



# Projekt studentského poradenství

Zpráva o činnosti za rok  
2016

Helena Peschelová

## **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. Vznik projektu a jeho záměr
2. Poskytované služby
  - 2.1 Možnosti kontaktu
  - 2.2 Prevence
3. Vnitřní fungování
  - 3.1 Kvalifikace poradců
  - 3.2 Rozvoj
4. Statistiky
  - 4.1 Způsoby kontaktu s klienty
  - 4.2 Rychlost reakce
  - 4.3 Témata dotazů
  - 4.4 Dotazy podle fakult
5. Závěr

### 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 MU<sup>1</sup> 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 MU<sup>2</sup> (dále jen IS). Dalším motivem pro vznik projektu byla snaha uplatnit zkušenosti studentských senátorů s akademickou legislativou<sup>3</sup>.

1 Viz <https://poradenstvi.muni.cz/>.

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 kapitolu 3.

## 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 jejích 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 nezdědka 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 Teiresias<sup>4</sup>, se kterým jsou SP v kontaktu a vzájemně se podporují.

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 předchozí dohodě. Další možnosti

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 dvakrát nebo třikrát týdně na dvou místech v celkovém objemu nejméně 4 hodiny 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 fórum:** 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 (přízpůsobené 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.

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.

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.<sup>7</sup> Navíc působí poradci i neformálně,

5 *Doba a rozsah úředních hodin jsou stanovovány v jednotlivých semestrech podle aktuální potřeby a možností personálního zajištění. V semestru jaro 2016 to bylo 6 hodiny (3x týdně 2 hodiny) a v semestru podzim 2016 pak 4 hodiny (2x týdně 2 hodiny).*

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

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>. V současné době pracujeme na aktualizaci této osnovy v návaznosti na změny ve vyměřování poplatků za studium, které přinesla novela Zákona o VŠ.*

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 (68 % 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.<sup>8</sup>

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.<sup>9</sup>

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.

#### **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

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

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

studenti, kteří neformálně pomáhají kolegům, či působí ve studentských organizacích, a mají tak široký přehled o dění na univerzitě.

Povinností<sup>10</sup> ve vzdělání všech poradců je absolvování semináře vysokoškolské legislativy v ČR, který zajišťuje Akademické centrum studentských aktivit.<sup>11</sup> 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 nováček 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
Natálie Blaťáková	PřF	Vojtěch Kyselý	FSS
Jaroslav Čechák	FI	Radek Otáhal	LF
Kristýna Červová	PdF	Jakub Peschel	FI
Tomáš Franek	ESF	Helena Peschelová	PřF
Alena Holešová	PdF	Věra Punčochářová	PrF
Veronika Humpolíková	LF	Vít Šesták	FI, ESF
Petra Kočišová	FF	Václav Štefela	FF
Lenka Kříčková	FSS		

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

<sup>10</sup> Kurzy vysokoškolské legislativy se vypisují nepravidelně a není proto vždy možné zajistit jejich absolvování před nástupem studenta ke Studentským poradcům. Student absolvuje nejbližší možný seminář.

<sup>11</sup> Viz <http://acsa.vutbr.cz>.

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 kvalitativní odpovědi 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.

## **4. Statistiky**

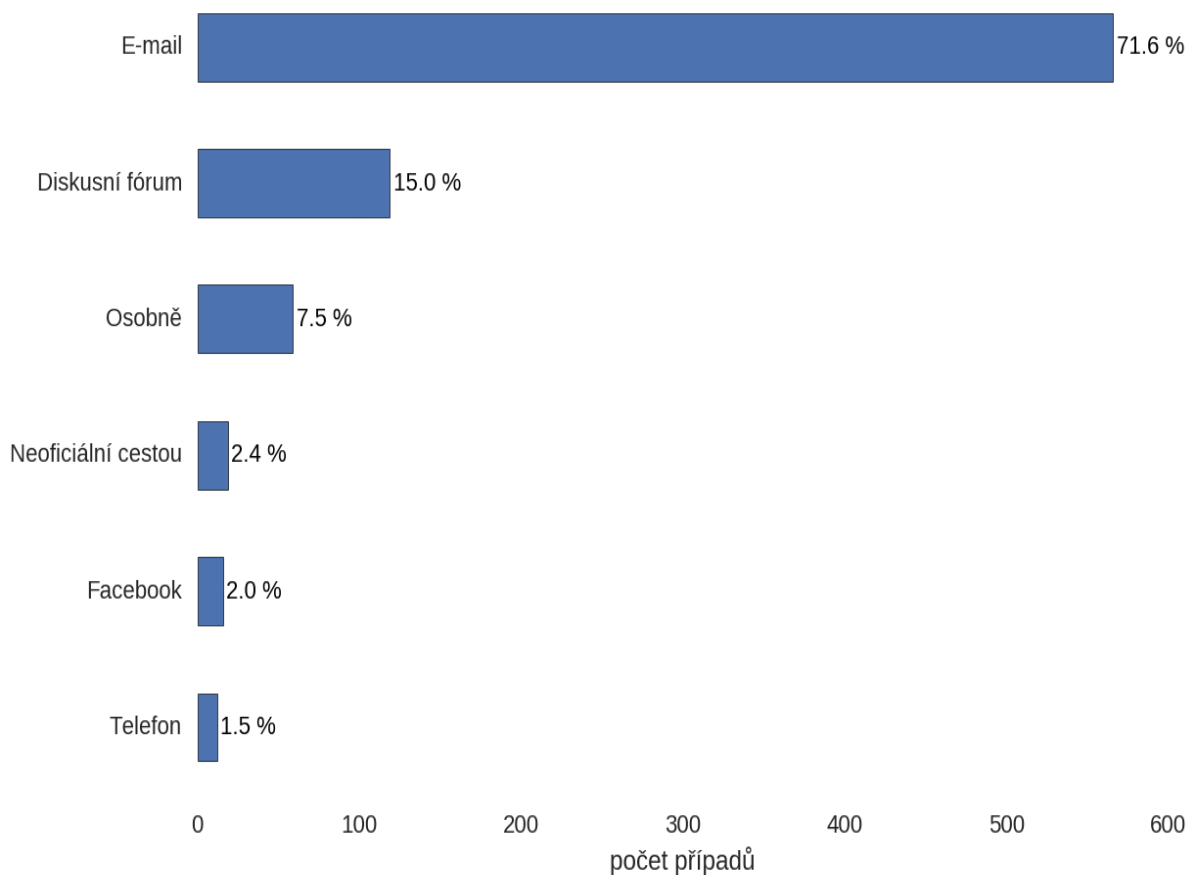
Kontakt s klienty je evidován a to v následujících ukazatelích: datum a forma kontaktu, odpovědný poradce, doba mezi dotazem a reakcí, fakulta klienta a stručný charakter problému. Z důvodu zajištění maximální možné diskretnosti nejsou evidovány žádné další osobní údaje. Statistiky využití SP uvádí následující tabulky a grafy, čerpající z dat za příslušné období (tj. 1.1. 2016 – 31.12. 2016). Za toto období činil celkový počet dotazů 792, čímž došlo k poměrně významnému poklesu počtu dotazů ve srovnání s předcházejícím obdobím (1054 dotazů za kalendářní rok 2015).

### **4.1 Způsoby kontaktu s klienty**

Graf č. 1 znázorňuje procentuální rozložení jednotlivých komunikačních kanálů, kterými klienti SP kontaktují. Údaje ukazují, že většina dotazů je vznesena prostřednictvím internetu (88,6 %). Převaha e-mailu (71,6 %) těžko bude někdy narušena. Na druhou stranu se někteří studenti na osobní konzultaci domlouvají nejprve e-mailem, takže ve statistice pak figurují dle prvního kontaktu. Podíl tematického diskusního fóra SP v ISu mírně poklesl (na 15 %) ve prospěch ostatních forem. Jakkoliv se snažíme udržet profil na sociální síti Facebook spíše jen jako informační a propagační pomůcku, přesto jeho prostřednictvím přišly 2 % dotazů. Výjimečně dochází také k pokládání dotazů skrze osobní e-maily a další neoficiální kanály (2,4 %).

Naopak odpovědi prostřednictvím neadresných 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.



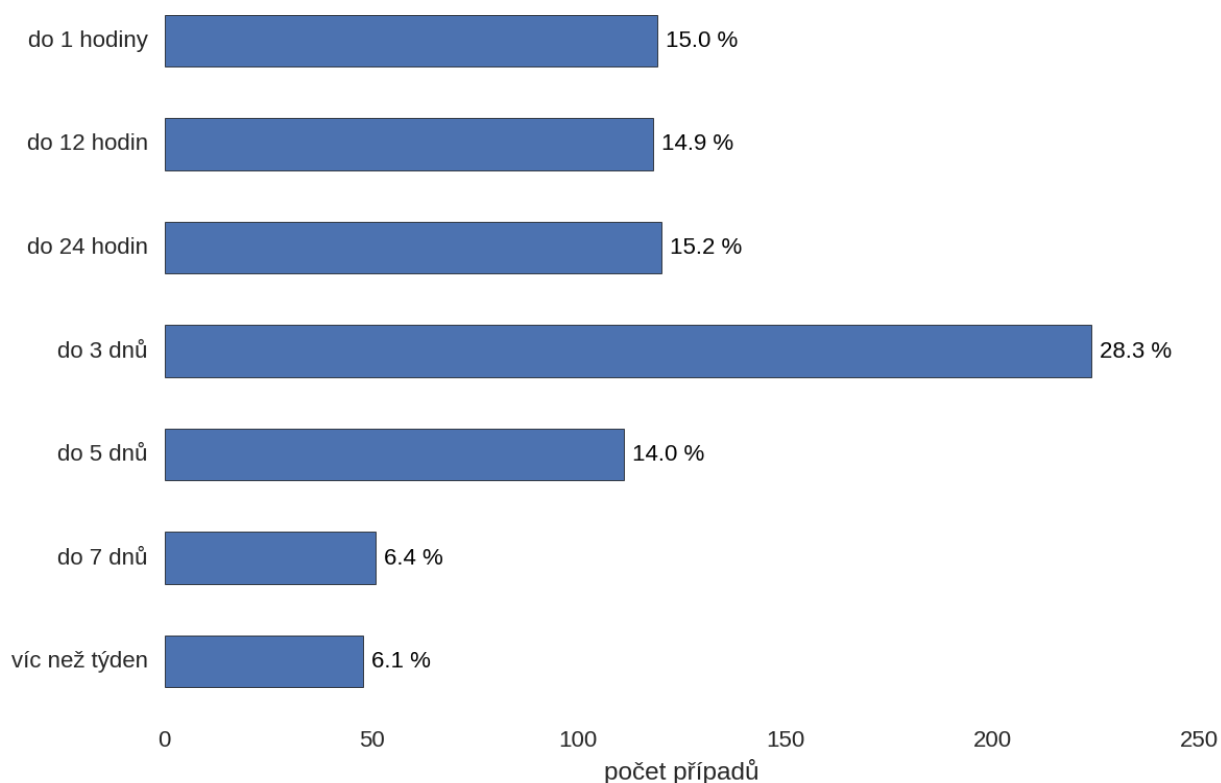


Graf č. 1: Poměr četnosti forem prvního kontaktu s klientem

## 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 došlo k prodloužení intervalu naší odezvy, což je způsobeno především snížením členů poradenského týmu a s ním souvisejícím zrušením konzultačních hodin na Pedagogické fakultě.

Cílem, který si SP stanovili, je zcela eliminovat kategorie nad 5 dní a pokud možno minimalizovat případy nad 3 dny. Přesto je to, že do jedné hodiny SP reagují na 15 % dotazů a do 3 dnů na 73,4 % dotazů, poměrně hodně dobrým dokladem o aktivitě poradců, uvědomíme-li si, že telefonický a osobní kontakt tvoří jen 9 % případů a naopak reakce v DF kvůli stanovenému principu čtyř očí takto rychlé být nemohou.



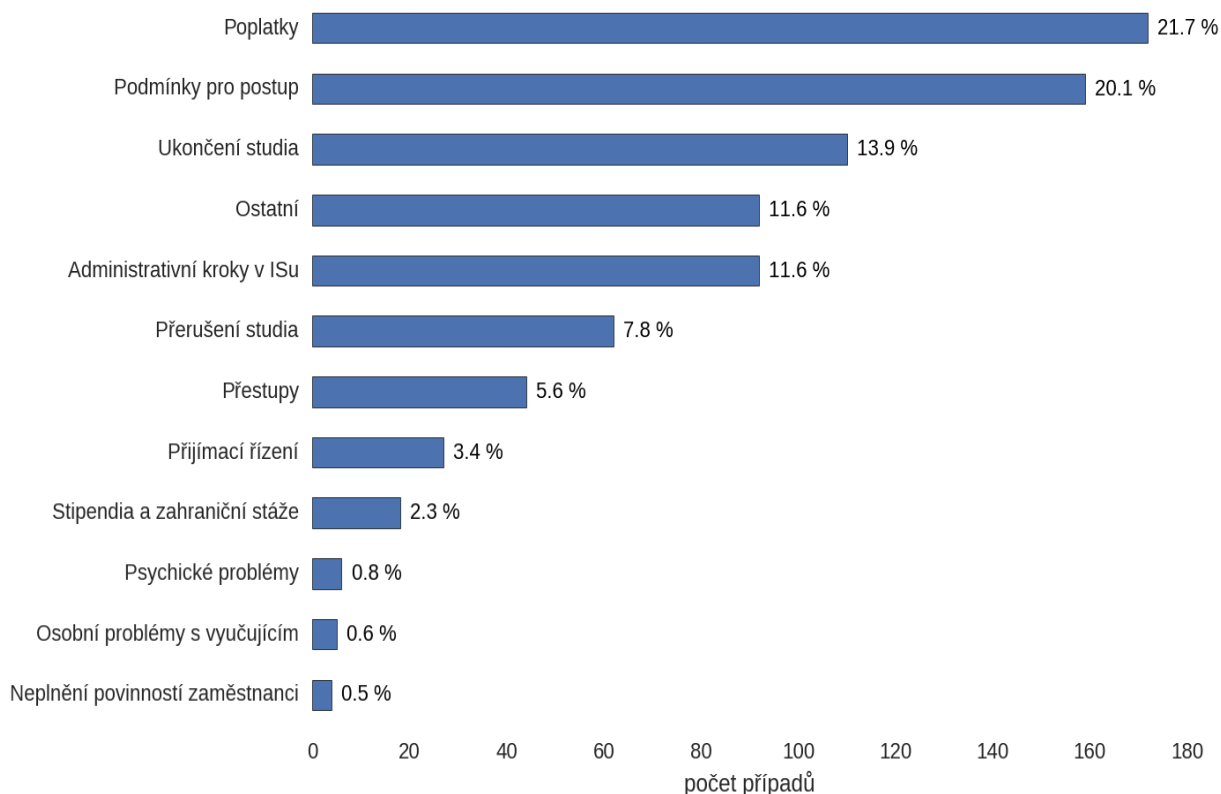
Graf. č. 2: Poměr rychlostí odpovědí.

### 4.3 Témata dotazů

Rozložení četnosti dotazů jednotlivých témat v uplynulém kalendářním roce uvádí graf č. 3. Nejčastějšími dotazy byly ve sledovaném období tradičně poplatky, následované poměrně vyrovnanou trojicí témat – ukončení studia, podmínky pro postup a administrativa v ISu.

Často dostáváme také dotazy, které je obtížné zařadit do jedné z námi vytyčených kategorií. Ty jsou souhrnně označeny jako Ostatní. Jedná se například o obecné dotazy uchazečů o studium na charakter jimi vybraných oborů a případné uplatnění. Podle mého čistě subjektivního dojmu počet podobných dotazů významně vzrostl, což může odrážet dvě skutečnosti: studenti jsou pečlivější ve výběru oboru nebo nevědí, na koho se s takovým dotazem vlastně mohou obrátit. Ačkoliv poskytování informačního servisu ohledně jednotlivých oborů není naším hlavním cílem (a ani jím být nemůže vzhledem k velkému počtu otevíraných oborů a nízkému počtu poradců), snažíme se pokud možno studentům odpovědět, týká-li se dotaz oboru, ke kterému má někdo z nás blízko, případně přeměřovat uchazeče na povolanější osoby.

V souvislosti s novelou Zákona o VŠ jsme zaznamenali také zvýšené množství dotazů týkajících se poplatků, a to zejména v srpnu a září. Studenti se ptali zejména na to, zda se díky novele zákona změní něco v jejich poplatkové situaci.



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. 4 uvádí, jak velký absolutní i relativní počet dotazů přišel od studentů jednotlivých fakult, zatímco tabulka č. 3 uvádí, jaký je poměr dotazů od studentů jednotlivých fakult přepočtený na jejich počet studentů (stavy studentů k 31.12.2016) a naopak, kolik studentů dané fakulty připadá na jeden dotaz.

Celkový počet dotazů byl 792, přičemž 10 % z tazatelů studuje na více fakultách, takže ve statistice fakult z tabulky č. 4 se jejich dotazy započítávají ke každé z nich (proto je celkový součet, tedy 874, vyšší, než počet dotazů uvedený na začátku části 4 tohoto dokumentu). V tabulce č. 3 pak figurují pouze dotazy aktivních studentů MU. Podíl studentů z dané fakulty dle tabulky č. 3, 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.

Podíl dotazů na počet studentů fakult		
fakulta	počet dotazů	počet dotazů na jednoho studenta fakulty
FF	299	0,0331
FSS	132	0,0333
PedF	119	0,0183
PřF	77	0,0182
FI	48	0,0218
ESF	48	0,0135
PrF	48	0,0118
LF	34	0,0063
FSpS	9	0,0043
<b>celkem</b>	<b>819</b>	

Tabulka č. 3: Podíl dotazů na počet studentů dané fakulty k 31.12.2016.

Příslušnost tazatele		
Fakulta tazatele	počet	podíl
FF	299	34%
FSS	132	15%
PedF	119	14%
PřF	77	9%
FI	48	5%
ESF	48	5%
PrF	48	5%
LF	34	4%
FSpS	9	1%
Neznámá	39	4%
Jiná VŠ	16	2%
Střední škola	5	1%
<b>Celkem</b>	<b>874</b>	

Tabulka č. 4: Četnosti dotazů dle fakult.

## 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 dostat 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.

### **Kontakt:**

*Studentští poradci*

e-mail: [poradci@muni.cz](mailto:poradci@muni.cz)

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

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

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 (pouze semestr jaro 2016)

*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.