
Projekt studentské poradenství

Zpráva o činnosti za
období 10/2007 -
9/2009

Martin Pešl, Dalibor Jenne



Poděkování

Studentští poradci by rádi na tomto místě poděkovali vedení Masarykovy univerzity a jejích fakult, Poradenskému centru MU, Knihovně univerzitního kampusu MU, Správě Univerzitního kampusu Bohunice a všem členům akademické obce MU za spolupráci a vyjádřenou podporu.

Obsah

Poděkování	2
Obsah	3
1. Vznik a počátky projektu	4
2. Obsah a forma poskytovaných služeb	4
3. Kvalifikace poradců a způsob jejich výběru	5
4. Vnitřní fungování, zásady a kontrola kvality	6
5. Statistiky	7
5.1 Způsoby kontaktu s klienty	7
5.2 Rozdělení četnosti dotazů podle fakult	8
5.3 Témata dotazů.....	9
6. Výhody a negativa konceptu „studenti radí studentům“	10
7. Rozšiřování služeb	10
8. Propagace	10
9. Závěr.....	11

1. Vznik a počátky projektu

Studentští poradci (dále SP) jsou projektem, který funguje na Masarykově univerzitě od podzimního semestru roku 2007. U jeho zrodu stála s podporou vedení univerzity pětičlenná skupina studentů, členů Studentské komory Akademického senátu MU. Ta navázala spolupráci s Poradenským centrem MU¹ pod vedením Mgr. Šárky Karmazínové. Poradenské centrum tak iniciativu od jejího počátku zaštiťuje a poskytuje jí podporu. Činnost SP byla podpořena Rozvojovým projektem Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy ČR.

Jedním z impulsů pro vznik SP byla evidentní poptávka po podobné službě, kterou bylo možné vyzorovat zejména na diskusních fórech v rámci Informačního systému MU². Cílem SP je reagovat na poptávku po neformálním studentském poradenství, ale na vyšší úrovni, s jistými pravidly a minimálním standardem kvality. Dalším motivem pro vznik projektu byla snaha uplatnit zkušenosti studentských akademických senátorů³.

2. Obsah a forma poskytovaných služeb

Pokud jde o obsahovou stránku, SP se zaměřují na studijně-právní poradenství, tzn. problémy vycházející ze Zákona o vysokých školách, otázky vnitřních předpisů univerzity (s ohledem na práva a povinnosti studentů), ale také širší informační servis týkající se studia na MU.

Z podstaty věci může kontakt s klientem (studentem v nouzi) přesahovat i do psychologické oblasti, neboť někteří z nich se na SP obracejí v závažných studijních problémech, které mohou být pochopitelně provázeny výrazným emočním prožíváním. Podobným způsobem se mohou SP dostat do kontaktu i se studenty se specifickými nároky. V obou případech se SP snaží nepřekračovat oblast studijně-právního poradenství (byť pochopitelně i pomoc tohoto druhu může pro klienta představovat pozitivum osobně-psychologického charakteru) a spíše zprostředkovávají kontakt na specializovaná pracoviště. V prvním případě může být domluveno sezení s psychologem Poradenského centra MU, případně předán kontakt na externí centra zabývající se psychologickou či krizovou pomocí. V druhém případě jsou klienti odkazováni na Středisko pro pomoc studentům se specifickými nároky Teiresias⁴.

Specifickou službou SP je „studentský ombudsman“, kdy poradce může v choulostivých případech zastupovat studenta (samozřejmě s jeho souhlasem) vůči univerzitním orgánům. K tomu může dojít zejména v situacích, kdy se student (nebo skupina studentů) domnívá, že byla porušena jeho práva, ale sám neví, jak má v takovém případě postupovat.

SP poskytují své služby zdarma všem studentům MU bez ohledu na jejich další rozdělení (ročník, fakulta, apod.) včetně uchazečů o studium.

¹ Viz <http://www.rect.muni.cz/pcentrum>.

² Který funguje nejen jako komplexní administrativní rozhraní pro evidenci a průběh studia, ale díky diskusním fórům, vývěsce nebo zabudovanému e-mailovému klientu také jako prostředek pro komunikaci v rámci široké akademické komunity MU.

³ Ke kvalifikaci poradců viz kapitola 3.

⁴ Viz <http://www.teiresias.muni.cz>.

Jsou tři základní možnosti, jak se klient může na SP obrátit: osobně nebo telefonicky v úředních hodinách, skrze e-mail či osobně po dohodě. Specifickou možností jsou osvětové přednášky „Bezpečně studiem“. Možnosti kontaktu podrobně shrnuje tabulka č. 1.

Jak se dostat do kontaktu se Studentskými poradci?
1) <u>Úřední hodiny</u> : možnost osobní konzultace, k dispozici během školního roku, na dvou místech třikrát týdně v celkovém objemu 8 hodin;
2) <u>Telefon</u> : možnost zavolat na stálé číslo v době úředních hodin a konzultovat telefonicky, příp. dohodnout schůzku;
3) <u>Osobně po dohodě</u> : v případě zájmu klienta je možné dohodnout soukromou schůzku i mimo úřední hodiny;
4) <u>E-mail</u> : nonstop služba fungující po celý kalendářní rok včetně prázdnin;
5) <u>Osvětové přednášky</u> : nepravidelné přednášky pro zájemce konající se na různých fakultách MU (přízpusobené tamním specifikům) na téma studijních řádů a pravidel.

Tabulka č. 1: Jak se dostat do kontaktu se SP?

3. Kvalifikace poradců a způsob jejich výběru

Jak již bylo zmíněno výše, SP vzniklo z podnětu studentských akademických senátorů. Ti mohou využít svého přímého zapojení v procesu schvalování vnitřních předpisů univerzity (resp. fakult) a předávat tak ostatním studentům informace v podstatě z první ruky. Z podobného důvodu je poradce podrobně obeznámen s tím, na který konkrétní orgán se v případě složitějších problémů může obracet. V týmu SP mají kromě současných či bývalých studentských senátorů zastoupení také aktivní studenti působící ve studentských organizacích (kteří zpravidla rovněž mají široký přehled o dění na univerzitě). MU má 9 fakult, z nichž každá má jistá specifika. Dlouhodobým cílem SP je, aby jejich tým toto rozdělení odrážel a aby tak pokrýval všechny fakulty minimálně jedním poradcem.

Formální nezbytností vzdělání všech poradců působících v rámci SP je absolvování semináře o vysokoškolské legislativě v ČR. Ten zajišťuje Akademické centrum studentských aktivit⁵. SP pro účel proškolení svých členů využili jak jejich pravidelného veřejného semináře, tak mimořádného, který byl ve spolupráci s touto organizací uzpůsoben přímo specifikům MU. V roce 2009 se někteří stávající členové SP zúčastnili pod vedením psycholožky Poradenského centra MU semináře na téma vedení poradenského rozhovoru a komunikace s klienty. Tým SP je kromě příslušnosti k různým fakultám specializován i na základě konkrétních témat (např. skupina poradců se zaměřuje na často dotazovanou a problematickou tematiku poplatků za studium).

Původní pětičlenný kolektiv poradců přestal postupně kapacitně dostačovat poptávce studentů a bylo tak nutné jej rozšiřovat. Vhodní adepti krystalizovali z komunity aktivních studentů, kteří již dříve neformálně radili svým kolegům, a tím prokázali motivaci být přínosem pro SP. Vzhledem k přirozenému koloběhu studia, se musí SP zaměřovat na vyhledávání mladších kolegů a dbát tak na kontinuální omlazování a obnovování. K prvnímu září 2009 má tým poradců 13 členů z různých fakult a stupňů studia, což umožňuje efektivně odpovídat na široké spektrum dotazů. Personální strukturu shrnuje tabulka č. 2.

⁵ Viz <http://acsa.vutbr.cz>.

Personální struktura	
Jméno a příjmení	Fakulta
Dalibor Jenne	FSS, ESF
Denisa Chomátová	LF
Eva Majerová	PřF, FF
Ivan Galat	PrF
Jaroslav Franěk	FF, PrF
Karel Bernášek	PdF
Kristýna Galová	FSpS
Lenka Stodůlková	ESF
Martin Pešl	LF
Michal Dráb	LF
Václav Uzel	FF
Veronika Kudrová	PrF
Zdeněk Ručka	PřF

Tabulka č. 2: Personální struktura SP

4. Vnitřní fungování, zásady a kontrola kvality

Ačkoli SP působí pod křídly Poradenského centra MU, mají vlastní nezávislý organizační řád a pravidla fungování. Tým SP rozhoduje do velké míry kolektivně pod vedením rotujícího předsedy (střídání přibližně 3x do kalendářního roku) z vlastních řad. Základem jsou pravidelné pracovní schůzky, na kterých se na základě programu stanoveného předsedajícím rozhoduje o nových projektech, změnách a dalším směřování. Všechny podstatné změny probíhají s podmínkou souhlasu vedoucí Poradenského centra MU (která se rovněž zúčastní pracovních schůzek SP).

Pokud jde o přímou poradenskou činnost, hlavními zásadami SP jsou: 1) diskretnost (problém, se kterým se na SP klient obrátí, neopustí tým poradců) a 2) anonymita (v případě jednání s univerzitním orgánem nikdy není prozrazena identita klienta, pokud k tomu nedá souhlas). V roce 2009 se SP přihlásili k Etickému kodexu pracovníků vysokoškolských poraden⁶.

Řešení jednotlivých e-mailových dotazů probíhá na základě jejich racionálního delegování podle aktuálních časových možností a specializace jednotlivých poradců. To zajišťuje, že klient obdrží jak nejrychlejší možnou, tak nejpresnější odpověď. Na složitějších problémech často pracuje i více poradců zároveň. Podobným způsobem probíhá i námátková kontrola již zodpovězených dotazů a jejich případné doplnění ex post. Z tohoto důvodu SP přijímají a řeší elektronické dotazy výhradně pomocí jediné společné adresy (nikoli skrze soukromé adresy poradců). Na úředních hodinách je přítomen zpravidla jeden poradce (podle aktuálních časových možností). V případě, že jeho znalosti nedostačují k plnému zodpovězení dotazu klienta, je po úvodní konzultaci daný případ řešen dále individuální cestou. Složitější případy SP konzultují jak mezi sebou, tak s odpovědnými a kvalifikovanými orgány univerzity (samozřejmě se zachováním zásad anonymity a diskretnosti). Jak již bylo zmíněno výše ve druhé kapitole, SP dbají na to, aby nepřekračovali vymezenou oblast studijně-právního poradenství, a specifické případy např. psychologického charakteru delegují na specializovaná odborná pracoviště a osoby. Kvalita osvětových přednášek „Bezpečně studiem“ je sledována pomocí anonymních dotazníků.

⁶ Viz <http://www.asociacevsp.cz/eticky-kodex>.

Důležitým aspektem udržení úrovně služeb SP je fakt, že jde o činnost, za níž jsou jednotliví poradci finančně odměňováni (úřední hodiny, e-mailové poradenství i individuální konzultace). Za účelem budoucího zachování kvality služeb je uvažovanou možností i kontrola metodou supervize.

5. Statistiky

5.1 Způsoby kontaktu s klienty

Kontakt s klienty je evidován a to v následujících ukazatelích: datum a způsob kontaktu, odpovědný poradce, fakulta klienta a stručný charakter problému. Z důvodu zajištění maximální možné diskrétnosti nejsou evidovány žádné další osobní údaje včetně pohlaví. Statistiky využití SP od jejího vzniku do konce září 2009 uvádí následující tabulky.

Způsob	Celkem	Vyjádřeno v procentech
Email	679	67,43 %
Osobně	199	19,76 %
Telefon	67	6,65 %
Jiné	62	6,16 %
Počet případů	1007	100 %

Tabulka č. 3: Způsoby kontaktu s klienty

Tabulka č. 3 vykazuje, že tři pětiny všech dotazů jsou vyřízeny přes internet. Nezanedbatelná část však vyžaduje osobní setkávání (i opakovaná). Celkem bylo evidováno přes 1007 unikátních dotazů.

Následující tabulka vyjadřuje poměr mezi dotazy vyžadujícími jednorázovou odpověď a případy, k jejichž řešení byl nutný opakovaný kontakt se studentem.

Zodpovězené dotazy	Počet dotazů	Vyjádřeno v procentech
Ihned	683	67,83 %
Více sezení	324	32,17 %
Celkem	1007	100 %

Tabulka č. 4: Zodpovězené dotazy

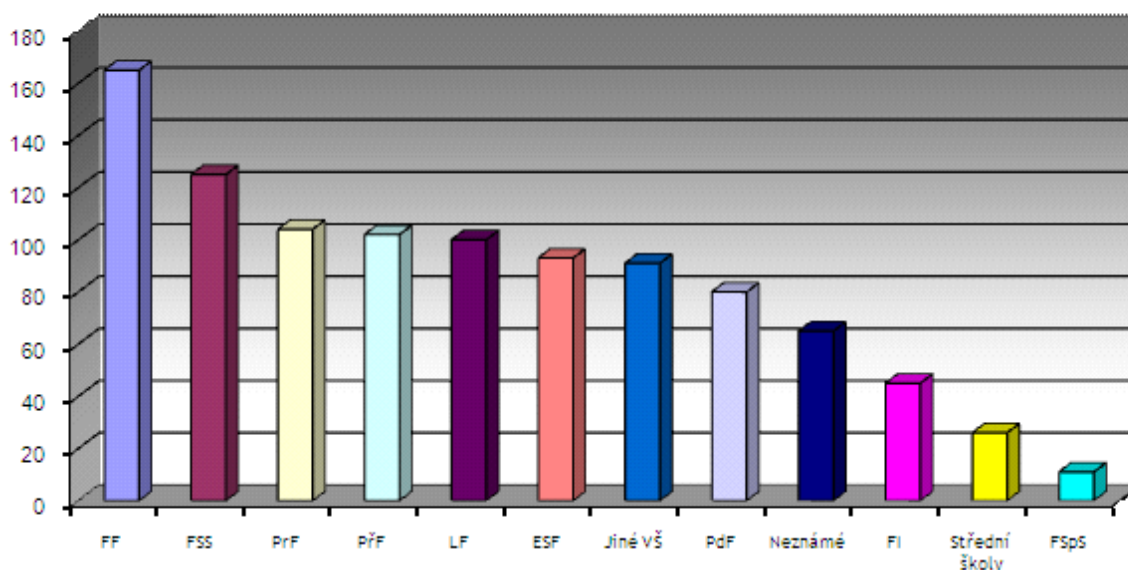
5.2 Rozdělení četnosti dotazů podle fakult

Nejvíce studentů se na poradce obrátilo z Filozofické fakulty a to necelých 17 %. V rozmezí 8 % až necelých 13 % následují zbylé fakulty s výjimkou FI a FSpS, které se na celkovém počtu případů podílejí pouze necelými 5 %, resp. 1 %. Mezi důvody rozdílů by mohl patřit specifický charakter fakult nebo nedostatečná propagace služeb SP. U necelých 7 % klientů nebyla zjištěna příslušnost k žádné z fakult MU. Specifickou sledovanou kategorií jsou klienti z řad studentů jiných vysokých škol a také žáci středních škol (zejména z těch, které jsou zapojeny do programu MU „Partnerství ve vzdělávání“). Rozdělení podrobně shrnuje tabulka č. 5 a graf č. 1.

Počet dotazů z jednotlivých fakult		
Fakulta	Počet dotazů	Vyjádřeno v procentech
FF	165	16.39 %
FSS	125	12.41 %
PrF	104	10.33 %
PřF	102	10.13 %
LF	100	9.93 %
ESF	93	9.24 %
Jiné VŠ	91	9.04 %
PdF	80	7.94 %
Neznámé	65	6.45 %
FI	45	4.47 %
Střední školy	26	2.58 %
FSpS	11	1.09 %
Celkem	1007	100 %

Tabulka č. 5: Rozdělení četnosti dotazů dle fakult

Počet dotazů z jednotlivých fakult - grafické znázornění



Graf č. 1: Rozdělení četnosti dotazů dle fakult

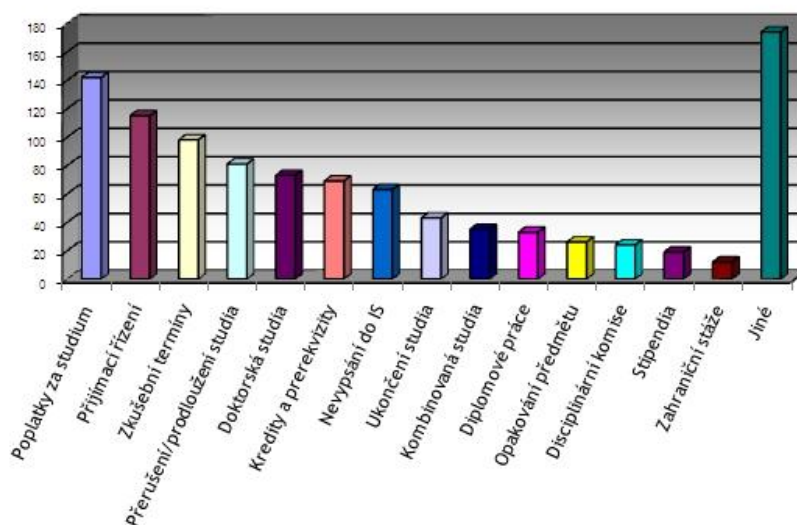
5.3 Témata dotazů

Dlouhodobě nejčastějším statisticky významným problémem jsou otázky týkající se poplatků za studium. Poté následují otázky kolem přijímacího řízení, zkušebních termínů a přerušování/prodloužení studia. Na konci období pro výuku, resp. začátku zkušebního období SP pravidelně řeší problémy s nevypsáním zkušebních termínů do Informačního systému. Největší podíl dotazů přichází od studentů bakalářských a magisterských programů (poměr mezi nimi neevdujeme). Do statistiky je zahrnut pouze počet dotazů týkajících se specifík doktorského a kombinovaného studia. Problematiku podrobně shrnuje tabulka č. 6 a graf č. 2.

Témata dotazů		
Téma	Počet dotazů	Vyjádřeno v procentech
Jiné	174	17,28 %
Poplatky za studium	142	14,10 %
Přijímací řízení	115	11,42 %
Zkušební termíny	98	9,73 %
Přerušování/prodloužení studia	81	8,04 %
Specifika doktorských studií	73	7,25 %
Kredity a prekvizity	69	6,85 %
Nezapsání do Informačního systému	63	6,26 %
Ukončení studia	43	4,27 %
Specifika kombinovaných studií	35	3,48 %
Diplomové práce	33	3,28 %
Opakování předmětu	26	2,58 %
Disciplinární řízení	24	2,38 %
Stipendia	19	1,89 %
Zahraníční stáže	12	1,19 %
Celkem	1007	100%

Tabulka č. 6: Témata dotazů

Témata dotazů - grafické znázornění



Graf. č. 2: Témata dotazů

6. Výhody a negativa konceptu „studenti radí studentům“

Motto SP zní „Nejsme studijní oddělení ani zaměstnanci univerzity. Jsme studenti Masarykovy univerzity a jsme připraveni vám poradit v běžných i mimořádných studijních situacích.“ Koncept „studenti radí studentům“ dává klientům možnost určité vyšší úrovně důvěry a jistoty, že konzultace je možné vést v méně formálním duchu. Díky tomu, že poradci jsou de facto vrstevníky svých klientů a sami tedy mají aktuální kontakt a přímé zkušenosti se studijním procesem, mohou navrhnout širší a pro ně nejvhodnější možnosti řešení. Na rozdíl od studijních oddělení, která jsou často zatížena administrativou, mohou SP věnovat specifické situaci klienta a hledání optimálního řešení situace větší množství času.

Nevýhodou může naopak být, že někteří klienti se mohou pokoušet zneužívat možností méně formálního kontaktu a žádají extrémní či nerealistická řešení. Odvrácenou stranou mince nezávislosti SP je pochopitelně fakt, že nemohou v konkrétních případech zcela předjímat či přímo ovlivňovat rozhodnutí univerzitních orgánů.

7. Rozšiřování služeb

Do dubna 2008 SP fyzicky působili v rámci úředních hodin pouze v prostorách Poradenského centra MU na Komenského náměstí. Za účelem zajištění lepší dostupnosti SP pro studenty bylo rozhodnuto o zavedení úředních hodin 1x týdně také v Univerzitním kampusu Bohunice (dále UKB). Díky spolupráci se Správou UKB a Knihovnou univerzitního kampusu se podařilo nalézt stálé místo pro naše působení přímo v prostorách knihovny.

S ohledem na skutečnost, že důležitější než včasná pomoc je mnohdy prevence, SP od podzimního semestru akademického roku 2008/2009 rozšířili škálu poskytovaných služeb o osvětové přednášky pro studenty pod názvem „Bezpečně studium“. Přednášky jsou cíleny především na studenty prvního ročníku a měly by nové studenty informovat zejména o právech a povinnostech, které jim při studiu určuje Studijní a zkušební řád MU. Mimo to jsou během nich seznamování např. s možnostmi získání fakultních či univerzitních stipendií a také s hrozbou poplatků za studium. Důraz je kladen též na termíny, které je na Masarykově univerzitě potřebné hlídat.

V průběhu října a listopadu 2008 byly přednášky uspořádány na vybraných fakultách (Právnická, Přírodovědecká, Filozofická a Ekonomicko-správní) a v Univerzitním kampusu Bohunice. V akademickém roce 2009/2010 jsou plánovány přednášky již na každé z fakult Masarykovy univerzity.

8. Propagace

Název „Studentští poradci“ výstižně symbolizuje charakter služby i její propagace. Adjektivum „studentští“ vychází ze slova „student“. Celé spojení tak není vhodné zaměňovat za „studijní poradci“. Zatímco mezi studijní poradce se na MU řadí i osoby z řad vyučujících, studentským poradcem může být právě a jen student. V roce 2009 představili SP své logo, ve kterém je skryta sova jako symbol moudrosti, otazník jako symbol dotazu a podaná ruka jako symbol poradenské služby či pomoci. Pokud jde o formu, snahou SP je působit navenek jako konkrétní kolektiv studentů (personalizace). Z toho plyne, že důležitou součástí propagace je společná fotografie poradců v pozitivně a otevřeně laděném duchu.

Mezi základní nástroje propagace patří klasická webová stránka⁷ a interaktivní stránka na síti Facebook s možností oboustranné komunikace⁸. V terénu (v budovách užívaných studenty MU) jsou využívány statické barevné plakáty ve formátu A3 a rovněž malé letáčky k rozebrání. Velká pozornost je věnována prezentaci v tištěných médiích spjatých s MU, jako jsou studentské časopisy nebo její měsíčník Muni.cz⁹. Pro dílčí akce je používána rovněž vývěska již zmiňovaného Informačního systému MU. Významným polem prezentace SP byl v roce 2009 jarmark studentských organizací na Brněnském Majálesu.¹⁰

Na konci června roku 2009 se SP představili i odborné veřejnosti a to v sekci studijního poradenství v rámci konference „Vysokoškolské poradenství versus vysokoškolská pedagogika“, která se konala pod patronátem Asociace vysokoškolských poradců na půdě České zemědělské univerzity v Praze.

9. Závěr

SP byli během dvou let svého působení na MU nuceni se vyrovnat s řadou úskalí jako je propagace (rozšíření do povědomí studentů), odměňování a rozšiřování týmu poradců nebo rozšiřování služeb. Je důvod domnívat se, že ve všech ohledech došlo k naplnění stanovených cílů.

Jednoznačný vzestup poptávky po službách dokazuje, že si SP za dobu 2 let svého působení na MU vydobyli mezi studenty jasnou pozici. Jejich služby jsou pozitivně oceňovány a lze se domnívat, že jak směrem dovnitř, tak navenek přispívají k dobrému jménu celé MU. Ukázalo se, že koncepce „studenti radí studentům“ v institucionalizované podobě může v prostředí MU skýtat životaschopnou a vyhledávanou alternativu „tradičním“ studijně-právním poradenským službám, které představují studijní oddělení nebo poradci z řad vyučujících.

Poznámka: Tato zpráva z velké části čerpá z článku Dalibora Jenne „Studenti radí studentům: Studentští poradci Masarykovy univerzity“, který bude do konce roku 2009 publikován v rámci sborníku příspěvků ke konferenci „Vysokoškolské poradenství versus vysokoškolská pedagogika“, která se ve dnech 29. - 30. června 2009 konala na půdě České zemědělské univerzity v Praze.

⁷ Viz <http://skas.muni.cz/poradci>.

⁸ Viz <http://www.facebook.com/Studentsti.poradci>.

⁹ Viz <http://info.muni.cz>.

¹⁰ Viz <http://brno.majales.cz/jarmark>.

Kontakt:

Studentští poradci

poradci@muni.cz

<http://skas.muni.cz/poradci>

Poradenské centrum MU, budova Lékařské fakulty, Komenského nám. 2, 602 00 Brno

Univerzitní kampus Bohunice, Kamenice 5, 625 00 Brno