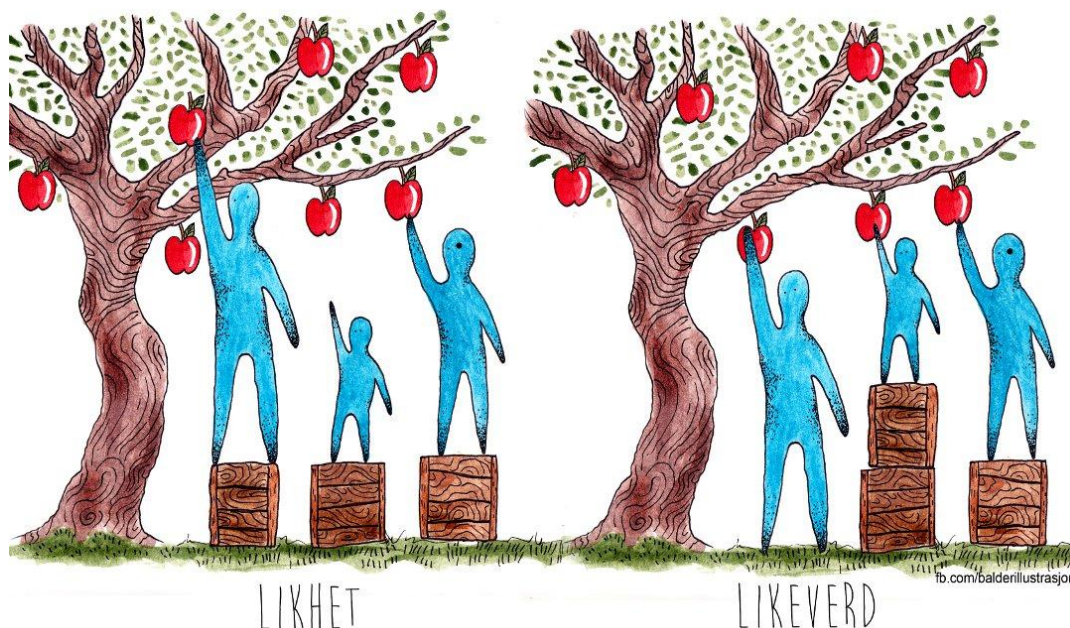
Likebehandlingsprinsippet

Ombudet erfarer at saksbehandlarar ofte brukar omsynet til likebehandling som eit argument for å avslå individuelle søknader, og ser at dette kan kome skeivt ut og skape unødvendig rigide praksisar som følgje av ei manglande forståing av kva for rettslege interesser dette prinsippet er meint å verne om.

Prinsippet om "likheit for lova", eller forbudet mot usakleg forskjellsbehandling, betyr ikkje at alle skal behandlast *heilt likt* i praksis. Mekanisk lik behandling, som primært skuldast forvaltninga sine egne behov for ei enkel praktisering av regelverket, kan vere sakleg, men handlar då mest om omsynet til effektiviteten i forvaltninga, som i denne samanhengen er eit sideomsyn.

Likebehandlingsprinsippet handlar om den rettssikkerheitsmessige garantien for at ingen må oppnå eller påførast ein urettmessig fordel eller ulempe. For å oppnå rettferd og likeverd, må ein nokon gongar ta omsyn til ulikheiter.

✦ Å opne for ulik behandling gjennom meir fleksible, situasjonsbestemte og individorienterte løysingar vil m.a.o. ikkje bryte med likebehandlingsprinsippet, så lenge praksisen held seg innanfor visse faste rammer. Ei slik avgjerd om ulik behandling vil sjeldan komme i konflikt med likebehandlingsprinsippet eller skape negative presedensverknadar, så lenge den er grunngeven i dei konkrete omstenda i saka.



Rettferd handlar om like mogelegheiter og reelt likeverd – ikkje berre om formell likheit.

Strategiske anbefalingar for 2026



Fortsette arbeidet med styrka studentkontakt

Ein gjennomgang av sakene viser at hovudinstrykket av «kor skoen trykker» i stor grad samsvarar med dei funna som ligg til grunn for hovudanbefalingane i 2024-rapporten. Det sentrale må framleis vere å jobbe hardare for å skape bruer av tillit, forståing og samarbeid. I lys av oppfølginga av studentombodet sin årsrapport frå 2024³, ser ombodet eit klart behov for å presisere nærare meiningsinnhaldet i desse anbefalingane og tilføre nye perspektiv for å bidra til at oppfølginga kan bli meir målretta og treffsikker.

Behov for ei meir tilgjengeleg førstelinjeteneste



Studentombodet er einig i at førstelinjetenesta bør gjerast meir tilgjengeleg gjennom ein kombinert strategi, men meiner at dagens ordning bør optimaliserast. FTMS synes her å skilje seg ut med ei meir fleksibel løysing og eit betre tilbod og enn dei andre fakulteta. Også ut frå omsynet til arealeffektivitet, bør det vere eit minstekrav å ta i bruk areala som er sett av til fysisk studentretta kontakt – det er i så måte eit paradoks at fleire av kontora i studentrådgivinga ved campus Bergen i dag står tomme.

Inntrykket er at dei fleste som oppsøker studentrådgivinga for å snakke med ein studierettleiar, enten har eit ønske om ein kort og effektiv dialog for avklaringar som hastar, eller treng nokon å snakke med «i augehøgde». Det kjennes galt å dagleg måtte vise desse til ein QR-kode og ein generisk e-post med uklar svartid, og det opptek også unødig tid for dei som har faste kontorplassar der. Det er også svært uheldig at drop-in-tilbod i praksis er fullbooka ved semesterstart. Målretta digitale kanalar er positivt for studentar som er hindra frå fysisk oppmøte og for rutinesvar som kan leverast like godt eller meir effektivt digitalt. For alle andre spørsmål innbyr fysiske møte til både meir omsorg, færre misforståingar, lågare skuldrer, tillit, engasjement, positiv energi og entusiasme.

Studentane etterspør også betre digital synleggjering av førstelinjetenestene, med informasjon om eksamen, opptak, tilrettelegging, studierettleiing, karriererettleiing og studentrådgiving. Ingen av desse tenestene bør liggje meir enn to klikk frå HVL si heimeside. Ei sterk sentralisering av desse tenestene, utan å synleggjere kontaktdetaljar til studierettleiar under kvart enkelt studie, gir opplevinga av ei distansert og lite brukarvennleg teneste.

Felles normer for god kommunikasjon og ein trygg rettleiarrelasjon



Studentombodet mottek ofte saker der studentar er frustrerte eller nedbrotne fordi dei er misnøgde med ei tilbakemelding eller ei avgjerd. Problemet handlar som oftast om *måten* ein har blitt møtt på. Studenten kan ha kjend seg overkøyrd, avvist i ord eller i kroppsspråk eller blitt møtt med reaksjonar som stenger for vidare dialog og gjer det vanskeleg eller det kjennes utrygt å følgje opp saka. Slike hindringar og mangel på velvilje avlar mistru og negative haldningar som ofte skapar mykje støy.

³ Sak [39/25-B](#). Studentombodet sette stor pris på at dette kom opp som ei eiga styresak - det ga opplevinga av at studentombodet sine anbefalingar blei anerkjent og tatt på alvor.

Ved maktubalanse vil opplevinga av konflikt ofte vere einssidig og mest intens hos den svakare parten (Euwema, 2024). Det er derfor viktig at studentane får opplæring i å både gi og tole (konstruktiv) kritikk, men ansvaret for eit trygt kommunikasjonsklima ligg tyngst hjå den med størst makt.

Studenttinget peikar på kjernen av problemet⁴, nemleg at mange opplever ein høg terskel for å melde frå om utfordringar eller eit utrygt læringsmiljø. Utan psykologisk tryggleik vågar studentane heller ikkje å stille kritiske spørsmål til personar dei er avhengige av, noko som skapar barrierar for læring. Særleg utsette er dei med svak rettstryggleik (manglande klagemoglegheiter ved obligatoriske arbeidskrav og fare for stryk i praksis) eller dei som har fått tvil om skikkaheit.

Erferinga syner at kommunikasjonsproblem ofte er systemiske, ikkje berre individuelle. For å styrkje relasjonar, tillit, effektiv kommunikasjon og samarbeid bør institusjonen derfor utforme klare og integrerte normer for samhandling, trygg kommunikasjon, ytringsvett og kva som kjenneteiknar ei god rettleiarrelasjon. Rettleiarrolla omfattar både regulering, meiningsskapning og emosjonell støtte (Linder:2019), særleg bør dei to siste aspekta styrkast ved å overhalde normer for god kommunikasjon og gi studenten ein høgare plass i kommunikasjonstrappa og tilby dialog der det trengs⁵.

Kritikk og tilbakemeldingar bør først og fremst møtast «konflikt-positivt», som verdifulle bidrag til læring og utvikling, og ikkje med avvising, forsvar og reaksjonar (Tjosvold:2008). Især må ein reflektere rundt bruken og konsekvensane av kritikk i stressituasjonar, og vere seg bevisst at det i maktrøller med press over tid, også kan utvikle seg kulturar av forråing (Birkmose:2024). Også meningsytringar som kan vere både upassande, provoserande eller støytande, må handterast sakleg og konstruktivt. Det bør under dette vurderast om Kierulf-utvalet sitt forslag til ytringsvettreglar⁶ kan gjerast til ein del av organisasjonen sitt tydelege standpunkt til akademisk fridom.

Den gjeldande [Etiske retningslinjer for rettleiing ved Høgskulen på Vestlandet](#), dekkjer berre fagleg rettleiing (ikkje praksisrettleiing og administrativ rettleiing), og underkommuniserer desse viktige dimensjonane. MSHRL (Møtt, Sett, Høyr, Respekt, Likt) kan vere eit operasjonelt rammeverk som kan fylle ut på dette⁷.

Ombudet meiner at slike normer bør utarbeidast gjennom eit breitt samarbeid for å bryte ned siloar mellom fag og administrasjon. Å byggje eit felles verdigrunnlag på tvers av rolletilhøyrse, vil styrkje både legitimiteten til normene og auke deira praktiske gjennomslagskraft.

Dialog: En “undersøgende, uforudsigelig og risikofylt samtale, hvor sandheten eller den bedste løsning ikke er givet på forhånd.”

“Dialogens væsen er ikke at vinde over den anden ved sine argumenters kraft, men at stille sig selv til rådighed for den anden med sin viden og sine synspunkter og samtidig sin nysgjerrighed over for den andens. Dialogen giver derfor grundlaget for at blive klogere både på sig selv og på den andens verden.” (Vibeke Vindeløv:2020)

⁴ Studenttinget si tilbakemelding på årsrapporten frå Studentombudet i sak [39/25-B](#)

⁵ Sjå fig. 1.

⁶ [NOU 2022: 2 - regjeringen.no](#)

⁷ Tanken er henta frå møte i Universellforum på nett i regi av HK-dir den 7. oktober 2024, som viste til erfaringar og eksemplar frå mat/nat-miljøet ved UiO som bruker denne metodikken inspirert av Carl Rogers i «ForVeii» (forberedende veiledning for studenter ved fakultetets studieprogrammer).



Fig. 1: Kommunikasjonstrappa.

Lågterskel rutinar for konstruktiv konflikthandtering

Ofte går problema ut på at studenten har vanskar med å forstå eller akseptere vurderingane som er gjort. Det skuldast ofte misforståingar grunna ulik tilgang på informasjon. Når misforståingar ikkje blir rydda opp i og hindrar studenten si framdrift, kombinert med ein lukka og avvisande kommunikasjonsform, kan det vekke mistankar om at motstanden er personleg motivert. Konsekvensen er redusert læring og utvikling der vonde følelsar kan sementere seg til mistillit, kanskje også med ressurskrevjande klageprosessar som følgje, som i seg sjølv kan verke hemmande på eit vidare konstruktivt samarbeid (sidan dei ikkje løyser dei relasjonelle konfliktane og ignorerer spørsmål som kan vere viktige for studenten å få avklart). Slike saker kan også gå ut over tilsette sitt arbeidsmiljø. Sei-ifrå-meldingar og bruk av varslings- og klagesystem bør for slike tilfelle vere sekundære kanalar for konflikthandtering.

For å førebygge konflikteskalering, bør det etablerast faste lågterskel møtearenaer/ dialogsamtalar der studenten får ei ærleg og forståeleg forklaring på det ein tek opp, og kan leggje fram sine synspunkt med mål om å utvikle ein felles forståing. Har partane ei svært ulik verkelegheitsoppfatning, og det er vanskeleg å legge opp til ein vidare dialog, bør møtet ikkje avsluttast utan eit signert referat om kva hovudpunkta i samtalen gjaldt, kva konkrete forhold partane er einige og ueinige om, og kva ein vil ta vidare for konferering med sideordna/overordna.

✦ Jussen som fagområde har gode verktøy for praktisk konfliktførebygging- og handtering, bl.a. saksbehandlingsreglar om saksgang, habilitet, dokumentasjon og kontradiksjon, men bør supplerast av normer for samhandling og bruk av meklingsinspirerte metodar i kommunikasjonen for å skape større tryggleik og prosessrettferd (trygg rammesetting, nærvær, oppriktigheit, empati, felles mål, opne spørsmål, aktiv lytting, anerkjenne følelsar og verdiar, rose deling, transparens, erkjenne ansvar og feil, tilgiving og forsoning, løysingsorientering, myndiggjering, idémyldring, oppsummering, dokumentere einigheit/ueinigheit, lage avtalar).

Studentombodet – rolle og organisering

Rolle og grenseflate mot intern kontroll

Studentombodet skal etter UHL § 10-8 gi studentane råd og hjelp i saker knytt til studiesituasjonen, og bidra til å ivareta studentane si rettssikkerheit overfor institusjonen.

Studentombudet har ei streng teieplikt som går føre medverknadsplikta etter arbeidsmiljølova § 2-3. I motsetnad til andre tilsette, er ombodet ikkje pliktig til å melde inn avvik etter internkontrollforskrifta, og vil aldri gå vidare med ei sak utan studenten sitt samtykke (utan om dei meir alvorlege sakene der det kan vere fare for liv eller helse). Studentane har sjølv høve til å klage eller sende inn avviksmeldingar gjennom sei-ifrå-systemet, og blir oppfordra til å gjere dette dersom det synes hensiktsmessig.

Studentombodet ønsker elles primært å bli assosiert med bruken av konstruktiv konflikthandtering, kjend som *Alternative Dispute Resolution* (ADR), der ein fortrinnsvis vil forsøke å løyse saker *uformelt* og på lågast mogeleg nivå gjennom dialog.

Ønske om ei ny organisatorisk plassering

For å styrkje studentombodet sin legitimitet og uavhengige funksjon er det ønskeleg med ei endring av dagens organisatoriske plassering. Frå 2024 blei studentombodet plassert under Avdeling for utdanningskvalitet. Dette har avdekka utfordringar med den nære tilknyttinga til dei som arbeider med studiekvalitet, med risiko for interessekonflikt, svekka autonomi og praktiske utfordringar ved behov for overordna avklaringar, samt manglande medverknad i avgjerder som gjeld eigen arbeidssituasjon. Studentombodet skal vere fritt og uavhengig, ikkje linjestyrt.

For å sikre reell uavhengigheit, tydeleg mandat og medverknad, meiner ombodet det er naturleg å vurdere ei organisasjonsplassering høgare i styringslinja, slik andre studentombod i Noreg har. Prinsippet om å byggje opp kvaliteten nedanfrå (som var ein kjerneidé bak denne omorganiseringa) blir uansett ivaretatt gjennom ombodet sin særskilte arbeidsmetodikk.

Samarbeid om studentombodsfunksjonen?

Høgskulen har hatt eit lengre samarbeid med Høgskulen i Volda om studentombodsordninga, men avtalen er no sagt opp av HVL grunna stor arbeidsbelastning. Underteikna synes dette er beklageleg. Det hadde vore meir ønskeleg med eit fornya samarbeid med utvida kapasitet, i staden har dette ført til tap av både eit betydeleg økonomisk tilskot og positive synergjar ved å tene to ulike institusjonar, samtidig har arbeidsmengda blitt berre marginalt redusert.

Ombodet tilrår å tenke nytt om organiseringa av studentombodet og gå bort frå enkeltperson-løysingar, som også var intensjonen bak ei styresak i UH-nett Vest frå mai 2023. Som også [NSO](#) har påpeikt, bør det vere eit normtal på kor mange studentar eit ombod skal ha ansvaret for, og minimum to ombod ved fleircampus-institusjonar og når fleire institusjonar deler på ombodsfunksjonen. Som tidlegare nemnt er underteikna det 5. ombodet ved HVL/HVO sidan 2019. Å vere åleine på ein slik post er krevjande, og ordninga er også lite robust med tanke på sjukefråver. Studentombodet vil derfor oppmode partane om å reforhandle avtalen og gå saman om ei vestlandsk samarbeidsløysing med to ombod.

Litteratur

Adrian, Lin (2023): *Procesrettferdighet – det er også måden, der tæller*. Juristen 2013 nr. 3 107-116. DJØF/Jurist- og Økonomforbundets Forlag.

Birkmose, Dorthe (2024): *Når gode mennesker handler ondt – Forråelse som mestringsstrategi*. Fagbokforlaget.

Carson S.G & Skauge (2019): *Etikk for beslutningstakere*. Cappelen Damm Akademisk.

Schön, Donald (2001): *Den reflekterende praktiker. Hvordan professionelle tænker, når de arbejder*. Klim Århus.

Euwema, Martin (2024): *Conflict Management and Mediation*. Edgar Edward Publishing.

Linder, Anne (2019): *Profesjonell relasjonskompetanse* (s. 31), Pedagogisk forum.

Tjosvold, Dean (2008): *The conflict-positive organization. It depends upon us*. Journal of Organizational Behavior, 2008, 29(1), 19–28.

Vindeløv, Vibeke (2020): *Konfliktmægling*. Jurist- og Økonomforbundets Forlag, København

Ødegård, Guro (2025): *Hva kjennetegner generasjon Z? Foredrag for studentombudene i Norge*.

[NOU 2022: 2 - regjeringen.no](https://www.nou.no/2022/2-regjeringen.no)

[Mandat](#) (rev. 30.08.2018 – saknr. 65/8)

[Årsrapport 2017](#)

[Årsrapport 2018](#)

[Årsrapport 2019](#)

[Årsrapport 2020](#)

[Årsrapport 2021](#)

[Årsrapport 2022](#)

[Årsrapport 2023](#)

[Årsrapport 2024](#)