

# Projekt studentské poradenství

Zpráva o činnosti za  
období 09/2012 -  
8/2013

Vlasta Žáková a Věra Olšanská



## Projekt studentské poradenství

Zpráva o činnosti za období 9/2012 - 8/2013

### **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

<a href="#">Poděkování.....</a>	<a href="#">2</a>
<a href="#">Obsah.....</a>	<a href="#">3</a>
<a href="#">1. Počátek a vývoj projektu.....</a>	<a href="#">4</a>
<a href="#">2. Poskytované služby.....</a>	<a href="#">4</a>
<a href="#">3. Možnosti kontaktování SP.....</a>	<a href="#">5</a>
<a href="#">4. Prevence.....</a>	<a href="#">5</a>
<a href="#">5. Kvalifikace poradců.....</a>	<a href="#">6</a>
<a href="#">6. Statistiky.....</a>	<a href="#">6</a>
<a href="#">7. Závěr.....</a>	<a href="#">8</a>

## 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 MU<sup>1</sup>. Cílem bylo vytvořit dobře proškolený a informovaný tým studentů, kteří by mohli radit ostatním studentům v oblastech 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 MU<sup>2</sup> pod vedením Mgr. Šárky Karmazínové. Poradenské centrum celý projekt SP tedy již od počátku zajišťuje a podporuje.

## 2. Poskytované služby

SP působí v oblasti studijně-právního poradenství, zaměřují se 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 Teiresias<sup>3</sup>, se kterým jsou SP v kontaktu.

Specifickou službou, kterou dále SP poskytují, je zastupování studenta v citlivých případech (samozřejmě s jeho souhlasem) v jednání s univerzitními orgány, nebo zprostředkování otevřené debaty 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 ročník, fakultu apod., a také všem uchazečům o studium.

---

1 IS funguje nejen jako komplexní administrativní rozhraní pro evidenci a průběh studia, ale díky diskusním fórum, 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>.

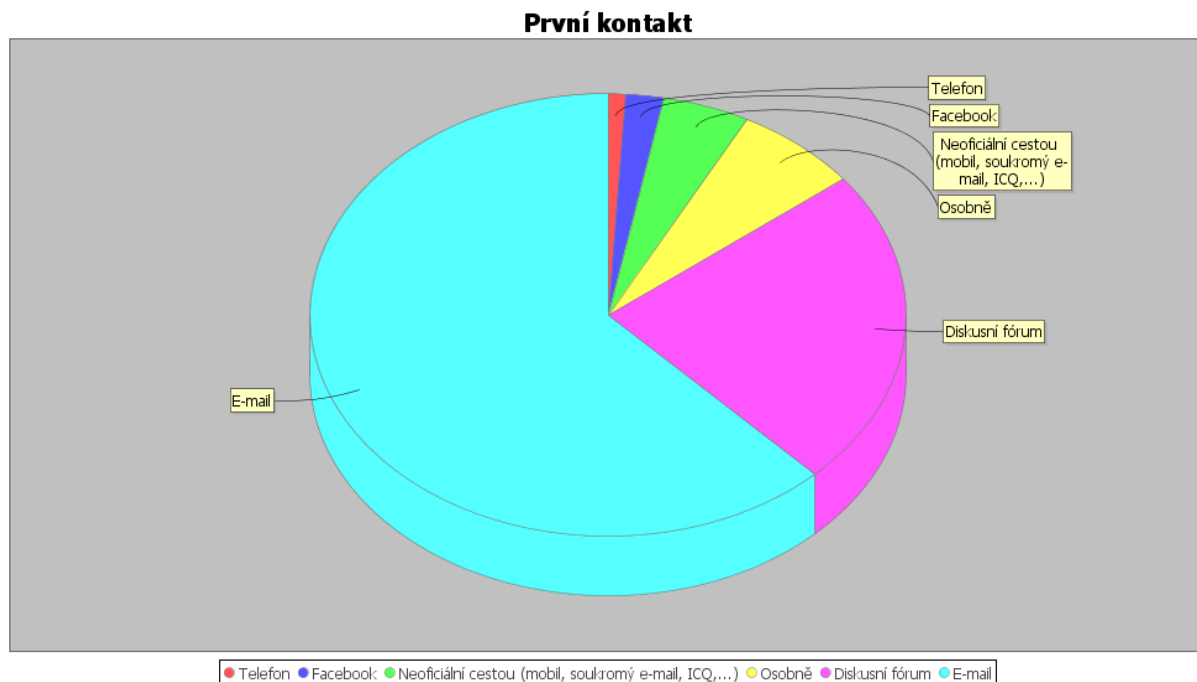
3 Viz <http://www.teiresias.muni.cz>.

### 3. Možnosti kontaktování SP

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

Jak kontaktovat SP?	
1) <u>Úřední 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 úředních hodin a konzultovat telefonicky, příp. dohodnout schůzku
4) <u>E-mail</u> :	nonstop služba fungující po celý kalendářní rok včetně prázdnin
5) DF:	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 úřední hodiny
6) <u>Osvětové přednášky</u> :	nepravidelné přednášky pro zájemce konající se na různých fakultách MU (přizpůsobené tamním specifikům) na téma studijních řádů a pravidel

Za období od začátku září 2012 do konce srpna 2013 byli SP kontaktováni v 1601 případech, přičemž zastoupení jednotlivých způsobů je znázorněno níže. Evidován je pouze první způsob kontaktu.



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

## Projekt studentské poradenství

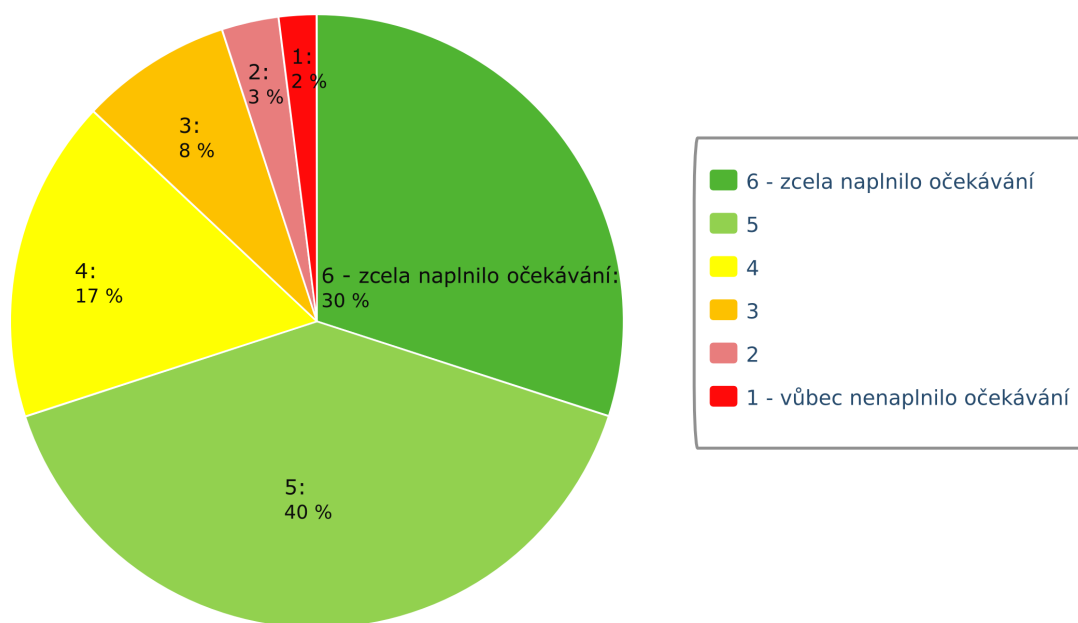
Zpráva o činnosti za období 9/2012 - 8/2013

Největší část dotazů je vyřešena pomocí internetové komunikace (87,5 %). 62 % celkového počtu tvoří e-maily odeslané na [poradci@muni.cz](mailto:poradci@muni.cz), 23 % komunikace v diskusním fóru v ISu. Studenti si zde snadno přečtou odpovědi na již dříve řešené dotazy a mohou se případně anonymně zeptat. Diskusní fórum díky veřejně dostupným odpovědím funguje i jako jakýsi „bořič mýtů“, které mezi studenty kolují a kterými se studenti, ke své škodě, často i řídí. Na konzultačních hodinách jsou osobně řešeny komplikované případy, u kterých by komunikace prostřednictvím e-mailu byla neefektivní a zdlouhavá. První kontakty na konzultačních hodinách tvoří 6,7 % 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.

### Hodnocení přednášky



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

Součástí preventivní činnosti SP je i poplatková osvěta mezi studenty. 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 nastínit možné varianty průchodu studiem a vysvětlit poplatky přijatelnou formou, aby na ně byli studenti připraveni a aby jim nebyly překážkou v úspěšném dokončení studia.

## 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.

Příslušnost k fakultám			
Jméno	fakulta	jméno	fakulta
Milan Malý	FSS	Jaroslav Čechák	FI
Vlasta Žáková	FI	Věra Olšanská	PedF, PrF
Eva Vahalíková	FF	Lenka Vildová	FF
Jana Pavloušková	PřF	Katrin Waldsbergerová	PedF
Lenka Kříčková	FSS	Martin Pešl	LF
Eva Majerová,	PřF	Jan Wurst	PedF
Petra Kočíšová	PrF, FF	Jan Kučera	FF
Václav Uzel	FF, PedF	Michal Šimeček	LF
Vít Šesták	FI	Václav Štefela	FI
Tomáš Urban	FF, PrF	Jiří Venclíček	PrF

Vzhledem k přirozenému koloběhu studia je potřeba SP zaměřovat se i na vyhledávání mladších kolegů a dbát tak na kontinuální omlazování a obnovování týmu. Nezbytností ve vzdělání všech poradců působících v rámci SP je absolvování semináře o vysokoškolské legislativě v ČR. Ten zajišťuje Akademické centrum studentských aktivit<sup>5</sup>. 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

<sup>5</sup> Viz <http://acsa.vutbr.cz>.

## Projekt studentské poradenství

Zpráva o činnosti za období 9/2012 - 8/2013

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 poraden<sup>6</sup>.

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

## 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.

Za uplynulé období bylo řešeno průměrně měsíčně 133 případů, což je více než trojnásobný nárůst oproti prvnímu roku činnosti SP, ve kterém bylo vyřešeno průměrně 42 případů měsíčně.

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 obracejí z velké části s problémy s rozvrhem a zápisy do seminárních skupin, koncem semestru to zase bývá vypisování zkuškových 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.

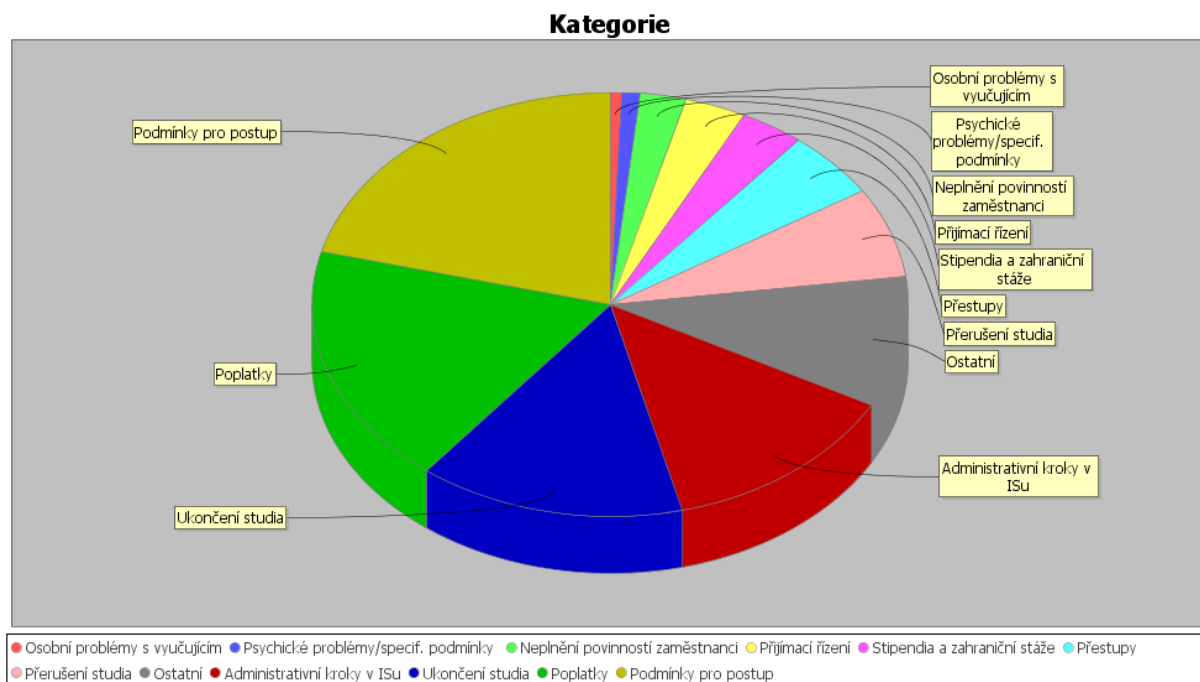
---

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



## Projekt studentské poradenství

Zpráva o činnosti za období 9/2012 - 8/2013



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 20.11.2012).

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	450	28,1 %
PedF	248	15,49 %
FSS	192	11,99 %
ESF	124	7,75 %
FI	88	5,49 %
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 %
<b>Celkem</b>	<b>1673</b>	<b>100 %</b>

Podíl dotazů na počet studentů fakult		
Fakulta	Počet dotazů	Počet studentů
FSS	242	4063
FI	127	2559
PedF	293	6191
FF	459	9935
ESF	188	4510
PřF	124	4336
PrF	76	4110
FSpS	27	1531
LF	56	4727
<b>Celkem</b>	<b>1592</b>	<b>41962</b>

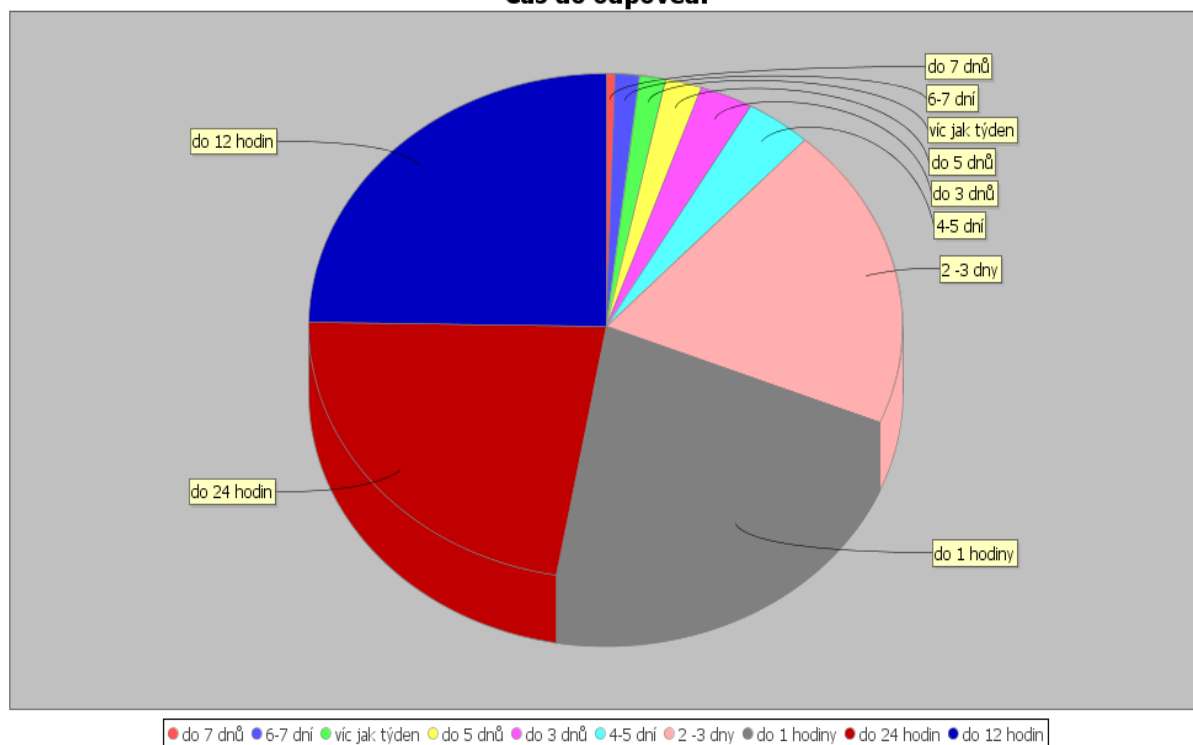
Vzhledem k tomu, že poradci zaznamenávají nárůst počtu dotazů, stává se čím dál častějším problémem doba odpovědi. Můžeme ovšem konstatovat že je necelá polovina případů vyřešena do 24

## Projekt studentské poradenství

Zpráva o činnosti za období 9/2012 - 8/2013

hodin a jen výjimečně se vyskytují případy, kdy je řešení situace tak náročné, že mezi dotazem a první reakcí poradců uplyne více než týden.

### Čas do odpovědi



## 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 odchodem již déle fungujících poradců z důvodu jejich úspěšného ukončení studia na MU a nutností získat praxi u těch, kteří v řadách poradců fungovali zatím krátce. Tento trend bude sice v příštím období pokračovat, nicméně se poradcům v období 9/2012-8/2013 podařilo získat dostatečný počet kolegů k tomu, aby byla zajištěna plynulá činnost. V neposlední řadě se nám také podařilo vyřešit jeden z loňských cílů, a to začlenění a profesionalizace informátorů z Pedagogické fakulty.

Protože neodmyslitelnou součástí poradenství je i zvyšování kvalifikace poradce po celou dobu studia, SP konaly se např. semináře s odborníky z oboru psychologie nebo školení k poplatkové problematice na Masarykově univerzitě. Vše pro to, aby SP mohli studentům i nadále poskytovat co nejvyšší 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](mailto:poradci@muni.cz)  
web: <http://poradci.muni.cz>  
DF: <https://is.muni.cz/auth/df/poradci>

### **Konzultační hodiny:**

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

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