



Студентський омбудсман: від декларації прав до реальних механізмів захисту



**Практичні інструменти для
координаторів**

Чому омбудсман важливий у ЗПО?

- Безпечне освітнє середовище
- Довіра між студентами та адміністрацією
- Попередження конфліктів
- ☐ • Омбудсман — **не каральний орган**, а посередник

Хто такий студентський омбудсман та роль координатора?

Омбудсман — це незалежна особа, яка допомагає розв'язувати суперечки між студентами та адміністрацією чи викладачами.

Місія координатора:

- Бути ментором та «правовим навігатором».
- Не робити все замість студентів, а спрямовувати їх.
- Створювати культуру безпеки та довіри в закладі.



Координатор = ментор і навігатор

Юридичний фундамент діяльності

Для легітимної роботи омбудсмана в закладі мають бути (на сайті та в доступі):

- **Положення про студентського омбудсмана:** права, обов'язки та порядок обрання.
- **Порядок розгляду звернень:** чіткий алгоритм «куди йти та скільки чекати».
- **Кодекс академічної доброчесності та етики.**
- **Щорічний звіт** про роботу (без персональних даних).

Інструменти зворотного зв'язку

- **Скринька довіри:** Брендованийий об'єкт у доступному місці (не під камерами!) зі зразками заяв та графіком виїмки.
- **Цифрові канали:** QR-коди на стендах та посилання на анонімну Google-форму на сайті.
- **Моніторинг:** Регулярне анкетування (1-2 рази на рік) щодо освітнього середовища.

❓ *Студент має знати: куди звернутися.*

Мапа ризиків — що ми захищаємо?

Важливо розрізняти «небажання вчитись» та реальне порушення прав.

- **З боку адміністрації/викладачів:** булінг, заниження оцінок, примус до позапрограмних робіт, порушення приватності.
- **Між студентами (Peer-to-peer):** кібербулінг, фізичне насильство, вимагання, дискримінація.
- **Зовнішні фактори:** порушення з боку роботодавців під час практики (ТБ, оплата).

Алгоритм вирішення конфлікту (Action Plan)

- 1. Прийом звернення:** Фіксація фактів (хто, де, коли) та визначення очікуваного результату.
- 2. Перевірка:** Збір альтернативних точок зору, залучення психолога (за потреби).
- 3. Медіація:** Спроба вирішити питання на рівні «студент-викладач» у нейтральному просторі.
- 4. Ескалація:** Якщо медіація не допомогла — офіційна доповідна директору або розгляд на Раді профілактики.
- 5. Моніторинг:** Перевірка ситуації через 2 тижні.

□ *Золоті правила роботи*

- Зберігати **нейтральність** та не ставати на чийсь сторону.
- Контролювати власні емоції.
- **Документувати** кожен етап процесу.
- Дбати про психологічну безпеку всіх учасників.

Формула:

• Факти → Аналіз → Діалог → Рішення →
Контроль

Практика: кейс-стадії

Робота в групах:

- яке право порушено
- 3 кроки омбудсмана
- які документи потрібні

□ **Відпрацювання реальних ситуацій**

Підсумок

Омбудсман — це не каральний орган, а «міст» між студентом та адміністрацією.

□ *Домашнє завдання для координаторів:*

- Перевірити QR-коди в холі.
- Оновити розділ самоврядування (вкладку Студентський Омбудсман) на сайті.