

HASIT

HALLGATÓI SIKERESSÉG TÁMOGATÁSA

DUNAÚJVÁROSI EGYETEM

MONITORING RENDSZER

1.

2.

SZAKMENTORI RENDSZER

KÉPZŐK KÉPZÉSE

3.

4.

HALLGATÓI MOTIVÁCIÓ

MÉRÉSEK, KUTATÁSOK

5.

6.

FELSŐOKTATÁSI
TANÁCSADÁS



DUNAÚJVÁROSI EGYETEM
UNIVERSITY OF DUNAÚJVÁROS

6. ALPROGRAM

FELSŐOKTATÁSI TANÁCSADÁS

BERÉNYI ANDRÁS	NÉMETH MARIETTA
CSUHAJ ANDREA	PAKSI BORBÁLA
DURÁ CZKY BÁLINT	PALKOVITS NÓRA
FÜLEKI BEÁTA	PERÉNYI ANDREA
GERENCSÉR DÓRA	PILLÓK PÉTER
HORVÁTH MIKLÓS	SIMON DÁVID
JUHÁSZ BÉLA SZILÁRD	SZABÓ EDIT
KOVÁCS SZILVIA	SZABÓ MÓNICA
LÁSZLÓ NOÉMI	SZENES MÁRTA
LISZNYAI SÁNDOR	TAKÁCS ILDIKÓ
MOLNÁR ZSUZSANNA	TAKÁCS RITA
NÉMETH EMESE ZSÓFIA	VARGA ANNA



DUNAÚJVÁROSI EGYETEM
UNIVERSITY OF DUNAÚJVÁROS



A kiadványsorozat megjelenését az Emberi erőforrások Minisztériuma támogatta a lemorzsolódás csökkentése pilot projekt keretében. A "Hallgatói Sikereség Támogatása (HASIT) projekt intézményrendszerre való kiterjesztésének, továbbfejlesztésének és lehetőségeinek vizsgálata, a fejlesztés lehetséges irányainak kidolgozása a HÖÖK és a FETA bevonásával" elnevezésű projekt-keretrendszer összefüggésében.

© Berényi András, Csuhaj Andrea, Duráczy Bálint, Füleki Beáta, Gerencsér Dóra, Horváth Miklós, Juhász Béla Szilárd, Kovács Szilvia, László Noémi, Lisznyai Sándor, Molnár Zsuzsanna, Németh Emese Zsófia, Paksi Borbála, Palkovits Nóra, Perényi Andrea, Pillók Péter, Simon Dávid, Szabó Edit, Szabó Mónika, Szenes Márta, Takács Ildikó, Takács Rita, Németh Marietta authors, Varga Anna, 2016.

©András István, Rajcsányi-Molnár Mónika, Bacsa-Bán Anetta, Németh István Péter, editors, 2016.



DUNAÚJVÁROSI EGYETEM
UNIVERSITY OF DUNAÚJVÁROS

DUNAÚJVÁROSI EGYETEM

www.uniduna.hu

DUE Press

Kiadóvezető Németh István

Felelős kiadó Dr. habil András István

Felelős szerkesztő Nemeskéry Artúr

Lektor Dr. Forray R. Katalin

Layout, tördelés Duma Attila

Készült a HTSART nyomdában

Felelős vezető Halász Iván

ISBN 978-963-9915-79-4

HASIT

HALLGATÓI SIKERESSÉG TÁMOGATÁSA

DUNAÚJVÁROSI EGYETEM

MONITORING RENDSZER

1.

2. SZAKMENTORI RENDSZER

2.

KÉPZŐK KÉPZÉSE

3.

4. HALLGATÓI MOTIVÁCIÓ

4.

MÉRÉSEK, KUTATÁSOK

5.

6. FELSŐOKTATÁSI
TANÁCSADÁS

6.



DUNAÚJVÁROSI EGYETEM
UNIVERSITY OF DUNAÚJVÁROS

Tartalom

Összefoglaló	7
Bevezető	15
LEMORZSOLÓDÁS – DEFFINÍCIÓS KÉRDÉSEK	19
KORTÁRSSEGÍTŐK AZ EGYETEMEKEN – KÖRKÉP 29 FELSOŐOKTATÁSI INTÉZMÉNY BEVONÁSÁVAL	33
A SZUPERVÍZIÓS SZOLGÁLTATÁS SZEREPE A DIÁKTANÁCSADÓI MUNKÁBAN	49
HALLGATÓI SZOLGÁLTATÁSOK FELTÉRKÉPEZÉSE – EGYÜTTMŰKÖDÉSEK FEJLESZTÉSI LEHETŐSÉGEI A FELSOŐOKTATÁSI TANÁCSADÁSBAN	59
INTÉZMÉNYI SZERVEZETFEJLESZTÉS A TANÁCSADÓI SZERVEZETEK MŰKÖDÉSÉNEK, DINAMIKÁJÁNAK HATÉKONYABBÁ TÉTELE ÉRDEKÉBEN	75
A FELSOŐOKTATÁSI DIÁKTANÁCSADÓ IRODÁK MONITORING RENDSZERÉNEK VÁZLATA	89
Ajánlás	105

Összefoglaló

A felsőoktatási lemorzsolódás visszaszorításának kulcsa a mérésekkel alátámasztott, központilag támogatott és egységes intervenciók megvalósítása. A Hallgatói Önkormányzatok Országos Konferenciája (HÖÖK) és Felsőoktatási Tanácsadás Egyesület (FETA) munkatársai által végzett kutatási munka arra összpontosított, hogy miként válhat a felsőoktatási tanácsadás hatékony eszközzé a hallgatók kihullásának megakadályozásában. A bemutatott tanulmányok felrajzolnak egy helyzetképet a tanácsadás helyzetéről, amivel párhuzamosan javaslatokat fogalmaznak meg arra vonatkozóan, hogy milyen eszközökkel lehetne a felsőoktatási tanácsadás mérésekre építő, egységes és központilag támogatott.

A tanácsadás szegmentáltságát és módszertani heterogenitását jól szemléltette a tanácsadói szolgáltatást nyújtó szereplők feltérképezésének nehézsége. Az adatgyűjtés során rendre előkerült a definíciós kérdések problémája, nevezetesen az, hogy mit is tekintünk felsőoktatási tanácsadásnak. A FETA kidolgozta, hogy melyek azok a feltételek, amelyeknek meg kell felelni ahhoz, hogy garantált szakmai színvonal mellett történjen meg a segítségnyújtás. A kidolgozott protokoll nem tekinthető általánosan elfogadott szabályrendszernek, ezért a felsőoktatási tanácsadás kifejezés alatt rengeteg, egymástól eltérő célú, minőségű és eredményességű szolgáltatást azonosíthatunk.

Ezért a felsőoktatásban hivatalosan tanácsadást végző személyek és intézményi egységek összegyűjtésénél két kérdés alapján azonosítottuk az összeszámálálandó eseteket:

- Működik-e mentálhigiénés pszichológiai tanácsadás az intézményben.
- Van-e olyan szakértő személy, akit a diákok személyes problémákkal felkereshetnek.

A 64 vizsgált felsőoktatási intézmény közül 52-ben, azaz az esetek 81%-ban van olyan személy vagy szervezeti egység, amely dedikáltan ezzel foglalkozik. A pontos képhez hozzátartozik, hogy több esetben – elsősorban a felekezeti intézményeknél – ezek inkább az adott vallás által elfogadott lelki vezetők, mintsem szakpszichológusok. Emellett meg kell jegyezni, hogy ez az érték a területet tömörítő szakmai szervezet képviselői számára is irreálisnak látszik, kiemelve, hogy ezen szervezet látókörében távolról sincs ennyi tanácsadó. A hatékony működéshez egy mennyiségi küszöb átlépése felett nagyon fontossá válik a terület szabályozása. Ez nem kizárólag a szakmai nívó garantálását szolgálja, hiszen nagyon fontos a hallgatók szempontjából is, akik a Bologna-rendszernek köszönhetően könnyedén tudnak intézményt váltani, ezért elengedhetetlen, hogy a hallgatói szolgáltatások köre hasonló működési keretek között, hasonló pozícióban működjön. Ezzel tudja az ágazat garantálni, hogy a szolgáltatás mennyiségi növekményével párhuzamosan megmarad a minőségi szolgáltatás. Ez tulajdonképpen a fentebb említett egységesség kérdése. Ezért a felsőoktatási intézmények hallgatói szolgáltatásai között kiemelt szerepet kell kapjon a tanácsadó pozícióhoz szükséges képzettségi kritériumok rendezése, amelyhez az első lépés a foglalkozást űzőkre vonatkozó ajánlások pontos definícióvá formálása és szabályozási szintű érvényesítése.

A tanácsadás szabályozási háttérének rendezése a minőségi szolgáltatás garantálása miatt már önmagában nagy előrelépést jelenthet a lemorzsolódás elleni küzdelemben. A jogyakorlatokat összegző kutatás ugyanakkor feltárta, hogy a lemorzsolódás hatékony visszaszorításának alapja a folyamatos, megfelelő módszertannal készülő adatgyűjtések megléte. Az adatokon alapuló intervenciók várható eredményessége megkérdőjelezhetetlenül nagyobb, mint a beavatkozások specifikálatlan megvalósítása. Tapasztalatunk szerint a lemorzsolódás elleni fellépés az esetek túlnyomó többségében kellő körütekintés nélkül kezdődik meg, olyan eszközök alkalmazásával, amelyek várhatóan a problémák széles spektrumára képesek gyógyírként szolgálni. A lemorzsolódás okainak és mértékének beavatkozás előtti és utáni mérése, összehasonlíthatatlanul módszeresebb és átgondoltabb ágazati döntéseket tenne lehetővé, mint ha csak a beavatkozást követően történik meg a lemorzsolódás szumma értékében beállt változás felülvizsgálata. Az egymást követő évfolyamok folyamatos monitorozása, az adatgyűjtés rendszeres megvalósítása az intervenciók fejlesztéséhez is hozzájárulna. A tanácsadásra fókuszálva elmondható, hogy ez is egy olyan eszköz, amelynek a legnagyobb előnye, hogy problémaorientált és személyre szabott módszertannal képes reagálni a hallgatók életében felmerülő nehézségekre, krízisekre. Ezért építhetünk erre is széles körben megoldást jelentő eszközként. A hatékonyságnövelés érdekében azonban elengedhetetlen, hogy a tanácsadók köre folyamatos tájékoztatást kapjon a lemorzsolódási okok aktuális helyzetéről, sőt a leggyakoribb problémák megoldására fókuszáló módszertanok know-how-járól. Ezzel segíthetjük, hogy a tanácsadók igazán felkészültek lehessenek. Emiatt állíthatjuk, hogy nélkülözhetetlen a hatásvizsgálatokra támaszkodó mérés és visszajelzés.

Az egységesség mérés- és adatalapú működéshez vezető legfontosabb lépés a központi tervezés. A tanulmányokban számos olyan elem kerül megemlítésre, amelyek indokoltta teszik egy központi szervezet létrehozását. A feladatok közé tartozhatna monitoring- és kliens regisztrációs rendszer működtetése; szupervíziós szolgáltatás szervezése; a jogyakorlatok módszertanának átvétele, hazai környezetre való átdolgozása, az intézményi egységekhez való eljuttatása; képzések és szakmai fórum biztosítása a senior tanácsadóktól kezdve a kortárs csoportokig minden releváns szereplőnek; új szolgáltatási pontok kialakítása az intézményekben valamint a szabályozási környezet rendezése együttműködve az ágazati döntéshozókkal. A központi tervezésben hangsúlyos szerepet kell kapjon továbbá az ágazattal történő kapcsolattartás. Ennek is több területét lehet azonosítani: a kutatások megvalósítása, visszajelzés az elért eredményekről valamint a tanácsadás-szolgáltatás működési feltételeinek biztosítása az intézményekben. A felsorolt szerepek összesítésével kirajzolódik előttünk egy országos központ, amely segíti az intézményi tanácsadók magas színvonalú működését és biztosítja a szakmaisághoz szükséges keretrendszert. Egy országos képzési- és kutatási központ létrehozása feladatellátót rendelne a tevékenységhez, amely az intézményekben elérhető, szakmai garanciára épülő, egységes szolgáltatás megvalósítása a lemorzsolódás csökkentése érdekében.

A hat alprojekt adatgyűjtésében egy-egy témára fókuszált, amelyek során létrejövő eredmények kiemelt fontosságúnak ítélt részei kerültek közlésre a tanulmánykötetben. Az átfogó stratégia igényének ernyője alatt ezért tematikus ajánlásokat is megfogalmazhatunk, amelyekből a jogyakorlatokra vonatkozó részből az átfogó stratégia fontosságát hangsúlyoztuk az imént. Ezen fejezet előreemelésének oka, hogy a többi ajánláscsomag megvalósíthatósága erősen függ az általános keretek rendezésétől. Ennek ellenére a javaslatokat igyekeztük úgy megfogalmazni, hogy ezeket pusztán intézményi hatáskörben is be lehessen vezetni.

KORTÁRSCSOPORTOK FEJLESZTÉSE

A kortárscsoportok szerepe a felsőoktatási tanácsadás kiteljesedésében meghatározó. Ennek oka, hogy a szolgáltatás – sok egyéb akadály mellett – láthatósági és bizalmi deficit problémákkal küzd. A kortárshálózatok – ahogy azt a kifejezés is mutatja – behálózják a felsőoktatási közösség egészét, ezért rajtuk keresztül lehet a leghatékonyabb közösségformáló hatást elérni. A láthatóságon a tanácsadást igénylők megfelelő helyre irányításával tudnak segíteni a kortársak.

A kutatás során többször is előkerült a jelzőrendszer-funkció, amely lényegében átfedésben van a hallgatók tájékozott segítségnyújtásában azonosítható szereppel. A problémák felismerése és a kompetens továbbírnyítás olyan feladatok, amelyek előképzettség nélkül aligha hatékonyak. Ezért kiaknázandó lehetőség, hogy a kortárscsoportok szervezett formában működnek az intézményekben, így a számukra szervezett képzések, érzékenyítő tréningek könnyen áthatják az egész felsőoktatási közeget. A felsőoktatási tanácsadókkal szembeni – gyakran tapasztalt – távolságtartás is jól kezelhető, ha a kortárscsoportok számára világossá tesszük, hogy mely problémákat, milyen módszerrel tud kezelni a szolgáltatás. Mindezek alapján a kortárscsoport szerepére világos, a jelenlétünk kihasználására vonatkozó stratégiát kell megalkotni és megvalósítani az intézményi közegekben.

Az alprojekt munkája során elkészítette a kortárscsoportok kataszterét. Ennek köszönhetően tudjuk, hogy hol van szükség a kortárscsoport fejlesztésére, valamint látjuk, hogy az első csoportok létrehozása előtt hol lehet specifikus képzéseken keresztül még hasznosabbá tenni az abban résztvevők munkáját. A képzési stratégia megalkotása a kortárscsoportok tagjainak fluktuációja miatt fontos feladat, hogy az új belépők is részesülhessenek azokban a képzésekben, amelyek hasznos és felelős közösségformáló szereplővé emelik őket.

A kortárscsoportok sokszínűségének bemutatása is fontos adaléka az adatgyűjtésnek. Többféle szervezeti és működési keretben léteznek kortárssegítők. A legtöbb esetben a kortárssegítői hálózat a Diáktanácsadók/Életvezetési tanácsadók/Hallgatói Szolgáltató Központok szervezeti keretében, és szakmai felügyelete mellett, valamint az ő forrásaikra támaszkodva működnek. Találunk kortárssegítői feladatokat végző egyéb szerveződésekkel a HÖK-höz kapcsolódva, vagy speciálisan önálló identitással mint pl. a Selmeci hagyományok esetében. A heterogenitás nagyon jól mutatja, hogy a kortárscsoportokat valós igények hívták életre, amelyek intézményenként eltérőek lehetnek, melyeket az eltérő hagyományok tovább erősíthetnek. A működéshez szükséges szervezeti beágyazottság ilyen szintje nem reprodukálható, ezért kell a már meglévő csoportokra támaszkodni – ahol erre lehetőség van.

A tanulmány központi eleme a tanácsadó irodák és a kortárscsoportok között fennálló kapcsolat szoroságának vizsgálata. Az adatgyűjtés során használt módszertan azt vizsgálta, hogy különböző problémával, különböző helyeken jelentkező hallgatók milyen utakat járnak be, amíg eljutnak a megoldást biztosító aktorhoz. Az eredmények azt mutatják, hogy az utak a vizsgált intézményi szereplők között ritkán átjárhatók. A felek nem ismerik jól egymás munkáját, nem látják rá egymás tevékenységeire, így nincs lehetőség a problémák kompetenciakörök szerinti kezelésére. A résztvevő szereplők rendre felismerték, hogy a szinergikus működés olyan erőforrástöbblettel járna, amely elszalasztása pazarlásnak tűnik.

A kutatás pozitív externáliájaként beindult összekapcsolódásoknál jól láthatóan tudatosabb építkezésre van szükség. A tapasztalatok alapján a kortárscsoportok szerepe, funkciói, működése intézményenként eltérő, viszont az elemzők meglátása szerint van annyira hasonló, hogy egységes fejlesztési stratégiát lehessen a kapcsolati hálójukból fakadó erőforrásra építeni. A legfontosabb kérdés, hogy van-e erre intézményi szándék valamint a tanácsadás fejlesztésének égisze alatt van-e szándék ágazati szinten jógyakorlatok implementálására.

A szupervíziós szolgáltatás szerepe a diáktanácsadói munkában

A felsőoktatási intézmények alkalmazottai jobbra személyközi kapcsolatokon keresztül végzik munkájukat, melyek során döntően az oktatásban résztvevő hallgatókkal kerülnek kapcsolatba. Munkakörük interperszonális aktivitást igénylő feladatainak ellátása magas fokú emocionális képességeket igényel, így elmondható, hogy ezen foglalkoztatottak legfontosabb „munkaeszköze” – képzettsége és szakértelme mellett – a személyisége. Ennek okán a hatékony, személyre szabott munka nélkülözhetetlen feltétele az önreflexiós készség valamint a személyes és szakmai működés objektív megítélésének képessége. Mindennek meghatározó feltétele a kiegyensúlyozott munkahelyi légkör, mely lehetővé teszi, hogy a munkatársak körében ne jelentkezzenek idő előtt a kiegészítő tünetei. A kiegyensúlyozott körülmények azonban sok esetben nem valósulnak meg a munkavállalót körülvevő stresszfaktorok következtében, melyek eredhetnek személyes kapcsolatokból fakadó feszültségekből, túlterheltségből és a felelősségi területek határát túllépő feladatok ellátásának kényszeréből is.

A túlzott pszichés megterhelés a hallgatókkal történő napi foglalkozás zökkenőmentes lebonyolítására is negatív hatással van. Így annak érdekében, hogy a munkavállalók az adminisztratív és a személyközi kapcsolatokon keresztül végzendő feladataikat egyaránt alaposan és önmaguk számára is kielégítő módon teljesíthessék, javasolt a munkavégzés eredményességére ható programokon való rendszeres részvétel. A kutatás eredményei azt mutatják, hogy a különböző területeket ellátó szakembereknek eltérő stresszkezelési módszerekre lenne szükségük a folyamatos kiegyensúlyozott munkavégzéshez. Míg a tanulmányi osztályok alkalmazottai elsősorban a gyakoribb szakmai továbbképzéseket és a munkájuk során szerzett tapasztalatok megosztását igénylik, addig az intézmények pszichológusai, diáktanácsadói a szupervíziós alkalmakat tartják a színvonalas szakmai munka feltételének.

A mindennapok során felmerülő stresszhelyzetek oldásában nagy szerepet kaphatna a módszer, mely alkalmas a felmerülő problémák külső szakemberrel történő feldolgozására: a sikeresség vagy egyes esetekben a sikertelenség okainak feltárára és azok kezelési módjának megtalálására. A kutatás során kapott eredményekre alapozva megítélésünk szerint minden olyan munkavállalónak rendszeresen részt kellene vennie esetmegbeszélésen, aki hallgatókkal foglalkozik tanácsadói formában, legyen ez pszichológusi-, mentálhigiénés-, karrier- vagy tanulmányi tanácsadás. A felsőoktatási intézmény egyéb munkatársai számára pedig szükségszerűnek látjuk biztosítani a részvétel lehetőségét a szóban forgó alkalmakon.

A személytől és annak munkakörétől függően elengedhetetlen, hogy egyéni és csoportos szupervízióra is nyíljon mód. Mindemellett kiemelt szerepet kell szánni a szakmai képzéseknek, kommunikációs tréningeknek, önismereti csoportoknak, mivel ezek az alkalmak segítséget nyújthatnak a személyes motivációk, attitűdök tisztázására, tudatosítására. Ezáltal a tanácsadó nagyobb eséllyel lesz képes reális képet kialakítani önmagáról, a kliensről és a hivatásról egyaránt.

Mindezen folyamatokban kiemelten hangsúlyozandó a saját mentálhigiéné ápolása és a feszültségcsökkentés lehetővé tétele, hiszen mindennek eredményeként a személyközi kapcsolatokon keresztül elvégzendő munka is eredményesebben, kiegyensúlyozottabban történhet, ami a felsőoktatásban résztvevő hallgató igényeit is szolgálja. Mivel a jelen fejezetben tárgyalt szupervíziós tevékenységekre nincs precedens minden felsőoktatási intézményben, és ezek kialakítása terhet róhat az intézmény vezetésére, ezért javasoljuk egy olyan szervezet létrehozását, mely alkalmas a diáktanácsadással és a hallgatói szolgáltatásokkal foglalkozó munkavállalók országos szintű összehangolására.

KLIENSNYILVÁNTARTÁSI ÉS MONITORING RENDSZER FEJLESZTÉSE

A javaslataink között szerepel egy intézményközi kliensnyilvántartási és monitoring rendszer kiépítése, amelynek előnyeire a felsőoktatási ágazat mikro szintjétől a makró szintig minden szereplő haszonnal építhet. A rendszerfejlesztés első számú célcsoportja a tanácsadók köre, akik számára munkájuk adminisztratív támogatásához eszköz jön létre a kliensnyilvántartás és az esetdokumentáció megkönnyítése végett. Ennek segítségével a tanácsadó saját tevékenységéről szóló, eddig fel nem használt új információkkal tudja bővíteni szakmai munkáját, a hosszú távú minőségi tanácsadói munka számára elengedhetetlen és automatikus visszacsatolásokkal segíti tevékenységét, annak fejlesztését. A rendszer nem csak az adminisztrációban nyújt mankót a tanácsadók számára, hiszen az intézményközi felhasználás miatt a visszatérő kliensek előéletével kapcsolatban is elérhetőek lesznek információk, ezzel is növelve a tanácsadói tevékenység megalapozottságát. A program előnyei mellett nem szabad megfeledkezni arról, hogy rendkívül szenzitív információk tárolása valósulna meg, amelyeket a legmagasabb szintű biztonsági és anonimizálási eljárások mellett szabad csak megvalósítani. A program biztonsága önmagában nem elég, hangsúlyt kell fektetni a biztonságos használat kommunikációjára is, hogy a felhasználók és a kliensek kétélyeit egyaránt eloszlassuk. Ennek első lépése a felmérés, amely a rendszerterv létrehozására irányuló projektben megtörtént. A tanácsadók attitűdjeit összegezve azt állapíthatjuk meg, hogy nyitottak a fejlesztési szándéokra, azonban az üzembeállítás előtt szeretnének garanciát kapni a rendszer biztonságosságát illetően. A vonatkozó javaslatok – többek között az anonimizálási és hozzáférési folyamatok rendezése – elkészültek, ezeket a rendszerterv tartalmazza. Amennyiben a jövőben döntés születik a terv megvalósításáról, akkor lehetőség van az ezekkel kapcsolatos párbeszéd következő szakaszába lépni. Hangsúlyozzuk, hogy a felhasználók bizalma ugyanannyira fontos, mint a folyamatokat szabályozó programkódok makulátlansága.

A munkavállalói szint mellett érdemes az ágazati szinten megjelenő előnyöket is sorra venni. A lemorzsolódást és a problémára létrehozott intervenciókat folyamatos adathiány jellemzi. Minden olyan szoftver stratégiai fontosságúnak tekinthető, amely képes országos szinten átfogó, ugyanakkor a tevékenységekkel, okokkal és eredményekkel kapcsolatban mély, részletes információkat összegezni. A monitoring rendszer a leggyakoribb hallgatói problémáktól kezdve, a tanácsadói helyek kihasználtságán keresztül, az intervenció sikerességéig rengeteg információt képes bemutatni az elemző által igényelt bontásban. Az említett információk teljeskörűségüknél fogva megbízható alapot nyújtanak az intervenció értékeléséhez és további fejlesztések megvalósításához.

Az egységes monitoring rendszer kiépülésének közvetett és közvetlen haszonélvezői természetesen a felsőoktatásban résztvevő hallgatók is. A közvetett hatások közül az elsődleges a létrejövő minőségbiztosítási rendszer, amely az egységességgel párhuzamosan jön létre. Ugyanakkor a monitoring rendszer közvetlenül – pl. a kliensutak követésén, a mintázatok azonosításán keresztül – javítja a kliensek ellátásbajutási esélyét, valamint az ellátás szükségletekhez igazítását is segíti, összességében tehát az ellátás gördülékenyebbé válását teszi lehetővé. A monitoring rendszer a rövid távú hatások megjelenése mellett hosszabb távon a diáktanácsadás eredményességének növelésével járul hozzá az oktatás hatékonyabbá válásához. Ha az elképzelések megvalósulnak, akkor a tanácsadókhoz forduló hallgatók sikerességéhez történő hozzájárulás egyik sarokköve várhatóan az egységes kliensnyilvántartási és monitoring rendszer lehet.

A működtetés fontosságáról való beszámoló után érdemes megvizsgálni a fenntartási kérdéseket is. A program a leírtak szerint intézményközi, egységes rendszerként lépne működésbe, amely rendszer számos többlet

lehetőséget tartalmaz az intézmények összeköttetés nélküli megvalósulásával szemben. Ugyanakkor hangsúlyozzuk, hogy a lemorzsolódás problémája legalább annyira intézményi teher, mint ágazati. Ezért ha az országos rendszer kiépítése nem jön létre, akkor a tanulmányban közölt alapokra építve érdemes megfontolni az intézmények számára a rendszer önálló bevezetését.

HALLGATÓI SZOLGÁLTATÁSOK FELTÉRKÉPEZÉSE – EGYÜTTMŰKÖDÉSEK FEJLESZTÉSI LEHETŐSÉGEI A FELSŐOKTATÁSI TANÁCSADÁSBAN

A lemorzsolódás szempontjából vizsgálva a felsőoktatási hallgatói szolgáltatásrendszer jelenlegi helyzetét, kihívásait és jó gyakorlatait, fontos szerepet kap a hallgatók által bejárt, szolgáltatáshoz vezető útvonal és az intézményen belüli együttműködési háló szerepe. Ezen együttműködések fejlesztése által biztosítható egy hallgatóbarát szolgáltatási rendszer, ahol közvetlenül azt a támogatást vehetik igénybe a hallgatók, ami a leghatékonyabb segítséget nyújtja számukra. Korábbi kutatások igazolták, hogy a hallgatóknak van igénye a mentálhigiénés és készségfejlesztő szolgáltatásokra, ezek viszont nem láthatóak számukra.

Az életvezetési tanácsadási körkép azt mutatja meg, hogy a tanácsadó irodák folyamatos elérhetőséget biztosítanak a hallgatók számára. Napi rendszerességgel kínálnak segítséget, az aktuális helyzetekre pedig azonnal reagálni tudnak. Több intézményben hatékony egyéni pszichológiai tanácsadás és kortárs hálózat működik, melyek mellett online tanácsadás, készségfejlesztő tréningek és közösségfejlesztő programok is fellelhetők.

Az intézményekben található egyes szolgáltató egységek sikeres működésének egyik kulcsa a szereplők között létrejövő együttműködés hatékony kialakítása, fenntartása. Ez egyelőre információtovábbításban valósul meg az egyes szervezeti egységek között. A felsőoktatási tanácsadó irodák jellemzően fogadószervezetként működnek, ahová más szereplők küldik a hallgatókat. Legfontosabb ajánlóként a kortárs mentorok, kortárssegítők jelennek meg, mint a diákokkal legszorosabb kapcsolatban álló partnerek. Ők a párhuzamos segítségnyújtás szempontjából is a legjelentősebb szerephez jutnak. Fontos az esélyegyenlőségi koordinátor és a tanulmányi osztály szerepe is: kapuórként funkcionálva motiválhatják a hallgatókat a szolgáltatások igénybevételére.

A mentálhigiénés szolgáltatások fejlesztésében kirajzolódtak a főbb továbblépési irányok. Az intézményen belüli együttműködés tekintetében fontos a releváns információk szolgáltatók közötti cseréje, a jógyakorlatok közzététele, valamint az intézményen belüli információáram segítése. A szolgáltatások láthatóvá tétele kiemelendő irány, mivel ez a hatékony működés előfeltételeként határozható meg.

Ebből a szempontból lényeges, hogy a szolgáltatók ismerjék a „házon belüli” szolgáltatási palettát. Az ügyfélirányítás fejlettebb fokán egy közös ügyfélirányító rendszer segítségével, casemanagementjelleggel lehet foglalkozni a kliensek problémáinak megoldásával. Ajánlható az intézményeken belül egy tudásmenedzsment központ létrehozása, ahol egy helyen hozzáférhetők az életvezetés, a tanulmányi és a karrier szempontból fontos információk. A szolgáltatók közös esetmegbeszélései, szakmai továbbképzései tovább erősíthetik az intézményei szinergiát.

Optimális helyzetben a hallgató rövid úton jut el a számára megfelelő szolgáltatáshoz, mivel adott számára az előzetes tájékozódás lehetősége, illetve egy könnyen elérhető, központi információs csatornán keresztül egy kompetens személy az adott problémát felmérve, a megfelelő szolgáltatóhoz irányítja őt. Egy országos fejlesztési központ az együttműködések erősítése terén konzultációval, a hálózatosítás által a jógyakorlatok cseréjével, továbbképzések biztosításával lényegileg hozzájárulhat a rendszer fejlesztéséhez.

INTÉZMÉNYI SZERVEZETFEJLESZTÉS A TANÁCSADÓI SZERVEZETEK MŰKÖDÉSÉNEK, DINAMIKÁJÁNAK
HATÉKONYABBÁ TÉTELE ÉRDEKÉBEN

Az életvezetésitanácsadás-szolgáltatás kiemelt szerepet játszik a felsőoktatási lemorzsolódás csökkentésében, ezért fokozott figyelmet igényel annak optimalizálása, szervezetfejlesztési lehetőségeinek kiaknázása. Annak érdekében, hogy ezeket a lehetőségeket központi és intézményi szinten egyaránt azonosítsuk, elengedhetetlen pontos és részletes képet kapni az Életvezetési Tanácsadóval kapcsolatos benyomásokról, hozzáállásról. A szervezetfejlesztő javaslatok célja, hogy a szervezeti kultúra alakításával növelje a tanácsadói szervezetek problémamegoldási, alkalmazkodási és megújulási képességét, valamint az új feladatoknak – a hallgatói lemorzsolódás csökkentésének – való megfelelést. Szinte kivétel nélkül pozitív összbenomással rendelkeznek a felsőoktatás szereplői az életvezetési tanácsadás-szolgáltatásról. Ez fokozottan érvényes azokra a szereplőkre, akik közvetlen kapcsolatban állnak a hallgatókkal. Emellett fontos, hogy a felsőoktatásban dolgozó munkatársak is hatékony eszközként értékelték az életvezetésitanácsadás-szolgáltatást a lemorzsolódás csökkentésében.

Az Életvezetési Tanácsadó a közvetlen tanácsadói szolgáltatások biztosításán túl azáltal is hatást tud gyakorolni a lemorzsolódásra, hogy a hallgatókkal közvetlenül érintkező szereplőket érzékenyíti a felmerülő problémákkal kapcsolatban, így szükség esetén a hallgató a jelzőrendszeren és a közvetítésen keresztül el tud jutni ahhoz a támogató szolgáltatáshoz, ami csökkentheti a lemorzsolódásra való kitettségét.

A hatékony működéshez elengedhetetlen a stabil szakmai háttér és a kiszámítható finanszírozás biztosítása. Fontos kérdésként fogalmazódik meg azonban az életvezetési tanácsadás érdekképviselésének témája, az ebben való fejlesztés kulcsszerepet játszhat a sikeres működésben. Ott, ahol a határozott érdekképviselőt biztosított, az életvezetési tanácsadás lényegesen kedvezőbb helyzetben van, hatékonysága, láthatósága is egyértelműen jobb. Az érdekképviselő biztosításában egy országos fejlesztési központ fokozott szerepvállalása lényeges, és előrelépést jelenthet a szolgáltatás sikeres jövője, egyben a hallgatói lemorzsolódás csökkentése szempontjából. Ezen túl olyan személyre szabott módszertani támogatást tud nyújtani, amely az életvezetési tanácsadással nem rendelkező intézmények számára lényeges erőforrás-megtakarítást és magas szakmai színvonalú szolgáltatás biztosítását eredményezi egyszerre.

KÖVETKEZTETÉSEK

A kutatócsoport a tanulmányokban két állítás mentén bontotta ki eredményeit, tette meg javaslatait. Az első alapvetés, hogy a tanácsadás hatékony szerepelője a felsőoktatási közegnek és a szolgáltatással kapcsolatba kerülők kifejezetten jó véleményekkel vannak a tevékenység keretében folyó munkával. A második alapvetés, hogy a tanulmányokban részletezett okok miatt a szolgáltatás nem tudott a hazai felsőoktatásban kiteljesedni és elérni azt a potenciált, amelyre rendezett keret között lehetőség lenne. Az első alapvetést igazoló adatok bemutatása mellett a tanulmányok sorra vették, hogy milyen eszközökkel lehetne a második alapvetésben hivatkozott teljesítőképesség és eredményesség maximalizálásra lehetőséget teremteni. A felsőoktatási tanácsadás kiteljesedésének legnagyobb gátja a keretek szabályozásának hiányából adódó széttagoltság. Erre a hiányra ad választ az országos stratégia kidolgozása, amely egy kereteket kidolgozó, majd később intézményi szereplőket támogató központban látja a megoldást. Az egységes, adatokra építő, központilag támogatott, helyi intervencióként megjelenő tanácsadás, a tanulmányban bemutatott fejlesztési terv megvalósulása esetén, hatványozottá teheti az eddig is figyelemreméltó eredmények hatását a hallgatói sikeresség támogatásában.

Bevezető

A felsőoktatási tanácsadás definíciója

Definíciója szerint a felsőoktatási diáktanácsadás „*célja az oktatási tevékenység hatékonyabbá tétele, a lemorzsolódás minimálisra csökkentése, a munkaerőpiacra kilépő hallgatók rugalmas és gyors alkalmazkodását megalapozó személyiségfejlesztés*” [1]

A tanácsadási rendszer sokrétűségét illusztrálандó, az egyes tevékenységeket külön definiálja, részletesen kifejti és követelményeit leírja a Felsőoktatási Tanácsadás Egyesület által kiadott összegzés: *A felsőoktatási diáktanácsadás szakmai irányelvei, szakmai protokollja*, amelyet 2015-ben publikáltak.

A fenti meghatározásból látható, milyen komplex szolgáltatásrendszert fed le a diáktanácsadás. A felsőoktatásba lépők számára korábban nem tapasztalt megmérettetések sorozata jelenik meg, egyben számos, az életük nagy részét befolyásoló döntést kell meghozniuk. A felsőoktatásban töltött évek során sok változáson mennek keresztül, azok pozitív vagy negatív következményével.

A dinamikusan változó társadalmi kihívások és elvárások új megoldásokat követelnek, amelyek további nyomást képeznek számukra. Ezáltal sok olyan helyzet, kérdés, nehézség állhat elő, amellyel a hallgatók elakadnak, és annak érdekében, hogy a számukra optimális megoldást megtalálják, a felsőoktatásitanácsadás-szolgáltatás személyre szabott segítséget tud nyújtani.

A tanácsadási rendszer tevékenységterületei az alábbiak szerint alakulnak:

- életvezetési tanácsadás,
- tanulmányi/tanulási tanácsadás,
- karrier- és életpálya-tanácsadás,
- interkulturális tanácsadás,
- esélyegyenlőségi tanácsadás,
- kortárs tanácsadás,
- tehetséggondozás,
- online mentálhigiénés tanácsadás

[1] Felsőoktatási Tanácsadás Egyesület (2015): *A felsőoktatási diáktanácsadás szakmai irányelvei, szakmai protokollja*. http://feta.hu/sites/default/files/feta_felsooktatasi_diaktanacsadas_szakmai_protokollja_2015.pdf

[1] Felsőoktatási Tanácsadás Egyesület (2015): *A felsőoktatási diáktanácsadás szakmai irányelvei, szakmai protokollja*. http://feta.hu/sites/default/files/feta_felsooktatasi_diaktanacsadas_szakmai_protokollja_2015.pdf

[2] Kiss I.–László N.–Puskás-Vajda Zs. (2016): *A felsőoktatási tanácsadás lehetőségei a lemorzsolódás veszélyének csökkentésében. A hallgatók mentálhigiénés állapota, tanácsadási szükségletei és az ellátórendszer jellemzői*. Budapest: FETA Könyvek 11.

További speciális feladatokat is megfogalmaz a protokoll, amellyel a felsőoktatási tanácsadásnak számolnia érdemes:

- „egyenlőség az intézményben tanulók között (fogyatékkal élők, első generációs értelmiség nehézségei, külföldi hallgatók beilleszkedése, kisebbségi származás);
- a kreditrendszer mentálhigiénés szempontból előnytelen következményeinek kompenzálása, közösségek építésének katalizálása;
- a tudatos életút- és karriervezetés pszichológiai alapú megvalósítása;
- esélyegyenlőség megteremtése a bekerülés, a bennmaradás, illetve munkába állás kapcsán;
- az egészségmegtartási normák tudatosítása, az egészségkárosító magatartás – mindenekelőtt a függőségi problémák – megelőzése és kezelése” [1]

Hallgatói igények és meglátások – Egy aktuális felmérés eredményei

A felsőoktatási lemorzsolódás jelenségének feltárása érdekében a hallgatók helyzetének pontos ismerete kulcsszerepet játszhat. A Felsőoktatási Tanácsadás Egyesület 2015-ben hallgatói felmérést végzett, hogy részletesen feltárja a jelenleg felsőoktatásban tanulók aktuális mentálhigiénés állapotát, legfőbb kérdéseit, szolgáltatási igényeit, valamint véleményüket, meglátásaikat a rendelkezésre álló tanácsadási-szolgáltatási rendszerről. Annak érdekében, hogy tisztán lássunk a hallgatói szolgáltatásrendszerrel, azon belül konkrétabban pedig a diáktanácsadás, még szűkebb értelemben pedig az életvezetési-tanácsadás-szolgáltatással kapcsolatban, elengedhetetlen megvizsgálni az aktuális igényeket és lehetőségeket egyaránt. A felmérésben Kiss, László és Puskás-Vajda (2016) [2] közel 800 fő választ összesítették. A kutatásból kiderül, hogy a hallgatók számára az egyik leggyakoribb nehézséget az a szorongás jelenti, amellyel tanulmányaik kapcsán meg kell küzdeniük. Emellett a jövővel kapcsolatban olyan kérdések foglalkoztatják, amelyek szorongással töltik el őket. Jellemző volt körükben a társas kapcsolatok kérdése, amit problémaként jelöltek meg. Sokan említették, hogy problémát jelent számukra a tanulmányuk sikeres lezárása. A hallgatók jelentős részénél felmerült, hogy az egyetemi, főiskolai évek során a tanulmányaik olyan tartós fáradtsággal és kimerüléssel járnak, amely lényegileg befolyásolja a mindennapi életüket.

Az életüket befolyásoló témákon túl fontos számba venni azokat a módokat, amelyekben a helyzetük megoldását látják. A legtöbb résztvevő egyéni tanácsadási formában szeretne foglalkozni az őt érintő kérdésekkel. Emellett jelentős hányada a hallgatóknak azt jelezte, hogy csoportos programok, tréningek, készségfejlesztős foglalkozások által szeretnének előrébb lépni a számukra meghatározó témákban. A harmadik legnépszerűbb szolgáltatásforma, amelyre igényt tartottak, az információs anyagok konzultálása. Azok, akik nem vettek igénybe korábban ilyen lehetőséget, sokrétű okokat soroltak fel

erre. Ezen hallgatók megközelítőleg 75%-a azzal indokolta, hogy a problémái nem tűntek súlyosnak, meg tudták oldani azokat családok, barátok segítségével, illetve egyedül oldották meg a helyzetüket. A maradék 25% azonban azzal okolta, hogy nem vette igénybe a szolgáltatást, hogy küzdött, de nem tudta rávenni magát, hogy segítséget kérjen; nem tudta, kihez forduljon az adott problémájával kapcsolatban; tartott attól, hogy az adott segítség sokba kerül anyagilag a számára; félt tőle, hogy betegnek címkézik, ha segítséget kér.

A már rendelkezésre álló szolgáltatásokkal kapcsolatban felmérték, hogy milyen ezeknek a megítélése, illetve mennyire láthatók az egyes szolgáltatások. A válaszadók jelentős része arról számolt be, hogy nincs tudomása pszichológiai tanácsadásról az intézményében, karrier-tanácsadásról a hallgatók többsége hallott, de ennél pontosabbat nem tud megfogalmazni a szolgáltatás kapcsán.

A fenti eredmények azt mutatják, hogy gyakori az előfordulása annak, hogy valaki nem jut el a számára megfelelő támogatáshoz, miközben igénye nagy valószínűséggel van rá – és ebben a szolgáltatási rendszer kiépítése, szolgáltatási paletta igazítása, valamint az adott tevékenység láthatósága, kommunikációja nagy szerepet játszhat.

Miért van szükség a felmérésre?

A felsőoktatási lemorzsolódás országos szinten aktuális kihívásként fogalmazódik meg, és a hatékony megoldási opciók specifikálása egyre nagyobb jelentőséggel bír. A tendencia csökkentési lehetőségeinek feltérképezéséhez fontos definiálni a jelenséget, áttekinteni a már meglévő lépéseket, valamint további fejlesztési javaslatokat tenni a hatékonyság növelése érdekében. Jelen felmérés országos szinten kerül megvalósításra az említett szempontok mentén, a felsőoktatási életvezetési tanácsadás egyes területeit emeli fókuszba, és megvizsgálja aktuális helyzetét a lehető legszélesebb körben. A vizsgálat eredményeképpen naprakész adatok állnak rendelkezésre, amelyek hiánypótló szerepet töltenek be a jelen kérdéskörben, továbbá ideális alapként szolgálnak célzott fejlesztések kidolgozásához, megvalósításához egyaránt.

A tanulmányok rendszere

Az országos felmérés során olyan kulcsterületek kerültek fókuszba, amelyek a felsőoktatási életvezetési tanácsadás szerepét, működését, jelentőségét és hatékonyságát járják körbe számos eltérő szempontból. A tanulmányok közös definícióra épülve kerültek megvalósításra, és egymást kiegészítik.

A tanulmánykötet során az alábbi témákba lehet részletes betekintést nyerni:

1. Jó gyakorlatok kiemelése a lemorzsolódás akadályozásában.
2. Kortárs hálózatok felkeresése és fejlesztési lehetőségeik vizsgálata.
3. Monitoring tevékenység.
4. Hallgatói szolgáltatások feltérképezése.
5. Szupervízió-szolgáltatás kidolgozása.
6. Intézményi szervezetfejlesztés.

Lemorzsolódás

Definíciós kérdések

Összefoglalás: Az egyén céljainak elérésében kiemelten hatékony támogatást tudnak biztosítani a különféle tanácsadók, tanácsadói hálózatok. A felsőoktatási intézmények kontextusában a tanácsadás célja az oktatási tevékenység hatékonyabbá tétele, a lemorzsolódás minimalisra csökkentése, a munkaerőpiacra kilépő hallgatók rugalmas és gyors alkalmazkodását megalapozó személyiségfejlesztés megvalósítása. A projektben végzett felmérés szerint már több felsőoktatási intézményben a tanácsadási szolgáltatások elengedhetetlen részei a hatékony életvezetésnek, a jobb minőségű testi és lelki egészségnek, autonóm létezésnek. Ahhoz azonban, hogy ez a hatás jelentős legyen a felsőoktatás egészére nézve számos fejlesztési javaslatnak kell megvalósulnia. Ezek közül kiemelhető, a tanácsadók szakmai támogatása, a kapacitás igényhez igazítása, a tanácsadók láthatóságának növelése. A részprojektek kutatási eredményei a tanácsadáshoz kapcsolódó területenként bemutatják a mostani állapotot, majd javaslatokat fogalmaznak meg a felsőoktatási tanácsadás hatásának növeléséhez.

Kulcsszavak: Felsőoktatási tanácsadás, pszichológia, életvezetés, szupervízió, fejlesztési javaslatok.

Abstract: In the achievement of an individual's goals, counselling services can be considered to be exceptionally efficient support. In case of counselling in higher education, the aim of counselling itself is to further increase the quality of education, to minimize the student drop-out rate and to enhance the flexible and quick adaptation of newly graduated students to the labour market via personality development trainings. According to the findings of the survey conducted as part of this project, the counselling services in many higher educational institutions are considered to be inevitable part of an efficient lifestyle, a better physical and mental health and a more autonomous existence. However, in order to extend this influence on the entire higher educational system, several developmental proposals ought to be considered and realised. For instance, providing and organising professional support to counsellors, matching capacity and demand, and increasing the visibility of the counsellors are all potential tasks. The results of the subprojects describe the current state of the different areas connected to counselling, and formulate improvement proposals in higher educational counselling in order to further enhance its impact.

Keywords: Counselling in Higher Education, Psychology, Counselling, Supervision, Improvement proposals.

[1] Hovdhaugen, E.–Kottmann, A.
–Thomas, L. (2015): *Dropout and Completion in Higher Education in Europe*.
Luxembourg: Education And Culture.

[2] Molnár É. (2002):
Önszabályozó tanulás:
Nemzetközi kutatási
irányzatok
és tendenciák. *Magyar
Pedagógia*. 102. (1). Pp.
63–77.

A lemorzsolódás megközelítése az egyén, az intézmény és a társadalom szempontjából

A lemorzsolódás pontos definiálása, konceptualizálása és operacionalizálása elsődleges fontosságú a felsőoktatásban jelentkező probléma nagysága és következményei súlyosságának meghatározásához. A szakirodalom releváns elemeit és a szakpolitikai elemzéseket olvasva világossá válik, hogy a fogalomhasználat mögött megbúvó tartalom közel sem egységes. Ennek eredménye többek között, hogy egy elemzés 45%-ra, míg egy másik legfeljebb 35%-ra teszi hazánkban a lemorzsolódók arányát. [1, 2]

Az adatok értékeléséhez, értelmezéséhez, továbbá eredményes megoldási javaslat alkotásához a jelenség mögé nézve meg kell érteni az érintett szereplők érdekeit és a lemorzsolódás egyéni okait. Az okok és háttértényezők feltárása után az intervenciók tervezhetővé válnak.

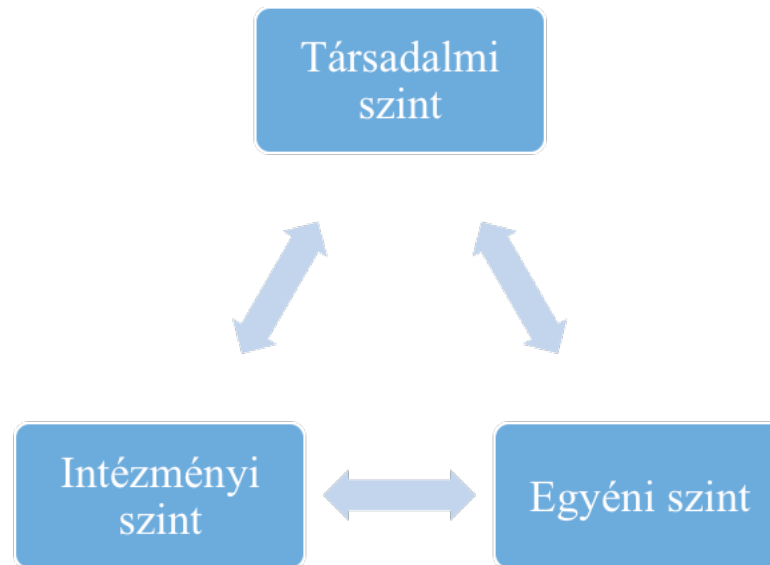
Várható eredményként így kiderül, hogy az egyes okokat melyik szereplőnek, milyen eszközzel kell kezelni.

Önmagában a lemorzsolódás azt az eseményt jelöli, amikor egy képzésre beiratkozott hallgató jogviszonya a képzési követelmények teljesítése nélkül szűnik meg. Ezt az állítást azonban rengeteg, a felsőoktatási rendszer összetettségéből eredő szempont árnyalhatja. Általában abból indul ki a legtöbb érintett, hogy a lemorzsolódás egy szükségszerűen negatív esemény, mely előfordulásának csökkentése minden felsőoktatási szereplő érdeke – hiszen már a neve is káros folyamatot sugall. [1]

Ha analitikus keretbe ültetjük a probléma vizsgálatát és végigvesszük a lemorzsolódásban érintett szereplőkre gyakorolt hatást, valamint az azokat elérő következményeket, akkor láthatóvá válik, hogy a körülményektől függően egyes szereplők számára semleges vagy pozitív kimenete is lehet a lemorzsolódásnak.

A megelőzést fókuszban tartva a lemorzsolódást általában három szereplő vagy három szint szempontjából értelmezhetjük [1]: a társadalmi, az intézményi és az egyéni szint egyértelműen érintett a lemorzsolódásban, érdekeik alapján azonban eltérő módon.

A *társadalmi szint* alatt a felsőoktatás ágazata, a finanszírozásban szerepet kapó nemzetgazdaság és talán legtágabban értelmezve maga a társadalom azonosítható. Az *intézményi szint* a vizsgálati modellben, azt a felsőoktatási intézményt testesíti meg, amelyet a kieső hallgató a végzettség megszerzéséhez szükséges követelmények teljesítése nélkül elhagy. Az *egyéni szint* esetében a hallgató egyéni motivációi, akadályai kerülnek a középpontba.



Az érintett szintek szétválasztása nem csak a *definícióalkotás* mozzanatánál fontos. A tanulmány későbbi részében, a problémákra és a kapcsolódó *intervenciókra* térve is meg kell vizsgálni, hogy a probléma melyik szinten keletkezik és a megoldást melyik szintre kell optimalizálni. Egy másik kiemelendő szempont, hogy melyik szinten, hogyan *vizsgálható*, kimutatható és mérhető a lemorzsolódás. Ezek megválaszolásához és egy eredményesen alkalmazható meghatározás megjelöléséhez meg kell vizsgálni, hogyan jelenik meg az egyes szinteken a lemorzsolódás.

EGYÉNI SZINT

A hallgató szemszögét előtérbe helyezve a jogviszony megszűnéséig vezető folyamat okait kell megvizsgálnunk. A szakirodalmi besorolás három csoportot határoz meg: ezek a *pull*, *push* és *fall out* címszó alatt kerülnek elkülönítésre. A *pull* – angolul húz jelentésű ige – az olyan lemorzsolódáshoz vezető okokra utal, amikor valamilyen intézményen kívüli tényező húzza, vonzza ki az intézményből a hallgatót. A kutatások szerint ezek közül a leggyakoribb a munka területén vagy a magánéletben bekövetkező események. A *push* – angolul tol jelentésű ige – azokat a lemorzsolódási okokat összegezi, amelyek az intézményben, a tanulmányokkal kapcsolatban születnek és váltják ki az intézmény elhagyását. Ezek közül a tanulmányi kudarcok állnak az első helyen. Végül, a harmadik típusba a *fall out* – angolul kiesés – kifejezéssel jellemzett lemorzsolódók tartoznak. A kategóriába olyan okok tartoznak, amelyek a személyes motiváció hiányára, képzéssel való elégedetlenségre épülnek. Így ezt az különbözteti meg a másik két csoporttól, hogy sem az alkalmatlanság, sem a más területre való fókuszálás nem játszik szerepet. [3, 4] Ez a rendszerezés alkalmas arra, hogy az okokat eredőjük szerint elkülönítsük. A szakmapolitikai

[3] Jordan, W. J.–Lara, J.–McPartland, J. M. (1994): *Exploring the complexity of early dropout causal structures*. Baltimore, MD: Center for Research on Effective Schooling for Disadvantaged Students. The Johns Hopkins University.

[4] Watt, D. –Roessingh, H. (1994): *Some you win, most you lose: Tracking ESL dropout in high school (1988–1993)*. *English Quarterly*. 26. Pp. 5–7.

[5] Rumberger, R. W. (2001): *Why students drop out of school and what can be done*. Santa Barbara: University of California Press.

[6] Montecel, M. R.–Cortez, J. D.–Cortez, A. (2004): Dropout-Prevention Programs Right Intent, Wrong Focus, and Some Suggestions on Where to Go from Here. *Education and urban Society*. 36. (2). Pp. 169–188.

szempontok, a célok és érdekek szemszöge miatt viszont fontos egy másik csoportosítást is elkészíteni, a lemorzsolódás okait ebben a keretben is megvizsgálni.

Alapvetően két csoportba sorolhatjuk az összes okot aszerint, hogy a *hallgató terveivel és szándékával összhangban vagy ezek ellenére* következett be a lemorzsolódás. A második csoportba tartoznak azok az esetek, amikor valamilyen ok vagy annak továbbgyűrűző következményei megakadályozzák a hallgatót a feltételek teljesítésében. Ezek között találhatunk családi, anyagi eredetű gondokat, tanulási nehézségekből eredő akadályokat vagy akár a közösségi beilleszkedés elmaradásából származó okokat is. Ezeknek közös pontja, hogy a hallgatónak célja a képzés elvégzése, de a körülmények mégis meggátolják ebben. Ennek eredményeként a hallgató úgy esik ki a képzésből, hogy nincs az el nem végzett képzésnél általa jobbnak tartott terve a jövőre vonatkozóan. [5]

Az okok másik csoportját úgy írhatjuk le, hogy a lemorzsolódás a hallgató terveivel és szándékával összhangban valósul meg. Ezek közös ismertetőjegye, hogy a hallgató azért kerül a lemorzsolódók közé, mert tudatosan úgy dönt, vagyis egy határozottan jobb stratégiája van, mint az adott képzés befejezése. Ezekre az esetekre – az egyén szempontjából – nem megfelelő kifejezés a lemorzsolódás, hiszen nem elszenvedője, hanem aktív alakítója az eseményeknek. Ezek az esetek jelentik a ritkább, ugyanakkor a becslések szerint nem elhanyagolható részét a lemorzsolódásnak. Ilyen lehet például az érdeklődésnek jobban megfelelő képzés választása, külföldre költözés vagy akár egy eredményes vállalkozás elindítása, amely mellett a választott életstratégiában értelmetlennek tűnik a képzés befejezése a hallgató számára. [5]

A két típusból jól látszik, hogy ha a lemorzsolódást kizárólag a hallgató szemszögéből közelítjük, akkor nem minden képzéselhagyást kell szükségszerűen megakadályozandó, negatív folyamatnak tekinteni. Ezek csökkentése – ami a többi szint elemzésekor láthatóvá válik – intézményi és részben társadalmi érdek, tudatában kell lennünk azonban, hogy a hallgatók motivációja ettől határozottan eltérő lehet. Ezért a hallgatói szempontokra épülő lemorzsolódásmeghatározás, vagyis a lemorzsolódás egyéni szintű meghatározása így hangozna: *Lemorzsolódásnak tekinthető minden olyan – végzettség megszerzése nélkül bekövetkező – jogviszonymegszűnés, amely nem egy, a hallgató számára hosszú távon is hasznosabbnak tűnő stratégiaváltás miatt történik*. Az egyéni szintű definíciónál kulcs tényező tehát a szándék és az egyéni motiváció, a tudatos döntés.

A meghatározás gyengesége, hogy ténylegesen csak a hallgató szempontjaira épít, így az alacsony szintű tájékozottsággal vagy rossz információkkal rendelkező hallgató is kikerül a megakadályozandó lemorzsolódásban érintettek köréből. [6] Ezzel együtt fontos rámutatni, hogy a *hallgatói szemszögből, vagyis egyéni szinten tekintve a lemorzsolódásra a másik két szinten negatívnak ítélt folyamat nem minden esetben negatív és akadályozandó*.

INTÉZMÉNYI SZINT

A lemorzsolódás az intézmények szemszögéből azonosítható a legkönnyebben. Az intézménynek – a finanszírozási modell miatt is – alapvető érdeke, hogy a képzésre beiratkozott hallgatók abszolváljanak, majd tanulmányaik befejezéseként a záróvizsgát is eredményesen teljesítsék a diplomamunka megvédésével együtt. A pénzügyi érvek az abszolutórium megszerzéséig nagyon meghatározóak, hiszen a hallgatói normatíva, illetve a költségtérítés igénylésére is addig a mérföldkőig jogosult az intézmény. Az abszolutórium után hangsúlyosabbá válnak az intézmény jó hírét, az alumnák és alumnuszok elégedettségét szem előtt tartó érvek. Annál is inkább fontos a záródokumentum megszerzése, mert az új tanulmányok elkezdésének esélye ugyanabban az intézményben akkor válik igazán magassá, ha a képzés diplomával zárul. Ez pedig stratégiai fontosságú a felsőoktatási intézmények hallgatói toborzásában. Továbbá nem szabad figyelmen kívül hagyni azt sem, hogy az intézmény jó hírét csak a végzettséget megszerző személyek tudják továbbvinni. A hazai munkakultúrában – például önéletrajzokra gondolva – a diplomát kibocsátó intézményhez kapcsolják leginkább egy jó szakember szaktudásának forrását. Ezekkel az érvekkel szemben gyakorlatilag semmi sem teheti az intézményt érdekeltté a hallgatói lemorzsolódás semmilyen formájában sem, amennyiben a képzési követelményeknek megfelelően teljesít a hallgató. Ezért a „push”, „pull” és „fall out” kategóriába eső okok közül mindegyik megakadályozandó intézményi szempontból. [3, 4, 7] Így a szak- és intézményváltás is ezek közé sorolható, hiszen nagy valószínűséggel bevételkiesést okoz az intézmény számára (elég csak a felvett, majd kilépő hallgató helyett be nem jutó jelentkezővel járó támogatás elmaradására gondolni). Noha ez egy-egy esetben valóban elhanyagolható bevételkiesést jelent az intézmény számára, a jelenség tömegessé válása (amit a 35–45%-os lemorzsolódási arány jelent) esetén ez rendkívül nagy összeggé dagadhat. Elkerülve, hogy az intézményekkel kapcsolatos érvelés fókuszsa a pénzügyi meghatározottságokra kerülne, fontos kiemelni, hogy az intézmények célja az ideális tanulmányi pályához való hozzáférés minél teljesebb körű garantálása. Ehhez hozzátartozik, hogy az intézménynek biztosítania kell azon körülményeket, melyek között megfelelő szaktudás megszerzésével, megfelelő környezetben, a megszabott idő alatt teljesíteni lehessen a tanulmányi követelményeket. [1]

Leegyszerűsítve a szereplők motivációit, azt mondhatjuk, hogy az intézmény, mint szolgáltató, a szolgáltatást igénybe vevők megtartásában és újratermelésében érdekelt, ennek eredményeként a lemorzsolódás minden típusában ellenérdekelt. Ezért a lemorzsolódás intézményi szempontú definíciója szerint: *minden olyan hallgató lemorzsolódónak számít, akinek a képzés végén megszerezhető bizonyítvány megszerzése nélkül szűnik meg a jogviszonya*. Az intézményi és hallgatói szintet összevetve már könnyen el lehet képzelni olyan helyzetet, amikor az intézmény és a hallgató céljai között konfliktus feszül. A szakirodalmat áttekintve kiemelendő, hogy gyakorlatilag az összes tudományos és szakmapolitikai elemzés ebből a nézőpontból közelít.

[1] Hovdhaugen, E.–Kottmann, A.–Thomas, L. (2015): *Dropout and Completion in Higher Education in Europe*. Luxembourg: Education And Culture.

[3] Jordan, W. J.–Lara, J.–McPartland, J. M. (1994): *Exploring the complexity of early dropout causal structures*. Baltimore, MD: Center for Research on Effective Schooling for Disadvantaged Students. The Johns Hopkins University.

[4] Watt, D.–Roessingh, H. (1994): *Some you win, most you lose: Tracking ESL dropout in high school (1988–1993)*. *English Quarterly*. 26. Pp. 5–7.

[7] Johnathan, D. J.–Eslami, Z.–Walters, L. (2013): *Understanding why students drop out of high school, according to their own reports*. *Sage Open*. 3(4).

TÁRSADALMI SZINT

A társadalmi szinten nagyon sok megfontolás alakíthatja, hogy a lemorzsolódás melyik típusát tartjuk kifejezetten károsnak. Érdemes itt is az érdekek felől közelíteni, amelynek két területét szokás kiemelni. Az egyik az egyéni képességek, a tehetség fejlesztésének maximalizálására vonatkozó alapelv. Ez értelemszerűen segít a társadalomban rejlő erőforrások kihasználhatóságának növelésében. A másik alapelv az egyes személyekben fektetett támogatás hasznosulását tűzi ki célul, vagyis ezen befektetések megtérülését a munkaerőpiacon, ezen keresztül pedig a nemzetgazdaság több területén. A társadalom által az egyének oktatásba fektetett költsége akkor hasznosul a legjobban, ha a tanulmányok végbizonyítvánnyal zárulnak. Ez ugyan csak alapelv, de számos olyan eset ismert, amikor a diploma megszerzése már nem jelent igazi többletet a képzés elvégzéséhez, vagyis az abszolutóriumhoz viszonyítva. Ennek ellenére több érv támogatja, hogy a társadalmi szinten a képesítés megszerzésével záruló képzést tekintsük ideálisnak és kívánatosnak. Ide sorolható a képzési rend betartása, a képzettségi statisztikai mutatók javulása, az állami felsőoktatási intézmények működésének támogatása valamint a munkaerő-piaci statisztikák által igazolt megtérülési többlet. [1]

Összefoglalva, a társadalom az egyéni tehetség kiteljesedésében és a befektetéseinek maximális hasznosulásában érdekelt. Ez a két alapelv csak nagyon ritkán kerül szembe egymással. Ilyen eset akkor történik, ha a képzés elvégzése előtti munkába állás hosszú távon is magasabb haszonnal jár, mint a diploma megszerzése utáni munkaerőpiacra lépés. Látható tehát, hogy a társadalmi szinten egyszerre jelenik meg az intézményi és az egyéni nézőpont, noha az előbbi sokkal nagyobb súllyal. Ezáltal káros lemorzsolódásnak ítéltető *minden olyan esemény, amelynek következtében az egyénre költött befektetés alacsonyabb mértékben térül meg, mint ha a képzésen megszerezhető képesítés birtokában helyezkedett volna el.*

ÖSSZEFOGLALÁS

A jelen tanulmányban vizsgált meghatározások közül mindegyik alkalmas arra, hogy elméleti síkon visszavezzük, szétszálazzuk az egyes események hatását a három vizsgált aktorra. Ezek segítséget nyújthatnak abban az esetben, amikor az intervenció szintjét és módszertanát kell meghatároznunk. Más a helyzet, amikor szakpolitikai elemzést követően stratégiát kívánunk alkotni. Ebben az esetben már kritériumfeltétellé válik, hogy a meghatározás analitikusan is jól felismerhető legyen. Erre azért van szükség, mert az intézményi és központi adminisztratív adatbázisokból többek között a személyes megfontolásokat sem lehet kimutatni. Ezért minden elemzésnél célszerű az intézményi szint szempontjából értelmezendő lemorzsolódásból kiindulni, amely szerint: ***minden olyan hallgató lemorzsolódónak számít, akinek a képzés elvégzését igazoló bizonyítvány megszerzése nélkül szűnik meg a jogviszonya.*** Ehhez kell kiegészítésként minden esetben átgondolni, hogy a lemorzsolódás megszüntetése a másik két szinten megjelenő érdekek miatt kívánatos-e és lehetséges-e. A munkákban alkalmazandó megközelítés tisztázására azért is volt szükség, mert a kutatócsoport által készített tanulmányokat ennek fényében érdemes olvasni.

A felsőoktatási tanácsadás helyzete és potenciálja az intézményi lemorzsolódás elleni küzdelemben

A felsőoktatási életvezetési tanácsadás szerteágazó lehetőségei több területen is megoldást kínálnak a lemorzsolódás csökkentésének és a hallgatói sikeresség támogatásának megvalósításában. Ezt hazai szakemberek tanulmányai mellett nemzetközi példák is igazolják. [8, 9, 10, 11] Az életvezetési tanácsadás legnagyobb előnye, hogy problémaorientált és személyre szabott módszertannal képes reagálni a hallgatók életében felmerülő nehézségekre, krízisekre. Az egyéni szintű problémakezelés mellett számos olyan módszertan is alkalmazható, amely egyszerre több személy számára jelenthet hatékony intervenciót a tanulmányok befejezését akadályozó tényezők elhárításában. Ezért az egyéni- és csoportos tanácsadás módszertani heterogenitásával az eltérő krízisekkel, eltérő mélységben, eltérő költséghatékonysággal tud reagálni. A tanácsadó irodák működéséből adódik, hogy a magas humán erőforrás igény miatt, ha nem a hasznát, eredményességét nézzük, hanem a tevékenység finanszírozási oldalát, akkor a költségesebb intervenciók közé tartozik, a fajlagos költségeket tekintve vitathatatlanul. Ezért érdemes megbecsülni, hogy az ágazati szereplők számára egyértelmű legyen, hogy az egyes beavatkozási módszerekhez tartozó befektetések mekkora eredményt hozhatnak magukkal a hallgatói lemorzsolódás elleni küzdelemben.

A HATÉKONY INTERVENCIÓHOZ SZÜKSÉGES ADATIGÉNY

Ezek megbecslése nehéz feladat, hiszen magas adathiány jellemzi a lemorzsolódás folyamatát a hazai felsőoktatás tekintetében. Az adathiány abból adódik, hogy a lemorzsolódást kiváltó tényezők azonosítása az ágazatra jellemző adatgyűjtési módszerekkel nem megvalósítható. Eddig kétféle módszertan alapján készültek elemzések. Az egyik módszertan alapja az a definíció, miszerint mindenki lemorzsolódónak számít, aki elkezd egy képzést, az abszolutórium megszerzése előtt azonban megszakítja hallgatói jogviszonyát. Ezzel a megközelítéssel az adminisztratív adatbázisokból keresztmetszeti képet lehet adni arról, hogy egy adott évfolyamból mekkora a lemorzsolódók aránya a képzési idő lejártá után. Ezek az adatok – az apró definíciós kérdésekből adódó különbségek mellett – pontosan mutatják, hogy 35–45% körüli a kieső hallgatók aránya. A megközelítés hiányossága, hogy az okokkal kapcsolatban semmilyen információt nem biztosít számunkra, az adminisztrációs adatbázisokban található adatok köre miatt pedig ezekre a kérdésekre kiegészítő elemzések segítségével sem kapunk választ. További elemzésekkel annyiban lehetne pontosítani a képet, hogy a kiesés időszakát is fel lehet tárnai a meglévő adatbázisokra támaszkodva, azonban ezek alakulása számos nemzetközi tanulmányból ismert tendenciát mutathat és a pontos okok tekintetében is csak feltételezésekre bízósíthatna okot. A másik módszertan általában az intézményi adatgyűjtésekre

[8] Dougherty, A. (2013): Psychological consultation and collaboration in school and community settings. *Cengage Learning*.

[9] Little, R. J. (1995): Modeling the drop-out mechanism in repeated-measures studies. *Journal of the American Statistical Association*, 90(431). Pp. 1112–1121.

[10] Barefoot, B. O. (2004): Higher education's revolving door: Confronting the problem of student drop out in US colleges and universities. *Open Learning: The Journal of Open, Distance and e-Learning*. 19 (1). Pp. 9–18.

[11] Kiss I.–László N.–Puskás-Vajda Zs. (2016): *A felsőoktatási tanácsadás lehetőségei a lemorzsolódás veszélyének csökkentésében. A hallgatók mentálhigiénés állapota, tanácsadási szükségletei és az ellátórendszer jellemzői*. Budapest: FETA Könyvek 11.

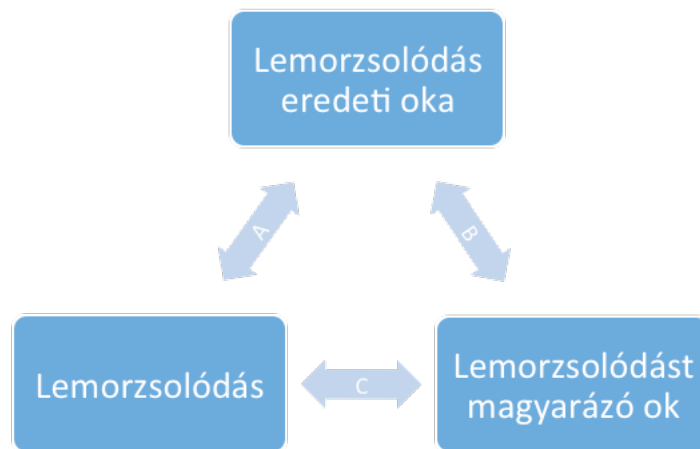
[12] Ezen adat alapján kalkulálta az Oktatási Hivatal a 2015 végén nyilvánosságra hozott adatokat.

[13] Major K. (2013): *Hatásvizsgálati kézikönyv*. Budapest: Közigazgatási és Igazságügyi Hivatal.

[14] Beckett, M.–Da Vanzo, J.–Sastry, N.–Panis, C.–Peterson, C. (2001): The quality of retrospective data: An examination of long-term recall in a developing country. *Journal of Human Resources*. Pp. 593–625.

jellemző, melyek alapja, az intézményi adminisztrációs adatok alapján lemorzsolódónak látszó hallgató felkeresése és megkérdezése az okokról. Ha átgondoljuk a kivitelezési lehetőségeket, akkor egy alapképzés esetében erre a legjobb alkalom a hatodik, a hetedik vagy a nyolcadik szemesztert követő időszak – attól függően, hogy a vizsgálat mennyire megengedő a csúszásokat illetően. A retrospektív adatgyűjtések – mint a szóban forgó kutatási elrendezés is – akkor hatékonyak, ha a vizsgálat tárgya nem változik, nem torzul az azóta eltelt események hatására. [13] Így például a felsőoktatásba való belépés éve egy meglehetősen kemény adat ahhoz, hogy ezt 3–4 évvel az esemény valós időpontja után is pontosan fel tudja idézni a megkérdezett, így képes pontos adatot szolgáltatni az adatgyűjtő számára. Ezzel szemben az intézményelhagyást kiváltó ok már egyáltalán nem sorolható a kemény adatok közé. [14]

A lemorzsolódás negatív élményéből fakadó kognitív diszsonancia magával hozhat az eredetit elfedő, a későbbi eseményeket igazoló válaszokat. Ennek eredményeként a felmért esetek határozottan torzítani fogják a lemorzsolódás összetevőiről alkotott képet. A torz adatokra épített stratégia pedig várhatóan eredménytelen lesz, hiszen nem a kiváltó okok megszüntetésére fog irányulni. Ha az alábbi ábrára vetítjük ezt a kutatómódszertani kérdést, akkor a következő, hétköznapi példával szemléltethetjük az adatgyűjtés során jelentkező problémát:



Példánkban a hallgató költségsszerkezete felborul, a tanulmányait már az első szemeszter derekán nem képes finanszírozni, ezért munkát vállal. A lemorzsolódás eredeti oka ez esetben a költségsszerkezetben megjelenő deficit lesz, viszont a későbbiekben – például a lekérdezés idején, akár három (!) évvel később – a hallgató már úgy azonosíthatja a helyzetet, hogy a munkavállalás miatt szűnt meg a jogviszonya. Ennek oka akár az is lehet, hogy az eredményes elhelyezkedés sikere felülírja a pénzügyi gondok negatív konnotációját, ezért teljesen elfogadható módon, szívesebben hivatkozik a sikerre, mint

a kudarcra. A példát továbbgördítve el is jutunk az elemzők, az intézményi és ágazati döntéshozók szerepéhez. Ha sikerrel szeretnénk kezelni a hallgatói kiesést, akkor a lemorzsolódás kezelésénél az „A” jelű közvetlen ok-okozati kapcsolatra kell hatással lenni, hiszen az váltotta ki a „B” jelű közvetett ok-okozati kapcsolatot is. Így amikor a retrospektív adatgyűjtéseknél a „C” jelű ok-okozati kapcsolattal jellemzi a hallgató a lemorzsolódást, akkor a közvetett kapcsolat lényeges része teljes egészében rejtve marad. Ez azt fogja eredményezni, hogy a preventív döntések során a pénzügyi problémák helyett a munkavállalás miatti lemorzsolódásra fog a döntéshozó reagálni.

A torzított kutatási eredményekre támaszkodó intervenció hosszútávon kétféle eredményre vezethet. Az egyik, a lemorzsolódás kismértékű visszaesése, hiszen azok számára hatékony lesz a beavatkozás, akiket – folytatva a példát – tényleg a munkaerőpiac vonzott el a felsőoktatási képzésről. Ebben az esetben a következő adatgyűjtés és az arra épített intervenció viszont azt fogja mutatni, hogy a probléma nem oldódott meg teljes mértékben. Így a torzított adatokra való támaszkodás miatt hosszútávon sem fog a felszínre kerülni, viszont a jövőbeni beavatkozások is bizonytalan alapokra kerülnek.

A másik eshetőség, hogy a lemorzsolódás elleni küzdelemben felhasznált prevenció egyáltalán nem vezet semmilyen eredményre. Ebben az esetben félő, hogy a rosszul kiválasztott adatgyűjtési módszer továbbra sem fogja megmutatni, hogy miért történt ez, és a beavatkozások folyamatos iterálása egyre nagyobb költséget emészt fel – várhatóan látványos eredmény nélkül.

Az adminisztratív adatokon alapuló és a retrospektív elemzések felhasználhatóságában jelentkező küszöbök bemutatása után ki kell térni arra, hogy mi lehet az az adatgyűjtési elrendezés, amely megoldást kínálhat a leírt nehézségekre. A megoldás a követéses vizsgálatok között található panel-adatfelvételben lehet. A panel adatgyűjtések lényege, hogy ugyanazok az adatszolgáltatók időről-időre információt szolgáltatnak a vizsgálat tárgyáról: például egy hallgató félévente beszámol az anyagi-, a családi-, a munkaerő-piaci helyzetéről, valamint a tanulmányaival kapcsolatos attitűdjeiről. Ennek köszönhetően lehetőség nyílik arra, hogy a hallgató kihullásakor vissza lehessen követni, hogy milyen események vezettek a képzés elhagyásához. Így teljes mértékben megbízható, torzítatlan adatok állnának rendelkezésre a lemorzsolódáshoz vezető út azonosításához, az okok megszüntetését segítő megoldások kidolgozásához valamint a kidolgozott intervenciók hatásfokának ellenőrzéséhez. [13] Tulajdonképpen ez az öt lépéses (ld. az alábbi ábrán) ciklus a lehető legjobb megoldás a lemorzsolódás problémájára való hatékony reakciónak.

[13] Major K. (2013):
Hatásvizsgálati kézikönyv.
Budapest: Közigazgatási és
Igazságügyi Hivatal.



Az *első lépésben* azonosítani kell a problémát, amelyre a panelvizsgálat jelenthet megfelelő megoldást. A panelvizsgálat egyébként alapulhat mintavételen is, így a teljeskörű lekérdezéssel járó magas költség és az egész sokaságnak terhet jelentő kitöltés problémája rendeződik. A panelvizsgálat hátránya, hogy időigényes, tehát végig kell követni egy évfolyamot, így az alapképzések teljes átvilágításához is legalább hat-hét szemeszter szükséges. Ugyanakkor a lemorzsolódásról adatfelvételtől-adatfelvételre kapunk információt, így az első év végén már javaslatot lehet tenni az intervenciók elindítására (*2. lépés*) és mindezt – érdemes még egyszer hangsúlyozni – valóban megbízható adatok alapján lehetne megtenni. Az intervenciók implementálása megtörténik (*3. lépés*) a megfelelő helyen, legyen az online program, hallgatói szolgáltatás vagy tantervi átalakítás. Az új évfolyamok belépésével a panelminta bővítésével megkezdődhet a bevezetett intervenció hatékonyságának vizsgálata (*4. lépés*). A beavatkozás típusától függően a megfelelő időt kivárva ítéletet lehet mondani arról, hogy a kidolgozott beavatkozás alkalmas volt-e a lemorzsolódás akadályozására (*5. lépés*). Az ötödik lépés után új ciklus kezdődik, azonos lépések ismétlésével. Ez a felépítés garantálja, hogy a lemorzsolódás problémája teljes kontrol alá kerül, hiszen folyamatos a felmérés-reakció-ellenőrzés a rendszerben.

E nélkül a lemorzsolódás problémájára való reakció csak szélesspektrumú antibiotikumként próbál minél több területen hatást kiváltani, a lemorzsolódási arányszámok változása azonban nem fog megfelelő információval szolgálni arra nézve, hogy melyik intervenció volt sikeres, melyik sikertelen. Így nem fogja tudni az ágazat azt sem, hogy melyikbe érdemes befektetni és melyikbe nem, továbbá azt sem, hogy a lemorzsolódás mely okai maradtak erősek és melyek nem.

A TANÁCSADÁS BECSÜLT HATÁSA

A méréselméleti kitekintés után a felsőoktatási tanácsadás módszertanára visszatérve elmondhatjuk, hogy az említett probléma orientáltsága miatt kifejezetten eredményes beavatkozás lehet, akkor is, ha nem ismerjük a pontos lemorzsolódási okokat. Ezzel együtt könnyen belátható, hogy az információhiány ennek a beavatkozásnak a maximális hatékonyságát is akadályozza.

Az előző fejezetben bemutatott mérési problémák miatt jelenleg nincs lehetőségünk pontos becslést adni arra nézve, hogy hány olyan hallgató van jelenleg a felsőoktatásban, akiknek szüksége lenne a felsőoktatási tanácsadásra ahhoz, hogy tudatosabban álljanak a tanulmányaikhoz, csökkentve ezzel a kihullás esélyét. Ezért kevésbé pontos információk alapján tudunk csak becslést készíteni, amely segítségével nagyságrendileg bemutathatóvá válik, hogy mekkora a jelenlegi hatása a tanácsadásnak, és ezt mekkorára lehetne növelni az igények alapján. Az adatok, amelyek alapján becslést lehet készíteni, azok a tanácsadó irodák és az ott dolgozó szakértők száma, a felsőoktatásban nappali tagozaton lévők száma, a lemorzsolódók becsült száma, illetve a lemorzsolódás okai közül azon okok részesedésének becsült aránya, amelyek a tanácsadás módszertanával orvosolhatók lennének. Ezek felhasználásával becslést lehet adni, hogy körülbelül hányan esnek ki egy évben a lemorzsolódás definícióját alapul véve, és ezek közül hányan olyan ok miatt, amelyre egyértelműen megoldást kínálhatott volna a tanácsadásban való részvétel. Ha ezt a számot összevetjük a tanácsadó irodák jelenlegi kapacitásával, akkor – az adatok bizonytalanságát nyugtázva – nagyságrendi képet kapunk arról, hogy mennyire lenne érdemes bővíteni a szolgáltatás kapacitását.

TANÁCSADÁST VÉGZŐ EGYSÉGEK PENETRÁCIÓJA ÉS KAPACITÁSA

A felsőoktatásban hivatalosan tanácsadást végző személyek és intézményi egységek összegyűjtésénél két kérdés alapján azonosítottuk az összeszámllálandó eseteket:

- Működik-e mentálhigiénés, pszichológiai tanácsadás az intézményben?
- Van-e olyan szakértő személy, akit a diákok személyes problémákkal felkereshetnek?

Erre azért van szükség, mert a felsőoktatási tanácsadásnak nincs konszenzusként elfogadott formája a felsőoktatásban, habár erre vonatkozó ajánlások léteznek, és számos intézményben példaszerűen kiépült, hatékony rendszer működik. Ezek az ajánlások azonban az adatgyűjtés tapasztalatai szerint nem ismertek széleskörben. A 64 vizsgált felsőoktatási intézmény közül 52-ben, azaz az esetek 81%-ban volt olyan személy vagy szervezeti egység, amely dedikáltan ezzel foglalkozik. A pontos képhez hozzátartozik, hogy sokszor – főleg a felekezeti intézményeknél – ezek inkább az adott vallás által elfogadott lelki vezetői voltak, mintsem szakpszichológusok. Ugyanakkor ezekben az intézményekben jellemzően alacsonyabb is a képzés típusa miatt a lemorzsolódás, illetve a szolgáltatást igénybevevők szempontjából is érthetőbb, hogy a szakpszichológus helyett a lelki vezetőre nagyobb az igény, és irányába nagyobb az elfogadás is. Ezért a fenti értéket a megjegyzett fenntartások mellett a nagyságrendi számításhoz érdemes elfogadnunk. A jövőre nézve azonban érdemes megjegyezni, hogy a felsőoktatási intézmények hallgatói szolgáltatásai között nagyon fontos rendezni a tanácsadó pozícióhoz szükséges képzettségi kritériumokat, amelyhez az első lépés a foglalkozást üzőkre vonatkozó ajánlások pontos definícióvá formálása. Ebben biztosít a Felsőoktatási Tanácsadás Egyesület szakmai protokollja keretet.

[14] Ebben nem szerepelnek a passzív státuszban lévő hallgatók.

[15] Kantrowitz, M. (2014): Why Do Students Drop Out of College? *Journal of Education*. 11(1). Pp. 18–32.

A tanácsadók létszáma egy-egy intézményben az adatgyűjtésünk alapján 1,7 fő. 1 főnek tekintettük a teljes állásban dolgozó tanácsadókat, 0,75-nek a 6 órában és 0,5-nek a félállásban dolgozó tanácsadókat. Ezért összesítve a felsőoktatási intézményekben 88,5 tanácsadóhoz lehet fordulni. Ez a szám is hangsúlyozottan közelítő érték, hiszen több intézményben tapasztaltuk, hogy a szakértő oktatók a munkaidő terhére vállalhatnak klienseket, ezek azonban nehezen számosítható feladatellátásoknak minősülnek. A kutatási eredményeink szerint egy teljesállású tanácsadó, egyéni foglalkozásban, egy szemeszterben átlagosan 30 hallgatót tud fogadni. Így a mostani kapacitás az egyéni foglalkozásokra fókuszálva megközelítőleg 2 650 fő. Ez az érték a csoportos foglalkozásokat is számolva elérheti a 3500 főt, figyelembe véve, hogy a csoportos módszertan egyszerre több személy számára is igénybe vehető, ugyanakkor kevésbé gyakran alkalmazott módszer. Ez azt jelenti, hogy átlagosan 3,5 évnyi képzési idővel számolva egy évfolyamra nagyságrendileg 6200 főnyi tanácsadási lehetőség jut, ha feltételezzük, hogy az évfolyamoknak egyenlő arányban van szükségük tanácsadásra és köztük egyenlő mértékű a tanácsadás lehetőségével kapcsolatos tájékozottság.

A LEMORZSOLÓDÁS BECSÜLT MÉRTÉKE

A lemorzsolódás aktuális mértékéről a legpontosabb nyilvános adat a 2010-es évfolyamról van, ahol 2015-ig bezárólag a lemorzsolódás 36,4% volt, ha csak azokat vesszük figyelembe, akik már a jogviszonyukat is megszüntették. Ha az általunk javasolt – szigorúbb – meghatározás szerint kalkulálunk, akkor ez az arány a legalacsonyabb becslés szerint is 43,6%. [14] Az Oktatási Hivatal adatai alapján 2010-ben 126 000 első évfolyamos hallgató volt, amelyből az adatok alapján legkevesebb 55 000 fő nem zárta végzettséget igazoló dokumentummal a képzést. Ezek közül – az előző fejezetben bemutatott becslés szerinti 2016-os helyzetet figyelembe véve – körülbelül 11%-nak volt lehetősége a képzési idő folyamán kliensként részt venni tanácsadási folyamatban. Elfogadva azt az álláspontot, hogy a tanácsadás nagyon sok problémára alkalmazható a problémaorientált megközelítése miatt, de nem tekinthetünk minden lemorzsolódási okot a tanácsadás által kezelhetőnek. Ezért – biztosabb alap hiányában – a nemzetközi statisztikákra alapozva becsüljük meg, hogy ha a magyar hallgatók is ehhez a trendhez igazodnak, akkor a megjelölt 55 000 lemorzsolódó mekkora részét lehetett volna tanácsadással segíteni a tanulmányai folytatásában.

Kantrowitz (2014) [15] elemzését alapul véve az alábbi táblázat értékeivel számolhatjuk az intervencióba bevonható hallgatók létszámát. A táblázat ugyan nyugati államok felsőoktatási adatait tartalmazza, annyiban mégis megbízható adatokat láthatunk, hogy több kvantitatív adatgyűjtés eredményeinek átlagalt adatait mutatja be. Ezért mondhatjuk, hogy nem egy idegen környezetből vett felsőoktatási helyzetképre, hanem okok általános struktúrájára támaszkodunk.

Lemorzsolódás oka	Számított százalék
Munka és tanulás összeegyeztethetlensége (time-management probléma)	32 %
Anyagi gondok	31 %
Általános motiválatlanság	12 %
Rossz szakválasztásból eredő motiválatlanság	11 %
Magánélet és tanulás összeegyeztethetlensége	3 %
Elégtelen tanulmányi eredmény	9 %
Egyéb ok	2 %

A felsorolt okok és a tanácsadás között sem könnyű konkrét párhuzamot vonni, mint probléma és megoldása között. Bizonyos szempontból, mindegyik esetén hasznos lehet egy külső szemlélő, szakértő szemével átnézni az egyéni élethelyzetet. Mégis ha a problémák gyökeréig ásunk, akkor valamilyen szinten – a tanácsadás hasznosságának szempontjából vizsgálva a kérdést – lehet szelektálni az okok között. A rossz szakválasztásból eredő motiválatlanság alapvetően olyan tényező, amelyet a felsőoktatási jelentkezés előtti pályorientációval kellene kezelni. Ha egy szak nem való egy hallgatónak, akkor nem érdemes különféle intervenciókkal bent tartani a képzésen, ezeket egyértelműen a közoktatási évek idején kell kezelni. Az elégtelen tanulmányi eredménnyel rendelkező hallgatók egy része számára érdemes biztosítani tanulásmódszertani tanácsadást. Kutatási eredmények alapján a problémával küzdő hallgatók 35%-ának lehet segíteni a megfelelő tanulási módszerek átadásával (Dávid–Estefánné, 2008). Az anyagi gondok kategóriája, amely szintén nagy szeletet ölel fel nem jellemzően tanácsadás-specifikus probléma, hiszen ennek megoldására a felsőoktatási rendszerben más eszközök hivatottak. A fennmaradó time-management és motivációs problémák viszont egyértelműen az életvezetési tanácsadás „felségterülete”, így a részben vagy teljesen idesorolt tényezők a táblázat alapján összesen 49%-ot tesznek ki. Hangsúlyozzuk, hogy az életvezetési tanácsadás a felsorolt területek mindegyikén alkalmazható, a mostani számítás elsősorban a kapacitáshiány megbecsléséhez szolgál alapul, amelynek célja, hogy az elégséges szolgáltatás kapacitási minimum célja tisztázható legyen. Ha a lemorzsolódó 55 000 hallgatónak a 49%-át vesszük, akkor kerekítve 27 000 hallgatót kapunk. Ez a 27 000 fő mutatja nagyságrendileg azok arányát, akik számára megóvó erő lehetett volna a felsőoktatási tanácsadás a lemorzsolódással szemben. A 2016-os kataszterfelmérés alapján erre nagyságrendileg csak 6200 főnek lehetett lehetősége, tehát a kínálat a feltételezett kereslet kevesebb, mint negyedét mindössze 22%-ot tudott volna kielégíteni. A feltételes mód két dolog miatt is indokolt. A felsőoktatásban nem egységes a tanácsadás rendszere, ezért a szolgáltatás működése, minősége és az azzal kapcsolatos tájékozottság is hullámzó. Ezért nem a kapacitáshiány az elsődleges oka, hogy a tanácsadás nem tudott kiteljesedni a hazai felsőoktatásban és így nem tudott ezidáig kiemelkedő eszköz lenni a lemorzsolódás akadályozásában, noha a FETA irányelveinek megfelelően működő tanácsadókhoz rendre hosszú várólista után lehet bejutni.

JAVASLATOK A TANÁCSADÁS KITELJESEDÉSHEZ

A becslés eredményét összegezve kijelenthető, hogy a felsőoktatási tanácsadásban rejlő potenciál sokkal nagyobb, mint a jelenlegi működés során megvalósuló eredmény. Az elemzés ennek három okát tárta fel, amelyek mielőbbi orvoslására van szükség:

- Egyenetlen működés, amelynek oka a szabályozás hiánya. Az ágazat egészére vonatkozóan meg kell határozni, hogy milyen végzettséggel, milyen keretek között kell folytatni a felsőoktatási tanácsadást.
- Kapacitáshiány, becslésünk szerint legalább négyszer ekkora létszám számára lehetne eredményesen bevetni az intervenciót.
- Hallgatókra jellemző információhiány, amely az intézmények közötti egyenetlen működésből fakadóan ellehetetleníti, hogy a hallgatói szolgáltatás a közösség által ismert és problémák esetén szívesen látogatott hely legyen.

A három kulcsprobléma mellett további akadályt jelent a hallgatói sikerességhez nyújtott támogatás kiteljesedésében, hogy sem ágazati, sem intézményi szinten nem állnak rendelkezésre érvényes, rendszeresen frissülő adatok, amelyek a felszíni szumma adatok mellett az okok szintjén is leírják a hallgatói közösséget.

A becslés indoklásakor a költségek szerepét hangsúlyoztuk, miszerint fontos tudni, hogy ez az intervenció mekkora erőforrást igényel, ha ezzel akarjuk kezelni a lemorzsolódás problémáját. Az adathiányból adódó nagyságrendre vonatkozó számítás irányt ad számunkra ebben a kérdésben is. Adataink szerint egy teljes állású pszichológus bérköltsége és a számára biztosított munkakörnyezet éves költsége megközelítően 4 000 000 forint. Azonban ennek egy-egy az egyben való felszorzása a megfelelő kapacitásra értelmetlen, hiszen sok atipikus foglalkoztatási formában munkát vállaló személy is elláthatja a feladatot. Arról nem is beszélve, hogy a fokozatos építkezés kell, hogy jellemezze a kapacitásbővítést, hiszen nem csak a kínálati hiány, hanem a keresleti oldal tájékozatlansága is jellemzi a felsőoktatási tanácsadás piacát.

Kortárssegítők az egyetemeken

Körkép 29 felsőoktatási intézmény bevonásával

Az egyetemi kortárssegítő csoportokról

Bevezetés

A Felsőoktatási Tanácsadási Egyesület (a továbbiakban FETA) 2012-ben tanulmánycsokorba gyűjtötte „Kortárssegítés kultúrája” címmel a felsőoktatási intézményekben működő kortárs hálózatok jellemzőit feldolgozó írásokat. A kötet arra volt hivatott, hogy felkeltse a szakmai közösség figyelmét, és felkiáltójelet tegyen az önkéntesen működő kortárssegítő csoportok relevanciája mellé. Körüljárva a működő kortárs közösségeket tevékenységük, szerkezeti felépítésük, szupervíziós és egyéb lehetőségeik szemszögéből kirajzolódott egy általános definíció a közös vonások mentén: a felsőoktatásban működő kortárssegítő csoportok fiatalok által, önkéntesen működtetett csoportok, amelyek, szakmai támogatás mellett végeznek segítő tevékenységet kortársaik számára, mely szolgáltatások alacsony küszöbűek és ingyenesek. [1]

A tanulmánykötet kiemelten foglalkozik a több mint 20 éves múltú visszatekintő Eötvös Loránd Tudományegyetem (ELTE) kortárhálózat-gyakorlatával, és olyan intézményi megoldásokkal, ahol működő szervezetekről van tudomásunk létrehozva így a „jó gyakorlatok” és kreatív megoldások gyűjteményét nemzetközi példákat sem nélkülözve. A kortárs hálózatok kiaknázása világosan megfogalmazott cél az összegyűjtött előadások nyomán, arról azonban, hogy a magyar felsőoktatásban mennyire jellemzőek a paraprofesszionálisan működő közösségek, kevés tudásunk van. Továbbá kérdés, hogy működő kortárssegítő hálózatok hiányában milyen intézményi példákat találunk a funkció betöltésére.

A Hallgatói Önkormányzatok Országos Konferenciája (a továbbiakban HÖÖK) a felsőoktatásban résztvevő hallgatók érdekképviselőként országos szinten ellátó szervezet, amely alaptevékenységei között jegyzi a felsőoktatás átfogó fejlesztését. Az elmúlt években a HÖÖK a hallgatói közösségek elősegítésére, fejlesztésére több ponton is kezdeményezett lépéseket. Egyre szélesebb körben országosan működteti az elsőéves hátrányos helyzetű hallgatók beilleszkedését segítő HÖÖK Mentorhálózatát. Emellett 2016-ban útjára indította Tehetségmentor Programját, amely már középiskolában hivatott a majdani hallgatókat a tudományos pálya irányába terelni, és szakmai kiteljesedésükben a felsőoktatási évek alatt is támogatni.

Jelen kutatás célja a fenti kezdeményezések összefonódásában helyzetjelentést adni a felsőoktatási intézményekben hallgatók számára elérhető kortárssegítő hálózatokról, azok kialakulásának, kiépítésének illetve fejlesztésének lehetőségeiről.

[1] Lisznyai S.–Melles V.–Puskás-Vajda Zs. (2012): A kortárssegítés kultúrája Kreatív és előremutató példák a hazai felsőoktatási intézményekben 2012-ben. Budapest: FETA könyvek 7. http://www.feta.hu/sites/default/files/feta_konyv_7_belivek_vegleges.pdf

[2] Kivételt képeznek azok az intézmények, ahol több szereplő is elérhetőnek bizonyult, ezekben az esetekben egyéni félig strukturált interjúval dolgoztunk.

[3] Nem Állami Felsőoktatási Intézmények Országos Régiója.

A kutatás

A FETA és a HÖÖK együttműködésében megvalósuló projekt a szakmai és a hallgatói érdekeket együttesen kezelve alakította ki a kutatás fókuszát. Ezért a kutatás módszerének megválasztásánál szempont volt, hogy kvalitatív módon szerezzünk adatokat lehetőséget nyújtva a résztvevők által jelölt irányok követésére. Így a fókuszcsoporthoz interjú módszere mellett döntöttünk. [2] Az olyan szakmai szereplőkön túl, mint a diáktanácsadó irodák munkatársai, vagy a kortárssegítő csoportok szereplői, kiemelten fontosnak tartottuk a hallgatói önkormányzatok bevonását a kutatásba. A hallgatói közösségek szervezésében főszerepet vállaló hallgatói önkormányzatok elérési potenciálja, és az elmúlt 60 évben kialakított strukturált érdekképviseleti rendszer lehetőséget ad a hallgatói igények és motivációk hatékony kommunikálására. A felkereső tevékenység elsődleges kapcsolatfelvételi pontja így jellemzően az adott intézmény egyetemi vagy főiskolai hallgatói önkormányzatának (továbbiakban EHÖK/FHÖK) elnöke volt.

Összesen 34 felsőoktatási intézmény került a felkeresni kívánt intézmények közé, melyek közül a három hónapos adatszerzési időszak alatt (2016. február–április) 29 intézménnyel sikerült a kapcsolatfelvétel. 26 esetben személyes- vagy fókuszcsoporthoz interjú keretében, 3 esetben online kérdőívvel zajlott az adatfelvétel. Az intézmények kiválasztásánál szempont volt, hogy a HÖÖK tagintézményeit vonjuk be a kutatásba, amelyet a szervezettel fennálló együttműködési gyakorlat és a nagyszámú elérési kíváncsi tett indokolttá. A HÖÖK régiói szerint 15 pesti régióba tartozó egyetemet és főiskolát, 3–3 Észak-alföldi, Észak-magyarországi és szegedi, 2 pécsi, továbbá 4 Északnyugat-magyarországi és 4 NÁFIOR [3] intézményt választottunk ki a felkereső tevékenység állomásának.

A jelen tanulmány alapjául szolgáló adatszerzés módszerében is kiemelt hangsúlyt kapott a „két oldal”, azaz a szakmai- és a kutatás célcsoportját képező hallgatói oldal. Így minden felkeresett intézmény EHÖK vagy FHÖK elnökét vagy általa delegált releváns személyt, legalább egy kari hallgatói önkormányzati (továbbiakban HÖK) elnököt, vagy egy általa delegált személyt, a diáktanácsadó iroda vezetőjét vagy munkatársát, illetve egy a kortárs hálózatok tekintetében releváns személyt hívtunk meg a fókuszcsoporthoz interjúra.

Minden esetben elképzelt helyzetekből indult ki a fókuszcsoporthoz interjú tematikája, amely a személyesen megélt intézményi hangulatot, közösségi lét érzését volt hivatott előhívni a beszélgető partnerekben. Másodlagos cél, az adatszerzésen túl, a beszélgetésben résztvevők együttműködésének facilitálása volt.

A kortárssegítő csoportokra vonatkozóan fókuszban volt a csoport:

- szervezeti kerete,
- személyi feltételei,
- finanszírozása és infrastruktúrája,
- működése,
- hatékonysága,
- képzése,
- fejlesztési lehetőségei.

Ugyanakkor jelentős számban fordult elő, hogy konkrétan megnevezhető kortárssegítő csoport létezéséről nem volt tudomása az interjúalanyoknak, ilyenkor a kortárssegítés tevékenységét és a közösségépítés funkcióját ellátó formális vagy informális csoportok irányába fordult az interjú.

A kortárssegítés definíciója és nemzetközi kitekintések

A KORTÁRSSEGÍTÉS DEFINÍCIÓJA

Tanulmányunkban kortárssegítés gyűjtőfogalma alatt azokat a csoportokat értjük, amelyek valamely cél mentén egységesen szerveződnek, széleskörű szolgáltatást nyújtanak, hogy hasonló helyzetben élő más embereket segítsenek. Kortárssegítő csoport alakulhat középiskolákban és felsőoktatási intézményekben egyaránt, nem feltétele a segítő szakmai tudásháttér, mert más szakmákban is megjelenhetnek ezek a csoportok. A kortárssegítés sokszínűségét az jelenti, hogy maga a kortárssegítő és a segíteni kívánt fél legalább egy közös vonással, tulajdonsággal rendelkezik. A „hasonló cipőben” járunk helyzet alakulhat életkorbeli közelségen, a két résztvevő hasonló élményvilágán vagy tapasztalati azonosságán egyaránt. Minden esetben ez a közös életmetszet – például egy intézmény egy szakjára való tartozás – megadja a segítés és egymásra hangolódás bázisát, amely egyből megteremti összekapcsolódásuk alapját. [4]

A közös élménymező alapján alapvetően két típust különböztethetünk meg a kortárssegítésben. Az egyik, ha a kortárssegítő, aki életkorában áll közel a segítettéhez, amely a másik típusra, a sorstárs segítőre is jellemző, azonban az utóbbinál erősebben jelenik meg, hogy a két fél összekapcsolódási pontja a közös élményanyag, értékrend és életút.

A kortárssegítők széleskörű szolgáltatási palettával rendelkeznek attól függően, hogy mi a csoport célja, küldetése a felsőfokú intézményben. Figyelembe véve az egyetem, főiskola sajátosságait, valamint a hallgatótársak érdeklődését olyan programokat szervezhetnek, amely sokakat vonzhat, ezáltal közösség-szervező funkciót töltenek be. A programok lehetnek ismétlődőek, például közösségi estek szervezése, amelyek elősegítik az ismerkedést, a lemorzsolódók, a közösségileg kirekesztettek integrációját a közösségbe. Informális program lehet még előadás tartása, filmklub szervezése, amely a kikapcsolódás és érdekes témák segítségével szolgálhatja a pszichoedukációt. A szolgáltatások köre a felsoroltakkal nem merül ki, hanem számos új formát ölthet.

NEMZETKÖZI KITEKINTÉS

A kortárssegítés nemzetközi szinten is jelentős hálózatot alkot. A csoportok számos egyetemen megjelennek, figyelembe véve az adott ország és egyetem sajátosságait, de azonos célokkal a hallgatótársak segítésére jönnek létre kiegészítve legtöbb helyen az Életvezetési Tanácsadó munkáját.

[4] Gerencsér D. (2012): *A jövő segítői: A kortárssegítői tapasztalat szerepe a szakmai identitás kialakulásában.* Konferencia előadás. FETA Szakmai nap. Budapest. http://www.feta.hu/sites/default/files/gerencser_dora_-_szakmai_identitas.pdf

[5] Malikiosi-Loizos, M. (2011): *The Peer Counselling Centre at the University of Athens*. Konferencia előadás. Athén.

[6] Ford, A.–Kasesalk, M.–Niinep I. (2011): *Reflections on our experiences of the peer support training for trainers in Estonia*. Konferencia előadás, Athén.

[7] Gillo, C. (2009): *Student meets Student. The Peer Help Programme at the University of Gothenburg*. letöltve: 2012. 10. 14: URL: http://www.utbildning.gu.se/digitalAssets/1280/1280672_PH.GU_doc.draft_2006-2009.pdf

Görögország - University of Athens

Nagy múltra tekint vissza az athéni egyetemen működő kortárssegítő csoport, mely 1995 óta a Diáktanácsadó Központ irányítása alatt végzi munkáját. A főként pszichológus-hallgatókból álló csoport önkéntes módon tevékenykedik. Jellemzőjük, hogy internetes segítségnyújtással is foglalkoznak, és saját rendszerük van arra, hogy a kommenteket megválaszolják. [5] A fő célkitűzésük, hogy megkönnyítsék hallgatótársaiknak kötelezettségeit és támogassák őket tudásuk elmélyítésében, ennek érdekében segítik hallgatótársaikat különböző programjaikkal. Információs tanácsadással is megkönnyítik a hallgatótársak életét, ugyanis tájékoztatást nyújtanak külföldi ösztöndíjprogramokról és azok kurzusairól.

A kortárssegítés történhet egyéni és csoportos formában egyaránt. Az athéni kortárssegítő csoport egyik sajátossága az internetes, teljesen anonim felület, amelyen keresztül a hallgatók kérdéseket tehetnek fel, azonnal egy segítővel kommunikálva. Az állandó segítői ügyeletnek köszönhetően szinte azonnal választ kaphatnak kérdéseikre, ami gördülékennyé teszi a kapcsolatfelvételt.

Az egyik fő célcsoport, az elsőévesek, segítik beilleszkedésüket az egyetemi rendszerbe, valamint kis csoportos tréningek tartásával (pl. önbizalom növelése, asszertív kommunikáció, szakmai hivatás, kommunikációs készségek fejlesztése), igyekeznek felhívni a figyelmet a témák fontosságára.

Egyesült Királyság – Oxford University

Nagy-Britanniában, Oxfordban 1991 óta létezik a Kortárssegítő Központ, amely együttműködik az életvezetési tanácsadóval. Az egyetem egyik legfőbb jellegzetessége, hogy az egész év folyamán tartanak újaknak képzéseket, így egyidejűleg legalább 350 aktív kortárssegítőjük önkénteskedik. [6] Előtérbe helyezik azokat a programokat, amelyek során elsődleges ismeretség után kialakulhat egy személyes támogatás a hallgatók irányába. Hatékony reklámstratégiát alkalmaznak a célcsoport elérésére. Külön ismerkedési lehetőségeket nyújtanak az elsőéves hallgatóknak, ezen kívül szerveznek teadélutánokat, stresszkezelő tréningeket, relaxációs alkalmakat, valamint vizsgázó társaiknak hatékony szakmai segítséget is nyújtanak. A hallgatókat kortárssegítő oklevéllel jutalmazták.

Svédország – University of Gothenburg [7]

A Gothenburg-i Egyetemen egy „Student meets Student” nevű programban valószínűleg a kortárssegítés az Életvezetési Tanácsadó felügyeletével. A cél az, hogy diák diáknak nyújtson támogatást egyetemi éveikhez. Az elsősöket felsőbb éveseket

segítik a beilleszkedésben és az általános jóllétük fejlesztésében. A felsőbb éves kortárssegítők részt vesznek az új kortárssegítők képzésében, valamint kiválasztásában. A csoport sajátossága az állandó folyamatértékelés, amely során ellenőrzik, hogy sikerült-e teljesíteniük a félév során az előre meghatározott célokat. A hatékonyságról pedig a szolgáltatásokat igénybe vett hallgatókat kérdezik meg. (A kortárssegítők diplomázás utáni életét is méri, azt találták, hogy nagyobb arányban tudnak rögtön elhelyezkedni és szociális, vezetői készségeik is nagyban fejlődtek kontrollcsoportbeli társaikhoz képest.)

A kortárssegítő csoportok funkciói – Kortárs védőháló

A társas támogatottság, a család, a barátok és egyéb társas kapcsolatok, a párkapcsolat, mind protektív faktort jelentenek a problémákkal és nehézségekkel való megbirkózásban. A hallgatói létszám erőteljes növekedése, a tömegoktatás és a kreditrendszer (nincsenek időben stabil, kis létszámú tanulócsoportok, hanem több száz fős előadások, folyton változó csoportok) jelentősen hozzájárult a kortárs kapcsolatok elszegényedéséhez. A nagy létszámú egyetemeken ezzel a problémával sokkal élesebben lehet találkozni, míg kisebb létszám esetében a személyes kapcsolatok jobban megtartottak. A kortárssegítők a hiányzó kortárs kapcsolatok miatt meggyengült társas védőhálót erősítik tevékenységükkel, mivel olyan térben vannak jelen, és olyan feladatokat látnak el, amit a jól működő kortárs kapcsolatok tudnak (észreveszik, ha probléma van, figyelmet és erőforrásokat mozgósítanak ennek megoldására, szakemberig vagy megoldásig kísérik a hallgatót stb.)

Mind a lemorzsolódás veszélyének, mind az egyéb életviteli nehézségeknek, elakadásoknak, a veszélyeztető krízishelyzeteknek a jelzésére alkalmasak lennének a kortárssegítők, mivel képzésük során részesülnek érzékenyítésben, így alkalmasak a problémák észlelésére és többnyire tudják, hogy amikor ők személyesen nem tudnak segítséget nyújtani, a Diáktanácsadó Irodába irányíthatják problémáikkal hallgatótársaikat. Sajnos rajtuk kívül az egyetem szervezeti működésében – sem az oktatók között, sem a tanulmányi osztályok dolgozóinál, akik leginkább kapcsolatba kerülnek a hallgatókkal – nincs kidolgozott algoritmus annak, hogy egy problémákkal küzdő hallgatót ki és hová irányíthat. A Diáktanácsadóról és működési területeikről ezen szereplőknek legfeljebb esetleges tudásuk van.

A kortárssegítés jelzőfunkciója abban az esetben működhet hatékonyan, ha a segítők jelen vannak, elérhetők pl. egy kar hallgatói számára (van ahol a kortárssegítői működés csak arra a karra terjed ki, ahol a Diáktanácsadó is működik) és létszámukban is elegendően vannak ahhoz, hogy esélyük legyen a hallgatók nagy részével kapcsolatba kerülni.

A nagy létszámú egyetemeken az egyik legfőbb gond, hogy elvesztek az egyetemi közösségek kialakulásának lehetőségei. Főleg a BA képzésen a szakok legtöbbször összevonva, több száz fős előadóknál tanulnak, és nincs lehetőség hosszú távon, azonos összetételben működő kis csoportokhoz tartozni. Bár az egyetemeken működő különféle szakkollégiumok és diákszervezetek több-kevesebb lehetőséget teremtenek hallgatói közösségekhez való csatlakozásra, ezek magas belépési küszöbe miatt nem mindenki számára elérhetőek, leginkább azok számára nem, akik egyébként is nehézségekkel, problémákkal küzdenek. Az olyan közösségek létrejöttének facilitálása, esetleg működésüknek személyes támogatása, amelyek ezt a hiányt próbálják betölteni, illetve az elvesztésükből adódóan kieső funkciókat pótolni, valószínű, hogy a jövőben a kortárssegítői feladatkör egyik fontos részét kell alkossák. Ehhez viszont speciális, közösségszervezői ismeretekkel rendelkező kortárssegítőkre lesz szükség, és olyan működési feltételekre, melyek ennek a feladatnak a végzését lehetővé teszik és támogatják. Pl. kortársak ilyen irányú képzése, közösségi terek létrehozása stb.

A tanácsadáson alapuló kortárssegítés esetén, jellegzetesen a kortárssegítő várja a hallgatókat, hogy megkeressék különféle problémákkal. Így van ez a tanulmányi- és életvezetési tanácsadás esetében is, miközben általános tapasztalat, hogy a tanácsadás magas küszöbű szolgáltatás, aminek igénybevételét sok tényező nehezíti. A kortárssegítés másik iránya, amikor nem a kortárssegítők várják, hogy őket felkeressék, hanem ők keresik a hallgatókat, kitelepülnek, részt vesznek egyetemi programokon, alsóbb éves szaktársaikkal felveszik a kapcsolatot, és saját, korábbi tapasztalataik mentén, folyamatosan segítik őket a felmerülő nehézségeik megoldásában.

Kortárs csoportok működése

A magyar felsőoktatásban többféle szervezeti és működési keretben léteznek kortárssegítők. A legtöbb esetben a kortárssegítői hálózat a Diáktanácsadók/Életvezetési tanácsadók/Hallgatói Szolgáltató Központok (a továbbiakban az egyszerűség kedvéért: Diáktanácsadók) szervezeti keretében, és szakmai vezetése/felügyelete mellett valamint az ő forrásaikra támaszkodva működnek.

Találunk kortárssegítői feladatokat végző egyéb szerveződésekkel a HÖK-höz kapcsolódva, vagy speciálisan önálló identitással mint pl. a Selmeci hagyományok esetében.

A Diáktanácsadókhoz kapcsolódó kortárssegítői csoportok megkülönböztethetők annak alapján is, hogy a hallgatók által nyújtott segítség/szolgáltatás mennyire kötődik a leendő szakmájukhoz (szakmaspecifikus), vagy attól mennyire független. A szakmaspecifikus csoportok jórészt homogén szerveződések, így pl. pszichológus vagy mentálhigiénikus ill. szociális munkás, szociálpedagógus esetleg lelkeshallgatók alkotják, és a szolgáltatásaik döntő része is ehhez kapcsolódik (pl. egyéni tanácsadás). A nem szakmaspecifikus csoportok esetében a kortárs csoport összetétele és szolgáltatásai is heterogénebbek.

Írásunk, a Diáktanácsadókhoz kapcsolódó kortárssegítő csoportokról szóló, fókuszcsoportos kutatásra támaszkodó tanulmány-részlet előzetes összefoglalója, amely áttekinti a kortárssegítői csoportok szervezeti-működési jellegzetességeit, összegzi azok előnyeit és hátrányait.

Az alábbi felsőoktatási intézményekben működnek a Diáktanácsadókhoz kötődő, kortárssegítő csoportok:

- Budapesti Corvinus Egyetem – 2003 óta, általában 10–16 fő kortárssegítő, 2015-től: 20–25 fő
- BME – 2009 óta, jelenleg – 2016 elején – kb. 10 fő kortárrsal. A kortárssegítők többsége ELTE-s pszichológus vagy mentálhigiénikus hallgató.
- ELTE – '90-es évek vége óta, jelenleg 42 fő kortárssegítő. Informatikai Karon 2014-ben indult, jelenleg 2 tanácsadó pszichológushoz kötődve 16 fő kortárssegítő.
- Debreceni Egyetem – 2001-től 8–12 fő kortárssegítővel.
- Eszterházy Károly Főiskola Eger – 2010-től 15 fő kortárssegítővel.
- Károli Gáspár Református Egyetem – 2013-tól jelenleg 10 fő kortárssegítővel.
- Pázmány Péter Katolikus Egyetem – 2002-től 2–3 fővel, jelenleg 16 fő kortárssegítővel.
- Szegedi Tudományegyetem – '90-es évek közepétől, jelenleg 8 fő kortárssegítő.

A SZERVEZETI STRUKTÚRÁBÓL ADÓDÓ JELLEGZETESSÉGEK

Egyetemenként sajátos arculat és működési mód

A Diáktanácsadók szervezeti keretein belül működő kortárssegítői szerveződések erőteljesen magukon viselik a szervezet jellegzetességeit. A Diáktanácsadók (ahol egyáltalán vannak), nagyon sokféle szervezeti felállásban működnek, szinte azt lehet mondani, hogy annyiféle módon, ahány diáktanácsadó szervezet létezik (önálló szervezeti egységként, egy nagyobb szolgáltató központ részeként, csak egyetemi keretben vagy alapítvánnyal kiegészítve, több tanácsadóval illetve segítőkkal együttműködve, egyszemélyes intézményként, vagy csak személyes tanácsadóként stb). Ugyanilyen sokféleséggel működnek a kortárssegítői csoportok, amelyek jellegzetes arculatát nagyban befolyásolja a Diáktanácsadó működési koncepciója, illetve azok a személyek, akiknek a szakmai vezetése mellett a kortárssegítők dolgoznak. Így többször is előfordul, hogy a kortárssegítők működése csak ahhoz az egy karhoz kötődik, ahová a diáktanácsadó, vagy a szakmai vezető. A Diáktanácsadó szervezet változásával általában a kortárssegítők működésében is változások állnak be: akár meg is szűnhet a tevékenységük, vagy éppen virágzásnak indul, esetleg egy elkötelezett vezető kilépésével változik a helyzetük az egyetemen belül: pl. elvész a képviselőjük az egyetemi vezetés irányában.

A kortárssegítők működése vagy egy karhoz vagy több karhoz egyszerre kötődik. Főleg a nagyobb, heterogén struktúrával rendelkező egyetemeken okoz nehézséget, ha a kortársak összetétele homogén pl. csak pszichológus hallgatókból áll, mert nem ismerik a többi kart, és annak sajátos működési jellegzetességeit. Ez a probléma a csak pszichológiai tanácsadó jellegű kortárs tevékenység esetében nem olyan releváns, viszont más tevékenységeknél (pl. tanulmányi tanácsadás, közösségi programok szervezése, vagy pusztán a hallgatók elérése stb.) komoly nehézségeket jelent.

A kortárssegítés helye, megítélése az egyetemi szervezetben

A Diáktanácsadókhoz kapcsolódó kortárssegítő csoportok megítélése és helyzete szintén szorosan összefügg a Diáktanácsadók helyzetével. Az egyetemi szervezetben nincs önálló képviselőjük és – a tevékenységük tervezésén, szervezésén és a működésén túl – egyéb téren is kevés önállósággal bírnak. Ahol tudnak a kortárssegítői csoportok működéséről, ott kedves, szeretetre méltó, nagyon hasznos hallgatói kezdeményezésként értékelik, de az egyetemi szervezetben hivatalosan betöltött helyük, és érdekérvényesítő erejük ezt nem tükrözi.

Az egyetemek nagy részének nincs érdemi, és hosszú távú koncepciója a Diáktanácsadók működtetéséről, és fejlesztéséről. Az egyetemi értékrendben nincsen világosan definiált helyük, kicsi a megbecsültségük, többnyire alulfinanszírozottak, és krónikus kapacitáshiánnyal küszködnek. Mindez – mivel szoros az együttműködés – hasonlóan vonatkozik a kortárssegítőkre is. Ahol a Diáktanácsadók presztízse, érdekérvényesítő ereje nagyobb, ott a kortárssegítők munkájának megbecsültsége is magasabb.

Miközben a kortárssegítők feladatai leginkább preventív célokat szolgálnak, az egyetemek érzékenysége ebben az irányban nagyon csekély. A forráshiányos egyetemek működésére a bekövetkezett baj kezelése és nem a megelőzése a jellemző. Általános tapasztalat, hogy az egyetemek érzékenységi küszöbe igen magas, egy öngyilkosság, egy nemi erőszak, vagy valamilyen durva antiszociális cselekmény szükséges ahhoz, hogy a diáktanácsadók és a kortárssegítők munkájának fontossága és ezzel együtt támogatásuk fontossága előtérbe kerüljön.

A kortárssegítők (látszat) önállósága

A kortárssegítők legkisebb csoportjai 4–6 főből állnak, többnyire azonban 12–16 fő, egyetlen intézményben 40-fő körüli a kortárssegítők létszáma. A kortárssegítők szakmai vezetését általában a Diáktanácsadó egy vagy két munkatársa látja el. E mellett a kortárssegítők csoportjából is kiválasztódnak vezetők, főleg ott, ahol nagyobb létszámú kortárssegítő csoport működik (kb. 12 fő fölött), és a különféle projektek megvalósításának is vannak megbízott felelősei. Mivel azonban sem szervezeten, sem anyagilag nem függetlenek a Diáktanácsadóktól, ezért ebben a működési formában nem tekinthetők önálló szervezetnek, hiszen működésük erőteljesen kötődik a Diáktanácsadókhöz. Pl. önállóan pályázni (egyetemen kívüli forrásokra) csak nagyon ritka esetekben tudnak pl. kari vagy egyetemi hallgatói önkormányzat meghirdetett pályázatára releváns tevékenység kapcsán.

A KORTÁRSSEGÍTŐ CSOPORTOK LÉTREJÖTTÉNEK ÉS A KORTÁRSSEGÍTŐK TEVÉKENYSÉGÉNEK MOTIVÁCIÓJA

A Diáktanácsadókhöz kapcsolódó kortárssegítő csoportok esetében az egyik legfontosabb motiváció a Diáktanácsadó munkájának segítése volt. Mivel a Diáktanácsadók állandó forrás és kapacitáshiány mellett működnek, ezért az önkéntes „ingyen” munkaerőre elengedhetetlenül szükség volt. A kortársakon keresztül – helyzetük és életviteli hasonlóságuk miatt – a Diáktanácsadók könnyebben és hatékonyabban tudták elérni a hallgatókat, illetve a szakmaspecifikus kortárssegítők a tanácsadásból is jócskán kiveszik a részüket.

A szakmaspecifikus csoportokban fontos motiváló tényező még a hallgatók számára az egyetemen belüli gyakorló terep biztosítása, mintegy az elméleti képzés kiegészítéseként. Ezekben az esetekben a kortárssegítés, a szakmai- gyakorlati képzés terepe is. Több helyen önálló, a képzés részét alkotó kreditértékű kurzusokat lehet felvenni kortárs tanácsadás témakörben.

A kortárssegítő hallgatók körében a legfontosabb motiváló erők közé tartozik a segítségnyújtás vágya, a közösséghez való tartozás, illetve szakmaspecifikus kortárssegítők esetében a szakmai fejlődés, gyakorlati tapasztalatok szerzése.

Amilyen nehéz máshol közösséget építeni, olyan nehéz a kortárssegítők közösségét is létrehozni, és működtetni. Egy közösség létrehozása, működésének és folytonosságának biztosítása, ellenőrzése, munkakörülményeinek megteremtése, a tagok motivációjának és elégedettségének fenntartása, a folyamatos megújulás képességének megőrzése nagyon sok energiát igényel a kortárssegítő vezetőktől, és a Diáktanácsadóknál a kortársakért felelős személyektől. Van olyan intézmény, ahol azért nem működnek kortárssegítők, mert a tanácsadással foglalkozó kolléga (aki egyedül viszi a tanácsadást), reálisan felmérte ennek a kapacitás igényét, és nem vállalta a szervezését. Máshol erőn felül próbálják működtetni a segítőhálózatot, megfelelő kapacitás híján is. A kortárssegítők hálózata olyan közösséget jelent a benne részt vevő hallgatók számára, ami az egyik fontos motiváló tényezője a kortárssegítővé válásnak.

A tapasztalatok szerint a kortárssegítők motivációja korántsem egyenletes. Sok esetben évekig magas szintű lehet, így előfordul, hogy valaki 4 éven keresztül lelkesen végzi a tevékenységét, de jellemző az is, hogy van lemorzsolódás a kortárssegítő csoporton belül, vagy időszakosan passzívabb hozzáállás jellemző. Ennek okai többfélék lehetnek (az egyetemi karrier időbeli tagoltsága: BA, MA, külföldi részképzések, egyetem melletti munkavégzés, nagyobb csoportokban a személyes kapcsolódás vagy a jelentős személyes hozzájárulás érzésének hiánya, a kiválasztás sikertelensége stb.) Ezeknek a tényezőknek az azonosítása azért is fontos, mert a kortárssegítők képzésébe a Diáktanácsadók nagyon sok időt, személyes és anyagi energiát fektetnek.

ÖNKÉNTESÉG ÉS KONTINUITÁS

Önkéntesség vagy ingyenesség

A kortárssegítésben, a hallgatók között az önkéntességnek, az egyetem részéről pedig az ingyenesség jelent nagy a vonzóerőt, a kettő egybemosása sokszor megoldhatatlan feszültségeket szülhet. Miközben a kortárssegítők önkéntesek, a munkájuk koordinálása, szakmai támogatása, a képzésük, munkájukhoz a feltételek előteremtése mind komoly erőforrásokat igényel. Ezzel szemben a kortárs csoportok nem rendelkeznek önálló anyagi forrásokkal, többnyire költségvetéssel sem, támogatásuk a Diáktanácsadókon keresztül, vagy kari támogatás útján, alkalomszerűen valósul meg. Ez a működésük önállóságát, tervezhetőségét és folyamatosságát megnehezíti, bizonyos esetekben lehetetlenné teszi. A kortárssegítői csoport szakmai vezetése, támogatása, és koordinálása (hasonló szervezeti felállás mellett) legalább egy fél, nagyobb csoport esetében egy egész státuszt is igényelne.

A kortárssegítők oldaláról nézve sem mindig ugyanazt jelenti az önkéntesség. A kortárssegítők egyik intézményben sem kapnak bérjellegű juttatást a munkájukért. Ez alól a fogyatékos hallgatók személyi segítői a kivételek, akik munkájának jellege tekinthető ugyan kortárssegítésnek, van ahol szervezetileg is szorosan kapcsolódnak a kortárssegítőkhöz, viszont – éppen a rendszeres fizetés miatt – mégsem tekintjük őket klasszikus értelemben azoknak. Sok intézményben a kortárssegítők pályázhatnak a HÖK-nél közéleti ösztöndíjra, de olyan is akad, ahol részben ezekből az ösztöndíjakból fedezik a kortárssegítő csoport tevékenységét. Máshol viszont, a közéleti ösztöndíjra pályázás nem rendszeres gyakorlat. Bár vitathatatlanul önkéntes munkát végeznek a szakmaspecifikus kortárssegítők, mégis számukra, a szakmai fejlődésükben „kifizetődőbb” ez a tevékenység, ha az itt kapott extra szakmai tudást, és a máshol meg nem szerezhető gyakorlati ismereteket tekintjük. Az ő motivációjukban ez kétségtelenül egy nagyon fontos tényező.

Állandó megújulás és az állandóság hiánya

Mivel a kortárssegítők esetén hallgatói csoportokról van szó, ezért működésüknek egyik legfontosabb jellemzősége, hogy a tagjai folyamatosan cserélődnek. Ennek előnye és hátránya egyaránt megmutatkozik a működésben:

az ebből fakadó hátrányok:

Mire egy kortárssegítő – általában több lépcsőn keresztül – kiválasztódik, elvégzi a képzést, eltelik egy év. Van, ahol csak másodéveseket vesznek fel kortárssegítőnek, ilyen esetekben BA-n 1 év tiszta kortárssegítésben eltöltött idővel lehet számolni, a 3. év végén már a szakdolgozat és államvizsga miatt kisebb az aktivitás. Az egyik egyetemen volt olyan gyakorlat, ahol csak MA-s hallgatókat vettek fel (szakmaspecifikus) kortárssegítőnek, e miatt évente kicserélődött a kortárssegítők fele. Ezt a gyakorlatot meg akarják szüntetni mert a működést ellehetetlenítette. Az aktív időket tovább szabdalják a külföldi részképzésen eltöltött félévek, így a kortárssegítés folyamatossága nehezen biztosítható, pedig a működés fenntartása mellett nagyon fontos az idősebb kortársak tapasztalatainak átadása, és a hagyományok tovább vitele is.

A folyamatosság hiányát néhány helyen alapszabály lefektetésével, és a félévre vállalt feladatok szerződésben rögzítésével próbálják pótolni, ami valamilyen stabilitást és tervezhetőséget biztosít a kortárssegítők munkája során.

az ebből fakadó előnyök:

Az állandóan cserélődő kortárssegítők megújulást jelentenek a kortárssegítői gyakorlatban, általában új ötleteket, új megközelítési irányokat, friss szemléletet hozhatnak a megszokott működésbe. Fontos, hogy a stabilitás és állandóság, valamint a változásra való nyitottság és változáshoz való alkalmazkodás egyensúlyát megtalálják a Diáktanácsadók és a kortárssegítő hálózatok. Ehhez az is szükséges, hogy ne rutinból, megszokásból végezzék a feladataikat, maradjon elég erő, idő, kapacitás (személyi, infrastrukturális, anyagi) a megújulásra, a kreatív ötletek megvalósítására, legyen a Diáktanácsadóban is megújulási lehetőség, hogy mindezt támogassa. A mai egyetemista korosztály egészen másfajta problémákkal találkozik (már csak az oktatási rendszer átalakítása miatt is), de ha sokszor hasonló nehézségekkel is küzd, mint húsz évvel ezelőtt, akkor is biztosan más módon szeretne ezekhez közelíteni, „más nyelven beszélni”, más módon lehet elérni. A fókuszcsoportok tapasztalatai alapján az látszik, hogy ezek az újszerű megközelítések csak kisebb arányban jelennek meg a kortárssegítő hálózatok működésében (még mindig többnyire 20 évvel ezelőtt kialakult segítői módokkal találkozunk, mint ismeretterjesztő előadások szervezése, tanácsadás, filmklub stb). Az újabb szolgáltatások (pl: Mozgó-társ szolgálat, Happy-net, személyiségfejlesztés számítógépes játékokon keresztül, piknikek szervezése, pihenő- és közösségi tér működtetése, egy adott szakhoz hosszabb távon kapcsolódó kortárssegítők hálózata) többnyire az ún. alacsonyküszöbű szolgáltatások közé tartoznak, és a passzív „várom a segítségre szoruló hallgatókat” attitűdből egy aktív, felkereső megközelítést alkalmaznak. Az új megközelítések a kortárssegítőktől sok tekintetben megváltozott hozzáállást, újszerű viselkedést igényelnek. A segítő, tanácsadó attitűd mellett aktívabb, sőt proaktívabb, a közösség szintjén is hatásosan működő, közösségszervező ismeretekkel rendelkező kortársak tudják ellátni ezeket a megváltozott feladatokat.

Működési feltételek

A Diáktanácsadókhoz kapcsolódó kortárssegítő hálózatok általában a Diáktanácsadók erőforrásaiból részesülnek, így az anyagi támogatást, a működéshez szükséges infrastruktúrát és a szakmai támogatást többnyire a Diáktanácsadó biztosítja. Ezek az erőforrások a legtöbb intézményben elég szűkösek, így pl. sok egyetemen nincs önálló tere/helyisége a kortárssegítőknél, hanem programjaikhoz alkalmanként foglalnak helyiségeket illetve megosztóznak a Diáktanácsadóval ezeken. Kevesebb az olyan intézmény, ahol önálló helyiség áll a kortárssegítők rendelkezésére.

A kortárssegítők munkájának anyagi támogatása többnyire a Diáktanácsadók anyagi lehetőségeitől függően változik. Akad olyan egyetem, ahol a kortárssegítők bizonyos programok megvalósításához támogatásokra pályáznak a HÖK-től, vagy jótekonysági vásárral szereznek némi anyagi forrást, illetve saját közéleti ösztöndíjukat teszik be a közös kasszába. Több intézményben is jellemző, hogy a felmerülő igényeket alkalmi elbírálás során elégíti ki a Diáktanácsadó, esetleg a kari dékán, és nincs önálló keret vagy költségvetés, amivel a kortárssegítők tervezhetnek és gazdálkodhatnak.

A szakmai támogatást a Diáktanácsadók minden esetben biztosítják a kortárssegítők számára, leginkább képzésekkel (kreditértékű, tanrendben szereplő kurzusok vagy tanrenden kívüli képzések), esetmegbeszélésekkel, szupervízióval, stábmegbeszélésekkel. A fókuszcsoportok alapján, a szakmai vezetés és szakmai kontroll rendszere, a szakmaspecifikus kortárssegítők esetében a legkidolgozottabb. A Diáktanácsadók sokszor nemcsak szakmai támogatást nyújtanak, hanem az ügyintézés, szerződéskötések, beszerzések logisztikai háttérét

is biztosítják. Ez a Diáktanácsadókra jelentős többletfeladatot ró, de ha ezt a kortárssegítők maguk végzik, akkor nekik is rengeteg kapacitásuk fordítódik az adminisztratív-logisztikai feladatok elvégzésére. Beszámoltak több helyen arról, hogy különböző programok, rendezvények, projektek azért nem tudtak megvalósulni, mert az ügyintézésre már nem volt kapacitásuk.

Sajnos a kortárssegítők munkájának támogatásában jelentős szemléletbeli akadályt jelent, ha a döntéshozók az önkéntes munkáról, mint ingyenes munkáról gondolkoznak, és a munkavégzésükhöz nem, vagy csak esetlegesen rendelik hozzá a szükséges forrásokat.

A kortárssegítők kiválasztása, képzése és szupervíziója

A kortárssegítő csoportok utánpótlására és képzésére többféle modellt találtunk attól függően, hogy a csoport az intézményben milyen funkciókat tölt be.

Az összes kortárssegítő csoport működéséhez elengedhetetlen a tagok folyamatos utánpótlása és képzése. A képzéseknek többféle típusa van, lehet bevonó képzés az újonnan csatlakozott csoporttagoknak, továbbképzés a már kortárssegítőknek. Attól is függ milyen a képzés, hogy ki a tréner, mert lehet az Életvezetési Tanácsadó munkatársa, tapasztaltabb kortárssegítő és akár külsős tréner. A képzések logikai modellje a legtöbb helyen a csapatépítésre támogatási és kommunikációs készségek fejlesztésére, a hallgatótársakkal való segítői attitűd kialakítására, valamint érzékenyítésre épülnek. Az ELTE Kortárssegítő Csoportban egy legalább 30 órás alapképzésen az újonnan felvetteknek a segítő beszélgetés alapjait sajátítják el.

A tréning lehetővé teszi számukra elsajátítani, hogyan segítsék társaikat asszertív kommunikációval, hogyan vállaljanak felelősséget a hozzájuk fordulókért, hol húzódnak a kompetenciahatáraik, mely esetekben van szükség a professzionális szintre való irányításra. Fontos a csoportban a nagy hagyományokkal rendelkező belső képzés, amely folyamatos továbbképzést biztosít a tagok számára.

A tapasztaltabb kortárssegítők bizonyos a segítői készségfejlesztésre irányuló tréninget tartanak a többi kortárssegítőnek fél évente. A szakmaspecifikus csoportoknál jellemző, hogy a szakmai motivációra alapozva a képzések kiemelten hangsúlyosak. A Károli Gáspár Református Egyetem kortárs csapata az indulásnál 60 óra elméleti és 80 óra gyakorlati képzésben részesült.

A KIVÁLASZTÁS GYAKORISÁGA

Közös alapként szolgál az ország kortárssegítő csoportjaiban, hogy működésük fenntartásához elengedhetetlen az időnkénti kiválasztás, mivel az egyetemen végeznek a hallgatók, ezért újabb és újabb felvételizőkre van szükség. Azonban a legtöbb helyen nem automatikus a csoportba való felvételnyerés.

[4] Gerencsér D.
(2012): *A jövő segítői: A kortárssegítői tapasztalat szerepe a szakmai identitás kialakulásában.*
Konferencia előadás.
FETA Szakmai nap.
Budapest. http://www.feta.hu/sites/default/files/gerencser_dora_-_szakmai_identitas.pdf

Pár évenkénti kiválasztás

A Károli Gáspár Református Egyetemen körülbelül 2–3 évig maradnak a hallgatók kortárssegítők és nem évenként, hanem igény szerint indítanak új csoportot. A rendszer nagy előnye, hogy a csoport állandó tagokkal rendelkezik, szinte alig van lemorzsolódás, problémát jelenthet azonban, mivel végeznek a hallgatók így nem maradnak a régi csoportból emberek, akik az évek tapasztalatát átadhatnák az újonnan belépőknek, akiknek viszont újra kell kezdeni a tapasztalatszerzést.

Évenkénti kiválasztás

A Budapesti Corvinus Egyetemen, Debreceni Egyetemen, Szegedi Tudományegyetemen és ELTE Informatikai Karán évente új csapatot toboroznak a régiekhez. Az állandó fluktuáció és lemorzsolódás a kortárssegítő csoportok hatékonyságát gyengíti, mivel építkezni mindig a meglévő emberekre lehet, így nehéz az állandó újrakezdés, mert gyakori jelenség mire valaki érett segítővé válik, már végez az egyetemen. Az előnye az évenkénti cserélődésnek pedig az állandó megújulás, az új tagok belépése biztosítja a körforgást, így valóban kortárs segíti a kortásat. Az új belépőkkel jobban tud azonosulni a korban közel álló és új ötleteket hozhatnak a régi struktúrába.

Félévenkénti kiválasztás

Egyes intézményekben olyan a kortárssegítés gyakorlata, hogy kurzust hirdetnek meg, amelynek elvégzéséért kredit jár, ilyen például a Pázmány Péter Katolikus Egyetem féléves kurzusa, az Eszterházy Károly Főiskola kortárs csapatának „előszobája”. A kurzuson a hallgatók a kortárssegítés alapjait sajátítják el. Egyértelmű előnye a módszernek, hogy keretet ad a kurzus, és a diákok is egyfajta „jutalmat” kapnak. Az Eszterházy Károly Főiskolán pedig maradhatnak a diákok következő évben a „Komite” nevű szervezetben önkéntesként. Ami nehéznek bizonyul, a kortárssegítő csoport határainak megtalálása, másrészt a terepen való kipróbálása a tanultaknak és alkalmazása.

A KIVÁLASZTÁS TÍPUSAI

A tagok toborzása reklámozáson keresztül történik, amikor a jellemzően zárt csoport bizonyos időszakokban új tagokat keres. Az e-mailes megkeresés mellett személyes ismeretségen keresztül az intézmény pszichológusai, oktatói ajánlhatják hallgatóiknak a csoportot. Emellett fontos a személyes megszólítás az idősebb kortárssegítők megszólítják hallgatótársaikat, ismerőseiket.

Egylépcsős kiválasztás

Jellemző gyakorlat, hogy bármely szakról jelentkezhetnek diákok, akik először egy bevezető tréningen vesznek részt. A tréning szolgál egyfajta kiválasztásként, hiszen a hallgatók megismerkednek a csoport működésével és a célokkal, majd ezek után indul a csoport tényleges működése és kiválasztódnak az erre alkalmas és kellően motivált hallgatók –, a gyakorlat bevett a Corvinus Egyetem kortársainak kiválasztásánál.

Kétlépcsős kiválasztás

A kétlépcsős kiválasztásnál gyakori, hogy első lépésként egy érdeklődési kérdőívet kérnek a jelentkezőktől, amiben leírják adataik mellett, hogy mi a motivációja a csoporthoz való csatlakozási szándékának. Ezután következik egy csoportos interjú, amelyen a pszichológus is és a csoport tagjaiból is részt vesznek legalább ketten. Az interjú elég kötetlen, bemutatkoznak a szereplők, majd beszélgetés következik és a végén egy csoportos feladat. A felvételtől való döntést szempontrendszer határozza meg, mennyi szabadideje van a jelöltnek, mit vár a csoporttól és mit tud hozzátenni, valamint fontos szempont még, hogy beleillik-e a csoportba az adott személy. Példaként szolgál erre a típusra az ELTE Informatikai Karának kiválasztási folyamata.

A kiválasztás többlépcsőségére szintén jó példa az ELTE Kortárssegítő Csoporté. A jelentkezők először egy csoportos interjún vesznek részt, ahol bemutatkozás után korábbi önkéntes tapasztalataikról számolnak be. Fontos a jelölt motiváltsága is, ezért egy motivációs alkotás elkészítésére kérik a hallgatót. A motiváció kifejezi, hogy miért szeretne az egyén csatlakozni a csoporthoz és miben tudna hozzátenni a csoport munkájához. Az interjú után a többi csoporttaggal ismertetik az interjúztatók a motivációs alkotásokat, és beszámolnak a jelöltekről, majd demokratikus szavazás keretében a csoport dönt a felvettekről.

Az egylépcsős kiválasztás előnye, hogy egy alkalom után kialakul kik válnak csoporttagokká. A hátránya, hogy nem tudjuk a pontos okát felmérni, miért nem marad valaki a csoportban. A többlépcsős kiválasztás lehetővé teszi a jelentkező körütekintőbb megismerését, ő is jobban meg tudja határozni a csoporthoz való csatlakozási szándéka valóban elég erős-e. A demokratikus szavazás, a többszintű kiválasztás pedig megerősíti a jelöltben a tagságot. A többlépcsős kiválasztás viszont elnehezíti, körülményessé teszi a csatlakozást, az amúgy teljesen nyitott csoport elveszítheti vonzerejét a hosszú procedura alatt.

A SZUPERVÍZIÓ

A szupervízió fontos eleme a kortárssegítők továbbképzésének, fejlesztésének. Azokban az intézményekben biztosítanak szupervíziót a kortársaknak, ahol a kortársak közvetlenül segítő beszélgetést is folytatnak valamilyen keretek között a félév során. A szupervízió a tapasztalati úton való tanulás és állandó szereptanulás során válik az önkéntesség hajtóerejévé, mert fejleszti a kortárssegítők szakmai önreflexióját, ezen keresztül identitásuk erősödését. [4] Azokban az intézményekben találtunk szupervíziót a tanulmány interjúi során, ahol szakmaspecifikus kortárssegítés zajlik (Budapesti Műszaki Egyetem, Szegedi Tudományegyetem, Debreceni Egyetem és ELTE). Példaként szolgálhat a Károli Gáspár Református Egyetem gyakorlata, ahol egyéni és csoportos szupervíziót biztosítanak a csoportnak, nagyon fontosnak tartják a esetet vezető hallgatók segítségét, szakmai támogatását.

Mi történik azokban a felsőoktatási intézményekben, ahol nincs kortárssegítés? Mi van helyette?

A tanulmány intézményi felkereső programjában folytatott csoportos interjúk betekintést nyújtanak az egyetemek és karok struktúráiba. Lehetőség nyílt a meglátogatott intézményekben felmérni, hogy ahol nincs szervezileg kortárssegítő csoport, mi van helyette, hogyan működnek, és milyen igény hozta létre őket. Azt találtuk, hogy számos hallgatói csoport jött már létre szociális bázissal a hallgatói közösségeket szolgálva, viszont egységes koncepció ezek kialakulásában nem vagy nem egyértelműen mutatkozik. A csoport létrejöttét az intézmények hallgatói létszámához képest vizsgáltuk, és az látszott, hogy kevés hallgatói létszámmal rendelkező intézményekben nehezen értelmezhető a kortárssegítő csoport.

Olyan intézményekben, ahol a hallgatói létszám nem haladja meg az 1000 főt, nincsenek jelen kortárssegítő csoportok, mert annyira kicsi közösségek alkotják a hallgatói életet, hogy nem értelmezhető a kortárssegítés. A legtöbb helyen a HÖK lát el facilitáló-közösségépítő funkciót. Kivétel ez alól a Pető András Intézet (265 fős hallgatói létszámmal), ahol van kortárs csoport. Az intézetben szakmaspecifikus jellege miatt kezdték el működtetni az elmúlt félévben, hogy legyen a hallgatóknak egy gyakorlóterejük.

Olyan intézményekben, ahol ugyan a nagy hallgatói létszám lehetővé tenné kortárssegítő csoport létrejöttét, mégis ott szintén a HÖK-höz csapódik ez a funkció. A Pécsi Tudományegyetem (PTE) és Széchenyi István Egyetem is jóval meghaladja az 1000 fős hallgatói létszámot, mégsem jött még létre ehhez hasonló hallgatói csoport. Vélhetően a funkció ellátásában a HÖK által közvetlenül vagy közvetetten működtetett animátorok csoportja, tanulócsoporthoz vállalják fel a tanulmányi és hallgatói segítést. Mégis a vizsgált értelemben kortárssegítésnek minősül, mert a hallgatók felé közvetít szolgáltatásokat.

Példaként említhetjük a Pécsi Tudományegyetemen az EHÖK-höz kapcsolódóan elindított DOK mentorprogramot, aminek célja, hogy terelje a hallgatókat a tudományos életpálya felé. Doktorandusz hallgatóknak az a feladata, hogy hozzájuk rendelnek graduens képzésű hallgatókat. A feladat tehetséggondozás, hogy a TDK-ra felkészítsék a hallgatót, szakdolgozatban segítsenek. A doktorandusz hallgató kap javadalmazást, viszont a programhoz bármely hallgató csatlakozhat, aki érez magában ambíciót ehhez.

Gyakori jelenség, hogy nagy múltú kortárssegítő csoporttal rendelkező intézményekben megjelennek más típusú, célú szintén kortárssegítést vállaló csoportosulások, amelyek rendelkeznek a klasszikus csoportokhoz hasonló struktúrával és intézményi beágyazottsággal. A Debreceni Egyetemen működik a Hotel Mentál, pszichológus-hallgatókból álló kortárssegítő csoport, amely egyetemi rendezvényeken, klubokon vannak jelen és nyújtanak segítséget, emellett egy online tanácsadási felületet üzemeltetnek, a Happy-Net-et. A kortárssegítőknek emellett van egy másik csoportja is, a Mozgótárs – bulisegély – szolgálat, ez tulajdonképpen egy alacsony küszöbű, ártalomcsökkentő program. A szórakozóhelyeken támogatják azokat a fiatalokat, akik valamilyen módon segítségre szorulnak, pl. nagy mértékű alkoholfogyasztás miatt. Ez a szolgálat általában esténként 22–4 óráig működik. Az ártalomcsökkentő programban a „kortársak” mennek a hallgatókhoz, keresik őket. A Hallgatói Szolgáltató Központ számukra is biztosít képzést.

A Debreceni Egyetem másik sajátossága a személyi segítők csoportja. A cél a fogyatékkal élő diákok kísérése, jegyzetelésben segítése. Számukra szintén az Életvezetési Tanácsadó szolgáltatót képzést és szupervíziót. A csoport kevert típusú, mert a tagja lehet szakmaspecifikus és nem szakmaspecifikus hallgató egyaránt.

Több egyetemen van a HÖK által működtetett kortársakért tevékenykedő csoport is (pl. ELTE és BME), ilyen az animátorok vagy mentorok köre. Utóbbi feladata az elsőéves hallgatók beilleszkedésének elősegítése

az intézménybe. A kortársszerű feladat egyfajta többletfunkció, olyan esetben ahol később alakult vagy még nem alakult kortárssegítő csoport. Mindenesetre a kortárssegítő csoport működése és egy HÖK által működtetett csoport nem helyettesíthető egymással. Mindkettőre szükség van, mert az intézmény sajátosságai hívják ezeket a csoportosulásokat életre. Ami nehéz, hogy a HÖK által működtetett csoportoknak többnyire hallgatói vezetője van, hiányosak a képzések és nincs szakmai vezető, tehát a HÖK olyan szociális többletfunkciót lát el, amely többleterőforrást és szakmai háttérrel kíván.

A Nyugat-magyarországi Egyetem soproni székhelyén nincs kortárssegítő csoport az intézményhez kötötten. A hagyományhoz való tartozás egy tágabb közösséghez való tartozást jelent, elsőévesként dönthet erről a hallgató, hogy belép vagy sem. A bekerülés kritériumához tartozik egy vizsga letétele is, ami az alacsony-küszöbűség szempontjából nehézségeket vet fel. Egyértelmű előny, hogy hamar megtanulható a rendszer, és amennyiben jól működik, akkor egyfajta mentorságot is magába foglal, mert a választott „keresztstülők” arra hivatottak, hogy segítsék a gólya beilleszkedését.

Összegzés

A magyarországi körkép a különböző intézményi kortárs gyakorlatokról alapját képezi egy lehetséges fejlesztési és fejlődési folyamat megkezdésének. A sokszínűség sajátos igénye a kortárssegítés „műfajának”, hiszen a csoporthoz való tartozás élménye a benne tevékenykedők motivációjának alapja. Éppen ezért fontos, hogy minden csoport egyedi szín legyen az országos palettán. Ugyanakkor az együttműködés a módszerek, a tapasztalatok, a gyakorlatok megosztásával az előrelépést jelenti minden csoport számára különbözőségektől függetlenül. Jelen tanulmány az egyes működési szempontok sorba vételével kapacitálni kívánja a közös tudás építését.

A kutatásban résztvevő 29 intézmény felkeresésekor a hallgatói önkormányzatok, a diáktanácsadók és a kortársak oldaláról is együttműködést tapasztaltunk a kezdeményezéssel. Sok esetben előfordult, hogy bár a téma mindenkit érintett, mégsem volt személyes az ismeretség a platform szereplői között. A kutatás másodlagos célja volt, hogy elindulhasson a gondolkodás a kortárs hálózatok kialakításáról és fejlesztési lehetőségéről intézményen belül is. A fókuszcsoportos interjúk közben és folyamánként az látszik, hogy igény jelentkezik a még nem kiforrott csapatok facilitálására, másrészt a már működő csoportok együttműködési pontjainak feltérképezésére és az együttműködés megerősítésére. A kutatás adatfelvételi időszakának lezárultával máris tudunk olyan intézményről, amely azóta megkezdte a kortárssegítő csoport tevékenységének előkészítését az egyetemen.

A szupervíziós szolgáltatás szerepe a diáktanácsadói munkában

Bevezetés

A kutatások és a szakmai tapasztalatok szerint az adekvát beavatkozás és a kliens problémájához illeszkedő ellátás feltétele, hogy a tanácsadó, konzulens szakmailag felkészülten és megfelelő mentális állapotban legyen képes a kliensre figyelni és segíteni a problémái megoldásában. Ezek a szempontok ugyanúgy érvényesek a felsőoktatási intézmények hallgatói tanácsadó szolgáltató rendszerében közreműködő szakemberekre és önkéntesekre. A hosszútávú színvonalas tanácsadói munka egyik előfeltétele a folyamatos szakmai támogatás, kísérés biztosítása a munkatársak számára. A tanácsadó személyisége a legfontosabb munkaeszköz. A hatékony személyre szóló munka nélkülözhetetlen feltétele, hogy az önreflexiós készség és a kollégák visszajelzései segítséget nyújtanak a segítőknek, hogy rálássanak a személyes és szakmai működésükre, hogy hogyan hatnak a kliensekre, a folyamatra, és ez hogyan befolyásolja a munka eredményességét és minőségét. Ugyan a hivatásunknál fogva a tanácsadókból indultunk ki, de dolgozatunk alapvetése az, hogy a kiegyensúlyozott munkahelyi lét egyaránt meghatározó a felsőoktatás legtöbb munkavállalója számára ahhoz, hogy a kooperáción, személyközi kapcsolatokon keresztül elvégzendő munkába ne fáradjanak bele.

Összességében meghatározó az az érzelmi állapot, ahogyan a segítő kialakítja a kapcsolatot a kliensekkel, ahogyan reagál rájuk, ami sokkal fontosabb, mint az, hogy a tanácsadó milyen technikát vagy módszert alkalmaz a segítség folyamatában. Erre a nagyon fontos hatótényezőre, a kapcsolatra egy szupervíziós folyamatban láthatunk rá leginkább. Kutatásunk témája a felsőoktatási munkavállalók munkája során létrejövő stressz, kiegész és egyéb nehézségek és annak kezelési lehetőségei voltak, ennek keretében 7 fókuszcsoporthoz interjúra került sor, az alábbi egyetemeken:

- Budapesti Műszaki Egyetem,
- Corvinus Egyetem,
- Debreceni Egyetem,
- Dunaújvárosi Egyetem,
- Eötvös Lóránd Tudományegyetem,
- Károli Gáspár Református Egyetem,
- Pécsi Tudományegyetem,
- Szegedi Tudományegyetem.

Az egyetemi diáktanácsadó vezetőivel való egyeztetés után a fókuszcsoporton való részvételre a meghívottakat levélben kértük fel, tájékoztatva őket a legszükségesebb információkról. A beszélgetések 5–10 intézményi szereplő részvételével zajlottak. A tanulmányban a beszélgetések alkalmával szerzett tapasztalatokat és következtetéseket írjuk le a felsőoktatási intézmények nevének említése nélkül. Igyekszünk megragadni a legjellemzőbb és legtipikusabb működésbeli folyamatokat, jelenségeket. A fókuszcsoportokban a tanulmányi osztály munkatársai, a diáktanácsadást végző munkatársak, pszichológus, karrier iroda munkatársai, illetve a kortárssegítő hallgatók vettek részt, akiknek jelenléte más-más nézőpontot képvisel.

Elfogadva, hogy a fókuszcsoport nem ad teljes, átfogó képet és megbízható információkat a kiegészítő kapcsolatos problémák prevalenciájáról, arányairól, de alkalmas arra, hogy mély, a résztvevők által párhuzamosan átélt fontos tanulságok és kvalitatív információk megállapíthatók legyenek a vizsgált témával kapcsolatban. Az ismertetett módszertanra támaszkodó eredményeken túl a tanulmány második felében javaslatot adunk arra, hogy milyen eszközökkel lehet hatékonyan gátat szabni a munkakedvet és munkahatékonyságot romboló mentális problémáknak.

A felsőoktatási intézmények munkavállalóit körülvevő stresszfaktorok

A felsőoktatási intézmények egyszerre nevezhetők heterogénnek és homogénnek. Ha a különböző intézmények kvalitásait szeretnénk kiemelni, azok rendre a közeg heterogenitását támasztják alá. Az egyik intézménynek ez az előnye, a másiknak az. Jól ismertek ezek a sztereotipikus meglátások az egyetemi világban. Ezzel szemben, ha a munkakörnyezetet, az alkalmazottak problémáit helyezzük a fókuszba, akkor sokszor érezzük, hogy ebben a tekintetben nagy a hasonlóság, és általában az érintettek is hamar megtalálják a közös hangot a problémák tárgyalásakor. Ezt támasztották alá az interjúk is, ahol összegyűjtöttük a munkahelyi jóllét megvalósulását leginkább gátló tényezőket, amelyek valóban egész hasonlóan mutatkoztak intézményi háttértől függetlenül.

SEMÉLYES KAPCSOLATOKBÓL EREDŐ FESZÜLTÉG KÜLÖNBÖZŐ MUNKATERÜLETEKEN

Az egyetemi életben az elsődleges munkahelyi elégedettséget, életminőséget csökkentő nehézség a különböző csoportok találkozásából, konfliktusából, együttműködéséből fakad. Ez leginkább az oktatók, adminisztrációs feladatot ellátók és hallgatók kapcsolatteremtését árnyékolja be.

A fókuszcsoportos interjú résztvevői elmondták, hogy a hallgatóknak több alkalommal kell személyesen beszélni, tanácsot adni, illetve utánajárni az egyes tanulmányi ügyeknek, amelyek megnehezítik az egyébként más feladatokkal megbízott adminisztrációs munkatársak által végzendő munkafolyamatokat. A hallgatók sokszor személyesen érdeklődnek a tanulmányaikkal kapcsolatos információkról, hiába vannak ezek részletesen leírva nyomtatott formában, illetve elérhetők az online felületeken, így például az online tanulmányi rendszereken keresztül. A személyes találkozások elaprózzák a munkaidőt, és igen nagy feszültséggel járnak, mivel a hallgatók újra és újra redundánsnak tűnő kérdéseket tesznek fel, mert nem olvassák el a tudnivalókat.

„Van olyan hallgatónk, aki hetente többször is bejön az irodába, és mindig van problémája. Ha meglátjuk, menekülnünk előle. Persze csak jelképesen...”

A beszélgetések alapján gyakori problémaként jelenik meg, hogy a hallgatók nem kellőképpen önállóak, ezért az egyébként is leterhelő adminisztráció mellett túl sok időt vesz igénybe a személyes segítségnyújtás. Ez a tapasztalatok szerint a hallgatóknak és a tanulmányi osztályon dolgozóknak is egyaránt feszültséget okoz. Ennek köszönhető az intézményszerte ismert, idősavokra osztott ügyfélfogadás, amelynek értelmét a hallgatók nem látják. Miközben az adminisztrációs munkával leterhelt alkalmazottak oktalan segítségnyújtásnak ítélik az amúgy online is elérhető információk kikeresését. Egyes intézmények már kutatják a megoldást erre a problémára, végleg különválasztva a két funkciót.

„A tervek szerint a tanulmányi osztály átszervezése után lesznek olyan munkatársak, akik csak személyes tanácsadással foglalkoznak majd, ami így áthidalhatja a fentebb felsorolt problémák egy részét. Így körülhatároltabb lenne az egyes munkatársak feladata, ami segítené a hatékonyabb munkavégzést. Ha lennének személyes tanácsadók, az nem venne el az adminisztrációval foglalkozó kollégák munkaidejéből, és sikerebbnek éreznék a munkájukat is.”

A tanulmányi osztályon dolgozók és a hallgatók közötti feszültség keltette kihívásokat nem csak a beszélgetésen résztvevők személyes tapasztalata, hanem az intézményi reakciók is igazolják. Az ügyfélfogadás szerepének fontosságát viszont jelzi, hogy egy intézményi statisztika szerint mindössze három perc jut egy hallgatóra a személyes ügyintézés alkalmával. Ezért a hallgatók segítségének ezt a formáját nem lehet elsorvasztani, hanem az interjún jelenlevők közös véleménye alapján úgy kell átformálni az adminisztrációt végzők feladatkörét, hogy erre nagyobb hangsúly juthasson. Erre utaló másik gyakorlat, *„hogy hallgatókat alkalmaznak, akik az ügyintézővel folytatott beszélgetés előtt konzultálnak a hallgatóval, mintegy „előkészítik” arra, hogy pontosan el tudja mondani, hogy miben kér segítséget.”* Ezzel is csökkentve a tanulmányi előadó és a hallgatók közötti ügyintézés keltette feszültség kibontakozásának lehetőségét.

Az interjúk során előtérbe került a problémakör egy nagyon fontos aspektusa. Nevezetesen az, hogy a felsőoktatási intézmények mennyiben tekinthetők szolgáltatónak vagy mennyiben követelhetik meg a hallgatók önállóságát. Az oktatói tapasztalatok szerint a hallgatók két nagy csoportra oszthatók és a választóvonal az öntudatosság és célorientáltság alapján húzható meg. *„Akiket tényleg noszogatni kell az adott célok elérése érdekében, azokkal sokkal nehezebb bármilyen ügyben az együttműködés, de vannak öntudatos, szorgalmas diákok, akik tanulni és dolgozni jöttek az egyetemre, velük sokkal könnyebb.”* A hallgatói közösség ilyen értelmezése is mutatja, hogy az intézményben dolgozók – legyen az adminisztrátor vagy oktató – számára nagyon fontos lenne teret adni a hétköznapi feszültségek feloldásának és a két fél egymás iránt tanúsított türelmetlensége, meg nem értés feldolgozásának – akár a szociális szférában már alapvető szolgáltatásként alkalmazott szupervízió keresztül.

MUNKAKÖRI ÉS MUNKAKÖRÖN TÚLI FELADATOK ELOSZTÁSÁBÓL FAKADÓ FESZÜLTÉG

Az előfordulás gyakoriságát tekintve a második feszültségkeltő tényező a feladatok kiosztásának, delegálásának, intézményi egységekhez rendelésének nehézségéből fakad. Ha a munkahelyi feladatokat nézzük, akkor a feszültségnek két forrása van: a túlterheltség (nem megfelelő feladatmegosztás) és kompetenctévesztés.

A túlterheltségre több területen is lehet példát találni. Ezek közül kiemelhető például az életvezetési tanácsadók munkája, akik a szolgáltatás iránti magas kereslet és az alacsony kínálat okán magas túlterheltséggel küzdenek. Ennek eredményeképpen hosszú, többhetes várólisták alakulnak ki. Az ezzel járó stressz elsősorban a tanácsadó munkájára lehet rossz hatással, hiszen a növekvő igény miatt egyre kevésbé tud a kliensek fogadásához szükséges nyugodt környezetet teremteni. Ugyanez a jelenség érhető tetten az interjúk alkalmával az oktatók által hangoztatott időhiányban, amely gátolja őket az egy hallgatóra jutó elegendő idő biztosításában.

A feladattervezés okozta nehézségek másik területe kompetenciák keveredése. A beszélgetés során kiderült, hogy sok olyan feladat van, ami nem tartozik konkrétan egy emberhez, inkább feladatkörökhöz, csoportokhoz vannak rendelve. Ez a helyzet egyaránt támogatja a potyautas magatartást és túlterheli azokat, akik felelősségteljesen igyekeznek ellátni a munkájukat. Itt a feszültség a munkatársak között jelenik meg, amelyet kezelni kellene a hatékony működés visszaállításának érdekében. Egy harmadik jelenség, amely több interjú esetén a fókuszba került, az időszakos túlterheltség. Az akadémiai évek menetéből adódóan évről-évre ugyanabban az időszakban válik rendkívül túlterhelté egy-egy intézményi egység. Ezek a magas igénybevételt garantáló időszakok nem csak közben, hanem már korábban, a felkészülés időszakában is komoly stresszel járnak. Esetenként már előre lerontva a munkavállalók morálját az eljövendő időszakra. A negyedik – a beszélgetésekből szintén jól körülhatárolható – stresszfaktor az intézményi felelősségterületek határán fekvő feladatok ellátása. Ezeknek két altípusát különböztették meg az interjúalanyok: a folyamat közben felelősségi körök határa miatt átadandó feladatok esetét és az egy időben több szervezeti egység párhuzamos munkáját igénylő feladatok esetét. A munkahelyi együttműködés, különösképpen a különböző munkacsoportok közös munkáját igénylő kooperáció azonosítható jelentős feszültségforrásként. A for profit szférában a fenti eseteket időlegesen lehet többletjuttatások injektálásával kezelni. A felsőoktatási intézmények szűkös költségvetéséből és szigorúan szabályozott bérrendszeréből adódóan erre nincs lehetőség, ezért ha a munkakedv szinten tartását hosszútávon szeretnénk megvalósítani, akkor más intervencióra kell támaszkodni.

A fenti – minden egyetemi ember számára ismert – élethelyzetekben egy közös pont van: a kialakuló stressz. Ahhoz, hogy tisztán lássuk a megoldás fontosságát meg kell értenünk, hogy ez miért béníthatja meg egész szervezetek életét. A stresszt az interjúalanyok úgy definiálták mint nehézséget, amely megakadályozhatja őket abban, hogy sikeresen végezzék a munkájukat

A korábban felmerült, élethelyzeteken keresztül elmesélt okok bemutatása mellett a konkrét stresszfaktorok azonosítása sem okozott gondot a résztvevőknek. A leginkább pszichés megterhelést okozó tényezők egyrészt azok a határidős feladatok, melyek főként az egyéni túlvállalásból, a munkakörök túlterheléséből adódnak. A stresszforrások a legtöbb esetben a szervezeti felépítésből, az információáramlás hiányából, torzulásából, a szakmai protokollok és a hatáskörök nem tisztázott mivoltából, a nem kielégítő munkafeltételekből, és a személyi változásokból, létszámcsökkenésből erednek. Ezekhez szorosan kapcsolódik a határidők be nem tartása, tologatása, amely feloldásához, ahogy fogalmaztak, szükséges egy „megoldási feszültség”.

Ennek az elmaradását több okban is megtalálták:

- a motiváció hiánya,
- energia hiánya,
- rossz szervezés,
- a burn out szindróma megjelenése.

Mentálhigiénés szempontból azt mondhatjuk, hogy sok felsőoktatási munkavállalónak pszichés megterhelést okoz, a hallgatókkal való mindennapi foglalkozás és a szereppel járó, nem várt mélységű segítői munka is. Több esetben a választott foglalkozás elsősorban a segítő számára vált létszükségletté. Ezért a munkatárs a munkától pszichikai függőségbe kerül, így a professzionális kapcsolatai szimbiotikussá válnak. Fontos adalék, hogy az interjún megjelentek között az életkori változó is árnyalta az eltéréseket. Azok a dolgozók, akik több évtizede munkavállalói a felsőoktatási rendszernek, több változást, rendszerátállást éltek meg, mely hatással volt a rugalmasságukra is. Ezen munkavállalóknál megfigyelhető az is, hogy érzékenyebben reagálnak a hallgatói magatartások változására, különösen az utóbbi években a felsőoktatásba lépő generációknál.

A visszajelzések alapján jelenleg az intézményünkben hallgató diákok között nagy számban vannak olyanok, akik funkcionálisan nem tudnak értelmezni egy-egy hirdetményt, űrlapot vagy feladatot. Ez feszültséget vált ki az ott dolgozókból, és két irányba hat. Egyrészt még több információt próbálnak a hirdető táblákon átadni, illetve üzenetekben küldeni, amely rossz reakcióként, érthető módon tovább mélyíti a gondot. Másrészt feszültséget okoz a mindennapi munkavégzésükben, hiszen folyamatosan szóban elismétlik az irodájukba érkező hallgatóknak az információkat, emiatt a napi teendőikkel maradnak el. A diákokra pedig szintén kettős hatást gyakorolnak az események. Egyrészt átláthatatlannak tűnhet számukra a sok hirdetmény (ezt a munkavállalói oldal is érzékeli), másrészt ennek a generációnak más az információ elérési-feldolgozási igénye. Az intézményben dolgozó fiatalabb kollegák (többben hallgatói is az adott intézménynek), nagyobb arányban használnak olyan online eszközöket, amelyekkel hatékonyabban elérik a hallgatókat (pl. közösségi oldalak csoportjai), így hatékonyabban tudják átadni a szükséges információkat. Azonban ők is kiemelték, hogy sok diák figyelmetlen, és emiatt nem tudja sikeresen elintézni az ügyeit annak ellenére, hogy a szükséges információk elérhetőek voltak a számukra.

Javaslatok a kiegésző megelőzésére

A kiegésző elleni védekezés fontosságát az interjúalanyok maguk is felismerték, ezért a lehetőségeiknek megfelelően igyekeznek tenni ez ellen. A módszerek meglehetősen különbözőek, hiszen nem átgondolt stratégiáról, inkább a munkából való ösztönös kikapcsolódásról van szó. Néhány alany számára például a sportolás, a mozgás jelent mindennapos stresszlevezető módszert. Intézményi keretek közötti stresszkezelést nem igazán tudtak említeni. Amik szóba kerültek, azok inkább a hétköznapi munka monotonitásából kiszakító tanulmányutak, ritkább esetben összetartások, csapatépítők.

A másik azonosítható területe a horizonton megjelenő kezelési lehetőségeknek a munkavégzés eredményességére ható programokon való részvétel. Ezek közül a széleskörben ismert forma a továbbképzés, azonban ez nem lehet általános megoldás. Ugyanis sok munkakör képviselője jelezte, hogy számukra nem létezik igazán hasznos továbbképzési program. Az ő esetünkben megoldást jelentene – állítják a beszélgetésen résztvevők –,

ha legalább olyan értekezletet, megbeszélést tartanának, ami segíti, előreviszi őket technikáikban, gondolkodásukban. Ahogyan arról ők is beszámoltak, minden tanulmányi osztályon máshogy zajlanak az ügyintézők, egymástól tanulva lehet hasznosabb, gyorsabb, a hallgatóknak is jobb szolgáltatást tudnának nyújtani. Természetesen nem feledkezve meg arról sem, hogy számukra is jó legyen a munkahelyi légkör, reális feladatokkal.

A kiegészítés kezelésének a tünetekre való reakció oldalát helyeztük előtérbe a beszélgetés résztvevői. Ugyanakkor nem szabad megfeledkezni a prevenció eszközökről sem. A beszélgetés folyamán kiderült, hogy ugyan elképzelésük lenne ilyen módszertanokról, de a valóságban senki sem találkozott hasonló megoldásokkal. Kiderült például, hogy nincs semmilyen felkészítő tréning azokra a speciális helyzetekre, amikor egy hallgató komolyabb pszichés problémával jelentkezik az ügyintézőnél, ahogy olyan hétköznapi esetekre sem, amikor nem tud a munkavállaló és a hallgató hatékonyan kommunikálni egymással.

A prevenció és az intervenció egyaránt szakember kezében van a legideálisabb helyen. Éppen ezért hangsúlyozták a csoportokban lévő pszichológus és mentálhigiénés szakemberek, hogy a magyar felsőoktatási kultúrában meg kell ismertetni a segítő szakmák, tanácsadás, pszichológiai intervenciók működését. Hiszen legyen szó hallgatói, oktatói vagy munkavállalói problémáról, a kezelés egyik adekvát útja ebbe az irányba vezet. Ehhez azonban emelni kell a tanácsadók értékét, elfogadottságát – állítják az érintettek. Ennek számtalan helyi és globális módját tudják elképzelni. Több olyan egyeztető fórumra lenne szükség, ahol a tanácsadást végzők és a velük kapcsolatban álló más osztályokkal, igazgatóságokkal, szervezeti egységekkel az aktuális feladatokat, munkákat, tapasztalatokat megbeszélhetnék. A szupervízió, esetmegbeszélés kevés alkalommal szerepelt a kiemelt módszerek között. Pedig a két módszer hatékonyan tud segíteni a célcsoport számára a kiegészítés megelőzésében és a pszichés terhelés csökkentésében. A következő fejezetekben ezek módszertanában, működési mechanizmusában mélyülünk el.

ESETMEGBESZÉLÉS, MINT A KLIENSEK TÁMOGATÁSÁNAK MÓDSZERE

A rendszeres esetmegbeszélés, szupervízió különböző formái alapvető feltételei a színvonalas szakmai munkának és a munkavállalók önreflektív szakmai fejlődésének.

Az esetmegbeszélés során egy konkrét esetből, az esethez az által hozott meghatározott szituációból indulunk ki. Az esetmegbeszélés kiscsoportos munkaforma, mely 8–10 fős létszámú csoportokban történik, a kliensorientált, támogató csoportok egyik válfaja.

Az esetmegbeszélés a következők miatt fontos a segítőik számára:

- a teher és felelősség megosztása,
- pozitív szakmai kontroll (feltárás, továbblépés lehetősége),
- egymás szakmai munkájának megismerése,
- szakmai, szervezeti integrálódás támogatása,
- védelem a szakmai elszigetelődéstől,
- a szakmai személyiség és szakmai szocializáció fejlődése,
- a kiegészítés megelőzése.

Az esetmegbeszélést célszerű lenne heti vagy kétheti rendszerességgel tartani, ahol a tanácsadást végző szakemberek a kortárssegítőkkel és az online segítségben dolgozókkal közösen beszélnek meg az esetvezetéssel kapcsolatos problémáikat. Ezek a módszerek egyaránt alkalmazhatóak az adminisztrációs vagy oktatói területen dolgozók esetében is. Hangsúlyozandó, hogy a csoportok homogenitását minden esetben érdemes fenntartani, hogy az élethelyzetek mindenki számára átékelhetők legyenek. Nagy segítsége a munkavállalóknak a „több szem többet lát” elv alapján, hogy a megbeszélésre hozott problémát más-más szemszögből megközelítve is átbeszélheti. Ezáltal a probléma megoldásához új ötletekkel gazdagodhat. Az esetmegbeszélés során a csoport új alternatívákat adhat elakadás esetén vagy a szükséges továbblépéshez. Az esetmegbeszélés folyamán rendszeresen értékelni kell a problémamegoldó folyamatot, megbeszélni a sikeresség vagy épp a sikertelenség okait, a nehézségeket, kudarccokat, eredményeket.

A munkatársak a különböző kliensek által hozott problémák, életnehézségek révén tapasztalatokat gyűjthetnek egymás „kliens anyagából”. Jól használható technikákat, tudásanyagot halmozhatnak fel (különös tekintettel a fiatal, önkéntes kortárssegítők és a tanácsadásba bekapcsolódó pályakezdő szakemberekre), amelyek a következők lehetnek:

- Az esetvezetés és az interdiszciplináris együttműködés.
- Az esetvezetés és felelősség kérdés.
- Ventilációs (feszültségvezetés, stresszfeldolgozás, stb.) szükségletek és esetmegbeszélés.
- A segítő és a kliens kapcsolati mintázata (vizsontáttételek).
- Az eset és „környezete” – az objektív esetfeldolgozás korlátai, a minősítés szempontjai, a korszerű esetfeldolgozás, mint interakciós történet.

Jellemző hogy „klasszikus” esetmegbeszélés, szupervízió nem biztosított a tanulmányi osztályok dolgozói számára. Ha a karrier irodában vagy a támogató szolgálatnál a kollégák között van pszichológus végzettségű, akkor esetlegesen tud segíteni egy-egy nehezen megoldható eset kapcsán, de ezek a konzultációk nem rendszeresek. A másik probléma ebben az esetben az, hogy nem külső, független szakember látja el ezeket a feladatokat. Az esetek feldolgozására van igény az egyes területeken dolgozók részéről. Jelenleg szinte mindenhol a munkavállalók egymás között beszélnek meg a problémás helyzeteket, ügyeket. Fontos változás volna, hogy képzett szakembertől kapjanak segítséget az elakadásaikban és a ventilálásban, ami bizonyos helyzetekben megkönnyebbülést jelent a munkatársaknak, de hosszútávú hatása nem tapasztalható. Ehelyett az eset feltárás-feldolgozás-feloldás szemléletű szakember által vezetett esetmegbeszélés látszik szükségesnek.

Az esetfeldolgozások gyakoriságát két tényező határozza meg: az egyik a hallgatói ügyfélfogadások időszakának időbeli terheltsége; a másik, hogy mely területeken dolgozókról van szó. Fontos vizsgálni azt is, hogy melyek azok a területek, amelyek összefüggnek, illetve arra is figyelni kell, hogy az egyes karokon, azonos területeken dolgozók számára is biztosítva legyen bizonyos időközönként a rendszeres találkozás és konzultáció. Ebben a kérdésben fontos szerepe van az egyetemi vezetésnek is, hiszen dolgozói oldalról felmerült, hogy amennyiben megvalósul akár a szupervíziós ülés, akár az esetmegbeszélés, akkor ez a munkaidőn belül vagy kívül történik. Mivel az egyes karokon lévő értekezletek, tanácskozások időpontja változó, mindenképpen célszerű az időpontok előzetes összegyűjtése, és egy optimális időpont kialakítása. Több egyetemen a pszichológus szakemberek tartják a kortárssegítő hallgatók számára rendszeresen az esetmegbeszélést. De a kortárssegítők egymással is megbeszélnek az eseteket, ez a módszer hasonlít leginkább az intervízióra. Szupervízió a kortárssegítők számára nem minden helyszínen biztosított.

De van olyan felsőoktatási intézmény is, ahol havonta egyszer van csoportos szupervízió, ami nagyban segíti és megkönnyíti a kortárssegítők munkáját.

Az esetmegbeszélésen minden olyan munkavállalónak részt kellene vennie, aki a hallgatókkal foglalkozik valamilyen tanácsadói formában, lehet az pszichológusi, mentálhigiénés, karrier vagy tanulmányi tanácsadás. A többi területen pedig lehetőségként kellene felajánlani, hogy akinek igénye mutatkozik erre, az élhessen a szakértő segítségével történő feldolgozás lehetőségével. Az eseteken kívül érdemes lenne olyan témákat feldolgozni, amelyek előrébb vihetik a kollégákat a további munkájuk során, ilyen lehet például a személyközpontú szupervízió, amely során az esetfeldolgozáson kívül egyéb szempontokra is fény derülhet.

Ezzel az ideális helyzettel szemben a fókuszcsoportos megbeszélésen világossá vált, hogy már az is nagy előrelépés lehetne, ha lenne egy heti megbeszélés, ahol az adott problémákat, nehézségeket, újítási lehetőségeket meg lehetne beszélni és tisztázni. A pszichológus munkavállalók között gyakori az intervízió, az egymással való esetmegbeszélés módszere. Két egyetemen számoltak be arról, hogy rendszeresen van csoportos esetmegbeszélés. Emellett van olyan tanácsadó, ahol az esetmegbeszélést külső szakember vezeti, akinek az a feladata, hogy a munkavállalókat segítse az esetkezelésben. A többi tanácsadó számára minden bizonnyal ez nagy segítség lenne, és jelentősen csökkentené a kiegészítő veszélyét.

SZUPERVÍZIÓ, MINT A SEGÍTŐK SEGÍTÉSÉNEK MÓDSZERE

Mielőtt részletesen foglalkozunk a szupervízióval, fontosnak tűnik, hogy tisztázzuk, hogy amíg az esetmegbeszélő csoport középpontjában az egyes kliensek problémái és a segítő elakadásai vannak, addig a szupervízió esetében a fókuszban a segítő van, illetve a munkája során a benne elindult belső folyamatok a munka és az én kapcsolata játszik fontos szerepet.

A team-szupervízió fontos eszköz lehetne az egyetemen a tanácsadásban dolgozók számára azzal a céllal, hogy jobb legyen az együttműködés, javuljon az egymás közötti kommunikáció a teamen belül, illetve a vezető és a munkatársak között. Míg a közvetlen munkatársak között szoros együttműködés jellemző, addig a más egységek munkatársaival való jobb együttműködés fejlesztésre szorul, amit facilitálna a közös szupervíziós munka. Mivel a szupervízió témakörébe tartozik az „én és a szakmám”-problematika, a szakmai identitás problémája is, így nagyon hasznos lehet minden humán területen dolgozó számára. A team-szupervízióban a fókuszban a munkával kapcsolatos tevékenység és működésmód áll. Ebben az esetben a szupervízió célja az együttműködés fejlesztése, a kommunikáció javítása a teamen belül. Ez a munkamódszer különösen hatékony, mert a teamtagok tudása, tapasztalata összeadódik és aktivizálódik a folyamat során: közös tudássá válik, ezáltal erősítve a csoport kohézióját, ugyanakkor fejleszti a kollégák egymás közötti hatékonyabb kommunikációját. Elősegíti a hatékonyabb konfliktus- és stresszkezelést, ezáltal az eredményesebb munkavégzést is.

Ideális esetben a szupervíziós alkalmak egy szakmai protokoll részeként, tervezetten kerülnek megtartásra. A szupervízió egyik meghatározó feltétele, hogy a szupervízor rendelkezzen a szükséges végzettségekkel és legyen tapasztalata felsőoktatás területén. A rendszeres szupervízióra nagyon nehéz folyamatosan anyagi forrásokat biztosítani, hiszen a szakember óradíja legtöbbször túl magasnak tűnik a döntéshozók számára ahhoz, hogy finanszírozni lehessen a költségvetésből. A team-szupervíziót legalább havonta vagy kéthavonta érdemes megtartani, külső szupervízor közreműködésével. A külsős szupervízor kívülről tekint a teamre, és így másként néz az adott területen dolgozók szakmai kérdéseire, problémáira. A rendszeresen tartott csoport-

tos szupervízió a tanácsadásban dolgozó szakemberek pszichés megterhelésének könnyítésében is lehetőséget jelent. A számukra szervezett továbbképzések, önismeretet és kompetenciát fejlesztő tréningek jól kiegészítik a szupervízió hatásait. De ezek a képzések és tréningek fejleszthetik azokat a készségeket is, amelyeket később a segítői munka során is alkalmazni tudnak.

JAVASLATOK A MUNKATÁRSÁK MENTÁLHIGIÉNÉJÉNEK MEGŐRZÉSÉRE, FEJLESZTÉSÉRE

A fókuszcsoportokon több javaslat megfogalmazódott a résztvevők részéről olyan módszerekre, programokra, amelyek jól szolgálják a dolgozók mentális jólétét. Felmerült az igény olyan felsőoktatás-specifikus képzési program kidolgozására, amely az ország a különböző felsőoktatási intézményeiben nyújtott szolgáltatások során szerzett tapasztalatok és segítői módszerek összegzésével elméleti és gyakorlati ismereteket nyújt a felsőoktatás területén újonnan belépő munkatársak számára. Hangsúlyozták az interjúalanyok, hogy a mindennapi munkájuk során megtapasztalták, hogy mennyire hasznosnak bizonyul, amikor tanácsadók és a hallgatókkal foglalkozó segítők rendszeres kapcsolatot kell fenntartsanak azokkal az intézményekkel, akik hasonló támogató és egyéb pályaorientációs szolgáltatásban, illetve szolgáltatásszervezésben érintettek. Mind helyi, mind országos szinten az elkövetkezendő időszakban az eddigiekhez képest még nagyobb figyelmet kell fordítani a munkavállalók kiégésének megelőzésére.

Kiemelt szerepet kell szánni a képzéseknek, a kommunikációs tréningeknek, önismereti csoportoknak, mert ezek segítséget nyújthatnak a személyes motivációk, attitűdök tisztázására, tudatosítására. Arra, hogy reális képet tudjon kialakítani a segítő önmagáról, a kliensről, a hivatásáról. Hangsúlyozandó a saját mentálhigiéne ápolása, a feszültségcsökkentés lehetővé tétele. A hatékony működéshez több egyeztető megbeszélésre lenne szükség, ahol lehetőség van a feladatok megbeszélésére, testreszabott elosztásra és az egyes munkafázisok összeegyeztetésére. Érdemes lenne olyan közösségi tereket létrehozni, ahol az intézmény munkatársai kapcsolódhatnak.

Ötleként felmerült pingpong-asztal, kosárpalánk elhelyezése, ahol a munkatársak a munka szünetében is mozoghatnak. Ennek az ötletnek továbbfejlesztése a dolgozók és hallgatók közös sportolása, ami hozzájárulna egymás kölcsönös megismeréséhez, és ez várhatóan pozitívan hatna az együttműködésükre is. A teamek együttműködésére igen pozitív hatása van a munkatársak számára szervezett közös szabadidős programoknak. (színház, koncertlátogatás, közös kirándulás, nyaralás, outdoor tréning)

Az érdekképviselőket ellátó és ösztöndíjakat koordináló szervezetnél a hétévi képzésekbe fontos, hogy beleépüljenek a tréningjellegű képzések. Mindezt meg kell előznie egy olyan igényfelmérésnek, hogy az adott szervezet tagjainak pontosan milyen típusú képzésre van szüksége, illetve figyelembe kell venni azt is, hogy kik azok a képviselők, akik már több éve dolgoznak ezen a területen, és más típusú támogatásra (pl.: szupervízió) van szükségük. Fontos az is, hogy a tanulmányi osztályokon, szolgáltató- és karrier irodákban dolgozók, érdekképviselői tagok pontosan átlássák, kinek mi a feladata, kinek mi a pontos szerepe a hallgatókkal való ügyintézésben. Összességében megállapíthatjuk, hogy bizonyos területeken (érdekképviselő, DJB, kollégiumi bizottság) magas a fluktuáció, így ennek nyomonkövetése és továbbítása a többi kolléga felé szintén meghatározó jelentőségű. A karrier irodák és támogató szolgáltató irodák munkatársai számára fontos lenne képzett szupervízor biztosítása, legalább havi egy alkalommal. Fontos lenne, hogy az utóbbi iroda munkatársai számára csökkenjen az adminisztrációs teher, hiszen a szupervíziós alkalmakat munkaidőben tudják csak megvalósítani.

[1] Wiegiersma, S. (1992): Hogyan adjunk pszichológiai tanácsot? In: Illyés S. –Ritoók M. (Szerk.): *A nevelési és pályaválasztási tanácsadás pszichológijája*. Budapest: TK. Pp. 165–184.

[2] Lisznyai, S. (2001): Információs rendszerek és tanácsadás. In: Rajnai Nadinka (Szerk.): *Diáktanácsadók a felsőoktatásban*. Budapest: Soros Alapítvány. Pp. 15–29.

[3] Watts, A. G. – Esbroeck, R. V. (2000): New skills for new futures: a comparative review of higher education guidance and counselling services in the European Union. *International Journal for the Advancement of Counselling*. 22(3). Pp. 173–187.

Egy további szempont lehet az employee assistance típusú szupervízió kiépítése. A legtöbb stáb, esetmegbeszélő, szupervíziós csoport folyamat- és kliensközpontú. Eddig nem nagyon volt példa arra, hogy a munkatársak mentálhigiénés karbantartását, kiégés-megelőzést, önismeretet állítsák középpontba ezek a foglalkozások. Az employee assistance típusú szupervíziók létfontosságúak ekkora szervezetekben, és egy kritikus pont, hiszen a munkatársak direkt „önismereti”, „mentálhigiénés” ellátása általában nem ér célt, ezzel szemben az employee assistance egy szupervízió típusú, de alapvetően kliensközpontú, a munkatársak személyiségét, megküzdését segítő szolgáltatás.

Összefoglalás – a probléma központi kezelésére tett javaslat

A csoportos beszélgetések megerősítették, hogy fontos volna a diáktanácsadással és hallgatói szolgáltatásokkal foglalkozó szervezetek munkájának országos szintű összehangolása, mivel eddig a tanácsadók egymástól elszigetelten működtek vagy csak esetlegesen kerültek kapcsolatba.

Fontos volna egy integrált modellben kezelni a szupervíziós és tanácsadói szolgáltatásokat. A folyamatosan egymásra épülő és a kliensek felé átmeneteket képező segítő rendszereket, szolgáltatásokat kéne létrehozni. E megközelítés egyik klasszikus megfogalmazása Wiegiersma nevéhez fűződik [1, 2], legaktuálisabb paradigmáját pedig Esbroeck és Watts [3] dolgozták ki. Ez utóbbi modellben már nem csupán a szolgáltatások egymásra épülését, de a szakmai szerepek szükségszerű összefonódását, elválaszthatatlanságát is megfogalmazták. (A holisztikus hallgatóközpontú tanácsadás modellje. [3]) Az egymásra épülést több tényező is motiválja: a „problémához legközelebb lévő segítő elve”, a költséghatékonyság, az egyes segítő ágensek közötti jobb kommunikáció lehetősége. A szupervízió kapcsán így könnyen megvalósítható lenne, mint a muldiszciplináris teamek iránti igény, azaz maga az integrált szervezeti modell hozná létre ezeket a lehetőségeket, mind az employee assistance programok. A fentiek szakmai döntések kérdései, a vezetőknek jó lenne szervezeti szakembereknek (is) lenniük.

Szükségnek tűnik egy olyan koordinációs, szervező központ, amely segítené az országban működő felsőoktatási diáktanácsadó hálózat kialakítását, amely keretein belül lehetőség nyílna a szakmai kapcsolatok kialakítására és a napi kommunikáció feltételeinek megteremtésére. Ehhez arra van szükség, hogy a hálózat tagjai igényeljék és közreműködjenek a minőségi szakmai kapcsolatok fenntartásában. A központ által az országos hálózat számára szervezett szakmai napok, műhelybeszélgetések, konferenciák és egyéb szakmai rendezvények jól szolgálják a munkatársak közötti kapcsolat kialakulását és a szakmai minimum feltételek országos bevezetését. Ezen belül lehetővé válik a folyamatos és a helyi igények figyelembevételével kialakított szupervíziós szolgáltatás biztosítása az országban működő diáktanácsadók számára.

Hallgatói szolgáltatások feltérképezése

Együttműködések fejlesztési lehetőségei

a felsőoktatási tanácsadásban

Bevezetés

A tanulmányban bemutatott felmérés a lemorzsolódás szempontjából vizsgálja a hallgatói szolgáltatások rendszerének jelenlegi helyzetét, kihívásait és jó gyakorlatait. Az elemzés fókuszában a szolgáltatásokon belül az életvezetési tanácsadás helyzete, annak kapcsolódásai és a rendszeren belüli elhelyezkedése áll. Bemutatjuk a hallgatók által bejárt útvonalakat, a tanácsadás iránt kialakult igény megjelenésétől a megoldásig. A tanácsadás működésének megértéséhez fontos látni, hogy milyen úton kell végig haladni, hogy a hallgatók megtalálják és igénybe vegyék azt a szolgáltatást, amelyre szükségük van annak érdekében, hogy az adott nehézséggel, kihívással megküzdjenek. Ha ezek az utak jól működnek, akkor nagyobb eséllyel fejezik be eredményesen az intézményben tanulmányaikat.

A felsőoktatási lemorzsolódás vonatkozásában a felmérés alapvetően intézményi szinten vizsgálja a jelenséget, és az alábbi definíciót tekinti érvényesnek:

Minden olyan hallgató lemorzsolódónak számít, akinek a képzés végén megszerezhető bizonyítvány megszerzése nélkül szűnik meg a jogviszonya.

A fejlesztési folyamat fontos eleme, hogy a hallgatók aktuális tanácsadási szükségletével kapcsolatban pontos információkkal rendelkezünk. Ennek érdekében a hallgatói szükségletek és az intézményi tanácsadó-ellátó rendszer kínálatának vizsgálata széleskörű, országos mintán indokolt. Teljes körű adatfelvételre alapozva javasolható egy felsőoktatási hallgatói tanácsadó rendszermodell, amelynek intézményi megvalósításához a regionális adottságok figyelembevétele elengedhetetlen.

Annak érdekében, hogy aktuális igényekre reagáljon a hallgatói szolgáltatásrendszer, elengedhetetlen a hallgatók mentálhigiénés állapotának, jelenleg felmerülő problémáinak és az általuk igénybe veendő szolgáltatások ismerete. Ehhez jó kiindulást nyújt a Felsőoktatási Tanácsadás Egyesület 2015-ös kutatása. Ebben részletes információkat közöltünk a felsőoktatásban lévő diákok mentálhigiénés állapotáról, különös tekintettel a pályaelettségre, tanulási énhatékonyságra, megküzdési stratégiákra és a potenciálisan kritikus területek azonosítására. Emellett külön kitér a fiatal felnőttek igényeire azzal a szolgáltatásrendszerrel kapcsolatban, amely számukra az említett területeken segítséget tud nyújtani vagy fejlesztési lehetőségeket biztosítani. Kiss–László–Puskás-Vajda (2016) [1] kutatásából kiderül, hogy a vizsgálatban részt vett hallgatók 21%-a jelezte, hogy már korábban szüksége volt pszichológiai támogatásra, azonban ezen hallgatók valamivel kevesebb, mint a fele jutott el és tud-

[1] Kiss I.–
László N.–
Puskás-Vajda
Zs. (2016): *A
felsőoktatási
tanácsadás
lehetőségei a
lemorzsolódás
veszélyének
csökkentésében.*
Budapest: FETA
Könyvek 11.

[2] Wiegersma, S. (1978): How do you counsel? *International Journal for the Advancement of Counseling*. L (1). Pp. 63–80.

[3] Lisznyai S. (2009): A konzultációs folyamat modelljei és hatásvizsgálata. In: Puskás-Vajda Zs–Lisznyai S. (Szerk.): *Egy igazolt praxis felé. Újabb eredmények a pszichológiai és felsőoktatási tanácsadás hazai kutatásaiból*. Budapest: FETA Könyvek 4. Pp. 67–80.

[4] Karner O. (2010): A pályaaorientációs szakemberek kompetenciamátrixának kialakítása. *Életpálya-tanácsadás. II.* (3–4). Pp. 10–18.

ta igénybe venni az intézmény nyújtotta ingyenes lehetőségeket. Az igényeiket tekintve tanulmányi nehézségek, tanulmányok lezárásával kapcsolatos kérdések, vizsgákkal, jövővel kapcsolatos és társas szorongás, valamint tartós fáradtság és kimerülés okoz számukra jelentős kihívást. A szolgáltatásforma kérdésében az látható, hogy főként egyéni konzultációs lehetőségeket keresnek, de népszerű a csoportos programok, készségfejlesztő tréningek lehetősége is, valamint olyan információs anyagokat keresnek egyes témakörökben, amelyek jó kiindulásként tudnak szolgálni számukra, ha saját maguk szeretnék megoldani a helyzetüket. Jelen felmérés szempontjából is fontos eredménye a kutatásnak, hogy a szolgáltatások szempontjából problémaként merült fel a láthatóság és a kommunikáció kérdése, ami gyakran azt eredményezi, hogy nehezen jutnak el a számukra releváns szolgáltatáshoz.

A tanácsadás eltérő szintjei – Wiegersma-modell

A hallgatók számára elérhető és igénybe vehető szolgáltatások feltérképezése és rendszerben való megközelítése során értékes struktúrával szolgálhat Wiegersma (1978) [2] tanácsadási modellje, amely egy szintezett szolgáltatási rendszert mutat be, amelyet további fókuszokkal egészít ki. Minden tanácsadási szinthez külön problémafókuszot határoz meg, emellett részletesen kitér a szolgáltatást igénybe vevő személy jellemzőire, valamint a konzultációk jellegére és céljára. A probléma típusától és súlyosságától, valamint a személy állapotától függően eltérő beavatkozás szükséges annak érdekében, hogy az adott helyzet optimális kimenettel záruljon. [3] Az egyes szintek az alábbiak szerint alakulnak [4]:

1. szint: Információs tanácsadás

Probléma jellege: egy nem világos, mindennapi élethelyzet, melyben tájékozódni akar a választási lehetőségek közt.

Személy jellemzői: önállóan képes dönteni a problémájában.

Tanácsadás jellege: általános információnyújtás.

Tanácsadás célja: információszolgáltatás a választási lehetőségekről, azok következményeiről általános, többretű információ nyújtása.

2. szint: Konzultáció

Probléma jellege: Bonyolultabb döntési helyzet, nagyobb mennyiségű információhiány, több ellentétes szempont, ellentmondásos alternatívák mérlegelése.

Személy jellemzői: Bizonytalan, segítségre van szüksége a döntéshez, és /vagy ahhoz, hogy kitűzze a célokat, megértse a körülményeket, kiválassza a jó megoldást.

Tanácsadás jellege: Információadás személyre szabottan.

Tanácsadás célja: A döntés főbb szempontjait és az értékelés dimenzióit ki kell dolgozni.

3. szint: Konzultáció

Probléma jellege: Komoly belső konfliktusok.

Személy jellemzői: Bizonytalan a jövőjében, irreális, inkonzisztens vágyak.

Tanácsadás jellege: Klasszikus tanácsadási folyamat.

Tanácsadás célja: Kliens feszültségének csökkentése, reális helyzetértékelés kialakítása, konfliktusainak megértése és megoldása.

4. szint: Fokális tanácsadás

Probléma jellege: Problémák kiterjedt köre, az élet több területén, a személyiség belső régiói is érintettek. Döntési és neurotikus problémák kölcsönös egymásra-hatása.

Személy jellemzői: Elvárásai nem reálisak, éretlen interperszonális kapcsolatok, szorongás, aggodalom, esetleg merevség vagy visszahúzóds.

Tanácsadás jellege: Pszichológiai tanácsadás és esetleg pszichoterápia.

Tanácsadás célja: Probléma fókuszba helyezés, döntéshez komoly önismereti munka szükséges.

5. szint: Pszichoterápia

Probléma jellege: Integrációhiány, dezorganizált személyiség, pszichés és/vagy organikus patológia.

Személy jellemzői: Nem képes cselekedeteit összehangolni, nem képes a valóság követelményeihez igazodni, integráció hiánya, erős szorongás.

Tanácsadás jellege: kliens továbbküldése pszichoterápiára.

Tanácsadás célja: Integráció elősegítése.

Az egyes szintek meghatározásából látható, hogy milyen sokrétű lehet az intézményekben tanuló hallgatókban felmerülő igény és a segítségnyújtás támogatástípusa. A hatékony intézményi működés szempontjából elengedhetetlen a szerteágazó szolgáltatások összehangolása, a rendszer kapcsolódásainak optimalizálása.

A vizsgálat célja

A tanulmány az alábbi témákat dolgozza fel:

1. az egyes felsőoktatási intézményekben melyek a rendelkezésre álló erőforrások a hallgatói tanácsadáshoz kapcsolódóan;
2. milyen szolgáltatások állnak rendelkezésre, milyen feltételrendszer mellett;
 - a. milyen szakmai háttérrel, kik látnak el tanácsadói feladatokat;
3. ezek a szolgáltatások hogyan tudnak kapcsolódni egymáshoz;
 - a. milyen együttműködések működnek, és milyen további lehetőségeket látnak a résztvevők;
4. milyen jövőbeli fejlődési potenciálok azonosíthatók.

Módszertan

A felmérés mintájának létrehozásához olyan felsőoktatásban dolgozó szakembereket kerestünk fel, akik hallgatói szolgáltatást nyújtanak az adott intézményben. Közülük felülreprezentáltak az életvezetési tanácsadói szolgáltatást végzők.

Az adatgyűjtés során két mérőeszközt alkalmaztunk: online kérdőíves formában gyűjtöttünk adatokat, valamint félig strukturált interjúkat készítettünk a különböző szervezeti egységek képviselőivel.

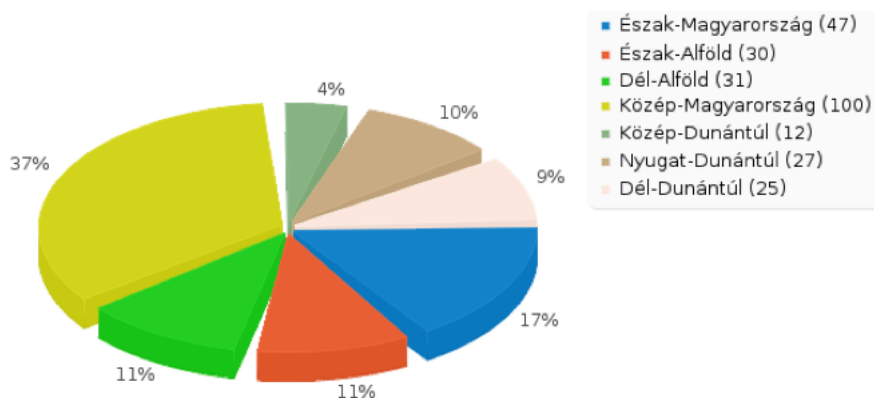
A survey adatfelvételhez online platformon állítottunk össze egy kérdőívcsomagot. Az adatgyűjtés során adaptív tesztkitöltési rendszert alkalmaztunk, amely a válaszadók felsőoktatási rendszerben betöltött státusza alapján eltérő kérdéssor-kombinációkat kínált fel. Az életvezetési- és karrier-tanácsadó irodák vezető munkatársai nyilatkoztak a szervezeti egységgel kapcsolatos jellemzőkről (személyzet, finanszírozás, szolgáltatási paletta). Az információs- és tanácsadói tevékenységet végző szakemberek pedig a tanácsadói szolgáltatások sajátosságait, valamint a tanácsadói kompetenciák körét érintő kérdéseknél kapcsolódtak be.

A vizsgálat másik fő adatgyűjtési módszere kvalitatív eljárás volt, amelyben 9 felsőoktatási intézményben kerestük fel az oktatási rektorhelyettest; a nemzetközi iroda vezetőjét vagy egy munkatársát; a karrier iroda vezetőjét vagy egy munkatársát; a fogyatékosügyi koordinátort és az életvezetési tanácsadó vezetőjét vagy egy munkatársát. Az intézmények kiválasztására ebben az esetben rétegzett mintavételi eljárással került sor, amelynek során külön figyelemmel voltunk az intézmény földrajzi elhelyezkedésére, az ott tanulók létszámára és az intézmény profiljára egyaránt. A kiválasztott intézmények munkatársaival való kapcsolatfelvétel emailen vagy telefonon keresztül történt, az interjúkra az adott intézményben került sor. A beszélgetés egy félig strukturált interjú vezérfonal alapján történt, amelyet igény szerint kiegészíthettek az interjúalanyok, ha úgy érezték, hogy olyan téma, információ maradt el, amely fontos részét képezné a vizsgálatnak.

Eredmények

A vizsgálatban résztvevő intézmények földrajzi elhelyezkedését az alábbi grafikon mutatja:

1. ábra. Válaszadók regionális eloszlása.



A zárójelben szereplő számok az egyes régiókban működő felsőoktatási intézményekhez sorolható válaszadók számát jelzik. A kérdőívcsomag vonatkozó részét teljes mértékben megválaszoló munkatársak közül a legtöbben (100 fő) a közép-magyarországi régióhoz tartozott. A minta második legnagyobb létszámú alcsoportját az észak-magyarországi intézmények munkatársai alkotják. Ezt követi az alföldi régiók és a nyugat- illetve dél-dunántúli területek intézményeinek válaszadói hajlandósága. A sort a közép-dunántúli terület zárja, mindössze 4%-os részvételi aránnyal.

Rendelkezésre álló erőforrások

A válaszadó 12 intézményben működő tanácsadó irodák mindegyike rendelkezik önálló megjelenést biztosító honlappal. Közülük 9 biztosítja központi telephelyén az ellátást. Ugyanakkor minden harmadik intézmény rendelkezik további szolgáltatási helyszínekkel. A 12 intézményből összesen 24 kolléga válaszolt a kérdésekre, részben a szolgáltatási egység vezetőjeként, részben tanácsadással foglalkozó munkatársként. A válaszadó szervezeti egységek közül 10 intézményi szintű, 5 pedig kari szintű beágyazottságú. Mindössze egy szolgáltató jelezte, hogy a székhelyként szolgáló település közalapítványa hozta létre és üzemelteti a karrier tanácsadással foglalkozó egységet. Külső szolgáltatókat nem tudtunk a vizsgálat keretében azonosítani. Három esetben a szervezeti egység közvetlenül a kancelláriához tartozik. Önálló egységként 4 szolgáltató, integrált hallgatói szolgáltató központ keretében 4 egység, a karrier iroda egységeként 1 szolgáltató, az életvezetési diáktanácsadó részeként 3 helyszín működik. A tanulmányi osztályhoz kapcsolva pedig egy iroda működik vizsgálati min-tánkból.

A szolgáltató irodákat 1986 és 2015 közötti időszakban alapították, leggyakrabban megnevezve 1999 (4 iroda) illetve 2007 (5 iroda esetében). Konkrét személyt, illetve a szervezeti egységet alapító részleget 8 szolgáltató említett meg. Jellemzően oktatók munkájához kapcsolódik a diáktanácsadó szolgálatok megszületése. A felügyeletet jellemzően a kancelláriák, a rektori hivatalok illetve dékáni hivatalok szintjén látják el.

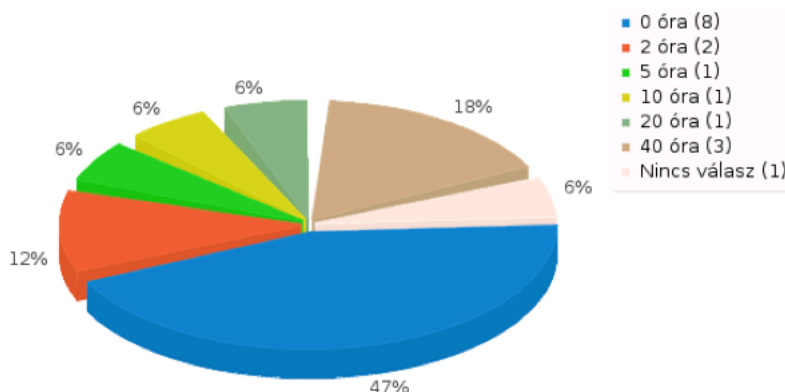
A tanácsadók jellemzően heti 20–40 óra közötti időtartamban állnak az érdeklődők rendelkezésére, az adatok alapján átlagosan heti 27 órában. A szolgáltatások a hivatali nyitvatartási időtől eltérő időpontokban, hétvégén, vagy az esti órákban is elérhetőek az irodák közel felénél. Heti átlagban 7 órát biztosítanak a szolgáltatók a hivatali nyitvatartási időtől eltérő, hétvégi időszakokban.

Az esti időpontokkal kapcsolatban átlagosan heti 1,8 óráról számoltak be az adatszolgáltatók. Megoszlását tekintve ez azt jelenti, hogy 8 helyszínen nincs lehetőség a szolgáltatások esti igénybevételére, 2 helyszín jelzett heti 2, illetve 4 óra és 2–2 helyszín heti 3, 5, illetve 10 órányi esti nyitva tartást. Ezek az eredmények a munka mellett tanulmányokat folytató hallgatók szempontjából különösen fontosak. Az ő hozzáférésük a szolgáltatásokhoz a jelenlegi helyzetben korlátozottnak tűnik, vagy fokozottabb személyes erőfeszítést igényelhet. Az ügyfélközpontú szolgáltatási szemlélet megjelenésének ugyanakkor tanúi lehetünk a megkérdezett szolgáltatók körében. Bízható előjelként értékelhetjük a szolgáltatást igénybevevők időbeosztásához történő igazodás megjelenését.

Skype és online tanácsadás, mint a tanácsadás és információkövetítés elektronikus eszközökkel történő, így térben és esetenként időben új dimenziót nyújtó változatait a válaszadók közül nyolc szolgáltató nem biztosítja. Kettő heti 2 órában, 1–1 szolgáltató 5, 10 és 20 órás keretben, míg három szolgáltató heti 40 órában kínálja. Ez a megoszlás, bár átlagolva heti 6 órát jelent – nyilván a szolgáltatás jellegétől erősen függve – de

első pillantásra kevésbé tükrözi a 21. századi elvárásokat, a folyamatos digitális jelenlétet a serdülő és ifjúkorú generáció körében. További vizsgálatokat igényelne a felhasználók (hallgatók, felvételizők, felsőoktatási munkatársak) körében a digitális jelenlét tartalmi jellemzőivel való elégedettség és a szolgáltatásokkal kapcsolatban észlelt hasznosság felmérése.

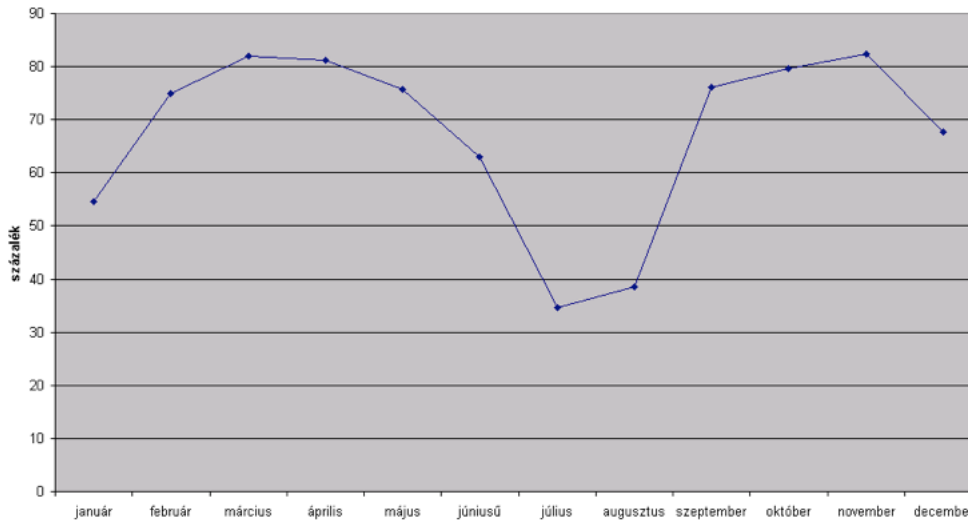
2. ábra. Szolgáltatási időkeret.



Az ügyfelek, tanácsadási szolgáltatást igénylő kliensek szempontjából döntő tényező, hogy problémáikkal ügyeleti jellegű, alacsony küszöbű ellátásban részesülhetnek-e az egyes szolgáltatóknál. Van-e arra módjuk, hogy előzetes időpontfoglalás nélkül, a probléma megjelenését követően viszonylag gyorsan segítséghez jussanak. A megkérdezett szolgáltatók közül három viszonylag magas óraszámban, heti harminc-negyven, illetve azt meghaladó órában kínálja szolgáltatásait időpont-egyeztetés nélkül, ügyeleti jelleggel. 3–3 esetben heti 5, illetve 10 óra az ügyeleti jellegű szolgáltatás időkerete, míg 4 órában egy helyszínen, 2 órában két helyszínen fogadják az eseteket. Három helyszínen az ügyélfogadás ügyeleti rendszerben nem elérhető, két esetben hiányoznak az adatok az online adatfelvételben ennél a kérdésnél. Átlagolva heti 10 órában fordulhatnak a tanácskérők segítségért a panelben szereplő szolgáltatókhoz, ügyeleti keretben. Az információkat szolgáltató irodák átlagosan heti 40 fő személyes tanácsadásban résztvevő ügyfelet (szórás 40 fő) látnak el, és mintegy 120 emailt (szórás 378 db) válaszolnak meg.

A rendelkezésre álló kapacitások kihasználtsága jellegzetes eloszlást követ a hallgatói terhelés éves mintázatát leképezve.

3. ábra. A hallgatói szolgáltatók kapacitáskihasználtsága havi bontásban
(lehetséges maximális keret arányában).



A visszajelzések alapján a csúcsterhelést az őszi félévben a vizsgaidőszak közeledtével jelezték a szolgáltatók. Korábbi vizsgálati eredményeink alapján ezek a hónapok a felsőoktatási tanulmányok kezdetén álló hallgatók számára jelentenek fokozott kihívást, az első vizsgaidőszak nehézségeihez köthetők. Adaptációs problémát jeleznek: a korábbi, erősen szabályozott középiskolai környezet és a felsőoktatási feltételrendszerek (többek között az időbeosztás, önmenedzselés) eltéréseit. [5] A tavaszi félévben a vizsgaidőszakot szünet nélkül követő szorgalmi időszak kezdete bizonyult a legforgalmasabbnak a hallgatói szolgáltatók visszajelzései alapján. A nyár felé haladva a tanácskérők aktivitása alábbhagy, a mélypontot a nyári szünetben mérhetjük. Érdemes megjegyeznünk ugyanakkor, hogy a hallgatói szolgáltatók iránti kereslet még július és augusztus hónapban is mintegy 30–40%-os kihasználtságot eredményez. A szolgáltatásokat célszerű folyamatosan, az egész évre vonatkozóan tervezni és biztosítani. Amennyiben költségvetési vagy személyi okokból a szolgáltatás szüneteltetésére van szükség, azt célszerű júliusra, illetve augusztus elejére tervezni. Így a tanácsadók is újult erővel várhatják az évkezdéshez kapcsolódó terhelést.

A tanácsadói munkára rendelkezésre álló időkeret túlnyomó része 57,79 százaléka (szórás 27,57 %) egyéni, személyes tanácsadási formát jelent. A tanácsadási tevékenység 20%-át teszi ki a csoportos keretekben történő segítségnyújtás. Mindössze átlagosan 15,31% az online tanácsadói munka aránya az adatszolgáltatásban résztvevő intézményekben. Az eredmények alapján megállapítható, hogy elsősorban a költségintenzív, egyéni ellátási formákra koncentrálnak a szolgáltatók. Ez a gyakorlat korábbi felméréseink [1] hallgatói igényeihez igazodó szolgáltatási gyakorlatot jelent.

[1] Kiss I.–László N.–Puskás-Vajda Zs. (2016): *A felsőoktatási tanácsadás lehetőségei a lemorzsolódás veszélyének csökkentésében*. Budapest: FETA Könyvek 11.

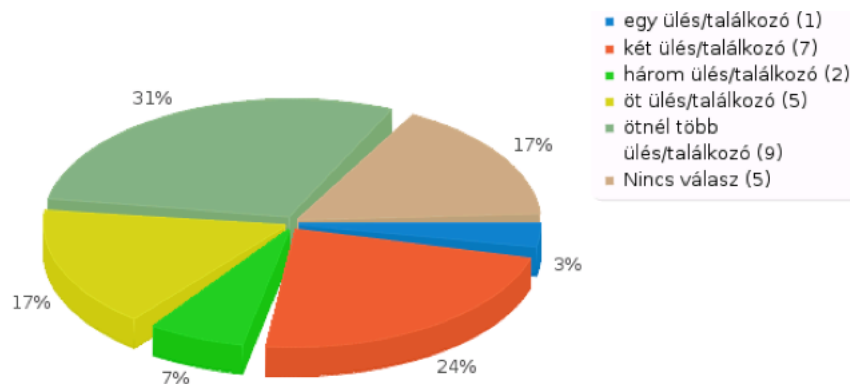
[5] Kiss I. (2009): *Élvezetési kompetencia*. Doktori disszertáció. ELTE, kézirat. Forrás: http://pszichologia.phd.elte.hu/vedesek/KissIst-vn_letvezetsi_kompetencia_PhD2009k.pdf

[6] Kiss, I. (2016):
A felsőoktatási
diáktanácsadás
hatékonysága. In:
Kissné–Puskás–
Vajda–Rácz–Tóth.
(Szerk.): *A pszicholó-
giai tanácsadás per-
spektívái*. Budapest:
L'Harmattan.

A két legnagyobb gyakorisággal előforduló forma:

- 30 perc és másfél óra közötti, rövid tanácsadói munka, amely feltételezhetően inten-
zív, egy-két üléses tanácsadást jelent, amelyben elsősorban információközpontú és/
vagy döntéstámogató munka folyik [6].
- 5 és 10 óra közötti időtartamot felölelő, fokális tanácsadási tevékenység, amelyben a
tanácskérők önszervezését és önirányítottságát támogató, esetleg különböző kompe-
tenciákat támogató tanácsadási folyamat zajlik.

4. ábra. Tanácsadási folyamat időkerete.

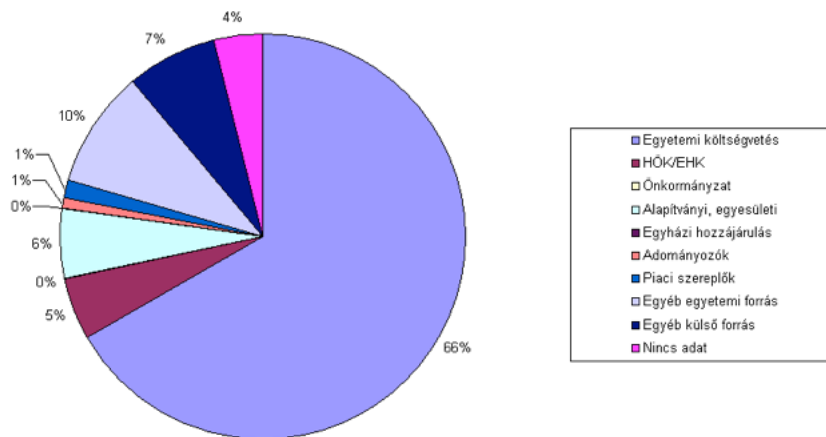


Viszonylag csekély az egyszeri, 30 percnél rövidebb folyamatok említése, amelyek így technikailag az információközvetítés kategóriájába sorolhatóak. Jellemzően kettő, illetve öt és ötnél több ülésből álló tanácsadási folyamatok keretében dolgoznak a vizsgálatban résztvevő munkatársak.

KAPACITÁSOK, FINANSZÍROZÁS

A felsőoktatási szolgáltatók finanszírozási hátterének áttekintése alapján megállapítható, hogy jellemzően az egyetemi költségvetésre támaszkodhatnak működésük során. Kisebbségi mértékben a hallgatói szervezetek és alapítványok is hozzájárulnak a tevékenység működtetésének anyagi terheihöz. Hiányzik ugyanakkor a piaci szereplők hozzájárulása a felsőoktatási diáktanácsadók tevékenységéhez. Ez az eredmény felveti a tanácsadók regionális beágyazottságának kérdését, és egyben fejlesztési lehetőséget is kijelöl. A szolgáltató profiljához kapcsolódóan a régiós vagy országos, esetleg nemzetközi kapcsolatok, együttműködések erősítésének a fontosságát. (Pl. karrier tanácsadó szolgáltatást is kínáló intézmény esetében a regionális munkaadók szervezeteivel való együttműködés erősítésének szükségességét és így külső források bevonásának lehetőségét pl. állásbörzék vagy tehetség adatbankok megvalósításához.)

5. ábra. Felsőoktatási tanácsadó irodák finanszírozása.



A finanszírozást folyamatosság tekintetében vizsgálva megállapítottuk, hogy a szolgáltatók forrásainak 75%-a áll folyamatosan rendelkezésre, 25%-a pedig aktuális pályázati forrásokból származik. Az összforrások átlagosan 7,24%-a pedig a szolgáltató teljesítményéhez kötődik.

A források felhasználásával kapcsolatban láthatóvá vált, hogy átlagosan 86,88% a személyi és tárgyi kiadások finanszírozásához szükséges (szórás 16,92%), a fennmaradó rész fordítható fejlesztési célokra.

Szolgáltatási paletta

Amint az az eddigiekben bemutatott keretfeltételekből már jól levezethető, a vizsgált szolgáltatók körében szolgáltatást túlnyomórészt saját munkatársak igénybevételével tudják biztosítani.

Szinte minden egyéni formában kínált tanácsadási formára igaz, hogy a szolgáltatók legalább 50 százaléka saját munkatársai bevonásával kínálja a segítséget. A felsorolt szolgáltatástípusok valamennyi tanácsadó iroda kínálatában megjelennek, kivételt jelent ez alól a pszichológiai jellegű egyéni tanácsadás, amit a válaszadó szolgáltatók közül három helyszínen nem kínál a tanácskérők számára.

Érdekes adat, hogy miközben a felsőoktatási hallgatók esetében, az ifjú felnőttkor egyik legfontosabb fejlődési feladata az intimitás krízisének megoldása, a vizsgálatban résztvevő szolgáltatók palettáján a kapcsolódó tanácsadási szolgáltatás 12 esetben nem jelenik meg. Ahol biztosítják, ott saját munkatársak és külső szolgáltatók egyaránt közreműködnek az ellátásban.

Két helyszínről nem kaptunk visszajelzést e problémátípussal kapcsolatban. Egyéni terápiás szolgáltatást 8 helyszínen biztosítanak a szolgáltatók. Fele-fele arányban saját és külső munkatársak bevonásával.

A csoportos tanácsadási szolgáltatások esetében is igaz, hogy a szolgáltatók saját munkatársaik közreműködésével kínálják a programokat. A csoportos rendezvények esetében kisebb arányban kerül sor külső szolgáltató igénybevételére és a vizsgálatba bevont szolgáltatási tartalmak minden esetben megjelennek a szolgáltatási palettán, a megkérdezettek 60–70%-a említi azokat.

Mindössze a stresszkezelési tréning ér el ennél magasabb említési arányt. Két témakörben, az információs rendezvények és kommunikációs tréningek kapcsán volt olyan intézmény, amely nem szolgáltatott adatot.

A tanácskérőkkel történő kapcsolatfelvétel módja

A tanácskérők számára minden szolgáltató biztosítja az emailben, illetve személyesen történő jelentkezés lehetőségét. Kétharmaduk telefonos kapcsolatfelvételi lehetőséget is biztosít. Online felületen keresztül 42 százalék fogadja jelölteket, a Facebook-on pedig 47 százalékuk jelenik meg.

Időpontfoglalási lehetőséget is kínál a szolgáltatók jelentős része. Emailben az irodák 90 százaléka, személyesen 80 százaléka fogadja el az előzetes foglalást. Foglalási lehetőséget az online felületén mindössze 19 százalék üzemeltet, a Facebook account segítségével pedig 23 százalékuknál foglalható időpont.

KOMPETENCIÁK A TANÁCSADÁSBAN

A munkatársakra vonatkozó adatok összesítéséből megállapítható, hogy a felsőoktatási tanácsadói tevékenységet jelentős részben pszichológusok látják el. Szakirányú továbbképzést közülük legtöbben a tanácsadás területén szereztek. A tanácsadó szakpszichológusok mellett a legnagyobb csoportot a klinikai szakpszichológusok alkotják. Viszonylag alacsonyabb létszámban találunk a szakemberek között mentálhigiénés konzulenseket, munkavállalási tanácsadókat, diáktanácsadó szakirányú továbbképzést végzetteneket. Az egészségpszichológia viszonylag új képzési program, ennek megfelelően kevés kolléga rendelkezik ilyen típusú továbbképzéssel. Meglepő eredménye az adatfelvételnek, hogy a munkaszervezet szakirány képviselői nem jelennek meg a területen dolgozó szakemberek listájában.

Az eredmények arra is rámutatnak, hogy a szolgáltatók számos egyéb végzettséggel rendelkező kolléga számára is lehetőséget biztosítanak: művelődésszervező, közgazdasági, tanári, andragógia, kommunikáció és médiatudomány, közgazdász, kommunikációs szakember, mentálhigiénés tanár (ld. pedagógus), szociálpedagógus, addiktológus, pályaorientációs konzulens, pályaorientációs tanácsadó, pedagógus, nemzetközi kapcsolatok szak, közgazdász területekről érkezett kollégákról is beszámoltak a vizsgálatban résztvevő iroda vezetői online kérdéssorunkban.

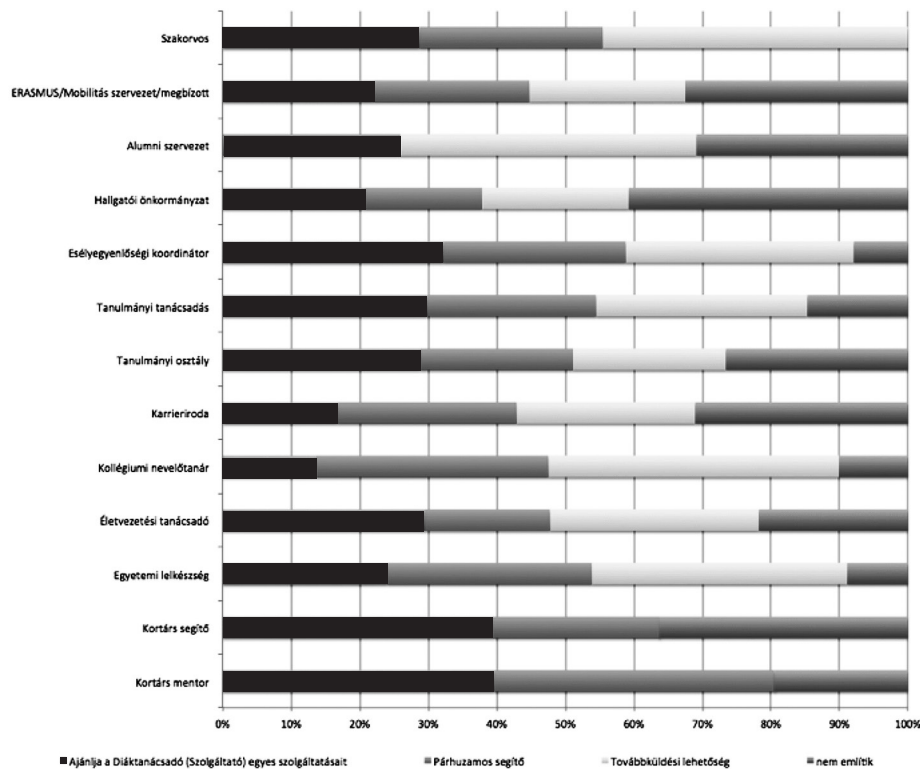
A kollégák átlagosan 3,85 évnyi előzetes szakmai tapasztalattal rendelkeznek a felsőoktatási területen (szórás 3,21 év).

További fontos tényező az egyes készségek, kompetenciákkal kapcsolatos meglátások. A résztvevők szerint a legfontosabb tanácsadói kompetencia az, hogy transzparenssé tudja tenni a tanácsadási folyamat lépéseit, az általa nyújtott szolgáltatások jellemzőit. Ez egyben arról is fontos információval szolgál, hogy egy jól körülményezett, megfogalmazott keretrendszer kiépítése és bevezetése a hallgatói szolgáltatások terén elengedhetetlen a sikeres működés érdekében.

A felsőoktatási intézményen belüli együttműködő partnerek és együttműködési formák

Következő áttekintő ábránk segítségével bemutatjuk, hogy a felsőoktatási intézmények egyes szereplői által alkotott rendszerben milyen kapcsolatrendszer lehetséges. Mely partnereket tekintik inkább küldő vagy fogadó félnek a felsőoktatási tanácsadó irodák a napi működéshez kapcsolódóan. Az áttekinthetőség érdekében a beérkezett válaszokat transzformáltuk, az egyes kategóriákra érkezett válaszok összességét tekintve száz százaléknak.

6. ábra. Ajánlók, párhuzamos szolgáltatók, továbbküldési útvonalak.
(N=24 szolgáltató jelent 100%)



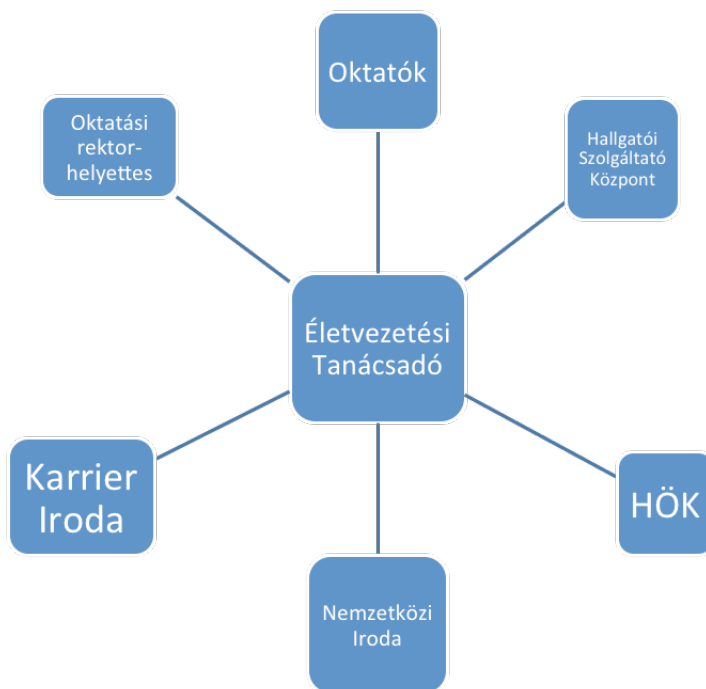
Az áttekintő ábráról leolvasható, hogy az együttműködési rendszerben legfontosabb ajánlóként a kortárs mentorok, kortárssegítők jelennek meg, mint a hallgatókkal legszorosabb kapcsolatban álló partnerek. Ők egyben a párhuzamos segítségnyújtás szempontjából is a legjelentősebb szerephez jutnak. Fontos az esélyegyenlőségi koordinátor és a tanulmányi osztály szerepe is: kapuőrként funkcionálva motiválhatják a hallgatókat a szolgáltatások igénybevételére. Fontos ajánló szerephez jut az életvezetési tanácsadó és a szakorvos is

a rendszerben. Érdekes eredménye az adatfelvételnek, hogy az alumni rendszer még nem szerepel az ajánlók körében. Összességében a legtöbb említést a kollégiumi nevelőtanárok, esélyegyenlőségi koordinátorok és az egyetemi lelkeszség munkatársai kapták. Tevékenységük jellemzően olyan kapcsolatokon alapul, ahol a kommunikáció mélyebb rétegei is érintettek lehetnek, így a hallgatók mentálhigiénés ellátásában jól indokolható aktívabb részvételük.

AZ INTÉZMÉNYEN BELÜLI EGYÜTTMŰKÖDÉS SZÍNVONALA

A beérkezett visszajelzések alapján az életvezetési tanácsadó irodák az intézményen belüli együttműködések között kiemelték a kortárs mentorokkal, egyetemi lelkeszséggel, tanulmányi osztállyal és szakorvosokkal fennálló kapcsolatot (ha az említések számát vesszük alapul). A kapcsolat minőségét tekintve az életvezetési tanácsadóval, kortárs mentorokkal és -segítőkkal és alumni szervezetekkel valamint karrier irodákkal való kapcsolatot emelték ki mint nagyon jó/jó színvonalú együttműködések.

7. ábra. Szolgáltatók közötti együttműködés formái.



Specifikusan megfigyelve az Életvezetési Tanácsadó együttműködéseit, azok a szervezetek, akik az organogramban közel egyforma pozíciót foglalnak el, mint a Tanácsadó, leginkább közvetítik a hallgatókat,

ha problémát észlelnek. A Tanácsadó a tevékenységek hasonlósága miatt szoros, informális kapcsolatot ápol a Karrier Irodával. A Hallgatói Önkormányzat hirdeti a Tanácsadó szolgáltatásait a hallgatóknak. A Hallgatói Szolgáltató Központ közepén helyezkedik el a vezetés és a szolgáltató szervezetek között, így egyrészt vertikálisan képviseli a Tanácsadó érdekeit, másrészt kommunikálja a lehetőséget a diákoknak. Az oktatási rektorhelyettes szakmai felügyelete alá tartozik a Tanácsadó, ezért mediál a vezetés és a szervezet között, illetve stratégiaalkotásban egyeztet vele.

Tapasztalatok összegzése és fejlesztési javaslatok

A hallgatói szolgáltatások, ezen belül a diáktanácsadással foglalkozókkal folytatott interjúk és kérdőíves adatgyűjtés eredményeképpen számos kiemelendő tapasztalat fogalmazható meg. Jó eredménynek tekinthető, hogy a tanácsadó irodák folyamatos elérhetőséget biztosítanak. Napi rendszerességgel kínálnak segítséget, az aktuális helyzetekre pedig azonnal reagálni tudnak (pl. krízishelyzetek során új megoldásokat, mint online-krízistanácsadás képesek biztosítani). Fontos, hogy a finanszírozásban tapasztalható hiányok ellenére képesek üzemelni. Az intézmények egy része működtet online tanácsadási rendszert, büszkék a korszerű szolgáltatásokra. Jó példákat lehet találni az intézményen belüli intenzív kommunikációra, speciális tréningekre és közösségi programokra.

A hallgatói szolgáltató irodák számára fejlesztési irányként jelölhető ki a szolgáltatások minőségbiztosításával kapcsolatos ismeretek és módszertan oktatása. Módszertani vizsgálatok és továbbképzések témája lehet az eredmények fényében:

- A hallgatói szolgáltatások marketingjének kérdésköre: milyen felületeken és módszerekkel érhetőek el a segítségre szoruló hallgatók és intézményi munkatársak.
- Hogyan vonhatóak be az intézményen belüli egyéb (pl. szervezeti) erőforrások és a regionális kapcsolatrendszer lehetséges szereplői a szolgáltatási minőség fejlesztésébe - networking ismeretek.
- Küldetésnyilatkozat, munkaköri leírások, szakmai protokollok készítésének és a szervezeti jellemzőkhöz való igazításának módszerei.
- A tanácsadási szolgáltatások hatékonyságának mérése, lehetséges indikátorok, adatgyűjtési módszertan és az eredmények intézményen belüli kommunikációjának módszerei.
- Tanácsadói módszertan - tudásbázis, készségfejlesztés, különös tekintettel a szociális kompetencia fejlesztéséhez szükséges ismeretek, életkorspecifikus fejlődési feladatok témakörére.

Összességében megfogalmazható, hogy a szolgáltatók eddig egyéni hallgatói problémamegoldásra helyezték a hangsúlyt, de látják azt is, hogy a vizsgálatunkban felsorolt csoportos tréningekre, programokra is nagy az igény. Több tanácsadó és kortárssegítő közreműködésére vágnak, szupervíziós lehetőséget igényelnek. Általánosságban az látható, hogy kisebb kapacitásfejlesztéssel hatványozott hatékonyságnövekedés lenne lehetséges számos felsőoktatási intézményben tanácsadás és egyéb hallgatói szolgáltatás területén egyaránt. Közösségi tér működtetése mellett szükségesnek tartják a hallgatók számára speciális tréningek kidolgozását, a kínálat bővítését a tanulásmódszertan, életpálya-tervezés, önismeret témakörben.

A további fejlesztések feltételeként kiszámítható finanszírozási háttérrel tartanak szükségesnek. Ez lenne a feltétele a szakemberek alkalmazásának, megtartásának, fejlesztésének és ezzel a szolgáltatások bővítésének, fejlesztésének. Ezen kívül módszertani továbbképzéseket és új szolgáltatási tartalmak kidolgozásának lehetőségét tartják fontosnak, a fejlesztéshez szükséges tényezőnek.

Érdemes komoly hangsúlyt helyezni a szakmai kapcsolatok fejlesztésére, az intézményen belüli kapcsolatrendszer ápolására. Így válhatnak eredményessé, láthatóvá a tanácskérők számára is. Enélkül ugyanis a speciális tanácskérők nem, vagy több áttételen keresztül jutnak el a szolgáltatásokat biztosító helyszínre, lényegesen kisebb eséllyel kaphatnak adekvát segítséget.

EGYÜTTMŰKÖDÉS LEHETŐSÉGEI A HALLGATÓI SZOLGÁLTATÁSOK MINŐSÉGÉNEK FEJLESZTÉSÉBEN

A hallgatói szolgáltatórendszer különféle szereplői nagyon sokrétű, speciális ellátási szükséglet megoldására dolgozott ki saját hatáskörében már jól működő megoldásokat. Az információk különböző halmazaival rendelkeznek egy hallgatóbarát rendszer megteremtéséhez, ebből kifolyólag gyakran megjelennek párhuzamosságok, esetenként a feladatkörök átfedése is jellemző. (Pl. Önismereti kurzust jellemzően az életvezetési tanácsadók kínálnak, de ugyanerre a következtetésre juthat a karrierközpont is, hogy a karriertervezés szempontjából lényeges az önismeret erősítése. „Házon belül”, erős kooperáció keretében kialakítható a hallgatók számára előnyös szolgáltatás biztosítása a partnerek együttműködésével.)

A releváns információk szolgáltatók közötti cseréje, a jó gyakorlatok közzététele az intézményen belüli információáram segítése és belső kommunikáció komoly előrelépést eredményezhet az ellátásban résztvevő partnerek számára. Költséghatékony megoldásként ajánlható közös esetmegbeszélő csoportok szervezése az intézmény egyes szolgáltatóinak bevonásával. A nemzetközi gyakorlatban jól bevált forma az intervíziós ülések szervezése. Az intervíziós módszer lényege jól felhasználható ebben a helyzetben, amikor egy intézmény különböző részterületeiért felelős munkatársai vitatnak meg kihívást, problémát jelentő eseteket. Minden szakember saját szempontjai és szakmai kompetenciája függvényében hozzájárulhat az esetmegbeszélő ülések folyamatához. A közös munka nyeresége kettős: az információk megosztása mellett az egyes részlegeken dolgozó kollégák közötti kommunikációt is elősegíti, a bizalmi szint növeléséhez járulhat hozzá. Idővel a rendszeressé váló intervíziós találkozók hagyománnyá válhatnak.

Az információk cseréje mellett fontos feladat hallgatói útvonalak rövidítése. A szolgáltatások átláthatóvá tétele a hatékony működés előfeltételeként határozható meg. Legegyszerűbb formájában a belső kommunikációnak köszönhetően átláthatóvá válik, hol és milyen szolgáltatásokhoz férhet hozzá a hallgató, és a szolgáltatások keresztértékesítésére nyílik lehetőség. Személyre szabott javaslatokkal láthatja el a pl. a karrierközpont munkatársa a hallgatót, hogy kihez forduljon problémájával az Életvezetési Tanácsadóban. Az ügyfélirányítás fejlettebb fokán egy közös ügyfélirányító rendszer segítségével, case-management jelleggel lehet foglalkozni a kliensek problémáinak megoldásával. (Pl. átírányítani az Életvezetési Tanácsadó ügyfelét az ösztöndíjak kezeléséért felelős munkatárhoz, jelezve néhány mondattal leírni azt a problémát, amelynek megoldásához segítséget vár, valamint egyben lefoglalni számára egy időpontot a beszélgetéshez)

Ajánlható az intézményeken belül egy tudásmenedzsment központ létrehozása a felsőoktatási intézményben, ahol a hallgatók tanulmányai, életvezetése és karriertervei szempontjából releváns, aktuális információk az összes résztvevő számára hozzáférhetőek. Célszerűen egy adatbázis jellegű informatikai megoldás javasol-

ható, különböző hozzáférési szintekkel ellátott adatbank formájában, amelynek kezelését meghatározott adminisztrátori jogok birtokában az egyes szervezeti egységek végezhetik saját témakörökeikhez kapcsolódóan pl. ösztöndíjkérelem határidők feltüntetése, témamegjelöléssel és kapcsolattartó személy megadásával, kereshető formában, amelyet akár az életvezetési tanácsadó munkatársai is így ajánlani tudnak, ha az adott hallgató élet-helyzetének megoldásában az ösztöndíj-lehetőség igénybevétele pozitív változást eredményezhet).

Az együttműködés javítását és a szolgáltatások fejlesztését segítheti, ha az ellátásban közreműködő szakemberek közös szakmai továbbképzéseken vesznek részt. A továbbképzési programok tervezésével és a résztvevők kiválasztásával kapcsolatban ügyelni kell a munkatársak által nyújtott szolgáltatások tartalmából (információ-közvetítés, tanácsadás, terápia, ld. Hägele–Kiss, 2015) fakadó sajátosságokra.

A hallgatói szolgáltatórendszer ideális helyzetben olyan szervezeti struktúrát jelenthet, amelyben a tanácskérő – jelentkezzen bármilyen jellegű problémával is – minimális időn belül eljuthat a kérdés szempontjából releváns partnerhez. Előzetesen tájékozódhat arról, hogy milyen segítséget kaphat a különböző helyszíneken. Pontos információkat kap a szakemberek elérhetőségéről, az egyes helyszínekről és nyitvatartási időkről. Optimális esetben egy központi telefonszámon és/vagy email címen teheti fel kérdését, amelyet továbbítanak a megoldást kínáló szolgáltatóhoz, és kompetens módon segítenek a probléma mélyebb rétegeinek feltárásában, megoldásában.

Intézményi szervezetfejlesztés a tanácsadói szervezetek működésének, dinamikájának hatékonyabbá tétele érdekében

Új intézmény létrehozása

A részprojekt alapvetései, célja, módszere, felépítése

A felsőoktatási intézmények Életvezetési Tanácsadóinak, szolgáltató rendszereinek szervezeti beágyazottsága, szervezeti felépítése, működési dinamikájának sajátosságai, és egymáshoz való kapcsolódásuk mikéntje jelentősen meghatározzák az általuk nyújtott szolgáltatások hatékonyságát, és ezáltal a hallgatói lemorzsolódás csökkentésében betöltött szerepüket.

A jelenleg működő hallgatói tanácsadó szervezetek szervezeti felépíttetésében és működésében nagyfokú a diverzitás és intézményenként sajátos arculat jellemző. A részprojekt célja a tanácsadói szervezetek tekintetében az intézményi szervezetfejlesztés, és az intézmény működésének támogatása. A szervezeti-fejlesztő beavatkozás célja, hogy a szervezeti kultúra alakításával növelje a tanácsadói szervezetek problémamegoldási, alkalmazkodási és megújulási képességét, és az új feladatoknak – a hallgatói lemorzsolódás csökkentésének – való megfelelést.

Intézményi szervezetfejlesztés:

- a hallgatói tanácsadói és szolgáltatórendszerek, és mindazon hallgatói szolgáltatás azonosítása és definiálása, valamint tartalmának tisztázása, amelyeknek szerepe van a lemorzsolódás megakadályozásában.
- a felsőoktatási intézményekben jelenleg is működő hallgatói tanácsadói szervezetek szolgáltatórendszerek szervezeti struktúrájának, intézményen belül egymáshoz való kapcsolódásának feltárása, e rendszerekben a hallgatói utak megismerése, az érintettek (stakeholderek: azon személyek, csoportok és szervezetek, akik/amelyek valamilyen módon befolyásolják vagy befolyásolhatják egy szervezet/projekt céljainak megvalósulását) azonosítása.
- az intézményi szervezeti-működési jellegzetességek azonosítása, és ezekhez igazodó hatékony szervezeti-működési modellek kidolgozása.
- azokban a felsőoktatási intézményekben, ahol jelenleg nem működnek tanácsadói szervezetek, ezek létrehozásának facilitálás.

Tanulmányunkban részletesen körbejárjuk a felsőoktatási lemorzsolódás potenciális okait, a hallgatók aktuális nehézségeit. Emellett kritikus áttekintést nyújtunk az életvezetési tanácsadás által biztosított lehetőségekről, mint a felsőoktatási lemorzsolódás csökkentésének egy hatékony eszközéről. Megvizsgáljuk az Életvezetési Tanácsadóval kapcsolatos benyomásokat, hozzáállást, és fejlesztési javaslatot teszünk a hatékony működésre.

KIVÁLASZTOTT ELJÁRÁS: STAKEHOLDER ELEMZÉS

A folyamat lépései

Az intézményrendszer felmérése a struktúra szempontjából

A stakeholder-analízis, vagyis az érintettek elemzésének alapgondolata abból fakad, hogy a felsőoktatási intézmények működése során számos szervezeti egység, szolgáltató kerül kapcsolatba a hallgatói lemorzsolódás jelenségével, illetve maguk a hallgatók is hatnak ezekre az entitásokra. Ezért amikor egy feladat megoldásával kapcsolatos döntések előtt állunk, beavatkozási lépéseket tervezünk, ezeknek a hatásoknak a rendszerét figyelembe kell vennünk. A **stakeholder-analízis célja** egy szervezeti és személyi stratégiai térkép kidolgozása. A különböző érintettek, valamint az általuk leginkább befolyásolt kérdések közötti kapcsolatrendszer felvázolása.

A kérdőíves felmérésben összesen 276 fő vett részt. A felmérés legfőbb szándéka az volt, hogy országos szinten a lehető legszélesebb körben elérje a felsőoktatásban dolgozók körét, a vizsgálatban való részvételt elfogadók az ország minden régióját képviselték. Mivel a felmérésnek kifejezett célja volt megszólítani számos felsőoktatási szereplőt, fontos áttekinteni a résztvevők megoszlását beosztásuk szerint is.

A legnagyobb arányban a résztvevők oktatóként töltötték ki a kérdőívet. Ezt követték a dékánok, akik a válaszadók 16%-át teszik ki, ezt követik a Tanulmányi Hivatal (a vezetők és munkatársak együttesen 15%) és a Dékáni Hivatal adminisztratív munkatársai (13%). Ezeken kívül részt vett Oktatási Rektorhelyettes (7%), Kollégium vezető (5%), Fogytékosügyi Iroda munkatárs (4%), Hallgatói Önkormányzat tisztségviselő (3%), Életvezetési Tanácsadás Szolgáltatás munkatárs (4%), Rektor (2%), Nemzetközi Iroda munkatárs (2%) és Karrier Iroda munkatárs is (2%)

MÓDSZERTAN

A kvantitatív adatokat interjúkkal, s azok kvalitatív elemzésével egészítettük ki. Összesen 47 interjú került feldolgozásra.

Az interjúk során az alábbi intézmények stakeholdereivel beszélgettünk:

- Budapesti Corvinus Egyetem, Budapest
- Eötvös Loránd Tudományegyetem, Budapest
- Eszterházy Károly Főiskola, Eger
- Kaposvári Egyetem, Kaposvár
- Károli Gáspár Református Egyetem, Budapest
- Kecskeméti Egyetem, Kecskemét
- Liszt Ferenc Zeneművészeti Egyetem, Budapest
- Pannon Egyetem, Veszprém
- Széchenyi István Egyetem, Győr
- Szegedi Tudományegyetem, Szeged

Az interjúk során létrejött szövegeket a tematikus analízis módszerével dolgoztuk fel, ami arra szolgál, hogy azonosítsa, elemezze és megmutassa az adatokon belüli mintázatokat, témákat. [1] Elsőként nyílt kódolással fordultunk a szövegkorpuszhoz, teljes átolvasása közben, a vezérfonal által felvetett témák mentén kijegyzeteltük a kulcsszavakat, mint lehetséges kódokat. Ezt követően összesítettük ezeket, kiszűrve az átfedéseket, összefogva a nagyon hasonló jelentéseket. Így kaptunk összesen 128 kódot, 4 téma köré felépítve (életvezetési tanácsadás jellemzői, lemorzsolódás beavatkozási módjai, lemorzsolódás okai, stakeholderek), melyekkel lejelöltük a szöveg adott szegmenseit a MAXQDA 12 programot alkalmazva. A témákból nyert kódokat nemcsak az adott témára leszűkítve, hanem a szöveg egészen keresztül használtuk. Ez a program összefoglalja az adott kódokat, s a hozzá tartozó memókat, definíciókat, s megjeleníti a szövegben különböző színekkel a kódolt egységeket. Ennek segítségével ki lehet gyűjteni az adott kódhoz tartozó idézeteket, illetve egy táblázatban össze lehet foglalni a kódok előfordulási gyakoriságát, s az egyes kódok közötti előfordulási kapcsolatokat. Szelektív kódolás során a gyakoriságra és a tematikus összefüggésekre alapozva kiemeltük a főbb kategóriákat, s az azok alá tartozó fogalmakat, amiknek viszonyait tematikus térképen jelenítettük meg.

[1] Braun, V.–Clarke, V. (2006): Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*. 3 (2). Pp. 77–101.

A kutatás eredményének bemutatása és értelmezése

SZEREPLŐK MEGÍTÉLÉSE AZ ÉLETVEZETÉSI TANÁCSADÁS SZOLGÁLTATÁSRÓL A KÉRDŐÍVEK TÜKRÉBEN

A felsőoktatás jelentős problémája a lemorzsolódás mértéke, annak csökkentése. Ez kihívás számos szereplő számára, ezzel párhuzamosan mindenki hat valamilyen mértékben erre a helyzetre. A válaszok alapján több szereplővel kapcsolatban úgy ítélték meg a résztvevők, hogy számottevő hatással tud lenni arra, hogy a hallgató az intézményben abszolutóriummal vagy diplomával fejezze be tanulmányait. A felsoroltak közül 17 szereplő esetében skálaközépérték feletti értéket adtak a válaszadók. A legnagyobb hatást a hallgatók lemorzsolódásának enyhítésében az oktatók gyakorolhatják (átlag=8,06). Őket követik a középiskolák (átlag=7,26), az Emberi Erőforrások Minisztériuma Oktatási Államtitkárság (átlag=7,23) az oktatási dékánhelyettes (átlag=7,14), ötödik helyen pedig holtversenyben a Hallgatói Önkormányzat kari csoportja és az életvezetési tanácsadó (átlag=6,65).

A hallgatók tanulmányaira a legnagyobb, közvetlen, intézményen belüli hatással az oktatók vannak. Ez nem jelenti egyértelműen azt, hogy az ő hatásuk kell, hogy a legjelentősebb legyen a lemorzsolódás megakadályozása szempontjából. A válaszadóink mégis erre utaltak az eredmények alapján. Az Oktatási dékánhelyettesek jelentős hatása feltehetően abból származhat, hogy ő pozíció-

[2] Bennett, R. (2003): Determinants of undergraduate student drop out rates in University Business Studies Department. *Journal of Further and Higher Education*. 27 (2). Pp. 123–141.

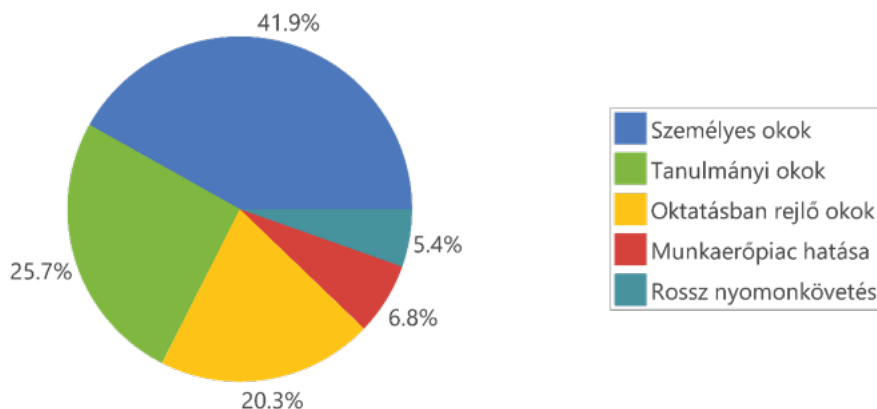
[3] Lukács F.–Sebő T. (2015): Az egyetemi lemorzsolódás kérdőíves vizsgálata. *Iskolakultúra*. 25 (10). Pp. 78–86.

jánál fogva közelről látja az oktatás tartalmi és strukturális kérdését, s tehetnek is a fejlesztés érdekében. A HÖK viszonylag előkelő helyét bizonyára magyarázhatjuk azzal, hogy az egyetem testületeiben zajló szavazásaikkal befolyásolhatják az ott folyó lényegi döntéseket. Továbbá az eredmények értelmezésénél látnunk kell, hogy azok a szereplők, akikről az a vélemény, hogy a legnagyobb mértékben tudják befolyásolni, csökkenteni a hallgatói lemorzsolódást, különböző szervezeti szinteken helyezkednek el, pl. közvetlen kapcsolatban áll a hallgatókkal az oktatók csoportja, szintén kari szinten működik a HÖK, illetve az oktatási dékánhelyettes. Egyes esetekben külön kari szinten elérhető életvezetési tanácsadás-szolgáltatás, amely egyetemi szinten is tud hatást gyakorolni. Országos szinten működő szereplő a középiskolák csoportja, valamint az EMMI Oktatási Államtitkársága. Ez egyben azt is jelenti, hogy kari, intézményi és országos szinten is lehetséges lényegesen hatással lenni a lemorzsolódásra – állítják a válaszadók. Ezt a szempontot érdemes figyelembe venni a lemorzsolódás elleni beavatkozások tervezésekor is.

A válaszadók további szereplőket jelöltek meg arra a kérdésre vonatkozóan, hogy ki lehet még hatással a lemorzsolódásra. 18 alkalommal említették meg a hallgató családját, mint védőfaktort, 10 alkalommal jelölték meg a hallgatót magát, aki a saját érdekében tud tenni, 8 alkalommal a szakfelelőst, 3 alkalommal a kar dékánját, a kancellárt, valamint 2 alkalommal szakmentorokat.

A LEMORZSOLÓDÁS OKAIRÓL AZ INTERJÚK TÜKRÉBEN

1. ábra. A lemorzsolódás okai az interjúk tükrében.



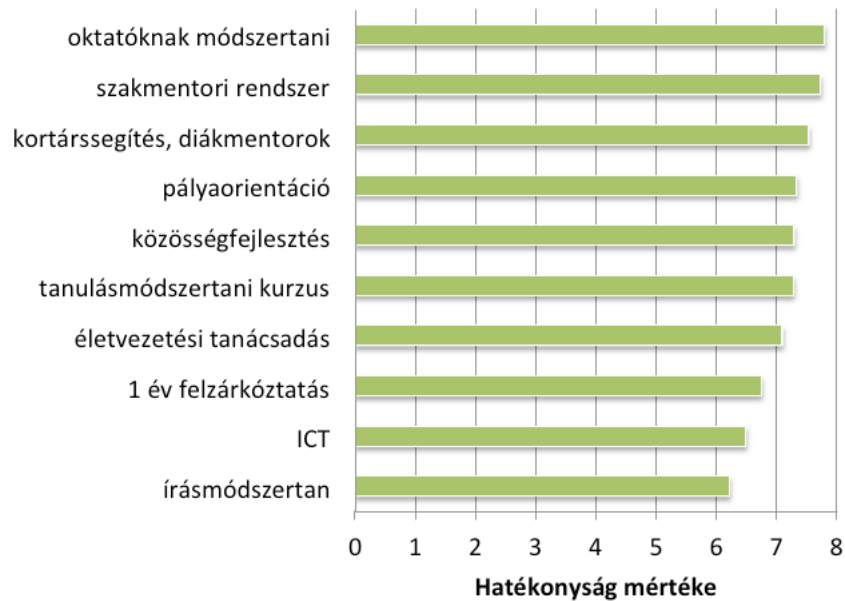
Az interjúalanyok összesített meglátásai szerint a lemorzsolódás háttérében inkább személyes okok, elsősorban a rossz anyagi, szociális körülmények, vannak, melyek befolyásolják a tanulmányai sikerességet. Személyes okként ehhez hozzáadódnak a személyes krízisekből fakadó nehézségek. Az itt felsorolt komponensek hasonlóságot mutatnak több nemzetközi és hazai kutatás eredményével is. [2, 3]

A tanulmányi okok a második legsúlyosabbnak tartott tényezők, ami leginkább a középiskolában elsajátított és a felsőoktatásban elvárt tudás közötti nagy távolságot jelenti. E kettő közötti minőségi váltás probléma a hallgatók számára (szövegértési nehézségek, nem megfelelő memorizálás, összefüggéslátás-hiány, rossz tananyag strukturálás). Az interjúk eredménye és a kérdőívből nyert adatok itt megerősítik egymást, hiszen az utóbbiakból nyert adatok közt szintén a második helyen voltak a középiskolák, mint felelős ható tényezők.

A LEMORZSOLÓDÁS BEAVATKOZÁSI LEHETŐSÉGEI A KÉRDŐÍVEK ADATAI ÉS INTERJÚK TÜKRÉBEN

Egyes beavatkozások hatékonysága a lemorzsolódás megfékezésére

2.. ábra *Egyes beavatkozások hatékonysága a résztvevők szerint.*



Az ábra alapján a válaszadók szerint a leghatékonyabb beavatkozás a lemorzsolódás csökkentése érdekében az oktatók oktatásmódszertani továbbképzése lehet (átlag=7,79). Hasonlóság figyelhető meg a beavatkozási móddal és a lemorzsolódás hátterében lévő szereplőkkel kapcsolatban, hiszen ott az oktatók voltak első helyen, velük párban itt a fejlesztés eszköze fókuszál az oktatók módszertani felkészítésére.

A legtöbb beavatkozást hatékonynak ítélték meg, 3 kivétellel 7 pont feletti értéket adtak a beavatkozásoknak 10-es skálán. Külön kiemelendő a mentori rendszerek szerepe (szakmentori rendszer átlag=7,72, kortárssegítés, diákmentori rendszer átlag=7,53), amelyek egyre több intézményben megtalálhatók, számos különböző formában és programmal, amiket egyébként a rendszer jelzőrendszereinek is nevezhetünk.

Fontos további közös szempont a magas pontszámmal rendelkező beavatkozások esetében, hogy személyre szabott figyelmet kaphatnak a hallgatók, és közvetlen kapcsolatban vannak egy segítővel, akitől akár informális úton is kérhetnek támogatást, információt, tájékoztatást lehetőségeikkel kapcsolatban. Az egyéni szükségletekre figyelő tanulásmódszertani fejlesztések hatékonyságát már eddig is számos Életvezetési Tanácsadó tapasztalata igazolta.

Interjúalanyaink szerint az intézmények kiemelten a mentorrendszer kialakításával és a jelzőrendszer felállításával törekednek a hallgatói lemorzsolódás csökkentésére. Ugyanez a két faktor szintén benne volt a kiemelkedően magas szavazatot kapott beavatkozási tényezők között a kérdőívek adatai alapján is. A mentorrendszer és a jelzőrendszernek nevezett szereplők az intézmény azon szereplői, akik közvetlen kapcsolatban vannak a hallgatókkal, elsősorban az oktatók és a dedikáltan segítő szándékú hallgatók (kortárssegítők, mentorok a HÖK által delegálva). Ki kell emeljük, hogy a jelzőrendszer kemény információi a Neptunból/ETR-ből származó adatok, amik előrejelezhetik a lemorzsolódás veszélyét.

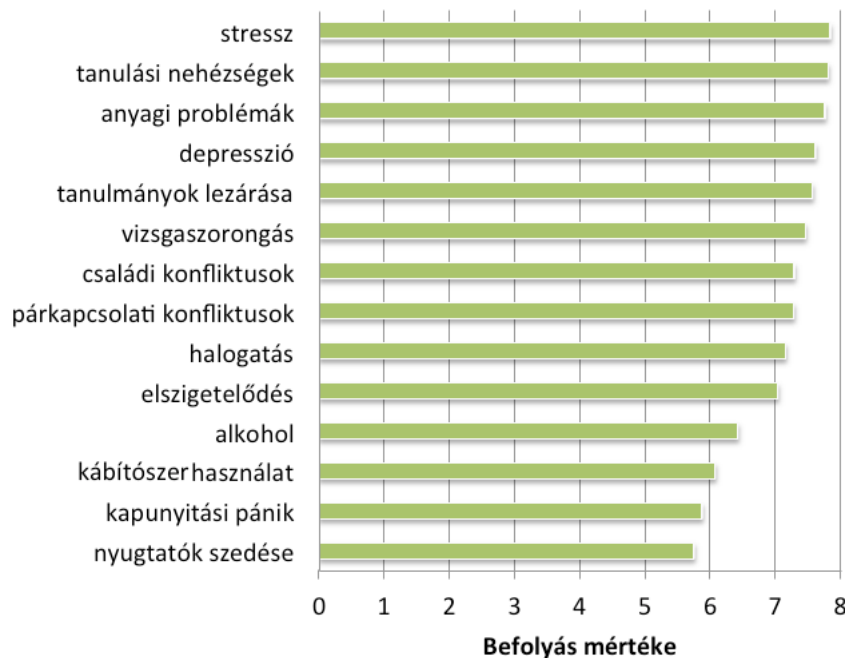
Ezek például a passzívált félévek száma, a sokadjára felvett tanegységek száma, alacsony teljesített kredit-szám, nyelvvizsga hiánya és a sikertelen államvizsgák. A puha információk az intézmény környezetéből nyerhetők, az erre érzékeny ágensektől, oktatóktól, hallgatóktól.

A mentorrendszer, illetve a jelzőrendszer ilyen tudatos erősítése és fejlesztése köszönhető annak, hogy 2015-ben a felsőoktatási intézmények egy jelentős részében a TÁMOP 4.1.1 F pályázat keretében elindult a lemorzsolódás megfékezésének stratégiai átgondolása, illetve intervenció és prevenció lépések is kivitelezésre kerültek (TÁMOP-4.1.1.C-12/1/KONV-2012-0005).

AZ ÉLETVEZETÉSI TANÁCSADÓ MŰKÖDÉSE

A szolgáltatás kapcsán az egyik alapvető kérdés, hogy milyen igények merülnek fel, amelyekre reagálnia kell – potenciálisan annak érdekében is, hogy a hallgató az őt foglalkoztató kérdés megoldásával, feldolgozásával az intézményben folytassa tanulmányait, és sikeresen elvégezze azokat. Ezzel kapcsolatban, a jelenlegi helyzetre vonatkozóan az egyes intézményi szereplők az alábbiak szerint válaszoltak.

3. ábra. Milyen mértékben befolyásolják a hallgatók mentálhigiénés állapotát a fenti tényezők?



A felsőoktatásban dolgozó szakemberek véleménye alapján a hallgatók mentálhigiénés állapotát leginkább befolyásoló tényező a stressz (átlag=7,84), amely kiugró eredményhez elemzőként azonnal hozzáfűzhetjük, hogy nem önmagában a stressz okoz gondot, hanem a rosszul kezelt stressz. Így a magas stressz-szint mögött meghúzódhat a nem megfelelő stresszkezelő metódus, probléma és konfliktusmegoldó eszközök hiánya, természetes relaxációs utak, melyek hiányoznak a hétköznapi rutinból. Természetesen megközelíthetjük a kérdést a stressz forrásának oldaláról is, mind a túlzott teljesítménycentrikusság bizonyos szakokon, a vizsgáztatási stílus, versengés a hallgatók között.

A második helyen a tanulási nehézségek (átlag=7,80) vannak, mint mentálhigiénés státuszt meghatározó problémák, amely meglehetősen kézenfekvő a felsőoktatásban tanulók körében. Több Életvezetési Tanácsadó már több éve segíti hallgatóit tanulásmódszertani tréningekkel egyéni és csoportos formában. Szorosan ezt követik a válaszdók vélekedése alapján az anyagi problémák (átlag=7,76), amely természetesen komolyan befolyásolja az életminőséget, kényszeríti hallgatókat munkavállalásra, mely elvonja a fókuszot a tanulástól és teljesítéstől. Kiugró érték a depresszió 7,6-os átlagértéke, amely mögött számtalan ok húzódhat meg, így lehet válasz a túlzott stresszre, a fel nem ismert és fel nem dolgozott családi krízisekre, korábbi tanulmányi kudarcokra, de a gyökerek keresetők önbizalomhiányban, egy rosszul megválasztott szak kényszerű végzésében. [4]

[4] Kiss I.–Lisznyai S. (2003): Egyetemista álmok és a valóság. KAB-KT 04 drogprevenció célzatú társadalomtudományi kutatások.

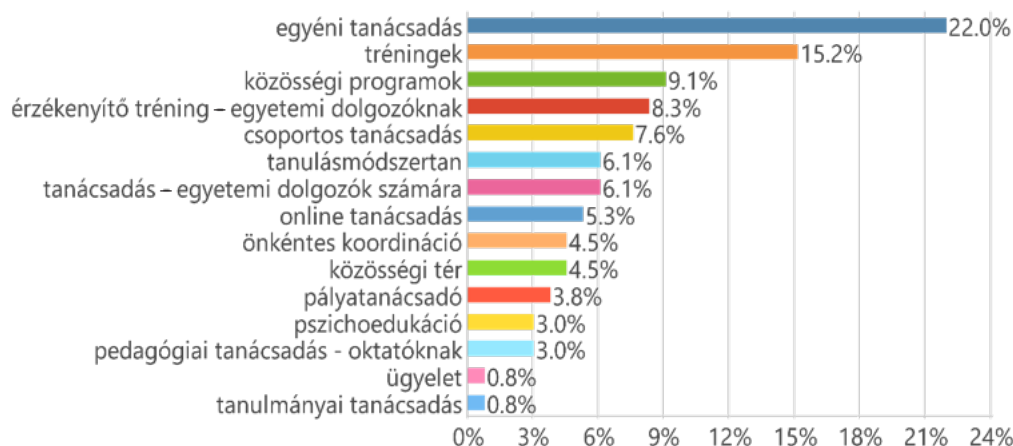
Jellemzően előfordul a hallgatók körében depresszió, vizsgaszorongás, családi és párkapcsolati konfliktusok, valamint halogatás és elszigetelődés, amely befolyásolhatja állapotukat. Ezekre érdemes reagálnia a hallgatói szolgáltató rendszernek meglévő eszközeivel, vagy újak kifejlesztésével, bevonásával.

Jelen részprojektünk javaslatátételében szem előtt tartjuk, mely területek orvoslásában kompetensek az Életvezetési Tanácsadók.

AZ ÉLETVEZETÉSI TANÁCSADÓ SZOLGÁLTATÁSAI MINT VÁLASZ A FELŐOKTATÁSI LEMORZSOLÓDÁSRA

Az interjúk keretében feltérképeztük a szolgáltatások spektrumát, amit az Életvezetési Tanácsadó biztosít az intézményekben. Hangsúlyozzuk, az alábbi spektrum az, amely az interjúalanyaink számára leképződik, látható.

4. ábra. Az Életvezetés Tanácsadó szolgáltatásai az interjúalanyok véleménye alapján.



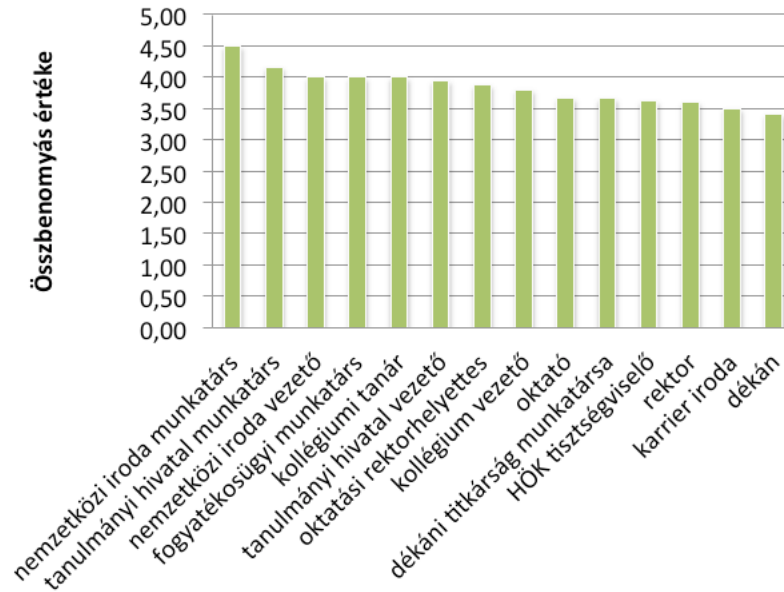
Az egyéni tanácsadás és a tréningek a legelterjedtebbek, legismertebb a szolgáltatások sorából. Jól látható, hogy számos olyan szolgáltatással találkozunk a listában, amelyek már megnevezést nyertek elemzésünk korábbi részében, mint hatékony lemorzsolódást fékező eszközök. Igen fontos, hogy láthatóak olyan szolgáltatások is, mint az online tanácsadás, mely a felsőoktatásban jelenleg tanuló generáció szempontjából kiemelt jelentőségű.

ÖSSZBENYOMÁS AZ ÉLETVEZETÉSI TANÁCSADÁS SZOLGÁLTATÁSRÓL AZ EGYES SZEREPLŐK SZEMPONTJÁBÓL

A szolgáltatás működésében különösen fontos, hogy intézményi rendszerbe megfelelően ágyazódjon be, látható legyen a hallgatók és intézményi dolgozók számára egyaránt, valamint olyan együttműködések épüljenek ki egyes intézményi szereplőkkel és szervezeti egységekkel, amelyek mindkét fél számára hasznosak, a hallgatók felé pedig hozzáadott értéket tudnak képviselni. Ehhez rendelkezni kell azokkal az információkkal, hogy jelen-

leg milyen a megítélése az életvezetésitanácsadás-szolgáltatással kapcsolatban az egyes intézményi szereplők körében. A következő táblázatban láthatjuk, hogy hogyan viszonyulnak az életvezetési tanácsadás szolgáltatásához az egyetemeken különböző minőségben dolgozó munkatársak.

5. ábra. Az összbemnyomás az életvezetési tanácsadás szolgáltatásról az egyes szereplők szempontjából.



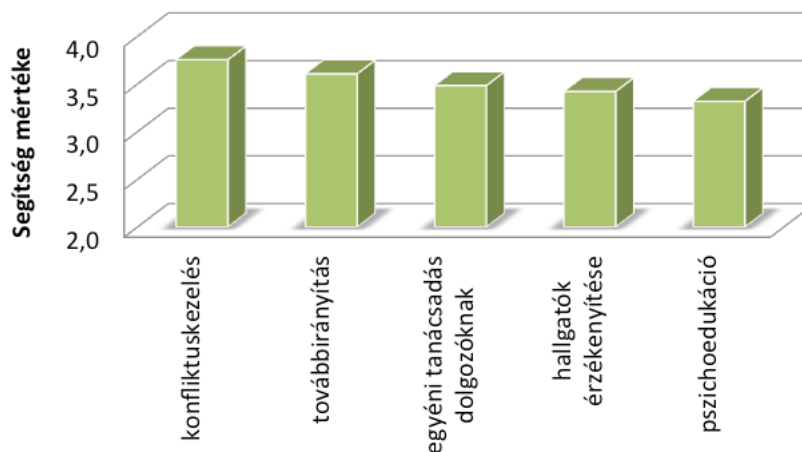
Kiemelendő eredmény, hogy a felsőoktatásban dolgozó szakemberek által kialakított vélemény a szolgáltatásról összességében inkább pozitív, minden átlagérték a 3-as középérték felett található. Az 9. ábra szerint a nemzetközi iroda munkatársainak (átlag=4,5), és vezetőjének (átlag=4,0) a benyomása igen pozitív a szolgáltatásról. Öröndetes, hogy a tanulmányi osztály munkatársai (átlag=4,16) szintén pozitívan nyilatkoznak az Életvezetési Tanácsadóval kapcsolatos összbemnyomásról. A legalacsonyabb értékelés a dékánok részéről érkezett (3,41). Továbbá az eredmények alapján az állapítható meg, hogy egyes szervezeti egységekben dolgozó munkatársak összességében pozitívabban ítélték meg az életvezetésitanácsadás-szolgáltatást, mint ugyanazon egységek vezetői. Mindazonáltal, fontos információ az összbemnyomással kapcsolatban, hogy vezetői szinten is inkább pozitív véleménnyel rendelkeznek a szolgáltatásról. Ezen eredményeket magyarázhatja az a tény, hogy a hétköznapi problémák megoldásának jelentős része a munkatársak feladata, így a kommunikáció is gyakoribb lehet az intézményi egységek munkatársai között.

AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSEKRŐL MÁS INTÉZMÉNYI SZEREPLŐKKEL

Milyen együttműködéseknek látják az egyes szereplők az Életvezetés Tanácsadóval a kérdőívek tükrében

Az összbenyomáson túl szerepet játszik a szolgáltatás szempontjából az is, hogy milyen lehetőségeket látnak az egyes szereplők abban, hogy együttműködjenek. Miben – milyen tevékenységekkel, szolgáltatásokkal, programokkal, információkkal – tudják egymást segíteni, milyen együttműködési utakat látnak lehetségesnek.

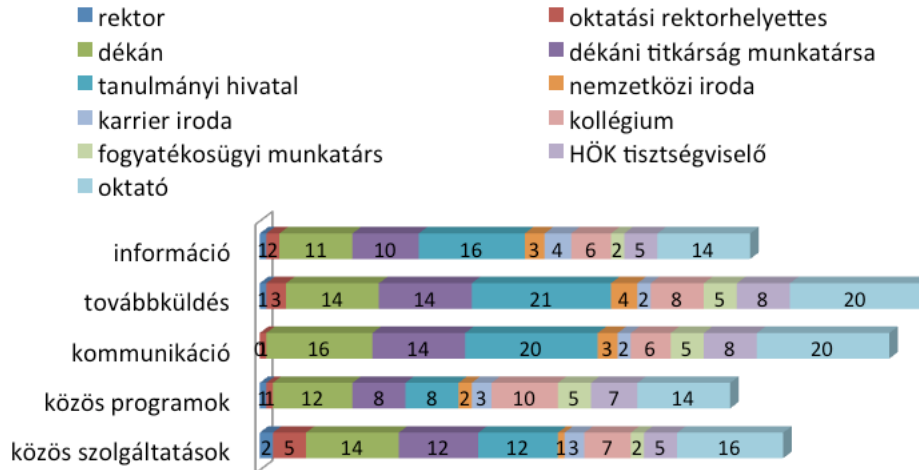
6. ábra. Miben tudna segíteni az Ön szervezeti egysége számára az Életvezetési Tanácsadó?



A válaszadók szerint az Életvezetési Tanácsadó az adott szervezeti egységnek legnagyobb mértékben konfliktuskezelésben tudna segíteni. További segítséget jelentene, ha a tanácsadóhoz továbbírányíthatnák azokat a hallgatókat, akiknek életvezetési támogatásra van szükségük, bár első lépésben egy másik szolgáltatással vették fel a kapcsolatot. Ez fontos tényező a hallgatói útvonal és hatékony szolgáltatásrendszer kiépítése szempontjából egyaránt. A dolgozók számára elérhető egyéni életvezetési tanácsadás igénye szintén magas pontszámot ért el, erre az igényre való reagálás mindenképpen fontos. A lemorzsolódás megfékezésének hatékony lépése lehet, hogy nem csak a hallgatóknak nyújtunk támogatást, hanem tanácsadással, érzékenyítéssel támogatjuk az őket körülvevő oktatói és nem oktatói dolgozói csoportot, annak érdekében, hogy azok magasabb színvonalú szolgáltatást tudjanak nyújtani.

Potenciális együttműködési lehetőségek a kérdőívek adatai alapján

7. ábra. Potenciális támogatási lehetőségek az Életvezetési Tanácsadó számára a kérdőívek adatai alapján.



Az Életvezetési Tanácsadóval történő együttműködés keretében, a felsorolt lehetőségek közül mindegyik vonatkozásában (információnyújtás, hallgatók továbbküldése, a szolgáltatás reklámozásával, közös programok és szakmai szolgáltatások szervezésében) saját bevallásuk alapján leginkább a dékán és hivatalának munkatársai, a tanulmányi hivatal és az oktatók tudnának támogatást nyújtani a tanácsadók hatékonyabb működéséhez. Legnagyobb mértékben a hallgatók továbbirányítását jelölték meg, mint potenciális támogatási lehetőséget. Ez jól összekapcsolható a már korábban leírt eredménnyel, hogy a hallgatók lemorzsolódásában főleg az oktatók tudnának hatékonyan segíteni, akik jelzőrendszerként működve továbbirányíthatnák a hallgatókat az Életvezetési Tanácsadó munkatársaihoz.

INTÉZMÉNYI PARTNEREK ÉS TÁMOGATOTTSÁG

Két különböző szempont különíthető el a kooperációban. A partneri jellegű szervezetek, amelyekkel közel egy szinten van a szervezeti struktúrában, az Életvezetési Tanácsadó, inkább közvetítik a hallgatókat, illetve kommunikálják a szolgáltatásokat feléjük. A speciális organogramban a Tanácsadó fölé rendelődő szereplők, mint az oktatási rektorhelyettes vagy a Hallgatói Szolgáltató Központ, a mediációt és az érdekképviselést helyezik előtérbe, a vertikális kommunikációt erősítve az intézményben, közvetítve a vezetőség felé a Tanácsadó érdekeit, igényeit.

A felrajzolt együttműködési mintázat, amely az interjúkból nyert válaszokra épül, nagymértékű egyezést mutat a kérdőív azonos választípusaival, vagyis mind az intézmények felsőoktatási szakemberei, mind pedig a vezető pozícióban lévő tisztségviselők hasonlóan vélekednek az együttműködések formájáról, illetve a struk-

túráról. Ez a megegyező percepció, leképződés mindenképp egy jó indikátora lehet a hatékony kooperatív közös munkának. Ugyanakkor találunk olyan szereplőt a kérdőíves válaszokban, akik nem szerepelnek a fenti kapcsolati hálóban, ezek pedig a Dékáni Hivatalok és a Tanulmányi Osztályok, őket az interjúalanyok, mint közvetett kapcsolatokat említik, akik más egységeken keresztül kapcsolódnak az Életvezetési Tanácsadóhoz. Épp a jelen projekt visszacsatolásának lehet az egyik célja az, hogy felhívja az intézményi vezetők figyelmét is az említett hivatalok fontosságára a lemorzsolódás megfékezése kapcsán.

Az Életvezetési Tanácsadó támogatottsága az intézményeken belül az interjúk tükrében

8. ábra. Az Életvezetési Tanácsadó támogatottsága.



Az egyes egyetemi, főiskolai intézmények lényegesen eltértek egymástól abban, hogy milyen feltételekkel folytatnak életvezetési tanácsadást. Az összehasonlítás eredményei szerint azzal a tételmonddal, hogy „A felsőoktatási életvezetési tanácsadás-szolgáltatás kiépítése és működtetése kulcsszerepet játszik a felsőoktatási lemorzsolódás csökkentésében.”, leginkább azokkal értettek egyet, akik a legközvetlenebb kapcsolatot ápolják a hallgatókkal.

Fontos összefüggés tapasztalható az együttműködés minősége és az Életvezetési Tanácsadó fontosságának megítélése között. Spearman-féle rangkorrelációs számítások alapján minél jobbnak ítéli meg a szereplő az együttműködést, annál inkább kulcsfontosságúnak tartja az életvezetési tanácsadás-szolgáltatást a felsőoktatási lemorzsolódás csökkentése érdekében ($\rho(61)=0,294$, $p<0,01$). Az életvezetési tanácsadás a megformált vélemények szerint úgy tud hatást gyakorolni a lemorzsolódásra, ha a hallgatókkal közvetlenül érintkezőket érzékenyíti a felmerülő problémákra, így szükség esetén a hallgató a jelzőrendszeren és a közvetítésen keresztül el tud jutni ahhoz a támogató szolgáltatáshoz, ami csökkentheti a lemorzsolódásra való kitettségét.

Összegzés

JAVASLATTÉTEL, A BEAVATKOZÁSOK MEGFOGALMAZÁSA

Kutatásunk kiemelendő eredménye, hogy azok a szereplők, akik közvetlen kapcsolatban állnak a hallgatókkal, különösen hatékonyan értékelnek a lemorzsolódás megfékezése ügyében. Másként fogalmazva azok, akik közvetlen személyes mindennapi kontaktusban állnak a hallgatókkal, így az oktatók, HÖK, Életvezetési Tanácsadók, kortárssegítők nagy hatással rendelkező szereplőként lettek definiálva az eredmények alapján, vagyis a beavatkozási aktivitás nagymértékben építhető rájuk.

További hangsúlyozandó eredménye a vizsgálatunknak, hogy a lemorzsolódás okait a megkérdezettek általában tisztán látják, különösen így van ez felsőoktatás hétköznapi szereplői vonatkozásában.

JAVASLATTÉTEL INFORMÁCIÓÁRAMLÁS A KOMMUNIKÁCIÓ TERÜLETÉN

Az intézményekben a kommunikációs rendszerek hatékony működtetése legyen beépítve az szervezeti kultúrába, hogy a fentiekben befolyásosnak nevezett stakeholderek rendszeresen tájékoztassák az egyetemek, főiskolák vezető pozícióban lévő döntéshozóit arról, hogy milyen állapotban vannak a hallgatók, milyen alapvető gondokkal küzdenek. A megfelelő és pontos információk birtokában lehetőség nyílna meghozni azokat a stratégiai döntéseket, amelyek az intézményi felelősség oldaláról elengedhetetlenek. Ennek a célnak az elérésében különösen fontos építeni azokra a szereplőkre, akikről a kutatás egyértelműen megmutatta, hogy mediációs, érdekképviselő szerepet vállalnak. Ilyenek a HÖK a Hallgatói Szolgáltató Központ, Életvezetési Tanácsadó. Szintén hasznos jelzőrendszerek lehetnek, s mindenképp artikulálni kell tapasztalatukat az egyetemi vezetés felé az egyre több helyen működő mentorhálóknak.

A lemorzsolódás okait tartalmi vonatkozásban erősen sűrítve három nagy csoportba sorolhatjuk: a személyes, a tanulási nehézségek, illetve az oktatásban rejlő hiányosságok. Kutatásunk rávilágított, hogy a megkérdezett intézményi munkatársak, egyes szervezeti egységek egyértelműen jó megítéléssel rendelkeznek az Életvezetési Tanácsadók létével és szolgáltatásaikkal kapcsolatban. Ezek a szolgáltatások olyan intervenciók és prevenciók eszközöket kínálnak, amelyek mindhárom problématerülettel való megküzdésben hatékony segítséget tudnak nyújtani. Ennek kulcsa mindazonáltal egy nagymértékű intézményen belüli együttműködés az egyes szereplők között. Kihangsúlyozandó szempont, hogy az Életvezetési Tanácsadók eszköztára olyan pszichológiai, mentálhigiénés, pedagógiai fókuszú és hangsúlyozottan egyénre szabott, amely érzékeny a különböző hallgatók egyedi szükségletére. A megkérdezettek úgy ítélték meg, hogy ez a szolgáltatás különösen hatékony a lemorzsolódás megfékezésében.

Kiemelendő továbbá az is, hogy a kutatás alapján az Életvezetési Tanácsadók megítélése, a róluk alkotott benyomás egyértelműen pozitív, amely nagyon fontos faktor ahhoz, hogy a lemorzsolódás megfékezésében az eddigieknél hangsúlyosabb szerepet kaphassanak, továbbá létrejöhessenek olyan intézményekben is, ahol még nem találhatók meg.

JAVASLATTÉTEL AZ ÉLETVEZETÉSI TANÁCSADÓK TEVÉKENYSÉGEIRE
A LEMORZSOLÓDÁS CSÖKKENTÉSE ÉRDEKÉBEN

Javaslatunk, hogy az Életvezetési Tanácsadók irányításával az alábbi beavatkozások erősödjenek meg, illetve induljanak el a felsőoktatási intézményekben. Az alábbi célkitűzések megfogalmazásánál válaszadóinktól nyert információkra építettünk:

- Tudatos életúttervezés, életvezetési tanácsadás.
- Intézményi elköteleződés, kötődés facilitálása, (golyatáborok, közösségi programok).
- Krízistanácsadás személyi és módszertani bázisának erősítése.
- Pályaorientációs, és karrier tanácsadás.
- Tanulás és írásmódszertani tanácsadás.
- Stressz- és konfliktuskezelés hallgatók számára.
- Kortárssegítő képzés az egyetem több egységében.
- Speciális elérési utak kidolgozása a passzív hallgatói státuszúak felé.
- Hallgatói közösségek létrejöttének facilitálása, vezetőik képzése.
- Mentorok felkészítése pszichológiai aspektusból. Hálózatépítés.
- Oktatók módszertani képzése kooperációban más egységekkel.
- Kompetenciamérés tartalmi fejlesztés pszichológiai területeken.
- Kiegészítő megelőző kurzusok oktatók számára.
- A jelzőrendszerek pszichoedukációs érzékenyítése (Tanulmányi hivatal, Dékáni hivatal, Hallgatói önkormányzat, Karrier iroda, Nemzetközi iroda, oktatók).
- Oktatók számára működtetett mentálhigiénés tanácsadás.

A MEGVALÓSÍTHATÓSÁG KÖRÜLMÉNYEI, FELTÉTELEI

AZ Életvezetési Tanácsadók fentiekben felsorolt feladatainak eredményes megvalósításához elengedhetetlen, hogy a partnerszervezetek pontosan lássák a tanácsadók tevékenységének fókuszát, továbbítsák oda a hallgatókat, illetve tegyenek meg mindent a szolgáltatások láthatóságáért. Továbbá, amennyiben kompetenciájuk, képviseljék az Életvezetési Tanácsadót mint szervezetet az egyetem vezetése felé.

Az egyetem felsővezetői közül továbbra is különösen nagy szerep hárul az oktatási rektorhelyettesekre, akik sokat tehetnek a dinamikus és pontos információáramlás érdekében a kancellár és további egyetemi döntéshozók felé.

Finanszírozás, fenntarthatóság

A javaslattétel kapcsán megfogalmazott, kiemelt feladatok csak megfelelő anyagi eszközök birtokában kivitelezhetők. Köztudott, hogy jelenleg az Életvezetési Tanácsadók finanszírozása országos szinten megoldatlan, forráshiányos, illetve igen heterogén képet mutat, amely meghatározza a működési hatékonyságot.

A felsőoktatási diáktanácsadó irodák monitoring rendszerének vázlata

Bevezetés

A felsőoktatásban tapasztalható lemorzsolódási arányok csökkentésében – a szakirodalmi tapasztalatok alapján [1, 2, 3] – sok más szereplő (pl. a felsőoktatásban oktató tanárok, a nem oktató dolgozók, kortárssegítők stb.) mellett jelentős szerepet játszhatnak a felsőoktatási diáktanácsadó irodák.

A lemorzsolódás csökkentésének fontossága különösen is a felsőoktatási intézmény szemszögéből válik hangsúlyossá. A felsőoktatási diáktanácsadás szakmai irányelvei, szakmai protokollja [4] szerint „A felsőoktatási intézmények kontextusában a tanácsadás célja az oktatási tevékenység hatékonyabbá tétele, a lemorzsolódás minimálisra csökkentése a munkaerőpiacra kilépő hallgatók rugalmas és gyors alkalmazkodását megalapozó személyiségfejlesztés”. [4, 5] A FETA és a HÖÖK együttműködésben a Felsőoktatásért Felelős Államtitkársággal 2016 első felében átfogó kutatást indított a hallgatói lemorzsolódás csökkentésére, melynek része a diáktanácsadók tevékenységének megismerése, nyomon követése és fejlesztése érdekében egy egységes kliensnyilvántartási és monitoring rendszer kialakítása.

A hatékony monitoring rendszer kidolgozása kulcseleme bármely fejlesztési stratégiának. A monitoring és az értékelés biztosíthatja, az erőforrások hatékony felhasználását, lehetőséget ad arra, hogy a rendszer rugalmasan és hatékonyan igazodjon a változó körülményekhez.

Jelen tanulmány megpróbál egy rövid, áttekintő képet adni a tervezési folyamatról, amely alapját egy kataszter igényekkel készített kutatás szolgáltatja.

Elsőként áttekintjük, hogy az egyes szereplők számára milyen célokkal és előnyökkel jár már rövidtávon is a monitoring rendszer, majd összegezzük a diáktanácsadó irodák elvárásait, véleményét és tapasztalatait. A negyedik fejezetben áttekintjük a monitoring folyamatok rendszerszintű leírását, reflektálva az igényfelmérés eredményeire. Végül az ötödik fejezetben mutatjuk be a tervezett szolgáltatás fontos elemét, a kliensek anonimitását és követethetőségét egyszerre garantálni képes azonosító kialakításának metódusát.

[1] Sursock, A.–Smidt, H. (2010): *Trends 2010: A decade of change in European Higher Education*. European University Association.

[2] Dhillon, J.–McGowan, M.–Wang, H. (2006): *What do we mean by student support? Staff and students' perspectives of the provision and effectiveness of support for students*. Wolverhampton: University of Wolverhampton, Learning and Teaching Projects 2005/06.

[3] Koltói L. (2012): *Életvezetés és karrier. Felsőoktatási intézmények tanácsadó szerepe. Felsőoktatási műhely*. 2012/III.

[4] Felsőoktatási Tanácsadás Egyesület (FETA, 2015): *A felsőoktatási diáktanácsadás szakmai irányelvei, szakmai protokollja*. Internet: <http://www.feta.hu/node/85725>

[5] Puskás-Vajda Zs.–Szenes M.–Takács I.–Perényi A.–Burgján A.–Németh M.–Szabó E.–Berényi A.–Bócsi B. I.–Nagy D.–Sumics A. (2014): *Hallgatói mentálhigiénés életvezetési tanácsadás a felsőoktatásban*. http://www.feta.hu/sites/default/files/feta_jogyakorlatok_osszefoglalo.pdf

Monitoring célja és szerepe

Az egységes kliensnyilvántartási és monitoring rendszer kialakításának célja a felsőoktatás területén dolgozó diáktanácsadók munkájának adminisztratív támogatása, a kliensnyilvántartás és az esetdokumentáció megkönnyítése. Segítségével a tanácsadó saját tevékenységéről származó, eddig fel nem használt, új információkkal tudja bővíteni a saját szakmai munkáját, a hosszú távú minőségi tanácsadói munka számára elengedhetetlen és automatikus visszacsatolásokkal segíti a tevékenységét, annak fejlesztését.

Tekintettel arra, hogy a diáktanácsadó irodák segítik a felsőoktatási intézmények oktatási tevékenységének hatékonyabbá tételét, s többek között szerepet játszanak az intézményi a lemorzsolódás csökkentésében, a monitoring végső célja az egyes felsőoktatási intézmények szintjén az oktatási tevékenység eredményességének/hatékonyágának növelése, illetve az ezirányú fejlesztések megalapozása. Ezek a fejlesztések elképzelhetetlenek a felsőoktatási intézményekben a célkitűzések érdekében zajló tevékenységek, így a diáktanácsadás keretében végzett munka ismerete, annak monitorozása nélkül. Az egységes monitoring rendszer rövidtávú, praktikus előnye a felsőoktatási intézmények számára, hogy a regisztrációs és adatfeldolgozási folyamatok terhére levegye az egyes intézményekről. Az egységes rendszerben kezelt, átlátható, szakmai konszenzuson alapuló adatfeldolgozás minőségi visszacsatolást jelent az intézmények számára (is), továbbá az egységes adatstruktúrából fakadóan viszonyítási pontokat, benchmarkokat tud szolgáltatni a tevékenységek értékeléséhez.

A tanácsadás fejlesztésének végső haszonélvezői a felsőoktatási hallgatók. A monitoring rendszer közvetlenül – pl. a kliensutak követésén, a mintázatok azonosításán keresztül – segítheti a szükségletek felmérését és értelmezését, azaz a problémák áttekintését és ezáltal a lehetséges intervenciók kidolgozását, valamint a hallgatók által igénybe vett szolgáltatások létszámeloszlásának követésével a szükséges munkaerőkapacitás mennyiségi és minőségi tervezését, az aktuális hallgatói szükségletekhez való igazítását.

Hosszabb távon a monitoring rendszer a diáktanácsadásról való visszajelzések nyújtásával, és a tanácsadók tevékenységébe, szolgáltatásaiba való beépítésével, azok eredményességének növelése által hozzájárul az oktatás hatékonyabbá válásához is, ahhoz, hogy a felsőoktatást megkezdő diákok nagyobb arányban szerezzenek diplomát, hogy a munkaerőpiacra kilépve rugalmasabb és gyorsabb alkalmazkodásra legyenek képesek.

Ahhoz, hogy egy egységes monitoring rendszer minden szereplő hasznára váljon, fontos, hogy a monitoring rendszer felépítésére vonatkozó javaslatokat figyelembe vegyék:

- a) a diáktanácsadó irodák szervezeti elhelyezkedését, sajátosságait,
- b) a diáktanácsadók által elért célpopuláció jellemzőit,
- c) alkalmas legyen a diáktanácsadó irodák rendkívül heterogén tevékenységprofiljának megjelenítésére,
- d) számoljon a diáktanácsadó irodák humán erőforrás és egyéb kapacitásaival,
- e) építsen az irodákban a monitorozás tekintetében rendelkezésre álló tapasztalatokra,
- f) és figyelembe vegye az érintettek tervezett rendszerrel kapcsolatos véleményét.

A DIÁKTANÁCSADÓ IRODÁK KATASZTERE ÉS AZ IRODÁK ALAPADATAI

A kutatásban – a többi projekttel egyeztetve – fókuszunk az életvezetési, pszichológiai, mentálhigiénés tanácsadást nyújtó szervezeti egységekre esett, amelyekhez sok esetben a FETA szakmai protokolljában megjelenő más (karrier és pályatanácsadás, esélyegyenlőségi, tanulmányi, tanulási, interkulturális, tehetséggondozási) tanácsadási területek és kortárssegítés is tartoznak. Ezért a szolgáltatás-kataszter mindezen tanácsadási területekhez kapcsolódó tevékenységek feltárását megcélozta.

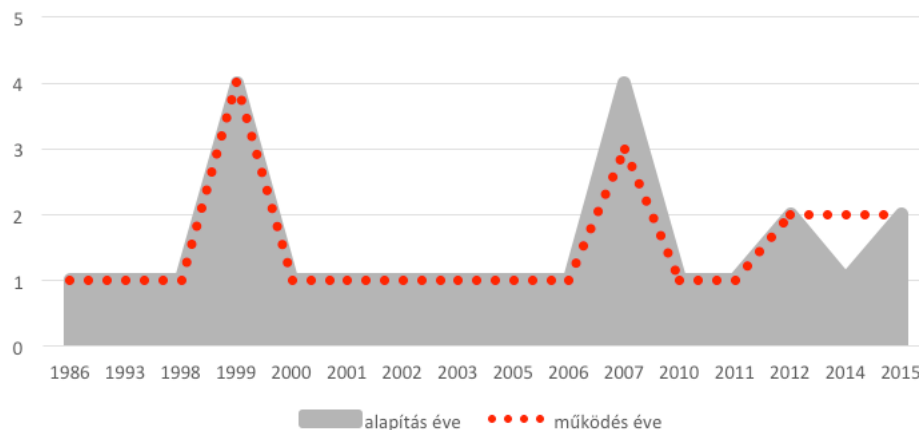
A kutatás célcsoportjába tartozóként 35 szolgáltatási egységet tudtunk azonosítani, melyek közül 24-et sikerült felmérni. A felkeresett címek több esetben már nem működtek, vagy névleg léteztek csupán, de előfordult több esetben az is, hogy nem kívántak részt venni a kutatásban (lásd. 1. táblázat). A 24 diáktanácsadó iroda (továbbiakban DT) összesen 21 felsőoktatási intézményben tevékenykedik. Az intézményekben többségben egy, de egy intézményben kettő, egyben pedig négy DT-t azonosítottunk.

Az adatfelvételi célcsoport a DT vezetői voltak, DT szervezeti egység hiányában pedig az életvezetési tanácsadást végző munkatársak.

1. táblázat. A felkeresések sikeressége.

Státusz	Intézmény (db)
Sikeres interjú	24
Kapcsolatfelvételre nem reagált	4
Rektor nem engedélyezte	2
Ellátásikör-azonosság	1
Nincs jelenleg szolgáltatás a karon	4
Összesen	35

A feltárt diáktanácsadó irodákat átlagosan 11,5 éve alapították. Az alapítás és a működés megkezdésének éve egy DT kivételével megegyezik, azaz a diáktanácsadók jellemzően az alapítás évében megkezdték a tevékenységüket. A legrégebben működő DT 30 éve végzi tevékenységét, de a feltárt irodák egynegyedét az elmúlt öt évben alapították, és a DT-k fele az elmúlt 10 évben kezdte meg tevékenységét. Az alapítás éve alapján úgy tűnik, hogy először 1999-ben, majd 2007-ben volt egy nagy alapítási hullám, ebben a két évben történt a feltárt DT-k egyharmadának (8 DT) az alapítása.

1. ábra. A felsőoktatási diáktanácsadó irodák alapítási éve és működésének megkezdése (irodák száma, N=24).

A feltárt diáktanácsadó irodák közel kétharmada (62,5%) fővárosi székhellyel működik, közülük 4 DT-nek van vidéken is telephelye.

A 24 feltárt diáktanácsadó iroda összességben 42 helyszínen dolgozik. Nagy részük (14 DT) ugyan csak a székhelyen működik, de 6 iroda rendelkezik a székhelyen kívül további egy telephellyel, 4 irodának pedig két vagy több telephelye is van (2 DT-nek 2 db, 1 DT-nek 3 db és szintén egynek 5 db telephelye). Egy kivételével a székhelyen minden esetben zajlik szolgáltatás.

A megismert diáktanácsadó irodák kétharmada (16 DT) a szervezeti struktúrában intézményi szinten helyezkedik el (7 DT kari szinten, 1 DT pedig egy intézethez kapcsolódva), s az irodák több mint fele (13 DT) önállóan működik. A 11, nem önálló diáktanácsadó iroda között meglehetősen kiegyensúlyozott arányban vannak a más szervezeti egység alá (5 DT), és mellé (6 DT) rendelt irodák.

2. ábra. Az intézményi struktúrában milyen szervezeti egységekhez kapcsolódva működik a Diáktanácsadó? (irodák száma, N=24)

Kliensregisztrációval kapcsolatos attitűdök, elvárások és tapasztalatok

A kataszter kérdőívének összeállításakor kiemelten kezeltük azokat a kérdésköröket, melyek direkt módon kapcsolódnak a monitoring rendszer kialakításához.

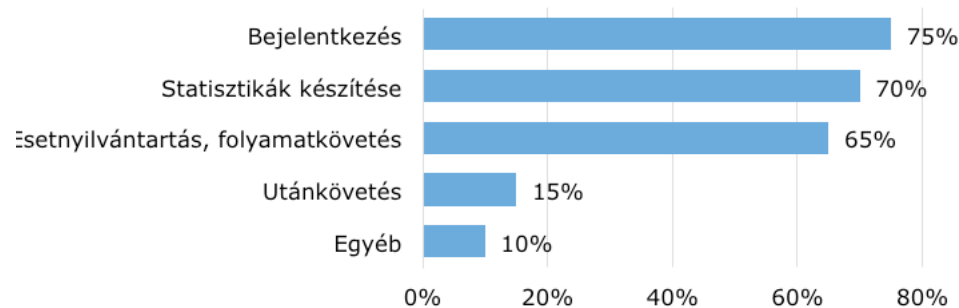
A tervezett rendszer egyik legfontosabb eleme, hogy az esetregisztrációs folyamatokat online szolgáltatásokon keresztül teszi egységessé, ezért kiemelten fontos, hogy a DT vezetői hogyan viszonyulnak az online esetregisztráció egyes elemeihez.

KLIENSNYILVÁNTARTÁS A DIÁKTANÁCSADÓKNÁL

A kutatásban résztvevő DT-k döntő többségében (83.3%-ában) működik valamilyen módon kliensnyilvántartás.

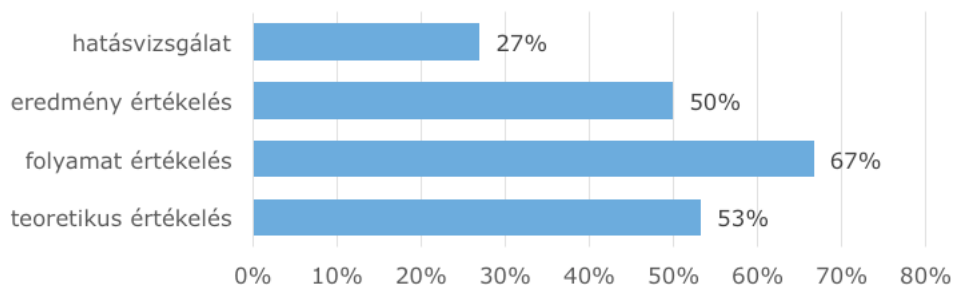
Azokban a DT-kben, ahol működik kliensregisztráció, felmértük azt is, hogy ez a nyilvántartás milyen elemeket, milyen területeket érint. A három legnépszerűbb, az irodák kétharmadában-háromnegyedében előforduló elem a bejelentkezés kezelése, statisztikák készítése, illetve az esetenylvántartás/folyamat követés. Az adatok alapján megállapítható, hogy a valamilyen kliensregisztrációt vezető DT-k kétötödében (40%-ában) a jelenlegi általunk megismert kliensregisztrációs rendszer lefedi ezt a három funkciót. Ugyanakkor az is látható, hogy az irodák egyharmadában a három legnépszerűbb funkcióból is csak kettő, további 20%-ában pedig csak egy biztosított, utánkövetés pedig a kliensregisztrációval rendelkező DT-t háromnegyedében jelenleg nincs.

3. ábra. A jelenlegi kliensregisztrációs rendszer elemei (a kliensregisztrációs rendszerrel rendelkező DT-k %-ában, N=20).



Fontos kérdés és jól jelezheti a tervezett monitoring rendszer, s különösen a jelenlegi kliensregisztrációs rendszerekben hiányterületnek számító utánkövetés szükségességét az, hogy volt-e, és ha igen mikor volt utoljára valamilyen típusú tevékenység-értékelés a DT-knél. A kutatásban résztvevő DT-k kétharmada értékelte már valamilyen módon a tevékenységét. Az értékelési tapasztalattal rendelkező DT-k leginkább a folyamatértékelés tekintetében rendelkeznek jártassággal, de az értékelésen átesett szervezetek mintegy felében vizsgálták már a program elveit, és/vagy a program eredményességét is. Legkevesebb előzmény a hatásvizsgálatok terén mutatkozik.

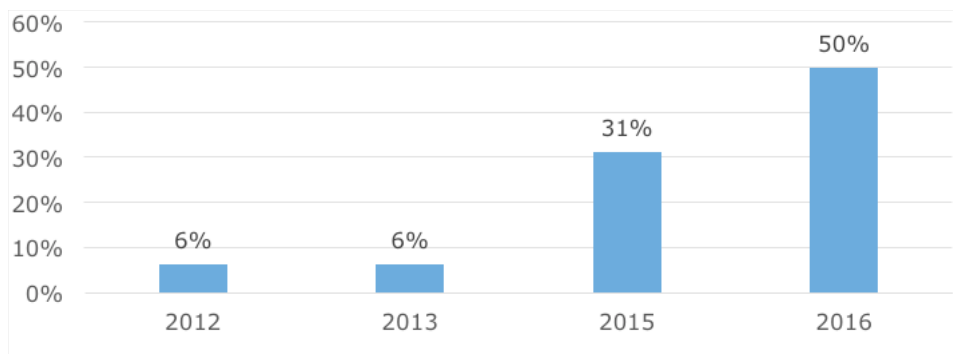
4. ábra. Milyen típusú értékelés volt? (a valamilyen értékelési tapasztalattal rendelkező DT-k %-ában, N=16).



(7 DT esetében nem volt még semmilyen értékelés, 1 DT esetében pedig az interjúalany nem rendelkezett erre vonatkozó információval.)

Azon DT-kben, ahol már volt valamilyen tevékenységértékelés, az utolsó értékelések kivétel nélkül az elmúlt 5 évben készültek, túlnyomó többségükben (négyötöd részben) az idei (2016) és a tavalyi (2015) évben.

5. ábra. Mikor értékelték utoljára a Diáktanácsadó tevékenységét? (a valamilyen értékelési tapasztalattal rendelkező, a kérdésre válaszoló DT-k %-ában, N=15).

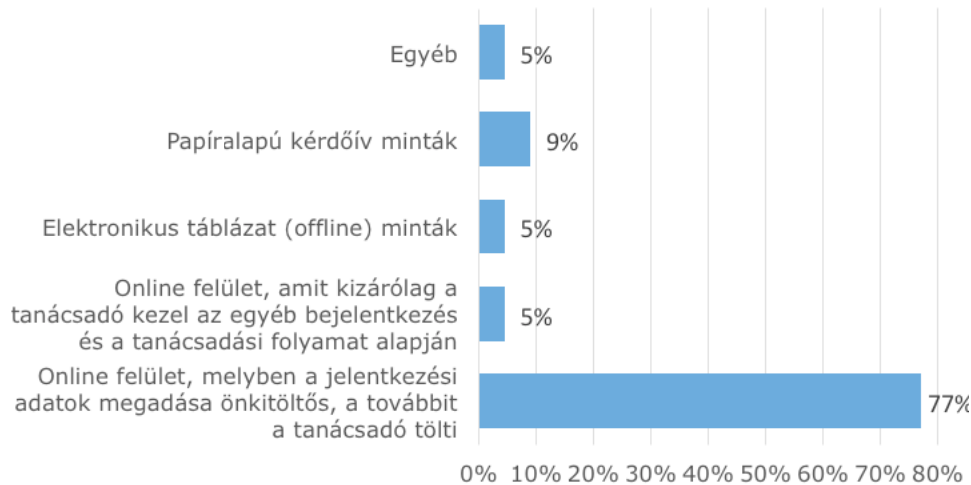


Összességében az értékelési tapasztalatok nagy aránya, heterogenitása és aktualitása jó alapot jelenthet a tervezett monitoring rendszer számára.

AZ ONLINE FELÜLETTEL KAPCSOLATOS ÁLTALÁNOS BEÁLLÍTÓDÁSOK ÉS VÉLEMÉNYEK

A DT-vezetők a különböző adminisztrációs „modellek” közötti választással teszteltük, mennyire lennének nyitottak a tervezett online felület használatára. A kutatásban résztvevő DT-k döntő többségének (77%) véleménye szerint egy olyan online felület lenne a leghasznosabb, melyben nem kizárólag a tanácsadó adminisztrálja teljes egészében a tanácsadási folyamatot, hanem a kliensek önmaguk adhatják meg a jelentkezési adatokat, gyorsítva ezzel az esetregisztrációt, könnyítve a tanácsadói munkát. Minden egyéb adminisztrációs modell támogatása elenyésző.

6. ábra. Milyen felület/mód/módszer könnyítené meg leginkább az adminisztrációt?
(a kérdésre válaszolók %-ában, N=22).



Több dimenzió mentén mértünk online regisztrációval kapcsolatos általános beállítódást, attitűdöket, amely kérdésekre adott válaszok nem csak a monitoring rendszer tervezésekor, hanem annak kommunikációjában, bevezetésében is segítségünkre lehetnek.

Összességében megállapíthatjuk, hogy a válaszadó irodavezetők 10 fokozatú skálán átlagosan 8,5-re értékelték munkájuk statisztikákkal való reprezentálásának hasznosságát, és 7,8-ra annak szükségességét. (A megkérdezettek az online rendszer hasznosságára, és szükségességére vonatkozó válaszaikat 10 fokozatú skálán adták meg, ahol az 1-es azt jelentette, hogy „egyáltalán nem, a 10-es pedig azt, hogy „teljes mértékben”.) Az irodavezetők 85,7%-a hasznosnak vagy inkább hasznosnak (6–10 válaszok) találja, ha munkájukat statisztikákkal tudják reprezentálni az intézmények vezetése felé, valamint szakmai fórumokon, és a válaszolók több mint fele teljes mértékben egyetért ennek hasznosságával (10-es válaszok). A DT-k munkájának statisztikákkal való reprezentálását a többség – a kérdésre válaszolók kétharmada – nem csak hasznosnak, de valamilyen mértékben szükségesnek is látja (6–10 válaszok), bár a hasznossághoz képest e tekintetben már heterogénebb véleményekkel találkozunk.

7. ábra. A DT munkájának statisztikai adatokkal való alátámasztásával kapcsolatos vélemények
(a válaszolók %-ában, N=21).

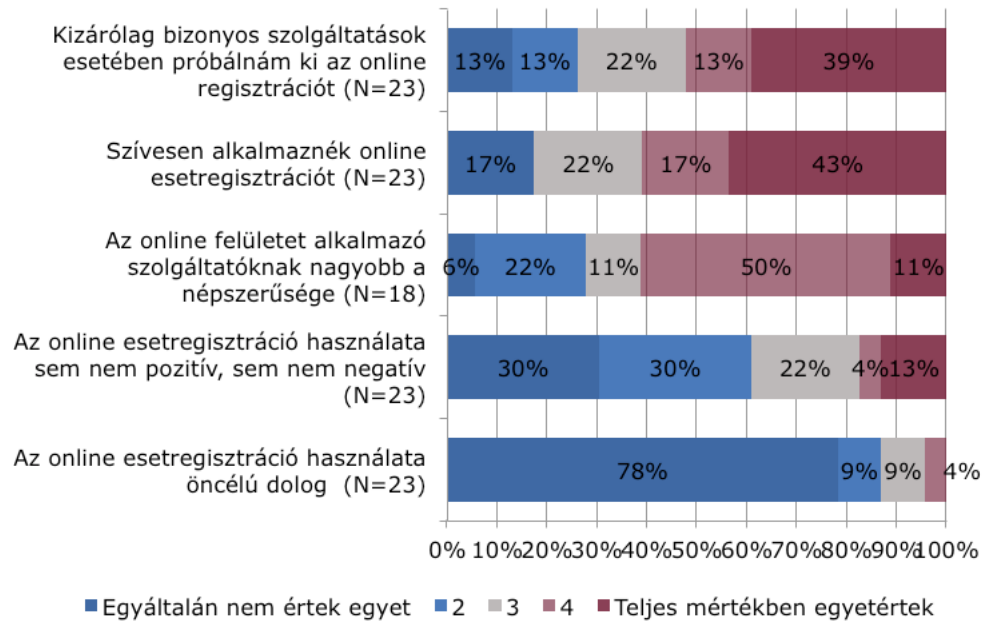


A válaszadók igen nagy többsége egyértelműen elutasította azt, hogy az online esetregisztráció öncélú dolog lenne. Ötfokú skálán az 1-es, azaz az „egyáltalán nem ért egyet” válaszok aránya kiemelkedően magas (78,3%), és nincs olyan a válaszadók között, aki teljesen egyetértene az állítással. A 8. ábrán láthatjuk, hogy a válaszolók kétharmada szívesen alkalmazna online kliensregisztrációt, illetve egyetért, vagy inkább egyetértene azzal az állítással, hogy azoknak a szolgáltató irodáknak a népszerűsége nagyobb, amelyek online felületeket alkalmazva könnyítik meg az ügymenetet.

Az online regisztrációt neutrálisan ítélik meg a DT-vezetők. A válaszadók többsége nem feltétel nélkül, látatlanban tartja elfogadhatónak az online esetregisztrációt, 52%-uk egyetértett azzal az állítással, hogy csak bizonyos szolgáltatások esetében próbálná ki az új rendszert (az állítást elutasítók 26%-os arányával szemben).

A fenti kérdések és jelenleg direkt állítás értékelésének eredményei alapján megállapítható, hogy többségében szívesen alkalmaznának online esetregisztrációs rendszert.

8. ábra. Az online regisztrációval kapcsolatos általános beállítódást kifejező állításokkal való egyetértés mértéke (a kérdésre válaszolók %-ában).

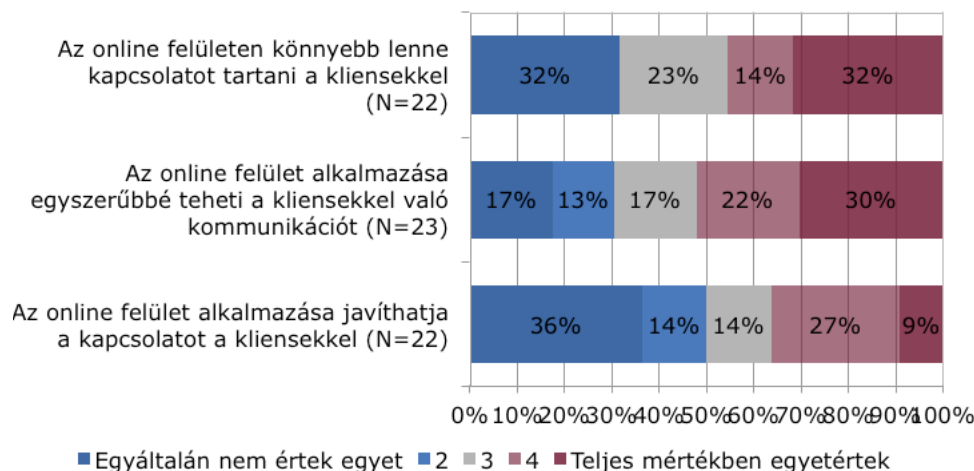


A KLIENSEK ÉS AZ ONLINE FELÜLET

A DT-vezetők véleményét és attitűdjeit feltérképeztük abból a szempontból, hogy hogyan látják a kliensekkel online felületen való kapcsolattartást és a tanácsadó-kliens kommunikációt.

Jellemzően megosztó az az állítás, miszerint az online felület könnyebbé tenné a kapcsolattartást. Hasonlóan megosztó álláspont látszik kikristályosodni, ha a kliensekkel való online kapcsolattartás egyszerűbb voltára kérdeztünk, vagy arra, javíthat-e az online felület a kliensekkel való kapcsolaton. Ugyan az online rendszer kapcsolattartást és a kommunikációt javító szerepe tekintetében a válaszok heterogenitása mellett is a pozitív hozzáállást kifejező véleményekhez képest kisebb arányban vannak az elutasító válaszok (a pozitív válaszok aránya 45–50%, a negatívoké 30% körül van), a kérdéskörre vonatkozó válaszok sokszínűsége mégis azt mutathatja, hogy nincs egyértelmű álláspont, az online rendszer klienskapcsolatokra való hatása tekintetében inkább az ambivalencia jellemző.

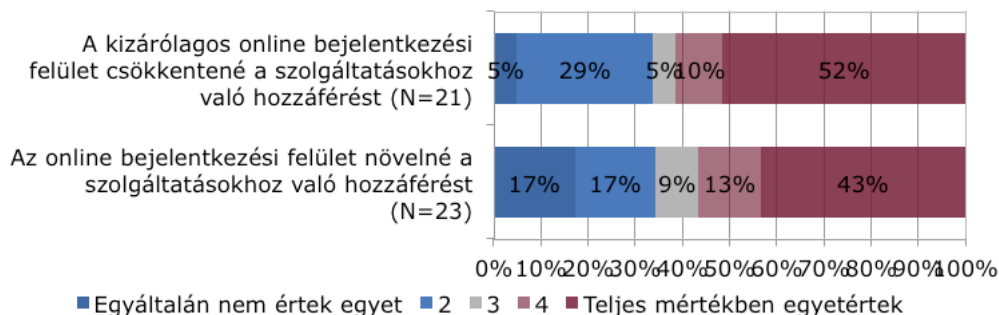
9. ábra. Az online regisztráció klienskapcsolatokra való hatására vonatkozó állításokkal való egyetértés mértéke (a kérdésre válaszolók %-ában).



A kizárólagos online felületet, a többség (62%) véleménye szerint a szolgáltatásokhoz való hozzáférést csökkenti, azonban amennyiben nem törekszik a rendszer az online hozzáférés kizárólagosságára az kedvezően hathat a szolgáltatásokhoz való hozzáférésre.

A monitoring rendszer tervezése során a tanácsadók tapasztalatát és eddigi gyakorlatát figyelembe véve szem előtt kell tartani, hogy meg kell hagyni a hagyományos bejelentkezés (személyes, email, telefon) lehetőségét is, meghatározva, hogy a kliens adatainak felvétele milyen módon csatornázódik be az online kliens- és esetregisztrációba.

10. ábra. Az online bejelentkezési felületnek a szolgáltatásokhoz való hozzáférésére gyakorolt hatására vonatkozó állításokkal való egyetértés mértéke (a kérdésre válaszolók %-ában).

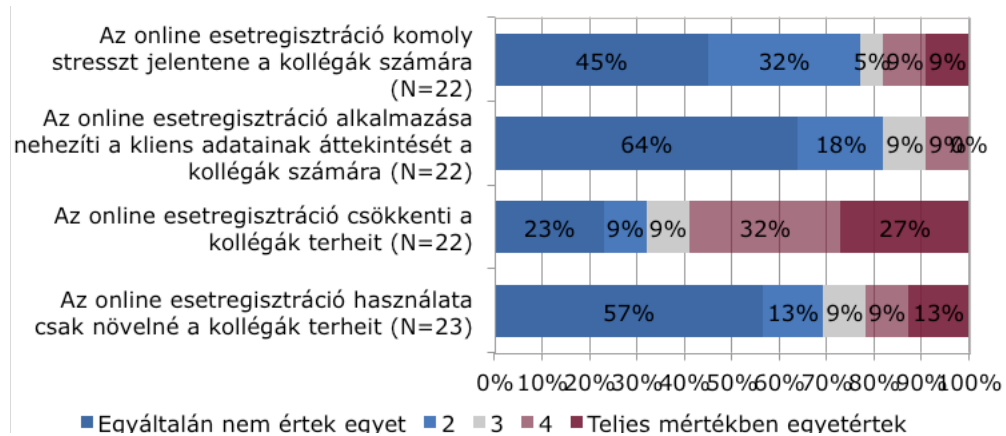


A TANÁCSADÓK TERHELÉSÉNEK MEGÍTÉLÉSE

A következő ábrán látható, hogy a DT munkatársainak megítélése egy esetleges online esetregisztrációs rendszer használatával kapcsolatban alapvetően pozitív, jelentős többség szerint:

- nem jelente komoly stresszt a kollégák számára,
- nem nehezítené a kliens adatainak áttekinthetőségét,
- jellemzően optimisták a munkatársakra nehezedő terhek változásával kapcsolatban a többségében (70%) azt gondolják, hogy nem növelné, sőt, 59%-ban úgy látják, hogy csökkentené a kollégák terheit.

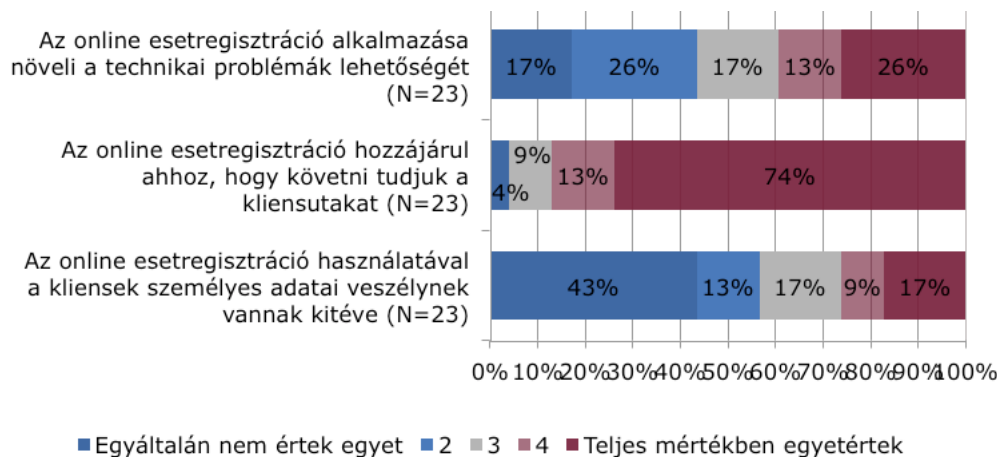
11. ábra. Az online regisztrációnak a DT munkatársainak terhelésére gyakorolt hatásával kapcsolatos állításokkal való egyetértés mértéke (a kérdésre válaszolók %-ában).



BIZTONSÁG ÉS KÖVETHETŐSÉG

Mint azt a 12. ábrán láthatjuk, a DT vezetők meglehetősen megosztottak abban a tekintetben, hogy az online esetregisztráció növeli, vagy csökkenti-e a technikai problémák lehetőségét. Ugyanakkor kevesen tartanak attól, hogy a személyes adatok ne lennének biztonságban és úgy látják, hogy az online esetregisztráció képes arra, hogy a kliensutakat követhetővé tegye.

12. ábra. Az online regisztráció az esetregisztráció biztonságára/követhetőségére gyakorolt hatásával kapcsolatos állításokkal való egyetértés mértéke (a kérdésre válaszolók %-ában).



A tervezett monitoring tevékenység

A mérési és értékelési folyamatoknak legalább 3 szintje különíthető el, amelyekben az egyes célcsoportok, folyamatok és sikerességi kritériumok is különbözhetnek.

A KLIENSEK

A tevékenység jellegéből fakadóan azonosítható nyilvántartást nem lehet vezetni. A monitoring folyamat ismertett céljainak érdekében elengedhetetlen, hogy az egyes kliensek anonim módon azonosíthatók legyenek, ehhez egy sztenderdizált, ugyanakkor nem felfedhető azonosító bevezetését tartjuk indokoltnak. Az azonosító segítségével követni lehet az egyes kliensutakat, és direkt módon, egyéni szinten meg lehet állapítani a segítő kapcsolat hatását.

A jelenleg használatos kliens- és esetregisztrációs metódusok áttanulmányozása és a monitoring rendszere tervezett céljai alapján a következő indikátortípusokat javasolt nyilvántartani sztenderdizált, ugyanakkor az egyes kliensfolyamatoknak és platformoknak megfelelő (online vs. személyes tanácsadás vs. csoportos foglalkozás) formában:

- alapvető epidemiológiai, illetve az eredményesség szempontjából releváns szociodemográfiai (életviteli stá-tussal kapcsolatos) adatokat,
- ellátórendszeri előzményekre vonatkozó adatokat,
- a szolgáltatás megkeresésének hátterére vonatkozó adatokat (miért jött, mi a probléma),
- a jelenlegi ellátásra vonatkozó információkat.

Ezen adatok körét a továbbiakban a FETA, illetve a tanácsadók segítségével határozzuk meg a monitoring rendszer részletekbe menő tervezése során. A további folyamat része az is, hogy definiáljuk az egyes mérendő változók mérési szintjeit és adatformátumokat, amennyiben az adattartalom konszenzussal elfogadott.

A kliensforgalomról az egyes tanácsadók [6] szolgáltatnak adatokat, a kapcsolat és a folyamat jellege miatt más adatszolgáltató nem képzelhető el. Fontos hangsúlyozni azonban, hogy ezen adatgyűjtések során minimalizálni kell az adatszolgáltató dokumentációs terheit, egységes és online nyilvántartó rendszerben érdemes szervezni az adatszolgáltatást, amely segítségével még az intézmények között is követhetők lehetnek a kliensek a megfelelő azonosító képzsével.

A sztenderdizált „Esetregisztrációs Lap”-pal kapcsolatban a következő követelményeket lehet megfogalmazni:

- nem ró nagyon nagy terhet a szolgáltatóra (felhasználó barát).
- standardizált, ugyanakkor az egyes szolgáltatások sajátosságait is képes megjeleníteni.
- lehetőséget teremt a későbbi, az egyes szolgáltatási modalitások eredményességének becslésére irányuló elemzésekhez.

A kliensstatistikák egységes vezetéséhez, az adatok gondozásához és összegzéséhez szükséges egy módszertani központ (továbbiakban: MK) kialakítása. A bizonyos rendszerességgel összegzett és tisztított adatokat ez a módszertani központ publikálja és az egyes tanácsadók számára ezeket feldolgozott, illetve akár nyers adatbázis szintjén rendelkezésre bocsátja. Fontos, hogy az egyes tanácsadók, intézmények és diáktanácsadást végző egységek eredményei auditáltak legyenek a lehetőségekhez képest, ennek a sztenderd, minden lehetőségre kiterjedő adatgyűjtésen túl a központi adatfeldolgozás a záloga.

AZ EGYES FELSŐOKTATÁSI INTÉZMÉNYEK

A felsőoktatási intézmények szintjén fogalmazhatók meg azok a mérőszámok, amelyek a szolgáltatások általános céljának sikerességét mérni képesek.

Az egyes intézmények esetében minden szemeszterben figyelemmel kell kísérni:

- a tanácsadási forgalom alakulását tanácsadási típusonként, szolgáltatásonként,
- a kliensek problémáit,
- a lemorzsolódók és egyéb a tanácsadás célindikátorok mentén azonosítható hallgatók száma kar, szak, képzési forma, finanszírozási forma bontásban,
- a hallgatók számát kar, szak, képzési forma, finanszírozási forma bontásban,
- a lemorzsolódók és egyéb a tanácsadás célindikátorok mentén azonosítható hallgatók szociodemográfiai hátterét,

[6] Jelen esetben a tanácsadók alatt értjük még a kortárssegítőket, a tanácsadó iroda dolgozóit, ifjúságsegítőket, pszichológusokat, akiknek jogosultságok van az online rendszerben a kliensforgalmat rögzíteni. Kellőképpen aggregálva, havonta, negyedévente, annak érdekében, hogy az értékelés valóban anonim.

[7] DT-kre aggregálva, havonta, negyedévente, annak érdekében, hogy az értékelés valóban anonim maradjon a tanácsadó számára.

[8] A gyakorlatban ez úgy valósítható meg, hogy a NEPTUN-rendszerben szereplő adatok alapján minden hallgató esetében megképezzük az anonim azonosító kódot, majd ezekből kijelöljük azokat, akik a kliensforgalmi adatbázisban is szerepelnek, és ők így a NEPTUNban szereplő email címükre megkapják a továbbkövetési kérdőívet.

- az egyes intézmények lemorzsolódás csökkentésére és egyéb célkitűzések megvalósítására irányuló kezelési stratégiáit, intézményi válaszait,
- a lehetséges legtöbb háttér adatot az intézmény működéséről.

A fentieket részben az online kliensregisztrációs rendszer eredményként központ szolgáltatja (a-b), más részük estében a Módszertani Központ feladata, hogy az intézmények felől történő adatgyűjtést egységesítésének, a mérési folyamatot operacionalizálásának és sztenderdizálásának segítése.

Központi feladat lehet továbbá megvizsgálni, hogy az egyes intézmények szintjén hogyan viszonyulnak egymáshoz a kliensforgalmi adatok és a lemorzsolódók és egyéb célváltozók mentén azonosítható hallgatók ismérvei. Meg kell azonban jegyezni, hogy ez a lehetőség a monitoring rendszer éles működésében nyújt tág lehetőségeket. Fontos kiemelni, hogy a lemorzsolódás csökkentésére és egyéb célkitűzések megvalósítására irányuló tevékenység eredményességének mérése két módon történik, egyrészt a kliensek utánkövetésével, másrészt az egyes intézmények szintjén. Ez utóbbi lehetőséget ad a szolgáltatások közvetett (nem direkt a kliensek körében, hanem az egyetemi klímában megjelenő) hatásainak mérésére is.

A TANÁCSADÁSI FOLYAMATTAL KAPCSOLATOS VÉLEMÉNYEK

A tanácsadók megfelelő szakmai rátermettségének garanciája a FETA követelményrendszere, amely a központban végzendő tevékenységek szakmai követelményrendszerének alapját is képezheti.

A klienselégedettség javítása érdekében – a pilotszakaszt követően – az eredményesség és hatásvizsgálatokhoz szükséges indikátorok gyűjtésén túl a monitoring rendszer részét képezi a tanácsadók tevékenységének rendszeres reagálásközpontú értékelését lehetővé tevő adatblokk kialakítása is. Ebben az értékelési folyamatban az anonim módon megjelenő kliens központi helyen (linken) a tanácsadási folyamatot, a kapott szolgáltatást értékeli (nem pedig a tanácsadó személyét). Az értékelés a kidolgozásra kerülő online felület segítségével elvégezhető, az adatok a Fejlesztési Központhoz futnak be, az adatfeldolgozás után a tanácsadó irodák visszajelzést kapnak időről időre [7] a kliensek szempontjából az elvégzett munkájukról

Az utánkövetés, illetve a monitoring céljából a Neptunban található adatok – anonim és be nem azonosítható módon – összevezethetők a képzett kód mentén a kliens adatokkal. Ennek segítségével az adatvédelmi szabályok betartásával megvalósítható a kliensek követéses vizsgálata. [8]

Az anonimitás biztosítása

A NÉVTELEN, EGYEDI AZONOSÍTÓK LEHETŐSÉGEI

Az „anonim adat” olyan természetes személyekre vonatkozó információ, ahol a személyek sem az adatkezelő, sem egyéb személy számára sem ismertek – korábban természetesen az összegyűjtött információk azonosítható személyre vonatkoztak, azonban az anonimizálás után az információk személyekhez kapcsolása már nem lehetséges. Tehát az anonimitás kérdése tulajdonképp annak értékelése, hogy az adat lehetővé teszi-e az egyének azonosítását. [9]

A pszeudonimizálás az anonimizáláshoz hasonlóan a személyazonosság elrejtésének folyamata, azonban nem tehető egyenlővé azzal. [10] A pszeudonimizálás megvalósítása általában kriptográfiai algoritmusok segítségével történik, kódolás révén a legfontosabb azonosító-változókból – melyek egyértelműen meghatározzák a személyazonosságot (például név, lakcím, születési idő stb.) – alakítanak ki az új „azonosítókat”, avagy pszeudonimeket. A pszeudonimitás esetében a jogi környezet tisztázása rendkívül fontos, ehhez elsőként a személyes adatok törvényileg elfogadott meghatározásának kell eleget tenni.

Az eljárás előnyei közé tartozik, hogy konzekvens kriptográfiai algoritmusokat használva ugyanazon személyre vonatkozóan további adatokat gyűjthetünk, oly módon, hogy a valós személyekről nincsenek konkrét információink. Így adatbázisok összekapcsolhatók és longitudinálisan bővíthetők maradnak (4/2007 vélemény a személyes adat fogalmáról).

Az anonimizált adatok esetében az adatok „személyes” jellege eltűnik, az egyének kiléte utólag már nem határozható meg. Azonban a pszeudonimizálás használata során, mikor a természetes személyes azonosító adatokat eltávolítják, és az adatokhoz egy kód-számot rendelnek – az új azonosítók és az eredeti személyazonosságok kapcsolatát valaki (munkacsoport, személy, cég) ismerni fogja.

A DIÁKTANÁCSADÁSI RENDSZER FELHASZNÁLÓINAK NÉVTELEN EGYEDI AZONOSÍTÁSÁVAL KAPCSOLATOS JAVASLATOK

A tervezett, anonim kliensazonosítóval ellátott regisztrációs rendszer lehetőséget a kliensforgalom-duplikációktól (vagy többszörös halmozódásoktól) mentes mérésére, ezáltal a lemorzsolódás csökkentésére irányuló szolgáltatások által elért populáció nagyságának folyamatos nyomon követésére. Az egységes adatgyűjtés kulcsfontosságú a szolgáltatási háló egészének tényekben gyökerező, a minél hatékonyabb szolgáltatási struktúra kialakítására irányuló fejlesztése szempontjából is.

[9] 4/2007 vélemény a személyes adat fogalmáról. (1995) Készítette a 95/46/EK irányelv 29. cikke alapján létrejött adatvédelmi, valamint a magánélet tiszteletben tartásával kapcsolatos kérdésekkel foglalkozó független európai tanácsadó szerv.

Internet: http://ec.europa.eu/justice/policies/privacy/docs/wpdocs/2007/wp136_hu.pdf

[10] Sokszor a pszeudonimizálásra mint az anonimizálás egy válfajára hivatkoznak. Ha ilyen kontextusban értelmezzük: az ún. „nagybetűs” anonimizálás adatvédelem szempontjából erősebb változata mikor minden egyedi azonosítót eltüntetünk, míg gyengébb verziója, mikor visszakövethetően kódoljuk azokat.

A Módszertani és Fejlesztési Központ célja ezen monitoring tevékenység segítségével, hogy napra kész adatokkal rendelkezzen a tanácsadási folyamatokról, jól tudja mind a szakmai munkát, mind az intézményszintű koordinációt, az intézményi struktúra testreszabását, a szakmai kérdések irányítását, illetve a finanszírozási kérdéseket intézményre szabni.

Alapvetően több módszer összefűzéséből született meg a javasolt modell.

A teljes anonimitást ez a módszer sem tudja biztosítani, nem kizárt teljes mértékben, hogy az összes hallgató személyes adatainak ismeretében hozzáférve az anonimizáló algoritmushoz a tárolt adatokat valaki személyhez kösse – ennek azonban a valószínűségi lehetősége rendkívül csekély.

Az első lépésben sor kerül egy kód kialakítása személyes adatokból, majd a könnyen visszafejthető kód „hash” algoritmussal történő rejtése a visszafejtés megnehezítése érdekében.

Az első lépéscső a TDI-azonosító módosított változata a hallgatói sajátosságokra optimalizálva.

A következő kódmezőket javasoljuk:

1. A hallgató születési nevéből a vezetéknévnek második betűje ékezet nélkül.
2. A hallgató születési nevéből a keresztnévnek harmadik betűje ékezet nélkül.
3. A hallgató születési hónapjának utolsó számjegye (az év utolsó számjegye helyett, amely kisebb változékonyságot mutathat a hallgatók esetén).
4. A hallgató születési napjának utolsó számjegye.
5. A hallgató édesanyjának leánykori nevéből a vezetéknév második betűje ékezet nélkül.
6. A hallgató édesanyjának leánykori nevéből a keresztnév harmadik betűje ékezet nélkül.

Az így kialakított kódot (nyers kód) megbízható harmadik fél (szolgáltató) által kódolni kell, majd az így létrehozott hash-kódot alkalmazni az egyedi azonosításhoz. Harmadik fél bevonásával a visszaélés lehetősége jelentősen lecsökken, ugyanakkor a harmadik fél sem jut különleges vagy érzékeny adatokhoz, mivel a gyűjtött információk nem kerülnek átadásra. A rendszer harmadik fél bevonása nélkül is működtethető, ez azonban a kockázatokat növeli. Fontos informatikai követelmény, hogy a nyers kód ne kerüljön tárolásra a hash-kód kialakítása után.

További biztonsági eljárásként megoldható, hogy az adatok lehetőleg csak összesített formában legyenek lekérhetőek. Ezzel tovább csökkenthető a személyes adatok sérülésének esélye.

A személyes adatok bekérésénél javasolt, hogy a hallgató maga adja meg a megadott betűket és számokat, lehetőség szerint elektronikus felületen keresztül. Nem javasolt a teljes személyes adatállomány bekérése. A hallgatókat tájékoztatni kell a kódképzés céljáról és arról, hogy milyen intézkedések történnek annak érdekében, hogy a képzett kód alapján a hallgató ne legyen azonosítható az adatbázisban.

Mindenképpen fontos, hogy az adatbázist kezelő informatikai rendszer úgy legyen kialakítva, hogy a képzett kódokat ne lehessen az adatbázissal együtt letölteni. E helyett az adatbázis letöltésekor az azonosítók alapján a rendszer képezzen egy sorszámot, amellyel az ismétlődő esetek azonosíthatók. Különösen fontosnak tartjuk a leírtak betartását akkor, ha lehetőség van az adatbázis letöltésére az adott intézményben is, ugyanis az intézmény minden személyes adattal rendelkezik, amely alapján a kód képzésre kerül, így fennáll a visszafejtés esélye, ami esetlegesen súlyos következményekkel járhat a hallgatóra nézve. Az anonimitás problémája kapcsán – bár nem tartozik szorosan feladatunkhoz – arra is felhívjuk a figyelmet, hogy a gyűjtött adatokat is úgy kell tervezni, hogy azokból ne lehessen az egyénre következtetni az adatok kombinációja alapján sem.

Ajánlás

A hat részprojekt a felsőoktatási tanácsadáshoz kapcsolódó területekről gyűjtött adatokat, amelyek eredményeképpen nem csak helyzetképet rajzoltak fel, hanem arra építve javaslatokat is kidolgoztak. Ezeket a fejlesztési lehetőségeket gyűjti csokorba a könyv végén található fejezet.

A tanulmányok több területre irányuló fókusza miatt megkülönböztethetünk átfogó és speciális javaslatokat. Az átfogó fejlesztési irányok minden esetben a felsőoktatás tanácsadás egészét – értve ez alatt a horizontális és vertikális struktúrát – érintik, míg a speciális javaslatok elsősorban valamely, a tanácsadáshoz kapcsolódó, kiemelt fontosságúnak ítélt rész-, vagy határterületet.

A javaslatokra fókuszálva a részprojektek munkája összemosódik, így a leíráskor már eltekintve a tanulmányokban fellelhető területekre bontott szemlélettől, a célok és az addig elvégzendő feladatok mentén kerültek újra csoportosításra az eredmények.

Átfogó javaslatok

A FELSŐOKTATÁSI ÉLETVEZETÉSI TANÁCSADÁS SZERVEZETI, FINANSZÍROZÁSI ÉS MINŐSÉGBIZTOSÍTÁSI HÁTTERÉNEK RENDEZÉSE.

A javaslatban szereplő három dimenzió egymással szoros összefüggést alkot. A tanulmány bemutatta, hogy a legmeghatározóbb probléma a szolgáltatás iránti kereslet és kínálat egyenetlensége a felsőoktatási intézmények között.

Ez egyes intézményeknél rendkívüli túlterheltségben és hosszú várólistákban ölt testet, míg más esetekben a tanácsadást végző szereplő azonosíthatósága is kérdéses. Ezért egyszerre tapasztalhattuk a hallgatói közösség szolgáltatással kapcsolatos információhiányát vagy magának a szolgáltatásnak a teljes hiányát és más esetekben a túlzott érdeklődést kiszolgálni nem tudó irodák küzdelmét az elégtelen kapacitással.

Az akadályok elgördítéséhez teret kell biztosítani az életvezetési tanácsadó irodáknak ahhoz, hogy elérjék a hallgatókat, információt tudjanak biztosítani számukra a tanácsadás céljáról és működéséről, valamint garatálni kell számukra, hogy a kereslet erősödésével párhuzamosan a szolgáltatás kapacitásának növelésére is van lehetőség a színvonal megtartása mellett.

Ehhez három dologra van szükség:

– stabil szervezeti pozíciókra, ahol az intézményi egységek és a hallgatók számára is jól látható a szervezet.

- stabil, bővíthető finanszírozási háttérre, amely támogatja a növekvő érdeklődők kiszolgálatát.
- egyértelmű szabályozásra, hogy életvezetési tanácsadó munkakörben milyen végzettséggel lehet munkát vállalni.

Az intézmények közti hallgatói mobilitás miatt a fentiekben nem csak intézményi, hanem ágazati irányadás ajánlott.

A FELSOÓKATÁSI TANÁCSADÁSBAN DOLGOZÓK SZAKMAI TÁMOGATÁSÁNAK FEJLESZTÉSE (KLIENSNYILVÁNTARTÁSI ÉS MONITORING RENDSZER, TOVÁBBKÉPZÉS, SZUPERVÍZIO)

A felsőoktatási tanácsadók munkájának hatékony támogatásának másik fontos része, hogy olyan lehetőségeket biztosítsunk számukra, amelyek növelik a kliensekkel végzett munka eredményességének esélyét. A fenti tételmondatban három dolgot emeltünk ki, amelyek három tágabb dimenziót fednek le. Támogathatjuk a kliensekkel kapcsolatos előrehaladás adminisztrációját. Ennek általunk javasolt formája egy egységes monitoring rendszer, amely kellő jogosultsági szintekkel, biztonságosan tudja vezetni a kliensek útját és képes visszajelezni a tanácsadók eredményességéről. Az adminisztrációs teher csökkentése mellett szakmai fejlődés biztosítása a másik kiemelt terület.

A hallgatók által megnevezett akadályok, nehézségek köre folyamatosan változik, ezzel együtt hazai és nemzetközi jó példák jelennek meg, amelyek hathatós választ tudnak kínálni a megküzdési problémákra. A hatékonyságnövelés egyik építő köve, hogy a tanácsadóknak képzéseken keresztül biztosítjuk a legmegfelelőbb eszközt az aktuális hallgatói problémák kezeléséhez. A harmadik terület a tanácsadók megfelelő mentálhigiénés állapotának biztosítása eszmegbeszélők és szupervíziós alkalmak segítségével. A háromféle támogatás egyaránt képes segítségnyújtás hatékonyságát növelni. Ezek szervezése azonban költségigényes feladat, amely sok esetben a méretgazdaságosság miatt intézmények közötti összefogást igényelne. Ezért javaslatunkban szerepel egy központi szervezet létrehozása, amely képes a fajlagos költségeket minimalizálva biztosítani a fentiekben bemutatott támogató eszközöket.

ADATALAPÚ TERVEZÉS A HALLGATÓI SIKERESSÉG TÁMOGATÁSÁBAN.

A tanácsadás területétől függetlenül kijelenthetjük, hogy a felsőoktatás jelentős adathiánnyal küzd a puha adatok tekintetében. Az adminisztratív adatbázisok nem képesek információt nyújtani a társadalmi-, anyagi-, szociális háttérrel. A lemorzsolódás elsődleges okait azonban ezen háttérváltozókban lehet tetten érni. Ezért az intervenciók tervezett bevetéséhez szükséges, hogy felmérésekkel ezekről a területekről is rendelkezünk információkkal. A tanulmányban részletesen leírtuk ennek módszertani háttérét. Ez a leírás arra figyelmeztetett, hogy a retrospektív felmérések a hallgatói visszatekintések szándékon kívüli csalfasága miatt nem képesek biztosítani az adatok megfelelő minőségét, ezért panel-adatgyűjtés módszertanára kell támaszkodni. Ennek elvégzése is inkább ágazati feladatként azonosítható, hiszen a költsége és szakértői humánerőforrás igénye is magas.

Speciális javaslatok

KORTÁRSCSOPORTOK BEVONÁSA A SEGÍTSÉGRE SZORULÓ HALLGATÓK IRÁNYÍTÁSÁBA

Az adatgyűjtés igazolta, hogy a vizsgált 29 intézményben sok különböző célú, alapítású, működésű kortárs-csoport működik. A közös bennük, hogy a hallgatói közösségbe beágyazódva végzik tevékenységüket. Ezt a beágyazottságot más intézményi egységek nem is tudják biztosítani és ezek reprodukálhatósága is kérdéses, hiszen ezek alapvetően alulról építkező, önszerveződő csoportok. Ugyanakkor az is általánosan elmondható róluk, hogy szívesen tesznek a közösségükért, így tekinthetünk a tagokra úgy is mint felelősséget vállalni képes hallgatókra. A kortárs interakcióknak köszönhetően a tájékozott, képzett kortárssegítők képesek lehetnek a társaik problémáit felismerve a megfelelő szolgáltatás felé irányítani őket, amely egyszerre támogatja az intézményi egységek kihasználtságának maximalizálását, valamint gátolja a lemorzsolódást a probléma kezelési helyhez való eljuttatásával. Ahhoz, hogy ez a rendszer a lehető legjobban működjön, intézményen belüli kortárs csoportokra és azok felkészítésére van szükség. Ennek egyik része intézményspecifikus, hiszen különböznek a szervezetek és a kortárs csoportok is, egy másik része viszont univerzális, hiszen a problémákra való megfelelő reakció az intézményfüggetlen. Ezért intézményi szinten és központi szinten is javasoljuk a tájékozottságot növelő felkészítések megszervezését a kortárs csoportok számára, akik az eredmények alapján nyitottak erre.

A FELSŐOKTATÁSI TANÁCSADÓK ALKALMAZÁSA A MUNKAVÁLLALÓK MENTÁLHIGIÉNÉS EGÉSZSÉGÉNEK MEGŐRZÉSÉBEN

A kutatási eredmények igazolták, hogy a lemorzsolódásban fontos szerepe lehet az intézmények munkavállalóinak, mint a közvetlenül hallgatókhoz köthető jelenségeknek. A szupervízióval foglalkozó tanulmány bemutatta, hogy sok felsőoktatási munkavállaló az oktatóktól kezdve az adminisztrációs területen dolgozókig megterhelőnek érzi a személyközi interakciók által generált leterheltséget, amely hosszútávon kiegészhez, a munkamorál csökkenéséhez és – tovább gyűrűzve a hallgatók felé – elégedetlenséghez, félreértésekhez vezethet. Ezért – és az adatgyűjtésben feltárt igények alapján – szükség van a humán területen dolgozó, gyakori hallgatói interakciókban részesülő munkavállalók támogatására. Ezzel biztosítva azt, hogy a konfliktusoknak megnyugtató lezárása, a hallgatói problémáknak konstruktív kezelése, sikeres megoldása valósul meg. Az oktatók számára is fontos, hogy elsajátíthassák, miképpen lehet a gyorsan változó generációk különbségeire felkészülten reagálni. A megvalósításra térve ki kell emelni, hogy erre a feladatra olyan külső szakembert kell felvenni, aki nem hallgatói tanácsadásra, hanem a munkavállalók támogatására is vállalkozik. Így garantálható a kettős szerep elkerülése, valamint hogy nem a hallgatói szolgáltatás kapacitása fog csökkenni.