
Projekt studentské poradenství

Zpráva o činnosti za období
10/2010 – 9/2011

Vlasta Žáková, Jan Kadlec, Ondřej Folvarčný



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 také všem členům akademické obce MU za spolupráci a vyjádřenou podporu.

1. Počátek a vývoj projektu

Impulem pro vznik Studentských poradců (dále jen SP) byla poptávka po službě „studentského ombudsmana“. Tento podnět vedl začátkem podzimu 2007 Studentskou komoru Akademického senátu Masarykovy univerzity za podpory vedení univerzity k vytvoření informovaného a proškoleného týmu studentů se znalostí univerzitních předpisů i studentských agend Informačního systému.

U zrodu SP stála pětičlenná skupina studentů, která navázala spolupráci s Poradenským centrem MU¹ pod vedením Mgr. Šárky Karmazínové. Poradenské centrum aktivitu SP od začátku zaštiťuje a poskytuje jim podporu. Činnost SP byla také finančně podpořena Rozvojovým projektem Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy ČR.

Dnes mají SP 16 členů zastupujících všech 9 fakult Masarykovy univerzity. Začlenili se do povědomí studentů MU, o čemž svědčí i nárůst dotazů a jejich zaměření na hlubší podstatu problémů. SP se v rámci poradenské činnosti zabývá i předcházení studijní neúspěšnosti, o čemž pojednávají další kapitoly této Zprávy o činnosti.

Funguje zde služba pro studenty, která na jiných vysokých školách není zdaleka běžná, ale 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. Dostává se jim odpovědí kvalifikovaných a srozumitelných, orientují se lépe ve svých studijních možnostech, a proto se lze domnívat, že svá studia v budoucnu s větší pravděpodobností úspěšně ukončí.

2. Poskytované služby

Těžištěm služeb SP je studijně-právní poradenství, tj. pomoc s problémy vycházejícími ze studentské neznalosti zákona o vysokých školách a vnitřních předpisů univerzity a jednotlivých fakult. Mezi další služby patří také poskytování informací týkajících se možností studia na MU, např. zahraničních pobytů či aktivního zapojení do univerzitního života.

Kontakt se studentem může z povahy řešených problémů spojených s výraznější emoční zátěží přesahovat i do oblasti psychologického poradenství. SP se drží ve studijně-právní rovině problému a pro další pomoc zprostředkovávají kontakt na specializovaná pracoviště. Podobně postupují při řešení problémů studentů se specifickými nároky, kdy odkazují na Středisko pro pomoc studentům se specifickými nároky Teiresiás².

V závažnějších případech mohou SP studenta s jeho souhlasem anonymně zastupovat při jednání s vyučujícími, garanty oborů či vedoucími fakult. K této intermediaci dochází v případě závažného porušení předpisů a práv studentů.

SP poskytují své služby všem studentům MU bez ohledu na formu a stupeň studia a uchazečům o studium na MU z řad absolventů SŠ či VŠ.

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

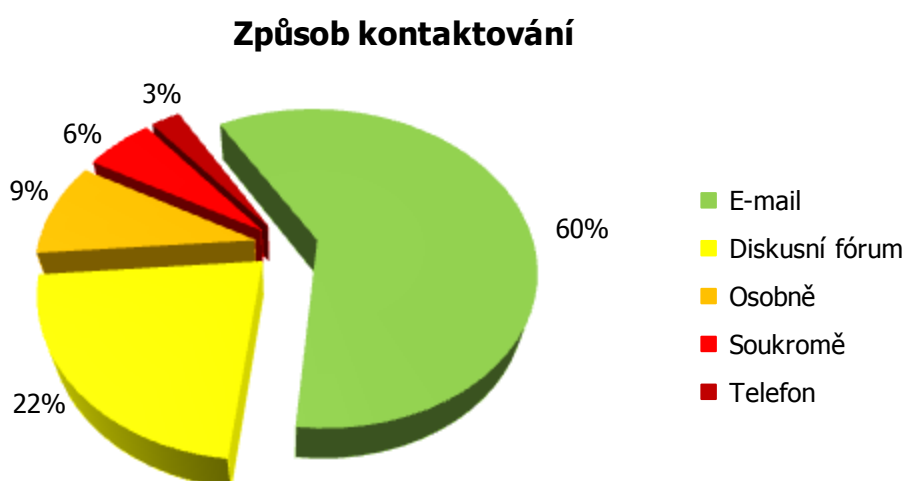
² Viz <http://www.teiresias.muni.cz>.

3. Kontakt na Studentské poradce

Studenti MU mají mnoho možností (viz tabulku), jak kontaktovat SP, proto mohou využít formu komunikace, která je pro ně osobně nejvhodnější. S ohledem na daný případ se SP zároveň snaží o co nejefektivnější formu komunikace.

Jak kontaktovat Studentské poradce	
1) Konzultační hodiny:	během školního roku jsou SP k dispozici k osobní konzultaci na dvou místech třikrát týdně v celkovém objemu 6 hodin
2) Telefon:	v době konzultačních 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 fórum³:	nonstop služba fungující v rámci IS MU, nefunguje formou otevřených diskusí, ale formou anonymních otázek a odpovědí
5) Neformální kontakt:	v případě zájmu studenta je možné dohodnout soukromou schůzku i mimo konzultační hodiny

Za období od začátku října 2010 do konce září 2011 studenti kontaktovali SP ve 1247 případech, přičemž jednotlivé způsoby byly zastoupeny následovně (evidovány jsou pouze způsoby prvního kontaktu ohledně daného problému):



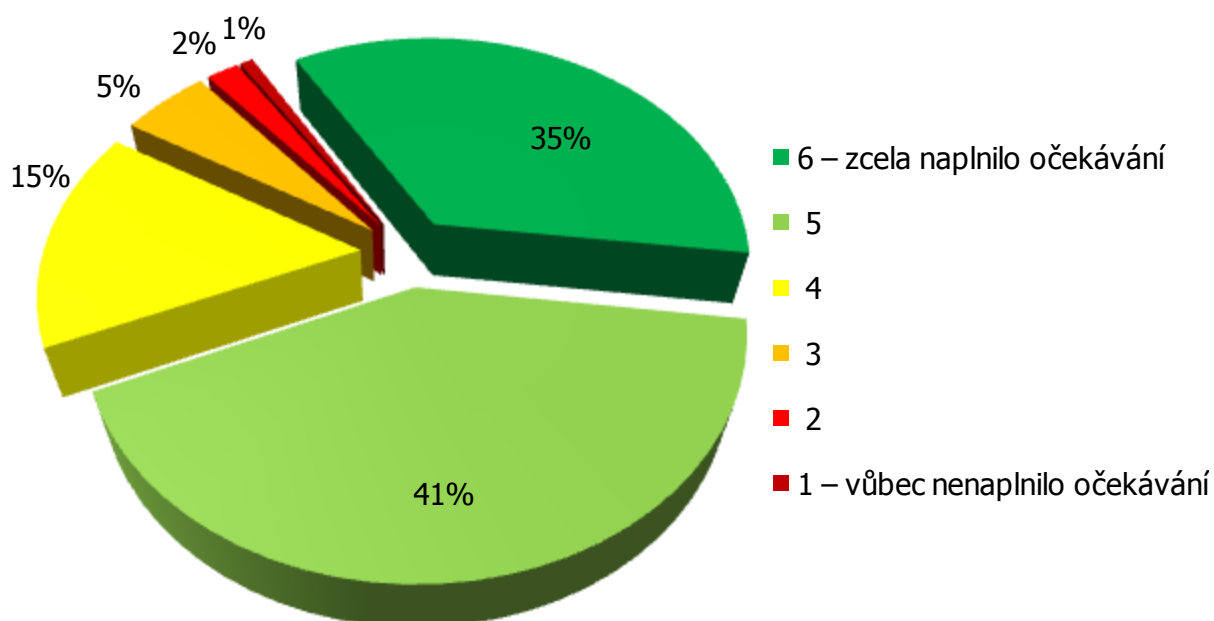
Největší část dotazů je vyřešena prostřednictvím internetové komunikace (82 %), což je podle všeho pro studenty optimální. Z toho 60 % tvoří emaily odeslané na poradci@muni.cz, přičemž jejich významná část je vyřešena v rámci konzultačních hodin. V diskusním fóru bylo odpovězeno 22 % všech dotazů (nárůst ze 138 na 274 dotazů oproti minulému období) a fórum se v průběhu tohoto období stalo nejpopulárnějším tematickým diskusním fórem v IS MU. Na konzultačních hodinách jsou osobně řešeny komplikované případy, u nichž by komunikace prostřednictvím emailu byla neefektivní a zdlouhavá. První kontakty na konzultačních hodinách tvoří téměř 10 % všech případů, avšak mnoho studentů se nejprve domluví na konzultaci elektronicky resp. telefonicky, a proto v této statistice figurují v kolonce email resp. telefon.

³ Viz <https://is.muni.cz/auth/df/poradci>.

4. Prevence

Preventivní činnost patří mezi další pilíře činnosti SP. Začátkem podzimního semestru SP pořádají osvětové přednášky Bezpečně studiem, na nichž upozorňují na klíčová ustanovení Studijního a zkušebního řádu, fakultní zvyklosti při řešení běžných i mimořádných situací souvisejících se studiem a nastiňují i problematiku poplatků za studium. Přednášejícími jsou zpravidla studentští poradci z dané fakulty. Přednášky Bezpečně studiem pokrývají značnou část problémů, které studenti (nejen) prvních ročníků řeší, o čemž svědčí vysoké naplnění jejich očekávání (viz graf níže).

Hodnocení přednášky



Na tomto místě bychom rádi poděkovali vedení všech fakult za jejich vstřícnost a ochotu v poskytnutí přednáškových prostor.

Součástí preventivní činnosti SP je i poplatková osvěta mezi studenty, jak formou nezávazných doporučení v mailu, tak informační částí na webu SP – Poplatky v kostce a Interaktivní osnova. Dlouhodobé snaze o osvětu vděčíme za výraznou změnu ve struktuře dotazů týkajících se poplatků. Studenti se stále častěji ptají ještě před vyměřením poplatku (78 % poplatkových dotazů) a SP jim pomáhají nastínit možné varianty průchodu studiem a vysvětlit poplatky přijatelnou formou, aby na ně byli studenti připraveni a aby jim nebyly překážkou v úspěšném dokončení studia.

Úspěch sklízí také diskusní fórum v IS. Studenti si zde snadno přečtou odpovědi na již dříve řešené dotazy a mohou se případně anonymně zeptat. Diskusní fórum díky veřejně dostupným odpovědím funguje i jako jakýsi „bořič mýtů“, které mezi studenty kolují a kterými se studenti, ke své škodě, často i řídí.

5. Kvalifikace poradců

Všichni poradci jsou aktivními studenty MU. Každou fakultu reprezentuje alespoň jeden zástupce, což zaručuje pokrytí celé univerzity. Následující tabulka uvádí seznam poradců, kteří byli zapojeni během uplynulého období.

Obsazení fakult			
Jméno a příjmení	Fakulta	Jméno a příjmení	Fakulta
Ondřej Folvarčný	PřF	Martina Pelcová	FSS
Jaroslav Franěk	PrF	Martin Pešl	LF
Petr Janáček	FSpS	Zdeněk Ručka	PřF
Dalibor Jenne	FSS	Lenka Stodůlková	ESF
Jan Kadlec	ESF	Václav Uzel	FF, PedF
Eva Majerová	PřF, FF	Eva Vahalíková	FF
Milan Malý	FSS	Jan Wurst	PedF
Pavel Myšák	FSpS	Vlasta Žáková	FI

Každý uchazeč o členství v SP musí projít školením vysokoškolské legislativy, zpravidla zprostředkovaném Akademickým centrem studentských aktivit⁴ – je tak zaručeno formální vzdělání v základních právních pojmech. Následně začíná zkušební doba uchazeče, ve které absolvuje počáteční zaškolení a samostudium doplněné o řešení případů pod dohledem zkušenějších poradců. Při školení poradců se největší důraz klade na vnitřní předpisy MU – Studijní a zkušební řád, Statut MU, směrnice a opatření rektora a děkanů. Po ukončení zkušební doby je práce uchazeče zhodnocena a rozhodne se o jeho přijetí.

V rámci týmu SP se jednotliví poradci specializují i na různá témata (např. poplatky za studium, přerušení studia apod.). Výhoda konceptu „studenti radí studentům“, na kterém jsou SP založeni, spočívá ve vysoké míře důvěry mezi studentem a poradcem. Neformálně vystupující vrstevník dokáže odbourat mnohé bariéry a navíc, jelikož je sám aktivním studentem, může poskytnout i rady přesahující studijně-právní rámec, týkající se např. vhodné strategie při přípravě na obtížnou zkoušku. Poradce-student má navíc zpravidla mnohem více času věnovat se studentovi dle potřeby a obtížnosti řešení jeho problému na rozdíl od studijního oddělení, které je vytíženo množstvím administrativy a jiných úkonů.

Ve výjimečných případech je nevýhodou neformálního přístupu, že někteří studenti žádají nerealistická řešení či rady na hraně s předpisy či dobrými mravy. SP se takovými situacím brání s poukazem na Kodex pracovníků vysokoškolských poraden⁵. Hlavními zásadami čerpanými z Kodexu jsou: diskretnost (problém, se kterým se na SP student obrátí, neopustí tým poradců) a anonymita (v případě jednání s univerzitním orgánem nikdy není prozrazena identita studenta, pokud k tomu nedá souhlas). S Kodexem jsou všichni poradci seznámeni podobně jako se Statutem Studentských poradců⁶, který upravuje otázky jejich fungování.

Poradenství samotné je založeno na zodpovědnosti každého poradce. Musí zvážit, jestli je dotaz schopen odpovědět sám, nebo požádá o konzultaci poradce z příslušné fakulty či specialistu na danou problematiku. Ke zvyšování kvalifikace slouží i společná setkání a výjezdní zasedání, na kterých se prezentují zajímavé či průlomové případy.

⁴ Viz <http://acsa.vutbr.cz>.

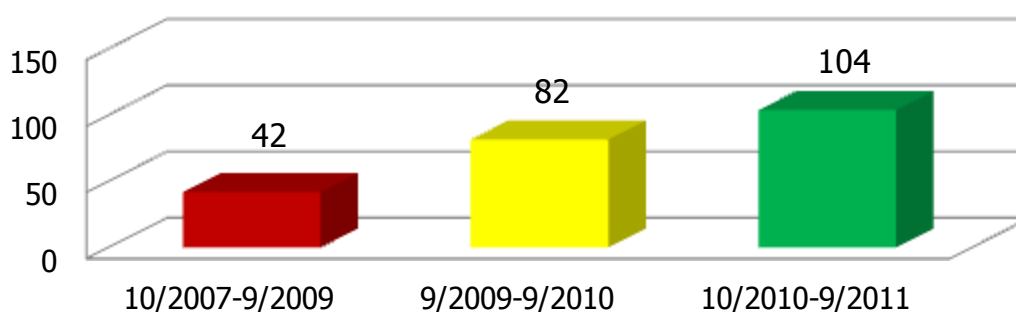
⁵ Viz <http://www.asociacevsp.cz/eticky-kodex>.

⁶ Viz <http://poradci.muni.cz/dokumenty/statut-sp>.

6. Statistická data a jejich analýza

Kontakt se studenty je evidován a to v následujících ukazatelích: datum a způsob kontaktu, odpovědný poradce, fakulta studenta a stručný charakter problému. Z důvodu zajištění maximální možné diskretnosti nejsou evidovány žádné další osobní údaje. Statistiky využití SP uvádí následující tabulky a grafy, čerpající z dat za příslušné období (tj. 10/2010 až 9/2011). Za toto období činil celkový počet dotazů 1247, což přepočteno na měsíc znamená nárůst 25 % oproti předchozímu období, viz graf. Svou roli v tom sehrává jednak širší povědomí o SP mezi studenty a jednak rostoucí počet studentů MU.

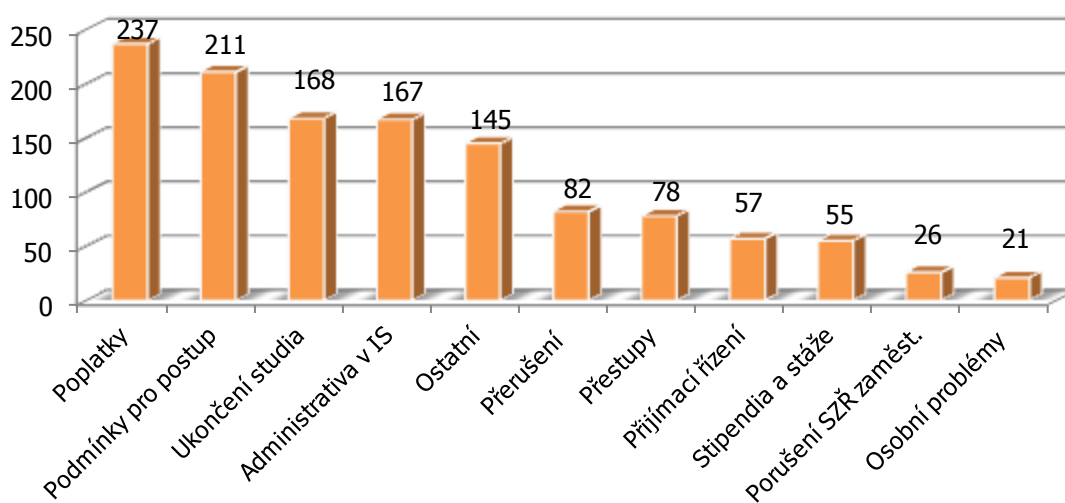
Průměrný počet vyřešených případů za kalendářní měsíc



6.1 Témata dotazů

Dlouhodobě nejvíce dotazů se týká poplatků za studium, viz již zmíněná prevence. Druhou nejvýznamnější kategorií jsou dotazy spjaté s postupem do dalšího semestru (počty kreditů, opakované předměty atd.). Významnou skupinu tvoří 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. Zvláště na začátku semestru se studenti na SP obracejí s problémy s rozvrhem a zápisy do seminárních skupin, koncem semestru to zase bývá vypisování zkouškových termínů. To vše postihuje čtvrtý sloupec grafu. Nezařazené dotazy tvoří stále relativně velkou část dotazů. Spadají sem témata individuálního studijního plánu, jazykové kompetence, pedagogického minima apod. Rozložení četnosti dotazů dle jednotlivých témat uvádí graf níže.

Počty dotazů jednotlivých témat



6.2 Rozdělení četnosti dotazů podle fakult

Následující dvě tabulky obsahují rozdělení četnosti dotazů podle příslušnosti tazatelů k fakultám. První tabulka uvádí, jak velký absolutní i relativní počet dotazů připadl na studenty jednotlivých fakult. Druhá tabulka srovnává, jaký je poměr dotazů od studentů jednotlivých fakult přepočtený na počet studentů fakulty s aktivním studiem (k 21.10.2011).

Procenta z druhé tabulky přitom vypovídají nejen 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.

Příslušnost dotazovaného		
Tazatel	počet	podíl
FF	339	27%
FSS	207	17%
PedF	149	12%
PřF	127	10%
ESF	120	10%
FI	82	7%
PrF	82	7%
LF	47	4%
Jiná VŠ	35	3%
Nezjištěná	23	2%
FSpS	22	2%
Střední škola	14	1%
Celkem	1247	100%

Podíl dotazů na počet studentů fakult			
Fakulta	počet dotazů	počet studentů	tazatelů
FSS	207	4456	4,6%
FI	82	2677	3,1%
FF	339	11313	3,0%
PřF	127	4575	2,8%
PedF	149	7759	1,9%
ESF	120	6611	1,8%
PrF	82	5025	1,6%
FSpS	22	1619	1,4%
LF	47	4733	1,0%
Celkem	1175	48768	2,4%

7. Plán rozvoje

Z dlouhodobého hlediska je naším cílem přiblížení SP studentům formou konzultačních hodin na jednotlivých fakultách. V Univerzitním kampusu Bohunice již poradenské služby nabízíme. Nyní jednáme o profesionalizaci Informátorů na PedF jejich zaškolením a začleněním do SP. V budoucnu hodláme oslovit i další fakulty.

SP naplňují cíle vytyčené v Dlouhodobém záměru MU⁷: „Masarykova univerzita svou strategií zaměří na zabezpečení poradenství orientovaného na podporu dokončení studia těmi studenty, kteří jsou schopni vyhovět požadavkům studijních programů.“

Neodmyslitelnou součástí poradenství je i zvyšování kvalifikace poradce po celou dobu studia formou řešení a sdílení komplikovaných případů. Dále SP plánují přidat konzultace fakultních specifík s vedením fakult a další semináře s odborníky z oborů psychologie, soft skills apod.

8. Závěr

Studentští poradci na MU fungují čtvrtým rokem a mezi studenty si dokázali vybudovat pevnou pozici. Jejich služby jsou pozitivně oceňovány a lze se domnívat, že jak směrem dovnitř, tak navenek přispívají k dobrému jménu celé MU. Daří se i navazovat těsnější spolupráci s fakultami, což potvrzuje vstřícný přístup fakult k přednáškám Bezpečně studium a vysvětlení nejednoznačných fakultních specifík jako je přerušování studia, uzavírání studia nebo administrativa případných přestupů. SP se do budoucna chtějí zaměřit na bližší kontakt se studenty a především na naplňování DZ MU v podobě zajištění poradenských služeb a snižování studijní neúspěšnosti studentů z důvodu neznalosti předpisů.

⁷ Viz http://www.muni.cz/media/docs/916/MU_DZ_2015.pdf, strana 28.

Kontakt:

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

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