



**Εισήγηση για το πλαίσιο λειτουργίας του θεσμού
«Συνήγορος των φοιτητ(ρι)ών»**

Από Δρ Ε. Παπασταύρου

Ιανουάριος 2023

Εισαγωγή

Οι συνήγοροι των φοιτητ(ρι)ών στα ανώτατα ιδρύματα εκπαίδευσης θεωρούνται ένα αναπτυσσόμενο και διακριτό στέλεχος στα Πανεπιστήμια, αφού επιτελούν μια ζωτική λειτουργία προστασίας των φοιτητ(ρι)ών από την αδικία, τις διακρίσεις και την κακή παροχή υπηρεσιών κατά τη διάρκεια των σπουδών τους. Όπως έδειξε μία διεθνής μελέτη σε 60 θεσμούς συνηγόρου σε 18 χώρες το 2017 (Behren 2017) οι συνήγοροι στοχεύουν στο να λειτουργούν με αμεροληψία, ανεξαρτησία, εμπιστευτικότητα και να ενεργούν με το πλεονέκτημα της «ηθικής καταστολής» και όχι της καταναγκαστικής εξουσίας. Το πιο σημαντικό από όλα είναι ότι ορισμένες/οι συνήγοροι αγωνίζονται για την ανεξαρτησία που είναι απαραίτητη για τη λειτουργία τους και από την οποία εξαρτάται η εμπιστοσύνη των χρηστών και του κοινού.

Ο θεσμός της/του συνηγόρου φοιτητ(ρι)ών καθιερώθηκε πρώτα στις ΗΠΑ γύρω στο 1960 ως αποτέλεσμα της αύξησης των διενέξεων στα Πανεπιστήμια και μετά εξαπλώθηκε στην Αυστραλία κατά τη δεκαετία του 1970 ενώ στην Ευρώπη και τη Νότιο Αμερική ο θεσμός άρχισε να παρουσιάζεται τη δεκαετία του 1980.

Στην Ευρώπη το πρώτο γραφείο συνηγόρου φοιτητ(ρι)ών ιδρύθηκε στην Ισπανία το 1988 και το 2001 στην ίδια χώρα ψηφίστηκε ο νόμος που υποχρέωνε κάθε πανεπιστήμιο να δημιουργήσει γραφείο συνηγόρου. Ακολούθησε η Ολλανδία, η Αυστρία, το Βέλγιο, το ΗΒ, η Γερμανία και πολλές άλλες χώρες.

Το 2003 ιδρύθηκε το Ευρωπαϊκό δίκτυο συνηγόρων φοιτητ(ρι)ών στην Ανώτατη Εκπαίδευση, το European Network for Ombudsmen in Higher Education (ENOHE, <https://www.enohe.net/>) το οποίο ξεκίνησε το 2007 και το 2018 υιοθέτησε το πρώτο καταστατικό (παράρτημα 1). Ταυτόχρονα έχει ιδρυθεί και ο Διεθνής Σύνδεσμος International Ombudsman Association (IOA, <https://www.ombudsassociation.org/>) ο οποίος έθεσε τα πρότυπα πρακτικής του θεσμού της/του συνηγόρου (παράρτημα 2). Στο ΗΒ αποφεύγεται ο όρος «συνήγορος» αλλά λειτουργούν γραφεία παραπόνων τα οποία είναι οργανωμένα με τον ίδιο τρόπο, ενώ το γραφείο της/του ανεξάρτητης/ου διαμεσολαβήτριας/ητή (adjudicator) έχει δικαιοδοσία σε όλη τη χώρα. Στην Ελλάδα, ο θεσμός ξεκίνησε με την ψήφιση του νόμου 4009/2011 για τη δομή, λειτουργία, διασφάλιση της ποιότητας και διεθνοποίηση των ανωτάτων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων στο άρθρο 55 το οποίο ορίζει ότι:

«Κάθε ίδρυμα συνιστά αυτοτελές γραφείο με την επωνυμία «Συνήγορος του φοιτητή», με σκοπό τη διαμεσολάβηση μεταξύ φοιτητών και καθηγητών ή διοικητικών υπηρεσιών του ιδρύματος..... τη διαφύλαξη της εύρυθμης λειτουργίας του ιδρύματος. Ο Συνήγορος του φοιτητή δεν έχει αρμοδιότητα σε θέματα εξετάσεων και βαθμολογίας των [...] διαβιβάζει την υπόθεση στο αρμόδιο πειθαρχικό όργανο. Τα πορίσματα του συνηγόρου του φοιτητή, καθώς και έκθεση με τα ετήσια πεπραγμένα του δημοσιεύονται»

Κάτι ανάλογο έχει δημιουργηθεί και στην Κύπρο, όπου οι αρχές του Ανοικτού Πανεπιστημίου θέσπισαν τον θεσμό του *Συνηγόρου του Εργαζομένου* για θέματα παρενόχλησης, το δε Πανεπιστήμιο Frederick έχει υιοθετήσει το θεσμό του Συνηγόρου του Φοιτητή με στόχο τη συνεχή επιβεβαίωση για δίκαιη και ισότιμη μεταχείριση όλων των μελών της πανεπιστημιακής κοινότητας (<https://www.frederick.ac.cy/internationalstudents/el/%CF%86%CE%BF%CE%AF%CF%84%CE%B7%CF%83%CE%B7-%CF%83%CF%84%CE%BF-frederick/%CF%86%CE%BF%CE%B9%CF%84%CE%B7%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AE-%CE%BC%CE%AD%CF%81%CE%B9%CE%BC%CE%BD%CE%B1>).

Το Τεχνολογικό Πανεπιστήμιο έχει προχωρήσει στη θέσπιση Συνηγόρου Φοιτη(ρι)ών, με βάση τον κανονισμό του 2015 άρθρο 30 για τα δικαιώματα των φοιτη(ρι)ών (παράρτημα 3).

Ουσιαστικά ο ρόλος του συνηγόρου φοιτη(ρι)ών, σύμφωνα με τον εν λόγω κανονισμό, είναι να διερευνά παράπονα και να δρα διαμεσολαβητικά προκειμένου να επιτευχθούν δίκαιοι διακανονισμοί μεταξύ φοιτη(ρι)ών, εργαζομένων, διευθυντ(ρι)ών, καθηγητ(ρι)ών και μερικές φορές οντοτήτων εκτός του οργανισμού. Επίσης, σε περιπτώσεις που ορισμένα φαινόμενα παρουσιάζονται με συστηματικό τρόπο, η/ο συνήγορος έχει την ευθύνη να επιστήσει την προσοχή του Πανεπιστημίου για την εφαρμογή μέτρων πρόληψης και επίλυσης. Ζωτικής σημασίας είναι βέβαια η εμπιστευτικότητα, ο σεβασμός των προσωπικών δεδομένων και η διατήρηση της ουδετερότητας και ανεξαρτησίας από τις οργανωτικές δομές.

Ορολογία

Δυστυχώς η ορολογία που χρησιμοποιείται δεν είναι ξεκάθαρη σε όλες τις γλώσσες, με αποτέλεσμα να δημιουργείται ένας βαθμός σύγχυσης όσον αφορά στην έννοια και το περιεχόμενο του όρου. Στην ελληνική γλώσσα υπάρχει σαφής διαχωρισμός όσον αφορά στη χρήση των όρων με πλησιέστερο τον όρο «σύμβουλος», όπου όμως δεν υπάρχει θέμα διαμεσολάβησης και οι αρμοδιότητες της/του συμβούλου είναι τελείως διαφορετικές από αυτές της/του συνηγόρου. Δυστυχώς όμως οι μεταφράσεις του όρου στα αγγλικά, όπως δημοσιεύονται στα διάφορα πανεπιστήμια, διαφέρουν, με χρήση όρων όπως π.χ. Student Ombudsman, <https://en.uoc.gr/studies-at-uni/tutor/StudentOmbudsman.html>, Ombuds, Student Advocate <https://synigorosfoititi.upatras.gr/en/>, Ombudsperson <https://www.panteion.gr/en/student/ombudsperson/>, Independent adjudicator <https://www.oiahe.org.uk/>, προκαλώντας κάποια σύγχυση κυρίως ως προς το αν οι αρμοδιότητες είναι συμβουλευτικές ή διαμεσολαβητικές. Ο όρος Ombudsman έχει κατακριθεί από πολλούς εθνικούς οργανισμούς ως «gender bias», όμως από την άλλη πλευρά υπάρχει μια ισχυρή ετυμολογική

υποστήριξη του όρου από σκανδιναβούς ερευνητές, ως μη προκατειλημμένη ως προς το φύλο μετάφραση, ουδέτερος ως προς το φύλο και ενδεικτικός μίας θετικής έννοιας από τον Ευρωπαϊκό οργανισμό (ENOHE). Σύμφωνα με τα λόγια του (τότε) Συνηγόρου της Δυτικής Αυστραλίας: «ο όρος *Ombudsman* έχει γίνει όλο και πιο δημοφιλής επειδή είναι ένα μοναδικό και αξιόπιστο εμπορικό σήμα, ένα όνομα που υποδηλώνει αμεροληψία, δικαιοσύνη, ακεραιότητα και ανεξαρτησία».

Στο παρόν κείμενο αλλά και στην ιστοσελίδα ο όρος θα μεταφράζεται ως Student Ombuds με την πεποίθηση ότι μεταφέρει καλύτερα το νόημα και την έννοια του όρου, είναι συμπεριληπτικός και δεν δημιουργεί παρανοήσεις ως προς τις έμφυλες διακρίσεις.

Μεθοδολογία

Για τη δημιουργία του Γραφείου της/του Συνηγόρου φοιτητ(ρι)ών χρησιμοποιήθηκε τροποποιημένη μεθοδολογία σύμφωνα με το μοντέλο Κατσαρά (2015). Συγκεκριμένα ακολουθήθηκαν τα εξής πέντε βήματα:

1. Ανασκόπηση της βιβλιογραφίας για το ρόλο της/του συνηγόρου
2. Άτυπες επαφές με φοιτήτριες και φοιτητές
3. Συλλογή δεδομένων από φοιτήτριες και φοιτητές μέσω ερωτηματολογίου το οποίο σχεδιάστηκε και διανεμήθηκε ηλεκτρονικά
4. Επαφές με οργανισμούς και άτομα κλειδιά

Ανασκόπηση της βιβλιογραφίας για τον ρόλο της/του συνηγόρου

α) Εθνικοί και Διεθνείς οργανισμοί

Η ανασκόπηση έγινε στα διάφορα ελληνικά Πανεπιστήμια, στις σελίδες του Ευρωπαϊκού δικτύου European Network for ombudsmen in Higher Education ENOHE, του Διεθνούς συνδέσμου International Ombudsman Association και σε Πανεπιστήμια της Ευρώπης (π.χ. University of Manchester <https://www.residents.manchester.ac.uk/reporting-an-issue/making-a-complaint/> και Westminster <https://reportandsupport.westminster.ac.uk/>) της Αμερικής (Πανεπιστήμιο Σικάγο <https://ombudsperson.uchicago.edu/> και Maryland <https://gradschool.umd.edu/about-us/ombuds-office>), του Καναδά (Πανεπιστήμιο της Αλμπέρτα <https://www.ualberta.ca/current-students/ombuds/index.html>) και της Αυστραλίας (<https://www.studyassist.gov.au/support-while-you-study/higher-education-student-complaints>).

Στα Ελληνικά Πανεπιστήμια οι ρόλοι πηγάζουν από τη νομοθεσία και είναι πανομοιότυποι αλλά επειδή ο θεσμός έχει εισαχθεί πρόσφατα, το υλικό που υπάρχει είναι περιορισμένο και οι υποθέσεις δεν είναι πολλές αφού δεν έχει γίνει ευρύτερα γνωστός. Οι αρμοδιότητες της/του Συνηγόρου είναι συγκεκριμένες και τα όρια της δικαιοδοσίας της/του περιορισμένα. Δεν είναι ο ρόλος της/του να τιμωρεί ή να υποκαθιστά τις αρμόδιες αρχές ή επιτροπές του πανεπιστημίου. Μπορεί, όμως, να μεσολαβεί, σε περιπτώσεις που υπάρχουν προβλήματα, να προσπαθεί να τα επιλύει με τη δέουσα διακριτικότητα ή να τα παραπέμπει στα αρμόδια όργανα όταν πρόκειται για σοβαρές παραβατικές υποθέσεις οι οποίες εκφεύγουν της δικαιοδοσίας του. Ωστόσο οι λίγες υποθέσεις τις οποίες κλήθηκαν να διαχειριστούν οι συνήγοροι περιελάμβαναν αυτές της σεξουαλικής παρενόχλησης, της χειροδικίας, καταγγελίες για κακή συμπεριφορά και διενέξεις μεταξύ καθηγητ(ρι)ών και μεταπτυχιακών φοιτητ(ρι)ών για θέματα έρευνας <https://www.voria.gr/article/apth---sinigoros-tou-fititi-pies-i-protos-ipothesis-pou-klithike-na-antimetopisi>. Επίσης αρκετές/οί φοιτήτριες/ητές απευθύνονται στα κέντρα συμβουλευτικής και ψυχολογικής στήριξης, τα οποία λειτουργούν για πολλά χρόνια, είναι παλαιότερος θεσμός και περισσότερο γνωστός.

Στο ΗΒ τα περισσότερα Πανεπιστήμια διαθέτουν γραφεία παραπόνων, αλλά στην περίπτωση που δεν έχουν το αναμενόμενο αποτέλεσμα οι θιγόμενες/οι μπορούν να προσφύγουν σε ένα ανεξάρτητο σώμα, το γραφείο της/του ανεξάρτητης/ου διαμεσολαβήτριας/ητή (adjudicator), το οποίο έχει δικαιοδοσία για όλη τη χώρα (ΟΙΑ, <https://www.oiahe.org.uk/student-advisers/>).

Ο Διεθνής οργανισμός IOA παρέχει μία ενδελεχή επεξήγηση για το ρόλο της/του συνηγόρου, τη στελέχωση του γραφείου, τα προσόντα της/του και παρέχει εκπαίδευση και κατάρτιση σε διάφορα θέματα όπως είναι η αποτελεσματική επικοινωνία, η οργανωσιακή αποτελεσματικότητα, η διαχείριση των συγκρούσεων, η θεωρία και οι δεξιότητες της διαμεσολάβησης και πολλά άλλα.

Το 2021, ο IOA διενήργησε μια δημοσκόπηση ανάμεσα στις/ους συνηγόρους για να διερευνήσουν τον τρόπο με τον οποίο λειτουργούν και ποια είδη υποθέσεων αναλαμβάνουν. Τα αποτελέσματα έδειξαν διάφορα θέματα, με συχνότερα τα προβλήματα να προέρχονται από αποφάσεις ή ενέργειες διευθυντ(ρι)ών ή επιβλεπουσών/όντων καθηγητ(ρι)ών, την έλλειψη σεβασμού, αντίποινα, παρενόχληση, περιφρόνηση, ασέβεια, δυσπιστία, ηθικά θέματα, αμέλεια και άλλα (παράρτημα 4).

β) Τι κάνει η/ο συνήγορος φοιτητ(ρι)ών στην Ευρώπη

Ο συνήγορος φοιτητ(ρι)ών στην Ευρώπη ονομάζεται *ombud in higher education* και οι όροι εντολής της/του εξαρτώνται από τις εθνικές νομοθεσίες της κάθε χώρας. Η ΕΝΟΗΕ όμως έχει εντοπίσει ορισμένα κοινά στοιχεία τα οποία έχουν ως ακολούθως (Behren 2017):

1. Είναι ένα ουδέτερο άτομο στο οποίο οι φοιτήτριες/ητές, το προσωπικό, οι καθηγήτριες/ητές και οι διοικητικοί υπάλληλοι μπορούν να απευθυνθούν με ανεπίσημο και εμπιστευτικό τρόπο για βοήθεια σχετικά με τις καταγγελίες σχετικά με το ίδρυμά τους.
2. Επιλύει τα προβλήματα με άτυπο τρόπο, κυρίως μέσω διαμεσολάβησης. Ορισμένες/οι ακαδημαϊκοί διαμεσολαβήτριες/ητές έχουν επίσης το δικαίωμα να ξεκινήσουν έρευνα σχετικά με την καταγγελία, η οποία ολοκληρώνεται με επίσημη απόφαση.
3. Θα πρέπει να εντοπίζει διαρθρωτικά προβλήματα εντός του ιδρύματος τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και να διατυπώνει συστάσεις προς τις αρμόδιες αρχές για την πρόληψη παρόμοιων προβλημάτων στο μέλλον ή τη βελτίωση της υφιστάμενης κατάστασης.
4. Τοποθετείται ανεξάρτητα από τη διοικητική δομή του οργανισμού και έχει άμεση πρόσβαση σε οποιοδήποτε άτομο.
5. Συμβάλλει στη διασφάλιση της ποιότητας σύμφωνα με τη διαδικασία της Μπολόνια. Οι διαμεσολαβήτριες/ητές στην τριτοβάθμια εκπαίδευση έχουν σχέσεις εργασίας με:
 - Πρυτάνεις/Προέδρους
 - Τη Σύγκλητο, συμβούλια, σχολές, κοσμήτορες/ητόρισσες
 - Γραφεία εισδοχής
 - Διεθνή γραφεία
 - Εκπρόσωπους φοιτητ(ρι)ών
 - Ομάδες συμφερόντων

Ειδικότερα οι ρόλοι της/του συνηγόρου μπορούν να επεξηγηθούν προς τις/τους φοιτήτριες/ητές ως ακολούθως:

- Ακούει τις ανησυχίες των φοιτητ(ρι)ών και χρησιμεύει ως σημαντικός πόρος για αυτές/αυτούς.

- Παρέχει ένα «ασφαλές» μέρος για τις/τους φοιτήτριες/ητές να συζητήσουν θέματα.
- Διερευνά το παράπονο των φοιτητ(ρι)ών εάν το επιθυμούν και το υποβάλουν γραπτώς.
- Συλλέγει πληροφορίες για λογαριασμό τους.
- Εξηγεί τις πολιτικές και τις διαδικασίες, τους κανόνες και τις διαδικασίες της πανεπιστημιούπολης.
- Αναλύει την κατάσταση της/του φοιτήτριας/ητή και προσδιορίζει και αξιολογεί επιλογές.
- Παραπέμπει τις/τους φοιτήτριες/ητές σε άλλα άτομα ή γραφεία, όταν χρειάζεται.
- Λειτουργεί ως ουδέτερος πόντος μεταξύ μιας/ενός φοιτήτριας/ητή και ενός μέλους του διδακτικού προσωπικού, χρησιμοποιώντας άτυπη διαμεσολάβηση ή / και άλλες τεχνικές επίλυσης προβλημάτων.
- Διευκολύνει την επικοινωνία μεταξύ των ατόμων.
- Εξετάζει τα σχέδια επιστολών/εγγράφων από άποψη σαφήνειας και αποτελεσματικότητας.
- Εξηγεί τη διαδικασία και παρέχει πληροφορίες σχετικά με τις επίσημες διαδικασίες παραπόνων.
- Συνιστά αλλαγές πολιτικής για την ανακούφιση χρόνιων προβληματικών περιοχών στο Πανεπιστήμιο.

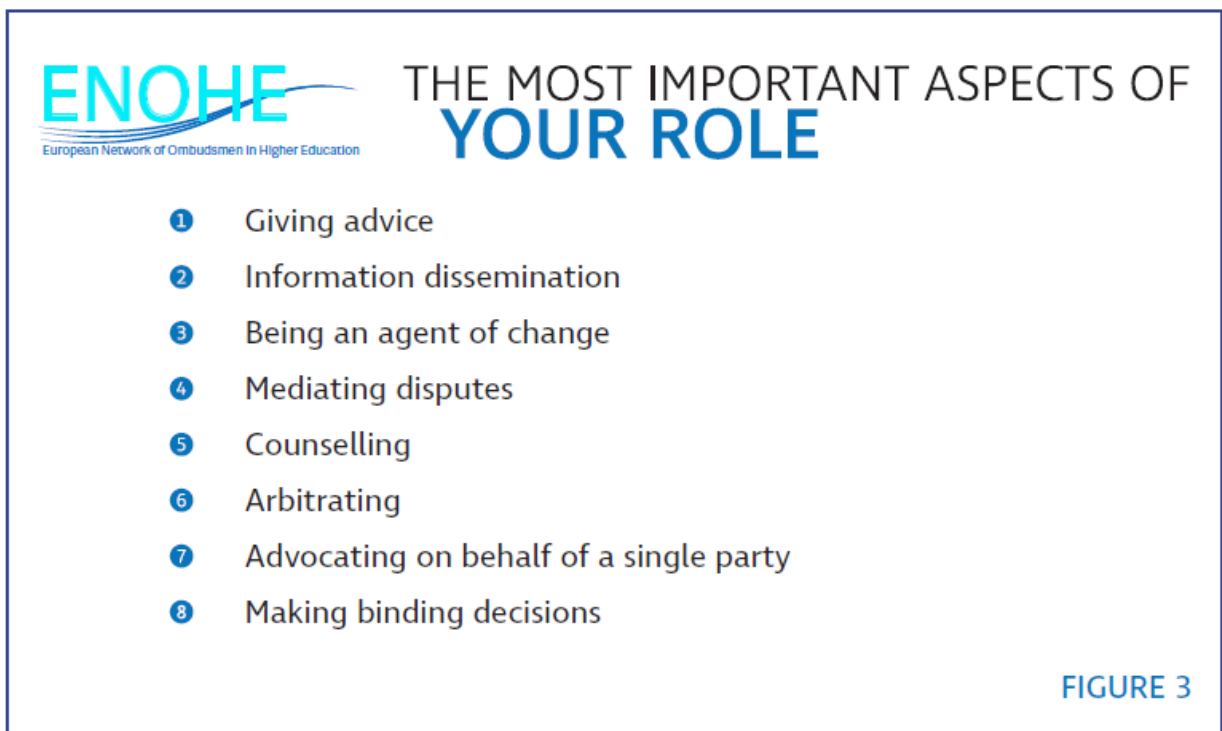
Higher Education Ombudspersons in Europe

as of December 2021

- ombudsman offices at institutional level
- central ombudsman offices



Οι αρμοδιότητες της/του συνηγόρου στην Ευρώπη (αποτελέσματα έρευνας 2017)



γ) Συχνότερες περιπτώσεις που έχουν διαχειριστεί οι συνήγοροι σύμφωνα με την έρευνα της ΕΝΟΗΕ

Τα δύο πιο δύσκολα ζητήματα υποθέσεων που αναφέρθηκαν στην έρευνα ήταν ζητήματα που σχετίζονται με την ακαδημαϊκή κοινότητα (59%) και ζητήματα διακρίσεων (26%). Αναφέρθηκαν περιπτώσεις όπου οι φοιτήτριες/ητές αισθάνονται εκφοβισμένες/οι ή κακοποιημένες/οι από μία/έναν καθηγήτρια/ητή, διοικητικό υπάλληλο ή εκπαιδευτρια/υτή σε περιπτώσεις πρακτικής άσκησης. Αυτά τα περιστατικά συνοδεύονται πάντα με συναισθηματικές καταστάσεις, είναι ακαδημαϊκά προκλητικά και συνήθως γεμάτα ανατροπές. Είναι ενδιαφέρον ότι ένας σημαντικός αριθμός από αυτές τις περιπτώσεις αφορούσε μεταπτυχιακή επίβλεψη και καταγγελίες διδακτορικών φοιτητ(ρι)ών για την/τον επιβλέπουσα/οντα τους, συγκρούσεις εποπ(ρι)ών, δυσλειτουργικές σχέσεις μεταξύ των μεταπτυχιακών φοιτητ(ρι)ών και των ακαδημαϊκών εποπ(ρι)ών τους και καθυστέρηση μελέτης λόγω κακής καθοδήγησης διατριβής.

Ορισμένες άλλες περιπτώσεις αφορούσαν θέματα ικανότητας άσκησης επαγγέλματος όπου μία/ένας φοιτήτρια/ητής σπουδάζει για την απόκτηση συγκεκριμένων επαγγελματικών προσόντων, όπως γιατρός, νοσηλεύτρια/υτής ή δασκάλα/δάσκαλος.

Το ζήτημα της σεξουαλικής παρενόχλησης αναφέρθηκε επίσης, συμπεριλαμβανομένων των σεξουαλικών παραπτώματων, παρενοχλητικής παρακολούθησης, βιασμού, επίθεσης, ενώ συχνές ήταν οι αναφορές για παραβιάσεις των ανθρωπίνων δικαιωμάτων στην εκπαίδευση.

δ) Προκλήσεις του ρόλου της/του συνηγόρου

Οι προκλήσεις τις οποίες αντιμετωπίζει η/ο συνήγορος είναι πολλές, με κύριες την έλλειψη ανεξαρτησίας, τη μειωμένη πρόσβαση σε πόρους, σε δίκτυα συναδέλφων, πρόσβαση σε φοιτήτριες/ητές αλλά και υπεύθυνες/ους χάραξης πολιτικής. Βέβαια το κυριότερο πρόβλημα αποτελεί η διασφάλιση της ανεξαρτησίας, η οποία εξαρτάται από διάφορους παράγοντες συμπεριλαμβανομένων των όρων εντολής, της μεθόδου και των όρων διορισμού του/της, πιθανής σύγκρουσης ρόλων όπου συνδυάζουν τον ρόλο τους με ένα άλλο λειτούργημα, ειδικά αν είναι επίσης μέλη του διδακτικού προσωπικού, των ρυθμίσεων λειτουργίας και υποβολής εκθέσεων καθώς και των διαθέσιμων πόρων για τη λειτουργία του γραφείου του/της.

Οι όροι εντολής περιλαμβάνουν συνήθως νομοθετική υποστήριξη που καθορίζει σαφείς αρμοδιότητες. Λιγότερο ισχυρές εντολές προκύπτουν από μεμονωμένα διατάγματα ή κανονισμούς ιδρυμάτων τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (όπως στην περίπτωση του ΤΕΠΑΚ, όπου επιβάλλεται η άμεση νομοθετική ρύθμιση). Οι ασθενέστερες εντολές είναι εγγενείς όταν υπάρχουν μόνο άτυπες ρυθμίσεις. Η μέθοδος

διορισμού γίνεται με τρόπο που να διασφαλίζει την ανεξαρτησία, αλλά σε πολλές χώρες αυτό γίνεται από τις/ους πρυτάνεις ή με εθελοντική δήλωση, ενώ η/ο συνήγορος υπάγεται και δίνει αναφορά κυρίως στην/ον Πρύτανη ή στη Σύγκλητο ή και σε άλλο διοικητικό σώμα.

Προβληματική φαίνεται να είναι η κατάσταση όταν η/ο συνήγορος έχει και άλλους ρόλους όπως αυτός του μέλους ΔΕΠ. Παρά την προσωπική ακεραιότητα ή το κύρος της/του συνηγούρου, εξακολουθεί να υπάρχει μεγάλη πιθανότητα μία/ένας φοιτήτρια/ητής που επιθυμεί να παραπονεθεί ή να εγείρει ένα «ζήτημα» σχετικά με ένα μέλος ΔΕΠ να αισθάνεται λιγότερο διατεθειμένη/ος να το πράξει εάν η/ο ίδια/ος η/ο συνήγορος είναι επίσης (για παράδειγμα) μέλος ΔΕΠ.

Επίσης η/ο συνήγορος, στην προσπάθειά της/του να διαμεσολαβήσει, μπορεί να έλθει σε σύγκρουση με άτομα ψηλά στην ιεραρχία, αν τα παράπονα αφορούν ένα τέτοιο άτομο, με αποτέλεσμα να αμφισβητηθεί η ακεραιότητα και η αξιοπιστία της/του και τελικά πολλοί να αναγκάζονται να παραιτηθούν από τη θέση της/του συνηγούρου.

ε) Αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της/του συνηγούρου

Ο αντίκτυπος των συνηγούρων στην τριτοβάθμια εκπαίδευση σήμερα αξιολογείται στο πλαίσιο των στρατηγικών και επιχειρησιακών στόχων του γραφείου. Σε στρατηγικό επίπεδο, οι συνηγόροι γενικά, και της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης ειδικότερα, έχουν τρία βασικά καθήκοντα:

Το πρώτο είναι είτε η παροχή έννομης προστασίας σε άτομα και ομάδες, όταν υπάρχουν αποδεικτικοί λόγοι για κάτι τέτοιο, είτε η παροχή βοήθειας σε άτομα και ομάδες για την επίλυση βλάβης ή ανησυχίας.

Το δεύτερο είναι να διασφαλιστεί ότι η υπηρεσία ή το επάγγελμα του οποίου την εποπτεία έχει η/ο συνήγορος (στην προκειμένη περίπτωση τα ιδρύματα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης) λαμβάνει τεκμηριωμένη πολιτική και επιχειρησιακή ανατροφοδότηση από τις παρεμβάσεις της/του ή τις αποφάσεις υποβολής καταγγελιών. Αυτή η ανατροφοδότηση δεν θα πρέπει απαραίτητα να παρεμβαίνει στην ανεξάρτητη κρίση του επαγγέλματος, αλλά θα πρέπει να είναι ικανή να προωθήσει την επαγγελματική και εταιρική ανάπτυξη.

Τρίτον, κατά την εκτέλεση των ανωτέρω, οι συνηγόροι έχουν την ευκαιρία να δημιουργήσουν ή να διατηρήσουν την εμπιστοσύνη των χρηστών και την ευρύτερη εμπιστοσύνη του κοινού όχι μόνο στους εαυτούς τους αλλά και στις υπηρεσίες που παρέχουν τα ιδρύματα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης των οποίων έχουν την εποπτεία. Αυτό έχει περιγραφεί ως η «υπόθεση εμπιστοσύνης της/του διαμεσολαβήτριας/ητή»

στην οποία, με τον χειρισμό μεμονωμένων υποθέσεων, η/ο συνήγορος μπορεί να αυξήσει το επίπεδο εμπιστοσύνης μεταξύ των καταγγελλόντων, καθώς και μεταξύ του κοινού. Είναι σημαντικό, και στο πλαίσιο της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, ότι «χρήστες» δεν είναι μόνο οι φοιτήτριες/ητές, αλλά και τα ίδια τα ιδρύματα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης.

Όροι εντολής

Οι όροι εντολής έχουν ετοιμαστεί σε συνεργασία με το γραφείο του Πρύτανη με βάση τους ισχύοντες κανονισμούς του Πανεπιστημίου. Έχουν επίσης μελετηθεί από τη νομική σύμβουλο του Πανεπιστημίου, η οποία έχει τροποποιήσει ορισμένα σημεία ώστε να συνάδουν με το γενικότερο νομοθετικό πλαίσιο του ΤΕΠΑΚ (παράρτημα 5).

Άτυπες επαφές

α) με τις φοιτήτριες και τους φοιτητές

Κατά τους μήνες Σεπτέμβριο και Οκτώβριο, έγιναν άτυπες συναντήσεις με φοιτήτριες και φοιτητές με στόχο να διερευνηθεί η γνώση και η άποψή τους για τον θεσμό. Δυστυχώς οι περισσότεροι των προπτυχιακών φοιτητ(ρι)ών δεν γνώριζαν καθόλου τι είναι αυτός ο θεσμός, πότε αποφασίστηκε και ποιες είναι οι δυνατότητές του, αλλά έδειξαν ενδιαφέρον και έκριναν ότι θα είναι χρήσιμος. Οι μεταπτυχιακές/οί φοιτήτριες/ητές είπαν ότι θα ήταν πολύ καλό να εφαρμοστεί ο θεσμός και μερικοί εξέφρασαν και προβλήματα τα οποία συνάντησαν αλλά δεν μπόρεσαν να τα λύσουν.

β) με άλλα άτομα του Πανεπιστημίου

Ταυτόχρονα έχουν γίνει διάφορες επαφές με άτομα τα οποία ασχολούνται με συναφή θέματα, με σκοπό να διερευνηθούν οι απόψεις και οι εμπειρίες τους σε σχέση με προβλήματα των φοιτητ(ρι)ών και που θα μπορούσαν να διαφωτίσουν καλύτερα τη συνήγορο στο ρόλο της. Τα άτομα που προσεγγίστηκαν ήταν ο Προϊστάμενος της Υπηρεσίας Σπουδών και Φοιτητικής Μέριμνας, ο οποίος παρείχε και την πρακτική του στήριξη όσον αφορά στην εξεύρεση του κατάλληλου χώρου στέγασης της υπηρεσίας αυτής. Τις απόψεις της έδωσε και η Μαρία Ιωάννου, Υπεύθυνη Προστασίας Δεδομένων, σε σχέση με την πρακτική προστασίας ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων. Επίσης έγιναν επαφές με την Αναπληρώτρια Καθηγήτρια Δήμητρα Μηλιώνη, Πρόεδρο της Συγκλητικής Επιτροπής Ισότητας, και με την ψυχολόγο του Πανεπιστημίου Γεωργία Φράγκου.

γ) με την Πρόεδρο του Φορέα Διασφάλισης και Πιστοποίησης της Ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση Δρ Κουτσελίνη. Η συνάντηση διευθετήθηκε για τον Δεκέμβριο αλλά αναβλήθηκε και αναμένεται να πραγματοποιηθεί εντός του επόμενου μήνα, με στόχο τη διερεύνηση των απόψεων του φορέα και των εισηγήσεών του επί του θέματος.

Διερεύνηση των απόψεων των φοιτητ(ρι)ών με τη συλλογή δεδομένων με ερωτηματολόγιο

Σκοπός του ερωτηματολογίου ήταν μια πρώτη διερεύνηση των απόψεων των φοιτητ(ρι)ών για την καινοτομία αυτή, αν έχουν αντιμετωπίσει ποτέ θέματα τα οποία τους ενόχλησαν και χρειάστηκαν βοήθεια και ποιες είναι οι προσδοκίες τους από αυτόν τον θεσμό. Το ερωτηματολόγιο σχεδιάστηκε με βάση τη βιβλιογραφία που αναζητήθηκε, αξιολογήθηκε από δυο ανεξάρτητα άτομα με εμπειρία στον σχεδιασμό ερωτηματολογίων και περιλάμβανε 15 κλειστές ερωτήσεις με απαντήσεις τύπου Likert και μία ανοικτή ερώτηση (παράρτημα 6).

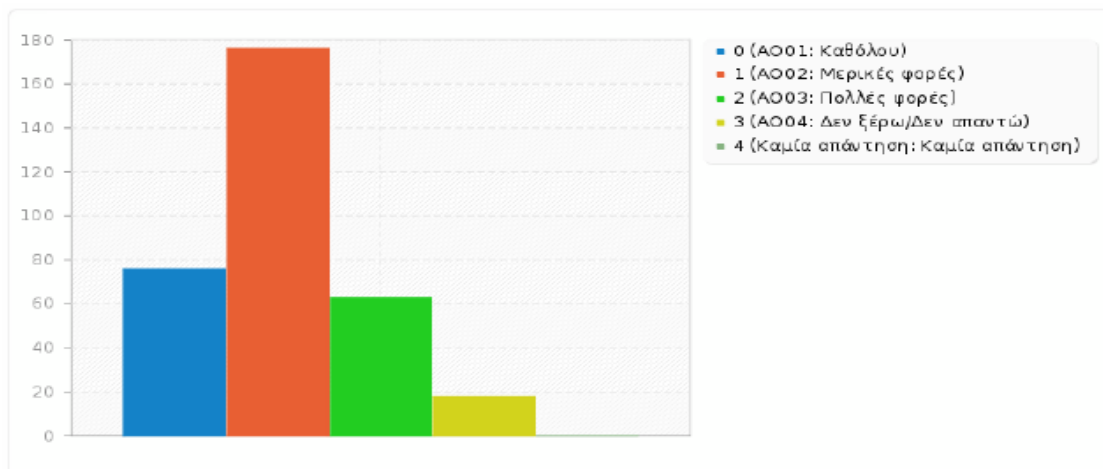
Το ερωτηματολόγιο ετοιμάστηκε σε google forms και διανεμήθηκε ηλεκτρονικά σε όλες/ους τις/τους φοιτήτριες/ητές του ΤΕΠΑΚ, σε προπτυχιακό και μεταπτυχιακό επίπεδο, με απόλυτη τήρηση των αρχών της ανωνυμίας, της εμπιστευτικότητας, της πληροφορημένης συναίνεσης και του δικαιώματος επιλογής για συμμετοχή στη συλλογή των δεδομένων. Το ερωτηματολόγιο στάλθηκε σε συνολικά 3032 φοιτητές (2204 προπτυχιακές/ούς, 486 μεταπτυχιακές/ούς και 342 διδακτορικές/ούς φοιτήτριες/ητές) από όλες τις Σχολές και Τμήματα, ενώ έμεινε στο διαδίκτυο για περίοδο τριών εβδομάδων.

Μετά το τέλος της προκαθορισμένης περιόδου λήφθηκαν 564 απαντήσεις, τα αποτελέσματα των οποίων βρίσκονται στο παράρτημα 7 (παράρτημα 7). Να τονιστεί ότι μόνο 333 απαντήσεις χρησιμοποιήθηκαν, καθότι τα υπόλοιπα ερωτηματολόγια δεν ήταν πλήρως συμπληρωμένα, ενώ είχαμε αποφασίσει από την αρχή ότι θα θεωρούσαμε ορθά μόνο όσα είχαν απαντήσει όλες τις ερωτήσεις.

Στην ερώτηση αν γνωρίζουν πού θα πρέπει να αποτεθούν όταν αντιμετωπίζουν κάποιο πρόβλημα, 76 περίπου τοις εκατό δήλωσε ότι δεν γνωρίζει (καθόλου ή μερικές φορές) και περίπου 63% δεν γνωρίζουν τα δικαιώματά τους ως φοιτητ(ρι)ών.

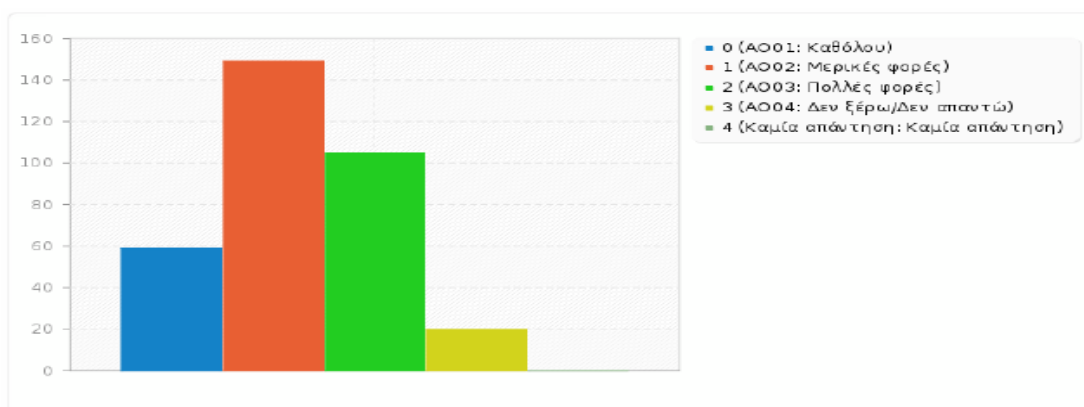
Summary for G01Q02

Όταν αντιμετωπίζω κάποιο πρόβλημα ξέρω ακριβώς πού θα πρέπει να αποταθώ Πανεπιστημίου



Summary for q0r717

Γνωρίζω τα δικαιώματά και τις ευθύνες μου ως φοιτητής/τρια από την ιστοσελίδα Πανεπιστημίου

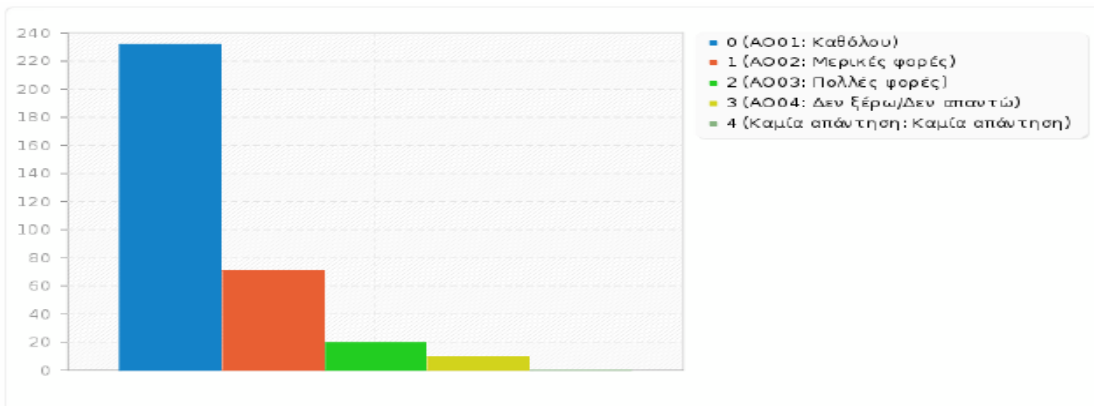


Συνοπτικά, στις κρίσιμες ερωτήσεις όπως «Έχω υποστεί κάποιου είδους παρενόχληση εντός του πανεπιστημίου (π.χ. αυταρχικές ή προσβλητικές συμπεριφορές, μη αναγνώριση της δουλειάς μου ή

εκμετάλλευση) ένα ποσοστό 27.33% δήλωσαν μερικές φορές ή αρκετές φορές, ενώ 60% των συμμετεχουσών/όντων, στην ερώτηση αν γνωρίζουν πού θα αποταθούν σε τέτοια περίπτωση, απάντησαν ότι δεν ξέρουν.

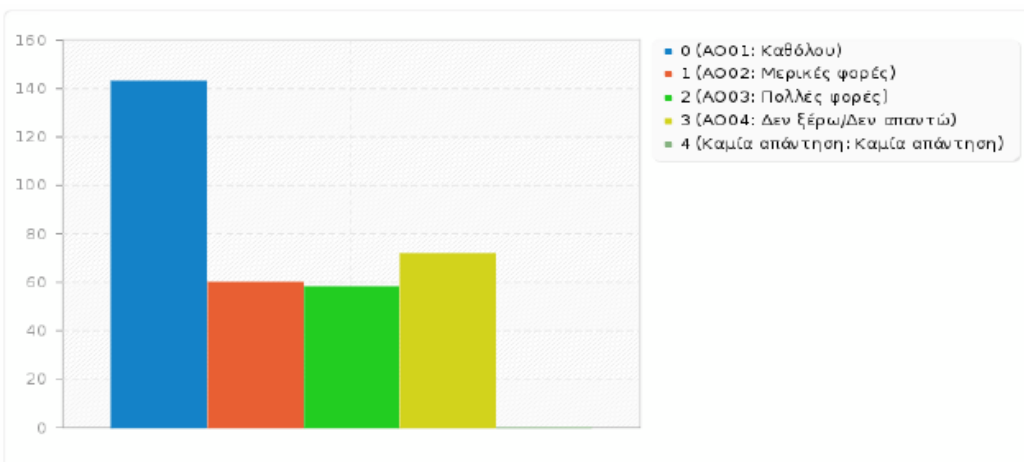
Summary for q0r623

Έχω υποστεί κάποιου είδους παρενόχληση εντός του πανεπιστημίου (π.χ. αυταρχ προσβλητικές συμπεριφορές, μη αναγνώριση της δουλειάς μου ή εκμετάλλευ



Summary for q0r56

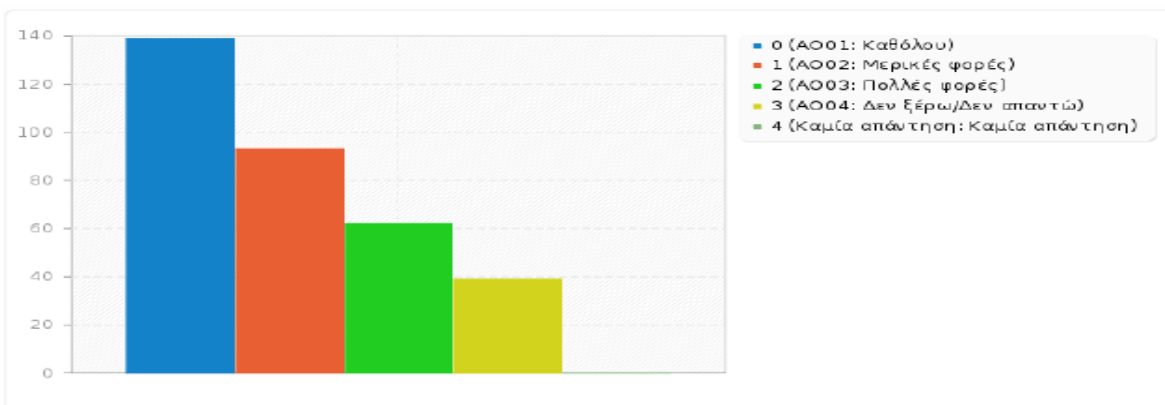
Όταν αντιμετωπίζω εκφοβισμό ή/και κακοποίηση ξέρω ακριβώς πού θα πρέπει να αποταθώ εντός του Πανεπιστημίου



Στην ερώτηση αν φοβούνται ότι θα έχουν αντίποινα στην περίπτωση που θα παραπονεθούν, ποσοστό 46,55% δήλωσαν μερικές φορές ή πολλές φορές. Επίσης ένα αρκετά μεγάλο ποσοστό 61.56% θεωρούν ότι ο θεσμός της/του συνηγόρου είναι χρήσιμος για το Πανεπιστήμιο και ότι θα χρησιμοποιήσουν τις υπηρεσίες της/του συνηγόρου στα προβλήματα που αντιμετωπίζουν (56.43%).

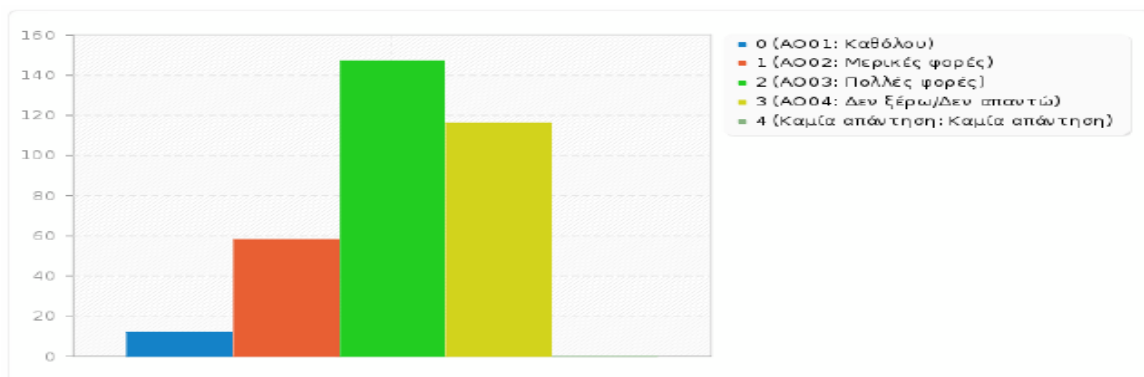
Summary for q0r235

Αν παραπονεθώ κάπου φοβάμαι ότι θα έχω αντίποινα



Summary for q0r587

Ο/Η συνήγορος είναι χρήσιμος ως θεσμός στο Πανεπιστήμιο



Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσίασε η ανοικτή ερώτηση η οποία ζητούσε από τις/τους φοιτήτριες/ητές να γράψουν με δικά τους λόγια αν έχουν βιώσει κάτι που τους ενόχλησε ή τους έκανε να νιώσουν άβολα. Στην ερώτηση αυτή απάντησαν 19 φοιτήτριες/ητές και χαρακτηριστικά είναι τα ακόλουθα παραδείγματα:

“Να κανει μια κοπελα απορια του καθηγητη και αυτος να την ειρωνευεται και να την προσβαλλει”

“Με χλευάζαν όταν ανέβαινα στον πίνακα (ο καθηγητής τους έβλεπε αλλά δεν έκανε κάτι)”

“Καθηγητής μας εκφόβιζε πως αν δεν τον βαθμολογήσουμε όλοι άριστα δεν θα μας βάλει καλό βαθμό»

“Οι πλείστοι καθηγητές στον κλάδο μου δεν κάνουν σωστά τη δουλειά τους, ειρωνεύονται, απειλούν ότι θα μας μηδενίσουν, φωνάζουν, λένε αισχρά και σεξιστικά σχόλια, απαξιώνουν συμφοιτητές μου μπροστά απο όλη την τάξη.”

“Δέχθηκα λεκτική βια και απαράδεκτους χαρακτηρισμούς από άτομο του ακαδημαϊκού προσωπικού του πανεπιστημίου με μάρτυρα ένα συμφοιτητή»

“Γνωρίζω ότι με το ίδιο άτομο υπήρξαν παρόμοια περιστατικά με άλλους/ες φοιτητές/ριες. Επέλεξα να μην δώσω συνέχεια στο θέμα και να αποφεύγω το συγκεκριμένο άτομο όσο το δυνατόν γίνεται ώστε να μην υποστώ επιπτώσεις/ αντίποινα στους βαθμούς”

«Κατάχρηση εξουσίας στο αποκορύφωμα της, απο διοικητικό προσωπικό και από καθηγητές.

Καθόλου σεβασμός προς τους φοιτητές.

Άσκοπη ταλαιπωρία εις βάρος μου”

Προετοιμασία διαδικτυακού χώρου πληροφοριών

Ταυτόχρονα με τα πιο πάνω στάδια, σχεδιάστηκε και ετοιμάστηκε χώρος στην ιστοσελίδα του πανεπιστημίου με όλες τις πληροφορίες οι οποίες χρειάζονται οι φοιτήτριες/ητές

α) για να γνωρίσουν τον ρόλο της/του συνηγόρου

β) να ενημερωθούν για τον τρόπο με τον οποίο μπορούν να υποβάλουν τα αιτήματά τους

γ) για να πληροφορηθούν για τη διαδικασία χειρισμού και επίλυσης του αιτήματος που υποβάλουν

δ) για εξεύρεση του έντυπου που θα πρέπει να υποβάλλεται ηλεκτρονικά.

Νοείται ότι το έντυπο έχει ετοιμαστεί με βάση έντυπα τα οποία είναι δημοσιευμένα στις ιστοσελίδες άλλων ελληνικών πανεπιστημίων (παράρτημα 8).

Η ιστοσελίδα θα είναι ανοικτή στην ελληνική και την αγγλική γλώσσα και θα ενημερώνεται συνεχώς με κείμενα και νέα σε σχέση με τα δικαιώματα των φοιτητ(ρι)ών.

Επίσης έχει ετοιμαστεί λογότυπο το οποίο είναι σύμφωνο με το χρωματικό και σχηματικό χαρακτήρα του λογότυπου του Πανεπιστημίου (παράρτημα 9). Υποβάλλεται επίσης η ιστοσελίδα στο παράρτημα 10.

Εμπλουτισμός του κανονισμού για τον θεσμό

Εντωμεταξύ συνεχίζεται η διερεύνηση της νομοθεσίας και του τρόπου με τον οποίο ο θεσμός εφαρμόζεται σε άλλες χώρες, με απώτερο στόχο να εμπλουτιστεί ο κανονισμός, ο οποίος δίνει το έρεισμα για τη δημιουργία του θεσμού της/του συνηγόρου φοιτητ(ρι)ών.

Καταστατικό του γραφείου της/του συνηγόρου φοιτητ(ρι)ών

Επίσης με βάση τη διεθνή βιβλιογραφία και πρακτική θα δημιουργηθεί το καταστατικό του γραφείου της/του συνηγόρου, το οποίο θα βασίζεται στο Ombudsman Office Charters του διεθνούς οργανισμού καθώς και σε άλλα κείμενα ευρωπαϊκών οργανισμών.

Σκοποί και στόχοι του Γραφείου της/του Συνηγόρου φοιτητ(ρι)ών

Το κείμενο είναι σε συνεχή επεξεργασία σε αναμονή των απόψεων της Συγκλήτου και άλλων φορέων.