



Projekt studentského poradenství

Zpráva o činnosti za období
9/2013 – 8/2014

Milan Malý

Poděkování

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

Obsah

Poděkování	2
Obsah	3
1. Vznik projektu a jeho záměr	4
2. Poskytované služby	4
2.1 Možnosti kontaktu	5
2.2 Prevence	5
3. Vnitřní fungování.....	6
3.1 Kvalifikace poradců	6
3.2 Rozvoj	7
4. Statistiky.....	8
4.1 Způsoby kontaktu s klienty.....	8
4.2 Rychlost reakce	8
4.3 Témata dotazů	9
4.4 Dotazy podle fakult.....	10
5. Závěr.....	11

1. Vznik projektu a jeho záměr

Projekt Studentských poradců (dále SP) vznikl na počátku akademického roku 2007/2008 z podnětu Studentské komory Akademického senátu MU s podporou vedení univerzity. U jeho zrodu stála pětičlenná skupina studentů, která navázala spolupráci s Poradenským centrem MU¹ pod vedením Mgr. Šárky Karmazínové. Poradenské centrum tak iniciativu od jejího počátku zaštiťuje a poskytuje jí podporu. Činnost SP byla v počátečních letech také podpořena Rozvojovým projektem Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy ČR.

Jedním z impulsů pro vznik SP byla citelná poptávka po podobné službě, která se spojila s myšlenkou vytvoření jakéhosi „studentského ombudsmana“, tedy studenta (nebo studentů), který by hájil práva všech studentů. Zároveň byla snaha vytvořit dobře informovaný a proškolený tým studentů, který by mohl radit svým spolužákům ve věcech studijní agendy, což bylo velmi často poptáváno na diskusních fórech v rámci Informačního systému MU² (dále jen IS). Dalším motivem pro vznik projektu byla snaha uplatnit zkušenosti studentských senátorů s akademickou legislativou³.

2. Poskytované služby

SP poskytují studijně-právní poradenství, tzn. zaměřují se zejména na problematiku práv a povinností studentů vyplývajících ze zákona o vysokých školách a z vnitřních předpisů univerzity či jednotlivých fakult, ale také na širší informační servis týkající se studia na MU. Služby jsou poskytovány bezplatně, a to jak všem studentům MU bez rozdílu, tak i uchazečům o studium na MU, popř. dalším zájemcům o studijní předpisy MU.

Koncept „studenti radí studentům“ dává klientům pocit subjektivně vyšší úrovně důvěry a jistoty, že konzultace je možné vést v méně formálním duchu. Díky tomu, že poradci jsou de facto vrstevníky svých klientů a sami tedy mají aktuální kontakt a přímé zkušenosti se studijním procesem, mají vysoký potenciál navrhnout vhodné možnosti řešení. Nevýhodou může naopak být, že SP nemohou v konkrétních případech zcela předjímat rozhodnutí univerzitních orgánů, ale ve spolupráci s vedením MU a jejich fakult mohou získat dostatečné informace o všech potenciálních možnostech.

Kontakt s klientem (studentem v nouzi) může přesahovat i do oblasti psychologické intervence, neboť někteří z klientů se na SP obracejí v závažných studijních problémech, které jsou nezřídka provázeny výraznou emoční zátěží. Podobným způsobem se mohou SP dostat do kontaktu i se studenty se specifickými nároky. V obou případech se SP snaží nepřekračovat oblast studijně-právního poradenství (byť i prosté vyslechnutí či pouhé vědomí opory může pro klienta pochopitelně představovat potřebnou pomoc) a spíše zprostředkovávají kontakt na specializovaná pracoviště. V prvním případě může být domluveno sezení s psychologem Poradenského centra MU, případně předán kontakt na externí centra zabývající se psychologickou či krizovou pomocí. V druhém případě jsou klienti směřováni na Středisko pro pomoc studentům se specifickými nároky Teiresias⁴, se kterým jsou SP v kontaktu a vzájemně se podporují.

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

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

³ Ke kvalifikaci poradců viz kapitola 3.

⁴ Viz <http://www.teiresias.muni.cz>.

Specifickou službou SP pro citlivější případy je zastupování studenta (výhradně s jeho souhlasem) při jednání s univerzitními či fakultními orgány, nebo zprostředkování otevřené debaty s vedením fakult či s jednotlivými vyučujícími. K tomu může dojít zejména v situacích závažného porušení předpisů či práv studenta (resp. studentů), který ale sám neví, jak má postupovat.

2.1 Možnosti kontaktu

Klienti se mohou na SP obracet osobně nebo telefonicky v úředních hodinách, prostřednictvím e-mailu a diskusního fóra v ISu (dále jen DF) či osobně po dohodě. Další možností jsou osvětové přednášky „Bezpečně studiem“, které SP pravidelně pořádají na počátku akademického roku. Možnosti kontaktu podrobně shrnuje tabulka č. 1.

Jak kontaktovat Studentské poradce

- 1) Úřední hodiny:** možnost osobní nebo telefonické konzultace, celkem třikrát týdně na třech místech v celkovém objemu 5 hodin⁵ s výjimkou prázdnin;
- 2) Telefon:** v době úředních hodin, možnost zavolat na pevnou linku a konzultovat telefonicky, příp. dohodnout schůzku;
- 3) E-mail:** nonstop služba fungující po celý kalendářní rok včetně prázdnin;
- 4) Diskusní fórum⁶:** nonstop služba fungující v rámci Informačního systému MU, na rozdíl od otevřených diskuzí jsou zde příspěvky systémem automaticky anonymizovány
- 5) Osobně po dohodě:** v případě zájmu klienta je možné dohodnout soukromou schůzku i mimo úřední hodiny;
- 6) Osvětové přednášky:** začátkem podzimního semestru, na většině fakult MU (přizpůsobené specifikům fakulty).

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

2.2 Prevence

S ohledem na skutečnost, že důležitější než včasná pomoc je mnohdy prevence, SP od podzimního semestru akademického roku 2008/2009 rozšířili škálu poskytovaných služeb o osvětové přednášky pro studenty pod názvem „Bezpečně studiem“. Přednášky jsou cíleny především na studenty prvního ročníku a nové studenty informují zejména o právech a povinnostech, které jim při studiu určuje Studijní a zkušební řád MU, vnitřní předpisy fakulty a vysokoškolský zákon. V uplynulém roce přednáška proběhla na 7 fakultách. Vedení několika z nich vyšlo SP vstříc v upozornění studentů na tyto přednášky ve formě zprávy na vývěsce i webových stránkách fakulty, za což jim patří dík, stejně jako všem, které bezplatně poskytly své prostory.

Dalším prvkem preventivního působení je i tematické diskusní fórum SP v ISu, v němž je možné pokládat otázky anonymně. Každý student tam tak může nalézt odpovědi na otázky ostatních, a dozvědět se tak o možných důsledcích svých činů, o způsobech postupu v případě konkrétního problému, apod. Mnoho potenciálních dotazů tedy nakonec není položeno, protože na stejnou věc už se zeptal někdo jiný. Důležitou úlohu tak sehrává DF i v boření mýtů, jež mezi studenty někdy kolují, a podle nichž se bohužel někteří mnohdy řídí.

⁵ Doba a rozsah úředních hodin jsou stanovovány v jednotlivých semestrech podle aktuální potřeby a možností personálního zajištění.

⁶ Viz <https://is.muni.cz/auth/df/poradci>.

Součástí preventivní činnosti SP je i osvěta zaměřená na poplatky spojené se studiem. Ta probíhá jak formou objasnění či nezávazných doporučení v reakcích na přímo položené dotazy, tak i pasivně prostřednictvím informační části webu SP.⁷ Navíc působí poradci i neformálně, např. na obecných diskusních fórech v ISu či sociálních sítích. Díky dlouhodobé snaze o osvětu došlo k výrazné změně ve struktuře dotazů týkajících se poplatků. Studenti se stále častěji ptají ještě před vyměřením poplatku (78 % poplatkových dotazů). SP jim pomáhají nastíněním možných variant průchodu studiem a vysvětlením principů přijatelnou formou, aby na ně byli studenti připraveni a aby jim nebyly překážkou v úspěšném dokončení studia.

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

3. Vnitřní fungování

Ačkoli SP působí pod záštitou Poradenského centra MU, mají vlastní nezávislý organizační řád a pravidla fungování. Tým SP rozhoduje do velké míry kolektivně pod vedením rotujícího předsedy (střídání přibližně po půl roce) voleného z vlastních řad. Konkrétní pravidla vnitřního fungování SP jsou závazně stanovena ve Statutu Studentských poradců, který je volně přístupný na internetových stránkách SP.⁸

Hlavními zásadami přímé poradenské činnosti jsou: diskrétnost (problém, se kterým se na SP klient obrátí, neopustí tým poradců) a anonymita (v případě jednání s univerzitním orgánem nikdy není prozrazena identita klienta, pokud k tomu nedá souhlas). Zároveň se SP hlásí k Etickému kodexu pracovníků vysokoškolských poraden.⁹

Vlastní poradenství stojí na základech zodpovědnosti každého poradce, přičemž složitější dotazy jsou konzultovány se zkušenějšími kolegy nebo i s celým týmem poradců. Jedním z nástrojů dalšího zvyšování kvality odpovědí je i vzájemné informování o důležitých případech na pravidelných výjezdních zasedáních. Dále byla v loňském roce zavedena supervize, tedy cílená kontrola kvality písemných odpovědí nejzkušenějšími poradci.

3.1 Kvalifikace poradců

Všichni Studentští poradci jsou aktivními studenty MU, přičemž snahou je, aby každou fakultu zastupoval alespoň jeden poradce, který by garantoval zohledňování jejich specifík. Zakládající členové byli akademičtí senátoři a i v současnosti je v týmu několik současných či bývalých senátorů. Ti mohou využít svého přímého zapojení v procesu schvalování vnitřních předpisů univerzity (resp. fakult) a předávat tak ostatním studentům informace z první ruky. Z podobného důvodu je každý poradce podrobně obeznámen s tím, na který konkrétní orgán se v případě složitějších problémů může obracet. Dále mají mezi poradci zastoupení také aktivní studenti, kteří neformálně pomáhají kolegům, či působí ve studentských organizacích, a mají tak široký přehled o dění na univerzitě.

⁷ Zvláště odkaz na Interaktivní osnovu e-learningu bývalé poradkyně JUDr. Veroniky Kudrové, Ph.D. je velmi nápomocný k pochopení principů poplatkové agendy. Viz <http://poradci.muni.cz/dokumenty/poplatky>.

⁸ Viz <http://poradci.muni.cz/domu/nase-zasady>.

⁹ Viz <http://www.asociacevsp.cz/eticky-kodex>.

Povinností ve vzdělání všech poradců je absolvování semináře vysokoškolské legislativy v ČR, který zajišťuje Akademické centrum studentských aktivit.¹⁰ Dále se poradci opakovaně účastnili seminářů na téma vedení poradenského rozhovoru a komunikace s klienty pod vedením psycholožky Poradenského centra MU. Část poradců také absolvovala školení v agendě poplatků za studium, čímž byla vytvořena interní specializace nutná k oprávnění odpovídat na poplatkové případy.

Vzhledem k tomu, že poradci musí být studenty MU, dochází k přirozenému obnovování týmu. To si vynucuje nejen neustálé vyhledávání perspektivních kolegů, ale i zavedení systému zácviku nováčků. Ti jsou ve zkušební době zaučováni přiděleným tutorem ze služebně starších poradců. Poté co si nováčci osvojí potřebné předpisy a zdokonalí se v navrhování odpovědí na dotazy klientů, doporučí ho jeho tutor k přijetí mezi samostatně fungující plné členy. Po prokázání samostatné práce se pak sami stávají tutory dalších nováčků. Tabulka č. 2 uvádí všechny členy i nováčky, kteří působili v průběhu sledovaného období.

Personální obsazení fakult			
Jméno	Fakulta	Jméno	Fakulta
Milan Malý	FSS	Helena Janyšková	PřF
Věra Olšanská	PedF, PrF	Radek Otáhal	LF
Lenka Kříčková	FSS	Vlasta Žáková	FI
Jaroslav Čechák	FI	Petra Kočišová	PrF, FF
Eva Vahalíková	FF	Michaela Tvrdoňová	PřF
Eva Majerová	PřF	Jana Pavloušková	PřF
Alena Holešová	PedF	Elena Jurčeková	PřF
Vít Šesták	FI, ESF	Vojtěch Procházka	PrF
Jakub Peschel	FI	Lenka Vildová	FF

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

3.2 Rozvoj

SP přirozeně usilují o co nejvyšší kvalitu svých služeb a pravdivost podávaných informací, kromě již zmíněného povinného absolvování semináře Vysokoškolská legislativa, proškolení psycholožkou o vedení poradenského rozhovoru a sdílení klíčových případů mezi poradci se pro to snaží dělat stále více. V DF se každý poradce specializuje na určitou oblast dotazů, v níž se více orientuje a získává další zkušenosti, všichni poradci se obecně před odpovědí z oblasti, na níž se nespecializují, specialisty dotazují na její správnost. Je tedy patrná tendence odpovědi před jejich uveřejněním autorizovat „zkušenějším“ kolegou, což snižuje pravděpodobnost pochybení jednotlivce. Složitější případy z DF i z e-mailů řeší SP ve skupinách.

Současně s udržení kvality odpovědí je nutné se zaměřit i na rozvoj personální. Postupný odchod již druhé generace poradců po dokončení studií a zároveň příchod většího množství nováčků naznačil, že systém zaškolování pomocí tutoringu má své slabiny v přetěžování zkušenějších poradců. Klíčovým úkolem do budoucích období tak bude vytvoření modulárního způsobu zaškolování, který by byl zaměřen tematicky a mohl být využit např. i jako pásmo veřejných přednášek, což by mohlo dále podpořit příchod dalších perspektivních nováčků a celý proces nárůstu a obměny týmu akcelarovat.

¹⁰ Viz <http://acsa.vutbr.cz>.

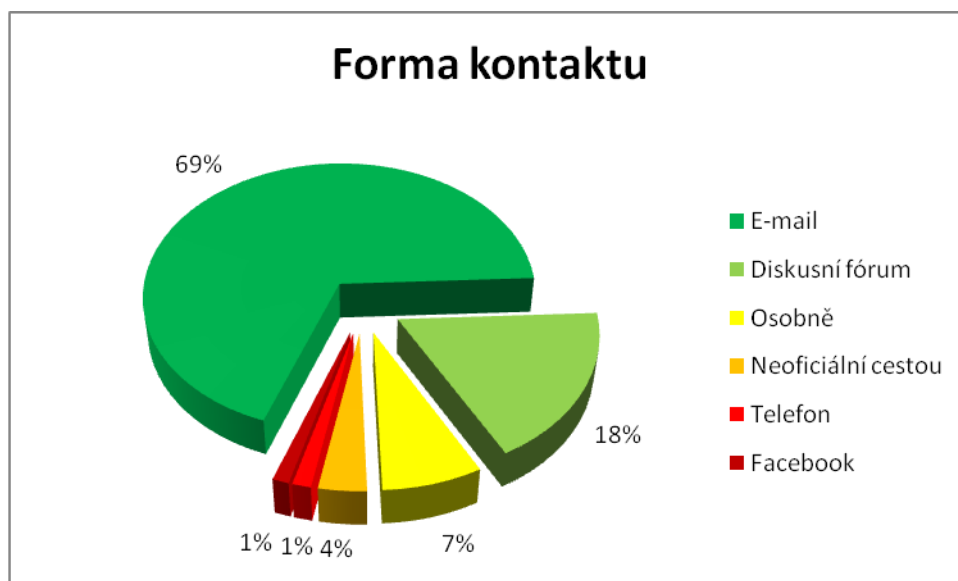
4. Statistiky

Kontakt s klienty je evidován a to v následujících ukazatelích: datum a forma kontaktu, odpovědný poradce, doba mezi dotazem a reakcí, fakulta klienta a stručný charakter problému. Z důvodu zajištění maximální možné diskrétnosti nejsou evidovány žádné další osobní údaje. Statistiky využití SP uvádí následující tabulky a grafy, čerpající z dat za příslušné období (tj. 9/2013 – 8/2014). Za toto období činil celkový počet dotazů 1310, čímž poprvé v historii SP došlo k poklesu počtu dotazů.

4.1 Způsoby kontaktu s klienty

Graf č. 1 znázorňuje procentuální rozložení jednotlivých komunikačních kanálů, kterými klienti SP kontaktují. Údaje ukazují, že naprostá většina dotazů je vznesena prostřednictvím internetu (cca 90 %). Převaha e-mailu (69 %) těžko bude někdy narušena, přesto podíl tematického diskusního fóra SP v ISu stále stoupá (18 %). Na druhou stranu se někteří studenti na osobní konzultaci domlouvají nejprve e-mailem, takže ve statistice pak figurují dle prvního kontaktu. Jakkoliv se snažíme udržet profil na sociální síti Facebook spíše jen jako informační a propagační pomůcku, přesto jeho prostřednictvím přišlo přes 1 % dotazů. Podobně dochází k dotazům pokládaným skrze osobní e-maily a další neoficiální kanály (4 %).

Naopak odpovědi prostřednictvím neoficiálních kanálů (například reakce na dotazy v obecných diskusních fórech ISu, které nejsou směřovány na SP) evidovány nejsou, byť mohou fungovat jako jistá forma propagace práce SP.

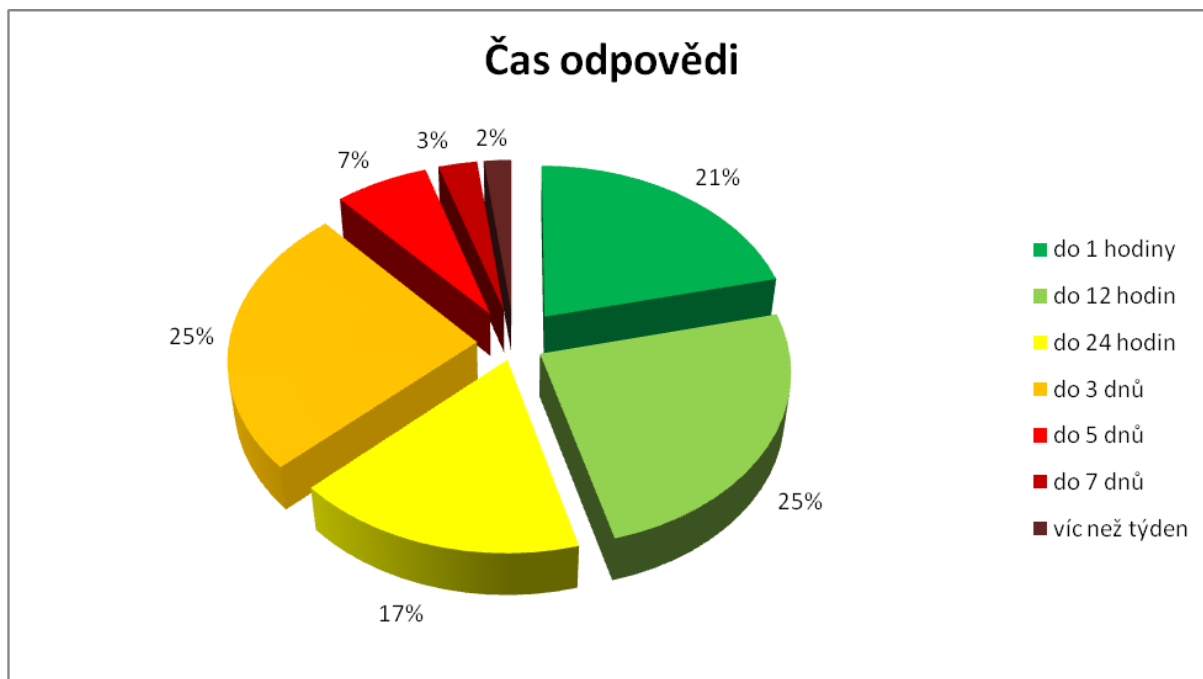


Graf č. 1: Poměr četnosti forem prvního kontaktu s klientem.

4.2 Rychlost reakce

Od počátku roku 2013 je evidována i prodleva první odpovědi na vznesený dotaz. Statistika ukazuje, že intervaly rychlosti reakce mají od té doby poměrně konstantní rozložení. Graf č. 2 ukazuje procentuální rozložení ve sledovaném období. Oproti předchozímu sledovanému období zde došlo k přesunu 5 % případů z kategorie 12-24 hodin do intervalů větších prodlev, což je zřetelným důsledkem vysokého podílu nováčků v týmu (a tím nutnosti schválení odpovědi zkušenějšími kolegy).

Cílem, který si SP stanovili, je zcela eliminovat kategorie nad 5 dní a pokud možno minimalizovat případy nad 3 dny.¹¹ Přesto je to, že do jedné hodiny SP reagují na 21 % dotazů, poměrně hodně dobrým dokladem o aktivitě poradců, uvědomíme-li si, že telefonický a osobní kontakt tvoří jen 8 % a naopak reakce v DF kvůli stanovenému principu čtyř očí takto rychlé být nemohou.



Graf. č. 2: Poměr rychlostí odpovědí.

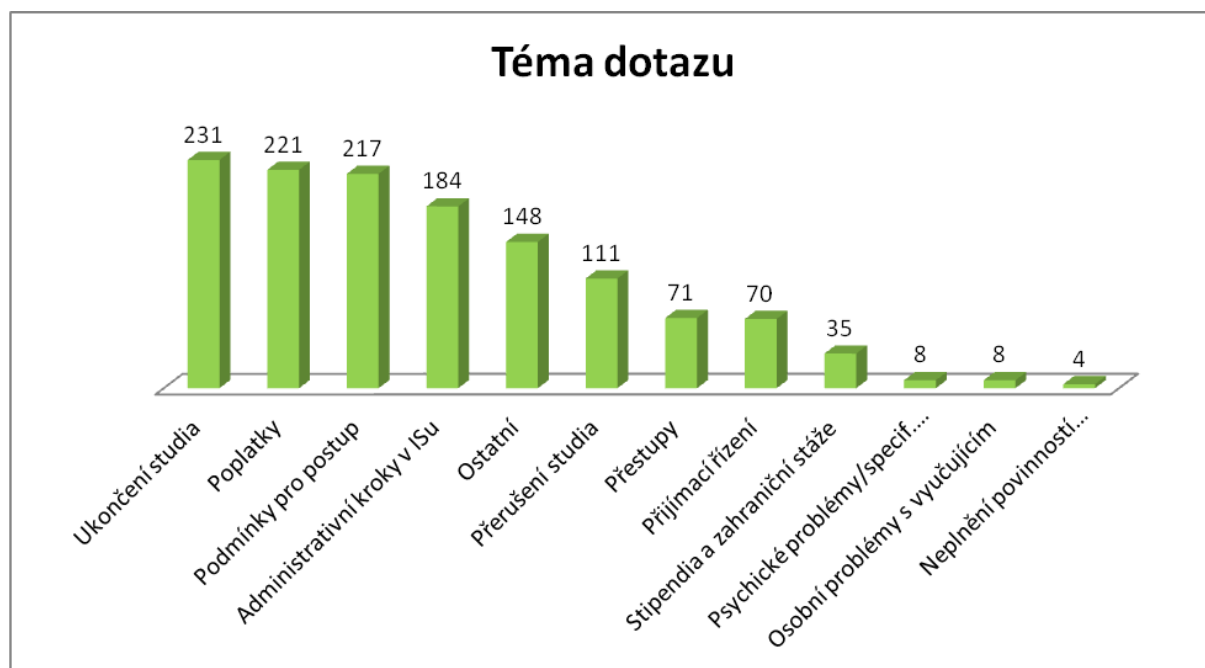
4.3 Témata dotazů

Nejčastějšími dotazy byla ve sledovaném období poměrně vyrovnaně trojice témat – ukončení studia, poplatky a podmínky pro postup. Přitom došlo oproti minulému roku k výraznému poklesu především u podmínek pro postup (1/3 pokles zřejmě odráží větší odstup od změny studijního řádu) a u poplatků (1/4 pokles pravděpodobně odráží lepší informovanost a vynucené snížení výše poplatku, které mnohé studenty demotivovalo od náročného procesu vedoucího k podání žádosti o přezkum).

K relativně dramatickému poklesu v hodnotě 90 % došlo u neplnění povinností zaměstnanci (typicky problémy se včasným vypsáním termínů zkoušek, apod.), ale v absolutních číslech byl rozdíl 40:4, což by mohlo svědčit jak o zlepšení situace, tak o statistické chybě či rezignaci studentů podobné případy hlásit. V každém případě je však skutečně závažných problémů, které by SP museli řešit mediací, velmi málo a oproti počátečním letům fungování SP jde při nárůstu počtu případů o pokles o 1,5 řádu.

Rozložení četnosti dotazů jednotlivých témat v uplynulém akademickém roce uvádí graf č. 3.

¹¹ Což je minimum, kterého je možno docílit při stávajícím způsobu fungování, tj. při třech úředních hodinách týdně.



Graf. č. 3: Počty dotazů jednotlivých témat.

4.4 Dotazy podle fakult

Následující dvě tabulky obsahují rozdělení četnosti dotazů podle příslušnosti tazatelů k fakultám. Tabulka č. 3 uvádí, jak velký absolutní i relativní počet dotazů přišel od studentů jednotlivých fakult, zatímco tabulka č. 4 uvádí, jaký je poměr dotazů od studentů jednotlivých fakult přepočtený na jejich počet studentů (stavy studentů k 31.10.2013) a naopak, kolik studentů dané fakulty připadá na jeden dotaz.

Celkový počet dotazů byl 1310, přičemž 9 % z tazatelů studuje na více fakultách, takže ve statistice fakult z tabulky č. 3 se jejich dotazy započítávají ke každé z nich. V tabulce č. 4 naopak figurují pouze dotazy aktivních studentů MU, takže je celkový počet dotazů nižší. Podíl studentů z dané fakulty dle tabulky č. 4, nevypovídá nutně o podílu studentů fakulty, kteří využili služeb SP, ale je i znakem obeznámenosti se službami SP na příslušné fakultě a potřebou studentů oné fakulty hledat pomoc s řešením studijních problémů.

V absolutních počtech se oproti předchozímu období snížil počet dotazů na všech fakultách, avšak došlo také k výraznému poklesu dotazů od studentů vybraných fakult. Konkrétně jde o PedF, FI, ESF a LF, kde nastal více než 1/3 úbytek dotazů. U PedF by mohlo být vysvětlením, že opadl zvýšený zájem způsobený zavedením úředních hodin v budově fakulty v průběhu minulého období. U LF jsou absolutní počty dotazů nízké, takže mohlo dojít ke statistickému zkresení. Důvody poklesu dotazů z FI a ESF však tak zřejmé vysvětlení nemají.

Příslušnost tazatele		
Fakulta tazatele	počet	podíl
FF	462	35%
FSS	219	17%
PedF	214	16%
PřF	126	10%
ESF	108	8%
FI	67	5%
PrF	64	5%
LF	43	3%
FSpS	20	2%
Neznámá	44	3%
Jiná VŠ	34	3%
Střední škola	20	2%
Ostatní	7	1%
Celkem	1428	109%

Tabulka č. 3: Četnosti dotazů dle fakult.

Podíl dotazů na počet studentů fakult				
Fakulta	počet dotazů	počet studentů	poměr tazatelů ku studentům	počet studentů na dotaz
FSS	219	4147	5,3%	19
FF	462	10346	4,5%	22
PedF	214	7259	2,9%	34
PřF	126	4389	2,9%	35
FI	67	2440	2,7%	36
ESF	108	6480	1,7%	60
PrF	64	4507	1,4%	70
FSpS	20	1536	1,3%	77
LF	43	4677	0,9%	109
MU	1249	49317	2,5%	39

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

5. Závěr

Funguje zde služba pro studenty, která na jiných vysokých školách není zdaleka běžná, a o kterou studenti jeví evidentní zájem. Místo zatěžování studijních oddělení, jež bývají hlavně začátkem semestru zavalena žádostmi, se mnoho studentů obrací na SP a dostává se jim odpovědi jak kvalifikovaných tak srozumitelných. Orientují se pak lépe ve svých studijních možnostech a s větší pravděpodobností svá studia v budoucnu úspěšně ukončí. Proto se lze domnívat, že jak směrem dovnitř tak navenek přispívají SP k dobrému jménu MU. Ukázalo se, že koncepce „studenti radí studentům“ v institucionalizované podobě může v prostředí MU skýtat životaschopnou a vyhledávanou alternativu „tradičním“ studijně-právním poradenským službám, které představují studijní oddělení nebo poradci z řad vyučujících.

Aby SP mohli dostát těmto a dalším výzvám, neobejdou se bez podpory vedení Masarykovy univerzity. Tato podpora byla až doposud spíše neformální, proto SP podporují možnost formálního zakotvení postavení poradců do struktury MU.

Poznámka: Tato zpráva je založena na interním dokumentu, který vychází z článku publikovaného jako:

JENNE, Dalibor, Šárka KARMAZÍNOVÁ a Václav UZEL. Studenti radí studentům: Studentští poradci Masarykovy univerzity. In *Vysokoškolské poradenství versus vysokoškolská pedagogika: Sborník příspěvků*. Praha: Česká zemědělská univerzita v Praze, Institut vzdělávání a poradenství, 2009. P. 126-132. ISBN 978-80-213-2007-9.

Kontakt:

Studentští poradci

e-mail: poradci@muni.cz

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

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

FB: <http://www.facebook.com/Studentsti.poradci>

Úřední hodiny:

Poradenské centrum MU, 3. patro zadního traktu bývalé budovy Lékařské fakulty,
Komenského náměstí 2, 602 00 Brno
Knihovna UKB, 2. nadzemní podlaží pavilonu A9, Univerzitní kampus Bohunice,
Kamenice 5, 625 00 Brno
Prodejna literatury, hlavní vchod budovy A Pedagogické fakulty,
Poříčí 9, 639 00 Brno