

---

# Projekt studentské poradenství

---

Zpráva o činnosti za období  
9/2009 – 9/2010

---

Ondřej Folvarčný, Milan Malý, Eva Majerová,  
Veronika Kudrová

---



### 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 .....	5
4. Koncept „studenti radí studentům“ .....	6
5. Vnitřní fungování, zásady a kontrola kvality .....	6
6. Statistická data a jejich analýza .....	7
6.1 Způsoby kontaktu s klienty.....	7
6.2 Témata dotazů .....	7
6.3 Rozdělení četnosti dotazů podle fakult .....	8
7. Prevence .....	10
8. Rozvoj .....	10
9. Závěr.....	11

# 1. Vznik a počátky projektu

Projekt Studentských poradců (dále SP) vznikl na počátku akademického roku 2007/2008 z podnětu Studentské komory Akademického senátu MU s podporou vedení univerzity. U jeho zrodu stála pětičlenná skupina studentů, která navázala spolupráci s Poradenským centrem MU<sup>1</sup> pod vedením Mgr. Šárky Karmazínové. Poradenské centrum tak iniciativu od jejího počátku zaštiťuje a poskytuje jí podporu. Činnost SP byla finančně podpořena Rozvojovým projektem Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy ČR.

Jedním z impulsů pro vznik SP byla citelná poptávka po podobné službě, která se spojila s myšlenkou vytvoření jakéhosi „studentského ombudsmana“, tedy studenta (nebo studentů), který by hájil práva všech studentů. Zároveň byla snaha vytvořit dobře informovaný a proškolený tým studentů, který by mohl radit svým spolužákům ve věcech studijní agendy, což bylo velmi často poptáváno na diskusních fórech v rámci Informačního systému MU<sup>2</sup>. Dalším motivem pro vznik projektu byla snaha uplatnit zkušenosti studentských senátorů s akademickou legislativou<sup>3</sup>.

# 2. Obsah a forma poskytovaných služeb

Po obsahové stránce se SP zaměřují na studijně-právní poradenství, tzn. na problémy vycházející ze zákona o vysokých školách a z vnitřních předpisů univerzity či jednotlivých fakult (s ohledem na práva a povinnosti studentů), popř. dalších součástí univerzity, ale také na širší informační servis týkající se studia na MU.

Z podstaty věci může kontakt s klientem (studentem v nouzi) přesahovat i do oblasti psychologické intervence, neboť někteří z klientů se na SP obracejí v závažných studijních problémech, které jsou nezřídka provázeny výraznou emoční zátěží. 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 i prosté vyslechnutí či pouhé vědomí opory může pro klienta pochopitelně představovat potřebnou pomoc) 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 Teiresias<sup>4</sup>, se kterým jsou SP v kontaktu a vzájemně se podporují.

Specifickou službou SP je působení v roli tzv. „studentského ombudsmana“, kdy poradce může v citlivých případech zastupovat studenta (samozřejmě s jeho souhlasem) v jednání s univerzitními či fakultními orgány nebo zprostředkovat otevřenou debatu s vedením fakult či s jednotlivými vyučujícími. K tomu může dojít zejména v situacích porušení práv studenta (resp. studentů), který ale sám neví, jak má postupovat.

SP poskytují své služby zdarma všem studentům MU bez rozdílu, uchazečům o studium, ať už z řad absolventů středních škol nebo absolventů jiné VŠ.

---

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

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> Ke kvalifikaci poradců viz kapitola 3.

<sup>4</sup> Viz <http://www.teiresias.muni.cz>.

Existuje několik možností, jak se klient může na SP obrátit: osobně nebo telefonicky v úředních hodinách, prostřednictvím e-mailu a diskusního fóra v ISu (dále jen DF) či osobně po dohodě. Aktuální možnosti jsou osvětové přednášky „Bezpečně studiem“, které SP pořádají na počátku akademického roku. Možnosti kontaktu podrobně shrnuje tabulka č. 1.

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

### Jak kontaktovat Studentské poradce

- 1) Úřední hodiny:** během školního roku, na dvou místech, celkem třikrát týdně v celkovém objemu 8 hodin; možnost osobní nebo telefonické konzultace
- 2) Telefon:** v době úředních hodin, možnost zavolat na stálé číslo a konzultovat telefonicky, příp. dohodnout schůzku;
- 3) E-mail:** nonstop služba fungující po celý kalendářní rok včetně prázdnin;
- 4) Diskusní fórum<sup>5</sup>:** nonstop služba fungující v rámci Informačního systému MU, nefunguje formou otevřených diskuzí, ale formou anonymních otázek a odpovědí
- 5) Osobně po dohodě:** v případě zájmu klienta je možné dohodnout soukromou schůzku i mimo úřední hodiny;
- 6) Osvětové přednášky:** začátkem podzimního semestru, na všech fakultách MU (přizpůsobené specifikům fakult) na téma práv a povinností studentů, univerzitních i fakultních norem a předpisů.

## 3. Kvalifikace poradců

Jak bylo popsáno v úvodu, 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 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 mají široký přehled o dění na univerzitě. MU má 9 fakult, z nichž každá má jistá specifika, SP se proto snaží o trvalé pokrytí všech fakult, aby dokázali kvalifikovaně odpovídat dotazy všech studentů.

Povinností ve vzdělání všech poradců působících v rámci SP je absolvování semináře o vysokoškolské legislativě v ČR. Ten zajišťuje Akademické centrum studentských aktivit<sup>6</sup>. 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 jednotlivá témata (poplatky, přestupy, zahraniční studium etc.).

Původní pětičlenný kolektiv poradců přestal postupně kapacitně dostačovat poptávce studentů a bylo tak nutné jej rozšiřovat. Vhodní adepti vzešli z komunity aktivních studentů, kteří již dříve neformálně radili svým kolegům, a tím prokázali motivaci i schopnosti být přínosem pro SP. Vzhledem k přirozenému koloběhu studia, se musí SP zaměřovat na vyhledávání mladších kolegů a dbát tak na

<sup>5</sup> Viz <https://is.muni.cz/auth/df/poradci>.

<sup>6</sup> Viz <http://acsa.vutbr.cz>.

kontinuální omlazování a obnovování. Na konci září 2010 má tým 14 poradců a pokrývá tak zástupce ze všech fakult, jak je možno nahlédnout v tabulce č. 2.

Tabulka č. 2: Aktuální poradci a fakulty jejich studia.

Obsazení fakult			
Jméno	Fakulta	Jméno	Fakulta
Ondřej Folvarčný	PřF	Martin Pešl	LF
Jaroslav Franěk	PrF	Zdeněk Ručka	PřF
Petr Janáček	FSpS	Lenka Stodůlková	ESF
Dalibor Jenne	ESF, FSS	Václav Uzel	FF
Veronika Kudrová	PrF	Eva Vahalíková	FF
Eva Majerová	PřF, FF	Jan Wurst	PdF
Milan Malý	FSS	Vlasta Žáková	FI

## 4. Koncept „studenti radí studentům“

Koncept „studenti radí studentům“ dává klientům pocit subjektivně 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, mají vysoký potenciál navrhnout vhodné 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, což SP samozřejmě odmítají. Je sice pravdou, že SP nemohou v konkrétních případech zcela předjímat rozhodnutí univerzitních orgánů, ale ve spolupráci s vedením MU a jejich fakult mohou získat dostatečné informace o všech potenciálních možnostech.

## 5. Vnitřní fungování, zásady a kontrola kvality

Ačkoli SP působí pod záštitou Poradenského centra MU, mají vlastní nezávislý organizační řád a pravidla fungování. Tým SP rozhoduje do velké míry kolektivně pod vedením rotujícího předsedy (střídání přibližně po půl roce) voleného z vlastních řad. Konkrétní pravidla vnitřního fungování SP jsou závazně stanovena ve Statutu Studentských poradců, který je volně přístupný na internetových stránkách SP (<http://poradci.muni.cz/dokumenty/statut-sp>).

Pokud jde o přímou poradenskou činnost, hlavními zásadami SP jsou: diskrétnost (problém, se kterým se na SP klient obrátí, neopustí tým poradců) a 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 poraden<sup>7</sup>.

Vlastní poradenství stojí na základech zodpovědnosti každého poradce, složitější dotazy jsou konzultovány se zkušenějšími kolegy nebo i s celým týmem poradců. Jedním z nástrojů dalšího

<sup>7</sup> Viz <http://www.asociacevsp.cz/eticky-kodex>.

zvyšování kvality odpovědí je i řešení důležitých případů se SP navzájem na pravidelných výjezdních zasedáních.

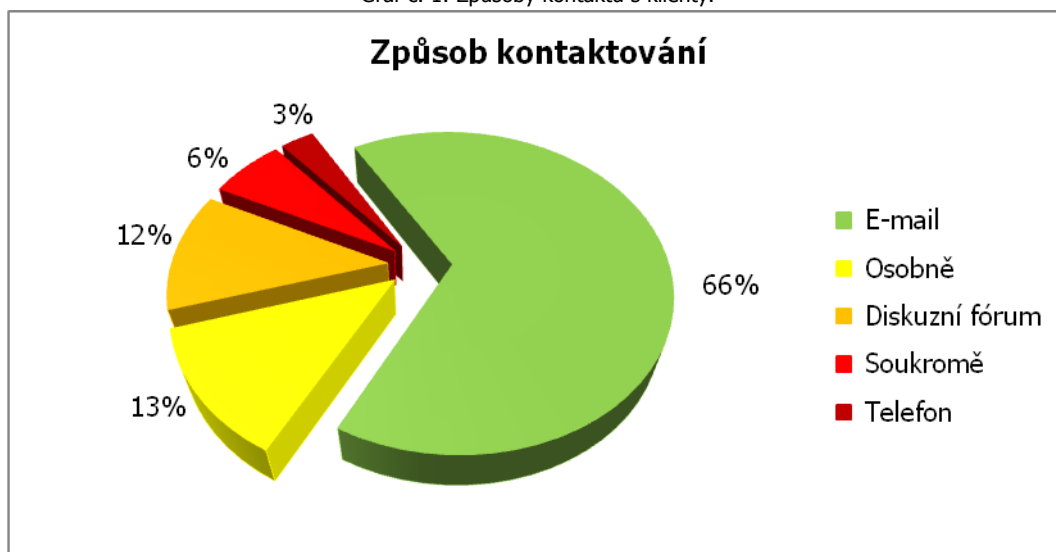
## 6. Statistická data a jejich analýza

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. Statistiky využití SP uvádí následující tabulky a grafy, čerpající z dat za příslušné období (tj. 9/2009 – 9/2010). Za toto období činil celkový počet dotazů 1160, přičemž za období 9/2007 – 8/2009 to bylo 1007. V posledním roce tedy SP dostávají přibližně dvakrát tolik dotazů, než tomu bylo dříve, svou roli v tom sehrává jednak propagace SP mezi studenty a dále rostoucí počet studentů, především prvních ročníků, kteří jsou častými klienty SP.

### 6.1 Způsoby kontaktu s klienty

Graf č. 1 znázorňuje procentuální rozložení jednotlivých způsobů, kterými klienti SP kontaktují. Údaje ukazují, že naprostá většina dotazů je vyřízena prostřednictvím internetu (78 %), a to jak přes e-mail (66 %), tak přes diskusní fórum (12 %). Za zmínku stojí, že DF bylo zprovozněno až v únoru 2010, ale i přesto se jeho existence nemálo promítla do statistiky za celý rok. Předpokládáme, že jeho obliba bude s časem růst.

Graf č. 1: Způsoby kontaktu s klienty.

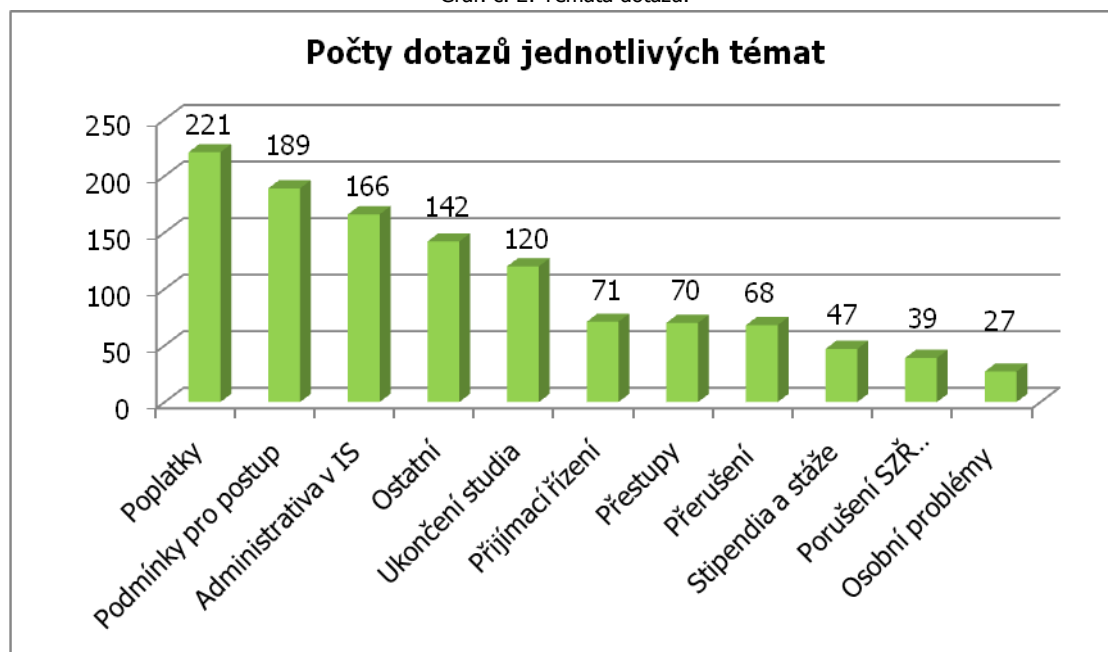


### 6.2 Témata dotazů

Dlouhodobě nejvíce dotazů se týká poplatků za studium. Vývoj v poslední době naznačuje úspěch v prevenci, neboť studenti se na SP začínají obracet dříve, než jim je poplatek vyměřen. Druhou nejvýznamnější kategorií jsou dotazy na práva a povinnosti spjaté s postupem do dalšího semestru (počty kreditů, opakované předměty, žádosti o výjimky, atd.). Zvláště na začátku semestru se studenti na SP obracejí s problémy s rozvrhem a zápisy do seminárních skupin, koncem semestru to zase bývá vypisování zkuškových termínů, to vše postihuje třetí sloupec grafu. Nezařazené dotazy tvoří stále relativně velkou část dotazů, avšak oproti minulému období se jedná o výrazný pokles o cca 20%. Poslední významnou skupinou jsou dotazy vztahující se k podmínkám přístupu k SZZ, k psaní a

obhajobě bakalářských a diplomových prací, ale také k odděleným SZZ z jednotlivých oborů víceoborového studia. Rozložení četnosti dotazů jednotlivých témat uvádí graf č. 2.

Graf. č. 2: Témata dotazů.



### 6.3 Rozdělení četnosti dotazů podle fakult

Následující dvě tabulky obsahují rozdělení četnosti dotazů podle příslušnosti tazatelů k fakultám. Tabulka č. 3 uvádí, jak velký absolutní i relativní počet dotazů přišel od studentů jednotlivých fakult, zatímco tabulka č. 4 uvádí, jaký je poměr dotazů od studentů jednotlivých fakult přepočtený na jejich počet studentů (stavy studentů k 29.7.2010).

Podíl studentů z dané fakulty dle tabulky č. 4, nevypovídá nutně o podílu studentů fakulty, kteří využili služeb SP, ale je i znakem obeznamenosti se službami SP na příslušné fakultě a potřebou studentů oné fakulty hledat pomoc s řešením studijních problémů.

Tabulka č. 3: Rozdělení četnosti dotazů dle fakult.

Tabulka č. 4: Podíl dotazů na počet studentů dané fakulty.



## Projekt studentské poradenství

Zpráva o činnosti za období 9/2009 – 9/2010

Příslušnost dotazovaného		
Tazatel	počet	podíl
FF	318	27%
FSS	186	16%
PdF	165	14%
PřF	117	10%
PrF	90	8%
ESF	81	7%
Neznámá	51	4%
FI	50	4%
LF	47	4%
Jiná VŠ	24	2%
Střední škola	18	2%
FSpS	11	1%
Zaměstnanec	2	0%
<b>Celkem</b>	<b>1160</b>	<b>100%</b>

Podíl dotazů na počet studentů fakult			
Fakulta	počet dotazů	počet studentů	tazatelů
FSS	186	4076	4,6%
FF	318	10820	2,9%
PřF	117	4568	2,6%
PedF	165	7856	2,1%
FI	50	2484	2,0%
PrF	90	4815	1,9%
ESF	81	5469	1,5%
LF	47	4792	1,0%
FSpS	11	1419	0,8%
<b>Celkem</b>	<b>1065</b>	<b>46299</b>	<b>2,3%</b>

## 7. Prevence

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 nové studenty informují zejména o právech a povinnostech, které jim při studiu určuje Studijní a zkušební řád MU, vnitřní předpisy fakulty a vysokoškolský zákon. V letošním roce jsou tyto přednášky opět plánovány na všech fakultách a na několika se již uskutečnily. Vedení několika fakult už SP vyšlo vstříc v upozornění studentů na tyto přednášky ve formě zprávy na vývěsce i webových stránkách fakulty, za což jim patří dík SP.

Dalším krokem k předcházení problémům bylo i vytvoření diskusního fóra, v němž jsou otázky anonymní a odpovědi naopak neanonymní. Každý student si tam tak může nalézt odsouhlasené odpovědi na otázky, které kladou ostatní, a dozvědět se tak o možných důsledcích svých činů, o způsobech postupu v případě konkrétního problému apod. Mnoho potenciálních dotazů tedy nakonec není položeno, protože na stejnou věc už se zeptal někdo jiný. Počet takovýchto odpovědí nedokáže SP nijak kvantifikovat, ale lze se domnívat, že vzhledem k počtu minimálně 1358 návštěv poradenského diskusního fóra, se může jednat o stovky případů. Důležitou úlohu sehrává DF i v boření různých fám, jež mezi studenty kolují, a podle nichž se bohužel někteří mnohdy řídí.

Plánovanou inovací je vytvořit na webových stránkách SP také seznam často kladených otázek, tzv. FAQ, které rovněž mohou předejít tomu, že se studenti dozvědí některé informace týkající se studia příliš pozdě nebo vůbec. Například poplatky za studium jsou typickým zástupcem třídy informací, které student většinou nikde nedostane, čili s něčím takovým nepočítá, popřípadě o tom má velmi zkreslené představy. Důsledky takové nevědomosti mohou být fatální a vést i k neúspěšnému ukončení studia. Mj. proto došlo v minulém roce k vytvoření komplexního přehledu (interaktivní osnovy) poplatkové problematiky.

Cílem SP jsou tedy informovaní studenti, kteří naleznou odpověď na běžnou otázku bez toho, aby vyžadovali odpověď někoho z poradců. Na SP se budou obracet až ve složitějších nebo specifických případech, či pouze s doplňujícími otázkami.

## 8. Rozvoj

Po pouhých třech letech od vzniku projektu SP je pochopitelné, že se nachází v období rozvoje a inovací. Musí se vypořádávat s řadou výzev a čelit hrozbám. Neustále roste zájem studentů o služby SP (oproti předchozím letům se počet dotazů zdvojnásobil), zároveň však první generace poradců úspěšně dokončuje svá studia či začíná působit mezi akademickými pracovníky, čímž opouští řady SP, a i současní poradci jsou studenty univerzity, kteří z podstaty věci věnují podstatnou část svého času svým studiím. Je zřejmé, že nárůst poptávky po poradenských službách souběžný s úbytkem nejzkušenějších poradců, je třeba vyvažovat rozšiřováním týmu o nové členy.

SP přirozeně usilují o co nejvyšší kvalitu svých služeb a pravdivost podávaných informací, kromě již zmíněného povinného absolvování semináře Vysokoškolská legislativa, proškolení psycholožkou o vedení poradenského rozhovoru a sdílení klíčových případů mezi poradci se pro to snaží dělat stále více. V DF se každý poradce specializuje na určitou oblast dotazů, v níž se více orientuje a získává další zkušenosti, všichni poradci se obecně před odpovědí z oblasti, na niž se nespecializují, specialisty dotazují na její správnost. Je tedy patrná tendence odpovědi před jejich uveřejněním autorizovat

„zkušenějším“ kolegou, což snižuje pravděpodobnost pochybení jednotlivce. Složitější případy z DF i z e-mailů řeší SP ve skupinách.

Další akcí, kterou SP plánují pro zvýšení kvality, je dokumentace rozdílného posuzování situací (které nejsou ošetřeny v obecných předpisech) na jednotlivých fakultách. Již nyní se obracejí na proděkany pro studium na všech fakultách s dotazy na přestupy mezi obory, na uznávání předmětů, individuální studijní plán apod. Následně budou SP moci jistěji reagovat i v případech, které se doposud jeví jako sporné či nejisté.

\*\*\*

Funguje zde služba pro studenty, která na jiných vysokých školách není zdaleka běžná, a o kterou studenti jeví evidentní zájem. Místo zatěžování studijních oddělení, jež bývají hlavně začátkem semestru zavalena žádostmi o potvrzení o studiu, se spousta studentů obrací na SP a dostává se jim odpovědi kvalifikovaných a srozumitelných, orientují se lépe ve svých studijních možnostech a s větší pravděpodobností svá studia v budoucnu úspěšně ukončí.

Aby SP mohli dostat těmto a dalším výzvám, neobejdou se bez podpory vedení Masarykovy univerzity. Tato podpora byla až doposud spíše neformální, jak je zřejmé z dlouhodobého záměru Masarykovy univerzity pro roky 2011 – 2015, do budoucna se počítá s možností formálního zakotvení postavení poradců do struktury MU. Studentští poradci tento záměr vítají, i s ohledem na skutečnost, že by v budoucnu rádi více spolupracovali s vedením univerzity a fakult i se studijními odděleními, ať již za účelem rozšiřování komplexu a zkvalitňování studijně-poradenských služeb, či v zájmu zkvalitňování výuky a celkového studijního prostředí, jakož i s cílem pozitivně působit na studijní počínání studentů MU.

## 9. Závěr

Jednoznačný vzestup poptávky po službách SP dokazuje, že si za dobu tří let svého působení na MU vydobyli mezi studenty pevnou pozici. Jejich služby jsou pozitivně oceňovány a lze se domnívat, že jak směrem dovnitř, tak navenek přispívají k dobrému jménu 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 části čerpá z článku Dalibora Jenne „Studenti radí studentům: Studentští poradci Masarykovy univerzity.“*

**Kontakt:**

Studentští poradci  
e-mail: [poradci@muni.cz](mailto:poradci@muni.cz)  
web: <http://poradci.muni.cz>  
DF: <https://is.muni.cz/auth/df/poradci>

Úřední hodiny:

Poradenské centrum MU, bývalá budova Lékařské fakulty, Komenského nám. 2, 602 00 Brno  
2. nadzemní podlaží, Pávilon A9, Univerzitní kampus Bohunice, Kamenice 5, 625 00 Brno