
Projekt studentské poradenství

Zpráva o činnosti za
období 10/2011 -
8/2012

Jana Pavloušková, Vlasta Žáková



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

1. Počátek a vývoj projektu.....	4
2. Poskytované služby	4
3. Možnosti kontaktování SP.....	5
4. Prevence	6
5. Kvalifikace poradců.....	7
6. Statistiky.....	8
7. Závěr.....	10

1. Počátek a vývoj projektu

Projekt Studentských poradců (dále jen SP) vznikl na podzim roku 2007 na základě zájmu studentů o rady ohledně studia, který bylo možné vypořádat na diskusních fórech v rámci Informačního systému MU¹. Cílem bylo vytvořit dobře proškolený a informovaný tým studentů, kteří by mohli radit ostatním studentům ohledně studia. Zároveň bylo možné uplatnit zkušenosti a vliv studentských akademických senátorů, protože u zrodu projektu SP stálo pět členů Studentské komory akademického senátu. Ti také navázali spolupráci s Poradenským centrem MU² pod vedením Mgr. Šárky Karmazínové. Poradenské centrum celý projekt SP tedy již od počátku zajišťuje a podporuje. Činnost SP byla také podpořena Rozvojovým projektem Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy ČR.

2. Poskytované služby

SP působí ve studijně-právním poradenství, což znamená, že se zaměřují na problémy vycházející ze zákona o vysokých školách a z vnitřních předpisů univerzity či jednotlivých fakult s ohledem na práva a povinnosti studentů. Dále poskytují i širší informační servis týkající se studia na MU.

Kontakt s klientem (studentem v nouzi) může přesahovat i do psychologické oblasti nebo se SP mohou dostat do kontaktu i se studenty se specifickými nároky. V obou případech se SP drží oblasti studijně-právního poradenství a zprostředkovávají kontakt na specializovaná pracoviště. V prvním případě může být domluveno sezení s psychologem Poradenského centra MU, případně předán kontakt na externí centra zabývající se psychologickou či krizovou pomocí. V druhém případě jsou klienti odkazováni na Středisko pro pomoc studentům se specifickými nároky Teiresias³, se kterým jsou SP v kontaktu a vzájemně se podporují.

Specifickou službu, kterou dále SP poskytují je zastupování studenta v choulostivých případech (samozřejmě s jeho souhlasem) vůči univerzitním orgánům, nebo zprostředkovat otevřenou debatu s vedením fakult či jednotlivými vyučujícími. K tomu může dojít zejména v situacích závažného porušení předpisů a práv studentů.

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

¹ www.is.muni.cz; systém, 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.

² Viz <http://www.rect.muni.cz/pcentrum>.

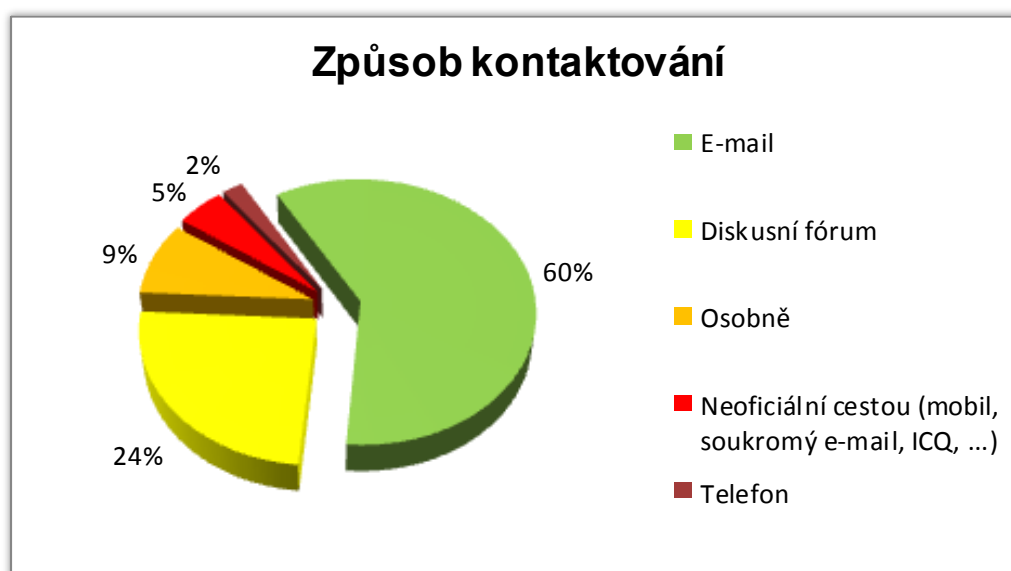
³ Viz <http://www.teiresias.muni.cz>.

3. Možnosti kontaktování SP

Student se může na SP obrátit více způsoby: osobně nebo telefonicky v kontaktních hodinách, skrze e-mail a diskusní fórum v ISu (dále jen DF)⁴ či osobně po dohodě. Specifickou možností jsou osvětové přednášky „Bezpečně studiem“.

Jak kontaktovat SP?
1) <u>Kontaktní hodiny</u> : možnost osobní konzultace, k dispozici během školního roku, na dvou místech celkem třikrát týdně v celkovém objemu 6 hodin
2) <u>Telefon</u> : možnost zavolat na stálé číslo v době kontaktních hodin a konzultovat telefonicky, příp. dohodnout schůzku
4) <u>E-mail</u> : nonstop služba fungující po celý kalendářní rok včetně prázdnin
5) <u>DF</u> : nonstop služba fungující v rámci Informačního systému MU, nefunguje formou otevřených diskuzí, ale formou otázek a odpovědí
3) <u>Osobně po dohodě</u> : v případě zájmu klienta je možné dohodnout soukromou schůzku i mimo kontaktní hodiny
6) <u>Osvětové přednášky</u> : nepravidelné přednášky pro zájemce konající se na různých fakultách MU (přízpusobené tamním specifikům) na téma studijních řádů a pravidel

Za období od začátku září 2011 do konce srpna 2012 byly SP kontaktováni v 1561 případech, přičemž zastoupení jednotlivých způsobů je znázorněno níže. Evidován je pouze první způsob kontaktu.



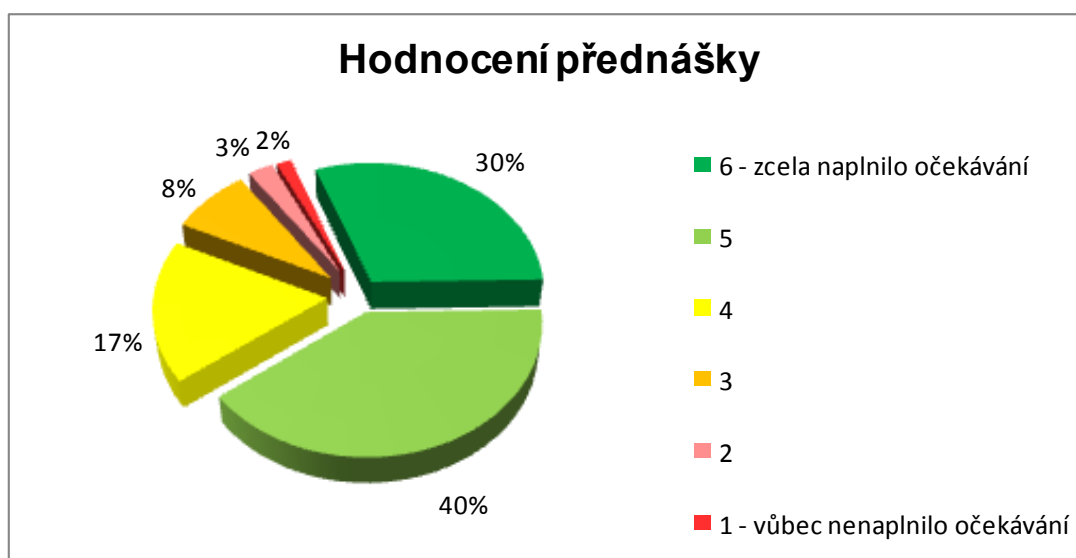
Největší část dotazů je vyřešena pomocí internetové komunikace (84 %). 60 % celkového počtu tvoří e-maily odeslané na poradci@muni.cz, 24 % komunikace v diskusním fóru v ISu. Studenti si zde snadno přečtou odpovědi na již dříve řešené dotazy a mohou se případně anonymně zeptat. Diskusní

⁴ viz <https://is.muni.cz/auth/df/poradci>

fórum díky veřejně dostupným odpovědím funguje i jako jakýsi „bořič mýtů“, které mezi studenty kolují a kterými se studenti, ke své škodě, často i řídí. Na kontaktních hodinách jsou osobně řešeny komplikované případy, u kterých by komunikace prostřednictvím e-mailu byla neefektivní a zdlouhavá. První kontakty na kontaktních hodinách tvoří 9 % všech případů, avšak mnoho studentů se nejprve domluví na konzultaci e-mailem nebo telefonicky, proto v této statistice figurují v kolonce e-mail resp. telefon.

4. Prevence

SP pořádají začátkem podzimního semestru osvětové přednášky Bezpečně studiem. Přednáší zpravidla Studentští poradci z dané fakulty, kteří přednáškou upozorňují studenty na důležitá ustanovení Studijního a zkušebního řádu, na fakultní zvyklosti při řešení problémů a nastiňují problematiku poplatků za studium. Přednášky Bezpečně studiem zodpovídají velkou část otázek, které si studenti nejen prvních ročníků kladou, o čemž svědčí i velmi kladné hodnocení přednášek ze strany studentů.



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

Součástí preventivní činnosti SP je i poplatková osvěta mezi studenty. Ta probíhá jak formou nezávazných doporučení v e-mailu, tak informační částí na webu SP – Poplatky v kostce a Interaktivní osnova. Díky dlouhodobé snaze o osvětu došlo k výrazné změně ve struktuře dotazů týkajících se poplatků. Studenti se stále častěji ptají ještě před vyměřením poplatku (77 % poplatkových dotazů). SP jim pomáhají nastítnit možné varianty průchodu studiem a vysvětlit poplatky přijatelnou formou, aby na ně byli studenti připraveni a aby jim nebyly překážkou v úspěšném dokončení studia.

5. Kvalifikace poradců

Všichni Studentští poradci jsou aktivními studenty MU, přičemž snahou je, aby každou fakultu zastupoval alespoň jeden poradce. V následující tabulce jsou uvedeni poradci, kteří byli zapojeni během uplynulého období.

Obsazení fakult			
jméno	fakulta	jméno	fakulta
Milan Malý	FSS	Eva Vahalíková	FF
Vlasta Žáková	FI	Jan Wurst	PedF
Václav Štefela	FI	Martina Pelcová	FSS
Jana Pavloušková	PřF	Vít Šesták	FI
Václav Uzel	PedF, FF	Jiří Venclíček	PrF
Eva Majerová	PřF, FF	Michal Šimeček	LF
Jaroslav Franěk	PrF	Martin Peší	LF
Petra Kočišová	PrF, FF	Petr Janáček	FSpS
Dalibor Jenne	FSS	Pavel Myšák	FSpS
Jan Kadlec	ESF		

Vzhledem k přirozenému koloběhu studia je potřeba, aby se SP zaměřovali i na vyhledávání mladších kolegů a dbali tak na kontinuální omlazování a obnovování kolektivu. Nezbytností ve vzdělání všech poradců působících v rámci SP je absolvování semináře o vysokoškolské legislativě v ČR. Ten zajišťuje Akademické centrum studentských aktivit⁵. Je tak zaručeno formální vzdělání v základních právních pojmech. Poté následuje zkušební doba, ve které absolvuje uchazeč počáteční zaškolení a samostudium doplněné o řešení případů pod dohledem zkušenějších poradců. Při školení poradců se největší důraz klade na vnitřní předpisy MU – Studijní a zkušební řád, Statut MU, směrnice a opatření rektora a děkanů. Po ukončení zkušební doby je práce uchazeče zhodnocena a rozhodne se o jeho přijetí.

Tým SP je kromě příslušnosti k různým fakultám specializován i na základě konkrétních témat (např. skupina poradců se zaměřuje na často dotazovanou a problematickou tematiku poplatků za studium).

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

Vlastní poradenství stojí na základech zodpovědnosti každého poradce, velmi často jsou dotazy složitějšího rázu konzultovány se zkušenějšími kolegy nebo i s celým týmem poradců pro zajištění kvality odpovědi. O těch nejzajímavějších případech se SP navzájem informují na pravidelných výjezdních zasedáních (2x ročně), čímž se zajišťuje další proškolení.

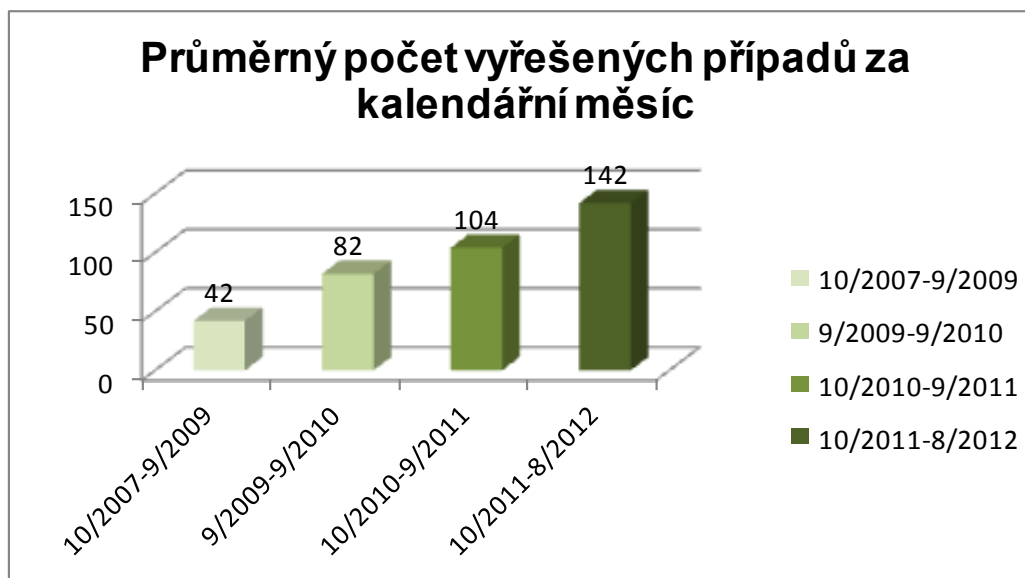
⁵ Viz <http://acsa.vutbr.cz>.

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

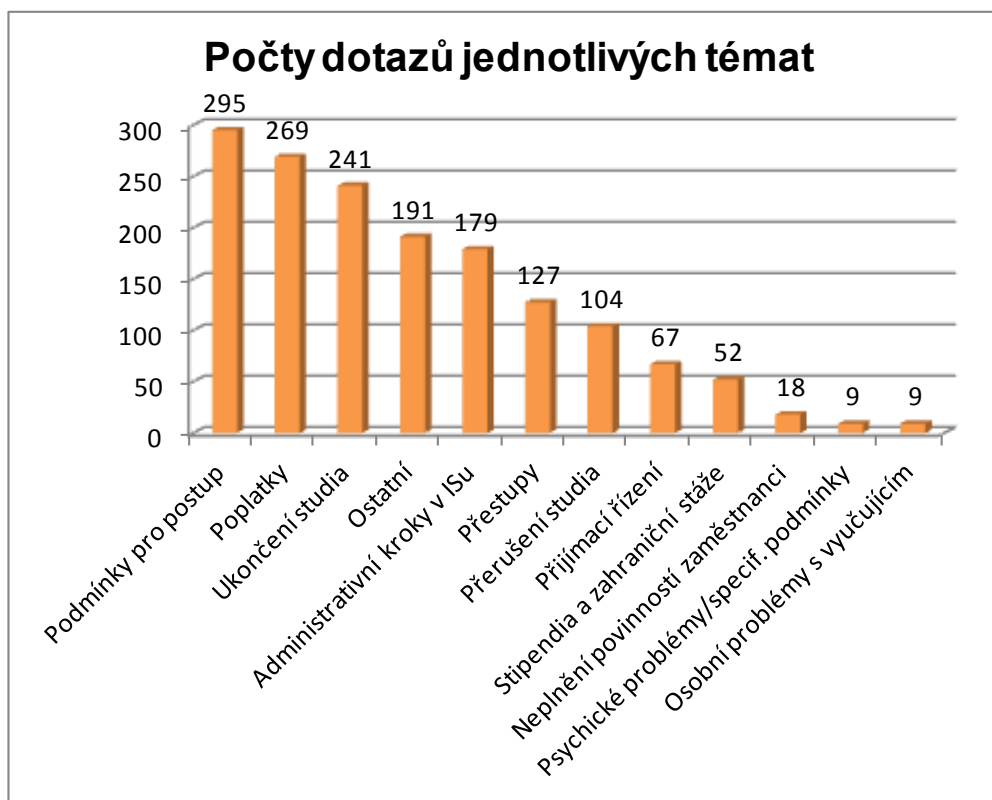
6. Statistiky

Kontakt s klienty je evidován a to v následujících ukazatelích: datum a způsob kontaktu, odpovědný poradce, fakulta klienta a stručný charakter problému. Z důvodu zajištění maximální možné diskrétnosti nejsou evidovány žádné další osobní údaje včetně pohlaví.

Jak je vidět z níže uvedeného grafu, průměrný počet případů řešených SP připadajících na jeden kalendářní měsíc každoročně vzrůstá. Za uplynulé období bylo řešeno průměrně měsíčně 142 případů, což je více než trojnásobný nárůst oproti prvnímu roku činnosti SP.



Tematické zastoupení evidovaných případů je znázorněno na grafu níže. Nejvíce dotazů se týká podmínek pro postup do následujícího semestru (počty kreditů, opakované předměty atd.). Druhou nejvýznamnější skupinou jsou dotazy na poplatky za studium. Významnou skupinu tvoří dotazy vztahující se k ukončení studia, tj. k psaní a obhajobě bakalářských a diplomových prací, k rozdělení SZZ z jednotlivých oborů víceoborového studia. Začátkem semestru se studenti na SP obracují z velké části s problémy s rozvrhem a zápisy do seminárních skupin, koncem semestru to zase bývá vypisování zkouškových termínů. To vše postihuje pátý sloupec grafu (Administrativní kroky v ISu). Nezařazené dotazy tvoří stále relativně velkou část dotazů. Spadají sem témata tělocviků, individuálního studijního plánu, jazykové kompetence, pedagogického minima apod.



Dalším z aspektů, který je u dotazů na SP evidován, je rozdělení podle fakultní příslušnosti tazatele, jak ukazují následující dvě tabulky. První tabulka uvádí, jak velký absolutní i relativní počet dotazů připadl na studenty jednotlivých fakult. Druhá tabulka srovnává, jaký je poměr dotazů od studentů jednotlivých fakult přepočtený na počet studentů fakulty s aktivním studiem (k 31.10.2011 pro podzimní semestr a k 31.3.2012 pro jarní semestr).

Procenta z druhé tabulky přitom vypovídají nejen 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.

Příslušnost dotazovaného		
Tazatel	Počet	Podíl
FF	459	27,44 %
PedF	293	17,51 %
FSS	242	14,47 %
ESF	188	11,24 %
FI	127	7,59 %
PřF	124	7,41 %
PrF	76	4,54 %
LF	56	3,35 %
Jiná vysoká škola	34	2,03 %
FSpS	27	1,61 %
Střední škola	25	1,49 %
Nezjištěná fakulta	18	1,08 %
Uchazeč o studium	4	0,24 %
Celkem	1673	100 %

Počet dotazů na počet studentů fakult							
Podzimní semestr				Jarní semestr			
Fakulta	Dotazy	Počet studentů	Tazatelů	Fakulta	Dotazy	Počet studentů	Tazatelů
FF	145	10481	1,38%	FF	314	9893	3,17%
PedF	111	7119	1,56%	PedF	182	6903	2,64%
FSS	86	4299	2,00%	FSS	156	4108	3,80%
ESF	62	6661	0,93%	ESF	126	6035	2,09%
PřF	57	4468	1,28%	PřF	67	4152	1,61%
FI	46	2597	1,77%	FI	81	2360	3,43%
PrF	38	4633	0,82%	PrF	38	4603	0,83%
LF	13	5222	0,25%	LF	44	4881	0,90%
FSpS	7	1610	0,43%	FSpS	20	1534	1,30%
Celkem	565	47090	1,20%	Celkem	1028	44469	2,31%

7. Závěr

SP byli během uplynulého roku nuceni se vyrovnat s řadou úskalí a záležitostí, které znesnadňovaly hladké fungování tohoto projektu. Jednalo se zvláště o personální problémy způsobené nepřítomností některých poradců. Ať už se jednalo o dočasnou záležitost (studijní pobyt v zahraničí) nebo trvalou (úspěšné ukončení studia na MU), bylo potřeba prořídlé řady SP doplnit. Další záležitostí bylo ztroskotání jednoho z cílů, který si SP vytyčili v předchozím roce. Jednalo se o profesionalizaci Informátorů na Pedagogické fakultě, jejich zaškolení a začlenění do SP. Všechny tyto nepříjemnosti se ale už podařilo překonat a řady SP se rozšířily o nové poradce.

Protože neodmyslitelnou součástí poradenství je i zvyšování kvalifikace poradce po celou dobu studia, SP plánují přidat např. semináře s odborníky z oboru psychologie nebo školení k novým aplikacím v ISu. Vše pro to, aby SP mohli studentům i nadále poskytovat co nejkvalitnější informační servis, díky kterému si mezi studenty dokázali vybudovat pevnou pozici. Služby SP jsou pozitivně oceňovány a lze se domnívat, že jak uvnitř, tak i navenek, přispívají k dobrému jménu celé MU.

Kontakt:

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

Kontaktní hodiny:

Pondělí, středa: Poradenské centrum MU, bývalá budova Lékařské fakulty,
Komenského nám. 2, 602 00 Brno

Čtvrtek: 2. nadzemní podlaží pavilonu A9, Univerzitní kampus Bohunice,
Kamenice 5, 625 00 Brno