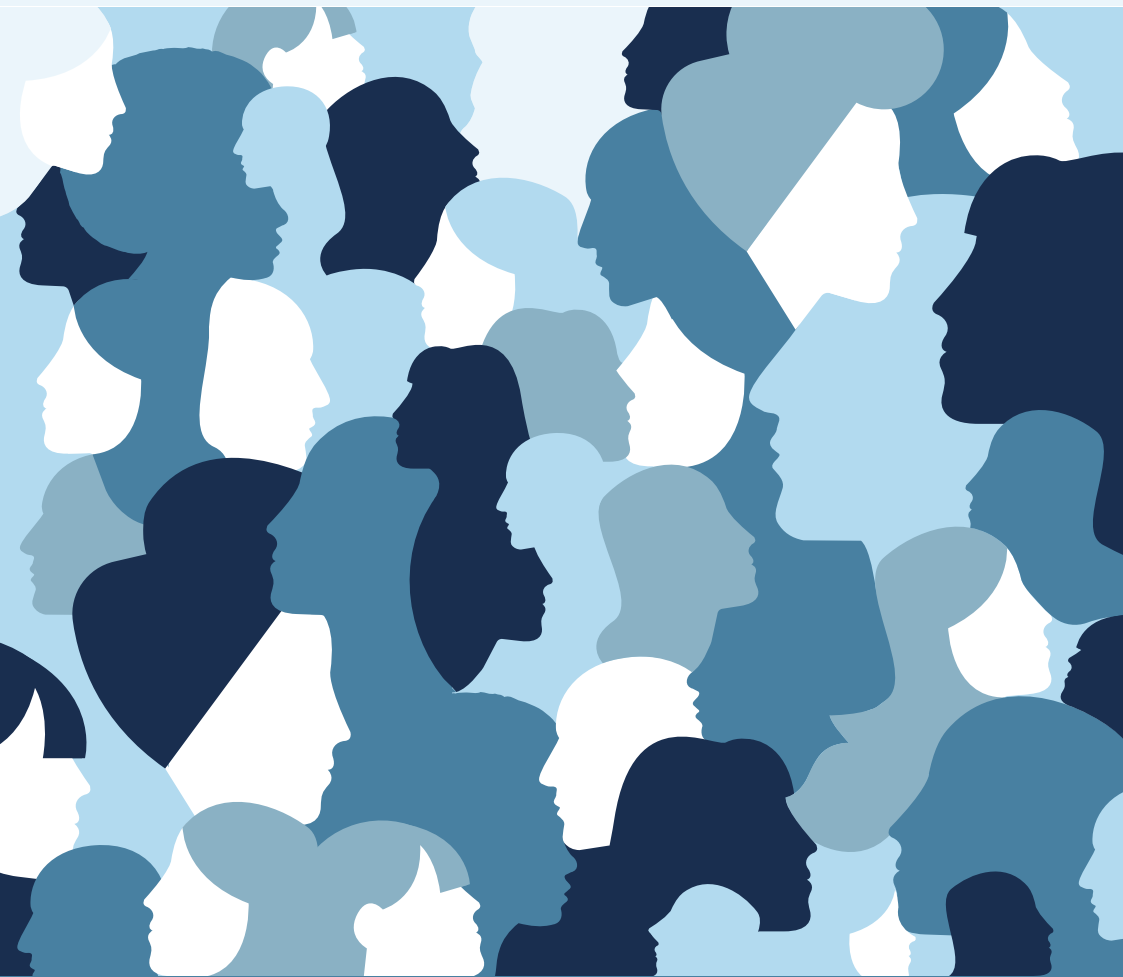


---

# Interkulturális tanácsadás a magyar felsőoktatásban



Szerkesztette: Füleki Beáta, Puskás-Vajda Zsuzsa

# **Interkulturális tanácsadás a magyar felsőoktatásban**

**Szerkesztette**

Füleki Beáta és Puskás-Vajda Zsuzsa

**Lektorálta**

Takács Ildikó

**FETA Könyvek 15**

Felsőoktatási Tanácsadás Egyesület • Budapest, 2021

**A kötet kiadását az Innovációs és Technológiai  
Minisztérium támogatta.**

**Szerkesztette:** Füleki Beáta és Puskás-Vajda Zsuzsa

**Lektorálta:** Takács Ildikó

**Olvasószerkesztette:** Juhász Emese

**Angol nyelvi lektorálás:** Noblet Peter

© Dr. Gács Boróka, Dr. Varga József, Csikós Tamás, Pintér-Eszenyei  
Zsuzsanna Gyöngy, Illés Eszter, Ali Emire, Sandheden Louise, Soufizadeh  
Alimohammad, Pintér Fanni, Nagy Viktória, 2021

Előszó és szerkesztés © Füleki Beáta, Puskás-Vajda Zsuzsa, 2021

© Felsőoktatási Tanácsadás Egyesület, 2021

**ISSN 1788-9863**

**ISBN 978-615-80732-6-4**

## TARTALOMJEGYZÉK

Előszó ( <i>Füleki Beáta, Puskás-Vajda Zsuzsa</i> ) .....	5
<b>Dr. Gács Boróka, Dr. Varga József:</b> A Pécsi Tudományegyetem Tanácsadó Szolgálatai: az Egészségpszichológiai Konzultációs Szolgálat és a Student Counselling. Tapasztalatok az online tanácsadásról és a külföldi hallgatók fokozott sérülékenységéről .....	7
<b>Csikós Tamás:</b> Elvárások, kulturális hiedelmek és továbbküldési útvonalak az interkulturális tanácsadásban .....	28
<b>Pintér-Eszenyei Zsuzsanna Gyöngy:</b> Pszichológiai tanácsadás külföldi hallgatóknak a Debreceni Egyetemen. A szolgáltatás kiépítése és az első időszak tapasztalatai .....	51
<b>Illés Eszter:</b> Mivel küzdenek a nemzetközi hallgatók? A tanácsadásban megjelenő problémák, a lélektani munka sajátosságai és intervenciók lehetőségei .....	66
<b>Ali Emire, Sandheden Louise, Soufizadeh Alimohammad:</b> International Peer-Counselling in Higher Education: Description of a Newly Established Peer-Counselling Organisation .....	104
<b>Pintér Fanni:</b> Az interkulturális tanácsadás aspektusai a karrier-tanácsadási tapasztalatok tükrében .....	120
<b>Nagy Viktória:</b> Online szinkron mentorálás, soft-skill készségfejlesztő tréning és közösségépítés nemzetközi programtervező informatikus hallgatók körében Magyarországon a Covid19-pandémia idején .....	137

## ELŐSZÓ

Nyitottság, kíváncsiság, figyelem, empátia, elfogadás, hitelesség: a tanácsadó legalapvetőbb eszközei. Mégis, ha a sajátjától eltérő, ismeretlen kultúrából érkező klienssel ül le konzultálni a tanácsadó, mintha minden más fénybe kerülne. Amit máskor magától értetődőnek tart, az gyakran értelmezésre szorul, mert sokszor ismeretlenek a gesztusok, a kommunikációs megnyilvánulások, a szociokulturális háttér, a tanácsadással szembeni elvárások és a konzultáció során használt idegen nyelv finomabb árnyalatai is. Ha a tanácsadó vagy a kliense nem az anyanyelvét használja, egyes kifejezések jelentésköre is tisztázásra szorulhat.

A magyar felsőoktatásban tanuló nemzetközi hallgatók száma évről évre nő, számuk a 2017/2018-as tanévben meghaladta a harmincezer főt. Az itt tanuló hallgatók a világ legkülönbözőbb pontjairól érkeznek pár hónapos részképzésre vagy több évig tartó, diplomaszerezést célzó itt-tartózkodásra, amelyet esetenként letelepedés követhet. Vannak, akik ösztöndíjasként tanulnak itt, és vannak, akik önköltséges formában. Háborús övezetből vagy diktatúrából vagy békés demokráciából érkeznek. Jöhetnek szegény családokból vagy biztos anyagi háttérrel rendelkezőből a kiemelkedés reményében egyetemi diplomát szerezni vagy csak pár hónapos tapasztalatszerzésre. Ebben az időszakban a tanulás mellett a saját énerő tesztelése is zajlik, melynek kiemelkedő mozzanata a családtól és a fontos kapcsolatoktól való elszakadás megtapasztalása. A valóság ennél persze sokkal változatosabb képet mutat, nincs tipikus *sojourner* diák. A Magyarországon tanuló külföldi hallgatók színes és változatos szociokulturális, családi és tanulmányi háttérrel rendelkeznek, pusztán csak felvillantani szerettünk volna ebből néhányat.

A felsőoktatási intézményekben a külföldi hallgatók számának növekedésével egyre nagyobb az igény az őket támogató tanácsadási szolgáltatások kialakításra és fejlesztésére. A szolgáltatások létesítése történhet célzott intézményfejlesztés részeként, így téve vonzóbbá az egyetemet a fizető hallgatók számára, akik jó része úgy szocializálódott a kibocsájtó felsőoktatási intézményekben, hogy a *student counselling* létező, elérhető szolgál-

tatás. Más intézményekben a külföldi hallgatók körében tapasztalt problémák hívják életre ezt a szolgáltatást (kezdve a kollégiumi beilleszkedési nehézségektől a súlyos mentális egészségügyi krízishelyzetekig). Különösen igaz ez a Covid19-járványhelyzet kialakulása óta, mivel a pandémia alatt itt tanuló, karanténba kényszerült és távoktatásban részesülő külföldi hallgatók körében még magasabb számban jelentkeztek a súlyosabb pszichés problémák. Így például a depressziós és szorongásos tünetek gyakoribbak a körükben, és támogató szociális kapcsolatok hiányában könnyebben sodródnak a maladaptív megküzdési módok irányába. Külön szeretnénk megemlíteni a szolgáltatás létrejöttének egy figyelemre méltó példáját, ahol maguk a külföldi pszichológushallgatók hívtak életre egy kortárs segítő szervezetet, hogy segítsék a külföldi hallgatótársaikat, és ezáltal szakmai gyakorlati lehetőséget is teremtsenek maguknak.

Jelen kötetünk az interkulturális tanácsadás tapasztalatait mutatja be sokféle megközelítésben azzal a kimondott céllal, hogy segítsük egymás munkáját és inspirációt, lökést adjunk azoknak az intézményeknek, ahol az igény már akár évek óta megvan erre, de elérhető szolgáltatás még nincs.

Budapest, 2021. december 15.

*Füleki Beáta és Puskás-Vajda Zsuzsa*

# **A Pécsi Tudományegyetem Tanácsadó Szolgálatai: az Egészségpszichológiai Konzultációs Szolgálat és a Student Counselling**

## **Tapasztalatok az online tanácsadásról és a külföldi hallgatók fokozott sérülékenységről**

**Dr. Gács Boróka, Dr. Varga József<sup>†</sup>**

Pécsi Tudományegyetem, Általános Orvostudományi Kar,

Magatartástudományi Intézet

*boroka.gacs@aok.pte.hu*

### **ÖSSZEFOGLALÓ**

**Háttér és célkitűzések:** Az Egészségpszichológiai Konzultációs Szolgálat és a Student Counselling a Pécsi Tudományegyetem pszichológiai tanácsadó szolgálatai, melyek közös célja, hogy pszichológiai segítséget nyújtsanak a szokásos életvezetéssel, tanulmányokkal együtt járó problémák, nehézségek rendezéséhez, megoldásához. A hallgatók mentális jóllétének monitorozása érdekében az elmúlt évben a szolgálatok profilját kutatási tevékenységgel egészítettük ki. Ennek keretében felmértük a járvány első, második és harmadik hullámának hallgatókra és munkatársakra gyakorolt hatását, elősegítve ezzel a megfelelő segítségnyújtási stratégiák kidolgozását.

**Módszer:** Kutatásunkban három részben, 2020. június 22. és július 7., 2020. november 24. és december 14., illetve 2021. május 17. és június 7. között mértük fel online kérdőíves formában a járvány pszichológiai hatását. Felmérésünk első szakaszában azok számára, akik igényelték, egyéni értékelést biztosítottunk. Felmérésünk első és második szakaszában a demográfiai adatokon túl vizsgáltuk a szociális környezetet (A járványhelyzet időszakában kivel lakik Ön együtt?), szorongást (STAI), depressziót (BDI), szomatikus tünetek megjelenését (PHQ-15), az észlelt stressz mértékét (PSS), továbbá

a megküzdési módokat (WOC). A felmérés harmadik szakaszának kérdőíveit kiegészítettük az események traumatizáló hatásának (IES) és a poszt-traumás növekedés (PTGI) vizsgálatával. Az első szakaszban összesen 575 (163 ffi), a másodikban 899 (247 ffi), míg a harmadik hullám során 340 (95 ffi) kitöltés érkezett.

**Eredmények:** A járvány három hullámát tekintve a legmagasabb negatív affektusra vonatkozó értékeket a második hullámban kaptuk. Kutatássorozatunk második fontos tanulsága, a kognitív átstrukturálás mint adaptív megküzdési mód védőfunkciója – ez bizonyult ugyanis az egyetlen olyan stratégiának, mely megjósolja a depresszió, a szorongás és a negatív események traumatizáló hatásának mérsékeltőbb megjelenését. Végül, eredményeink alátámasztották a külföldi hallgatók pszichológiai támogatásának fontosságát, mivel a külföldi hallgatók bizonyultak a legszenzitívebbnek a stressz okozta szorongás és depresszió kialakulására.

**Következtetések:** A jövőben szolgálatunknak kiemelt figyelmet kell fordítania a külföldi hallgatók mentális egészségének megőrzésére, továbbá azokra a pszichológiai intervenciók lehetőségeire is, melyekkel a kognitív átstrukturálás, mint adaptív megküzdési mód elsajátítása szélesebb körben facilitálható.

**Kulcsszavak:** külföldi hallgatók, Covid19, depresszió, szorongás, megküzdés

## **A tanácsadó szolgálatok felépítésének és működésének áttekintése**

Az Egészségpszichológiai Konzultációs Szolgálat és a Student Counselling a Pécsi Tudományegyetem pszichológiai tanácsadó szolgálatai, melyek közös célja, hogy pszichológiai segítséget nyújtson a szokásos életvezetéssel, tanulmányokkal együtt járó problémák, nehézségek rendezéséhez, megoldásához. Szolgáltatásaink azoknak a fiataloknak tudnak segítséget nyújtani,



akik képesek mindennapi életük irányítására, de átmenetileg olyan nehézségekkel szembesülnek, melyeket önmaguk nem tudnak megoldani. Az egészségpszichológiai szemlélet az egészséges (nem beteg) fiatal személyiség fejlődési képességeire, önmagában rejlő kibontakozási lehetőségeire épít. Nézeteink szerint mindenki rendelkezik testi és lelki egészsége megtartásának és a megterhelések hatékony kezelésének képességével. Célunk, hogy az egyén képes legyen egészségének, jóllétének, harmóniájának megteremtésére és megőrzésére.

A két szervezet működése sok tekintetben hasonló, például az egyéni és csoportos konzultáció is minden esetben térítésmentesen vehető igénybe, és teljes diszkréciót biztosít, továbbá 2020-tól a pandémiás helyzet hatására, bár előnyben részesítjük a személyes konzultációt, online tanácsadást is biztosítunk. A hasonlóságok oka a bevált „jó gyakorlatok” racionális átültetése mellett az is, hogy többnyire ugyanazok a pszichológus kollégák végzik mindkét szervezetben a tanácsadást. Fontos hangsúlyoznunk, hogy a szolgálatokban dolgozó tanácsadók nem teljes állásban végzik a tanácsadói munkát, éppen ezért kapacitásaik korlátozottak. Ennek ellenére néhány dologban a két szervezet működése és lehetőségei különböznek. Az 1. táblázat foglalja össze a két szervezet hasonlóságait és különbségeit.

*1. táblázat: Az Egészségpszichológiai Konzultációs Szolgálat és a Student Counselling legfontosabb jellemzői.*

	<b>Egészségpszichológiai Konzultációs Szolgálat</b>	<b>Student Counselling</b>
<i>Fenntartó</i>	PTE ÁOK, Dékán	Rektori Kabinet, Oktatási Igazgatóság és Külügyi Igazgatóság
<i>Célközönség</i>	A PTE ÁOK hallgatói és dolgozói	A PTE külföldi hallgatói
<i>Honlap</i>	<a href="http://pszikon.aok.pte.hu/">http://pszikon.aok.pte.hu/</a> <a href="https://www.facebook.com/pte.aok.epk">https://www.facebook.com/pte.aok.epk</a>	<a href="http://counselling.pte.hu/">http://counselling.pte.hu/</a> <a href="https://www.facebook.com/Student-Well-Being-Service-UP-503529249812113">https://www.facebook.com/Student-Well-Being-Service-UP-503529249812113</a>

	<b>Egészségpszichológiai Konzultációs Szolgálat</b>	<b>Student Counselling</b>
<i>Helyszín</i>	PTE Általános Orvostudományi Kar Magatartástudományi Intézet	PTE Általános Orvostudományi Kar Magatartástudományi Intézet és PTE Bölcsészettudományi Kar Pszichológia Intézet
<i>A tanácsadás nyelve</i>	magyar, angol, német	angol, német
<i>Jelentkezés formája</i>	e-mailben vagy a honlapon keresztül	
<i>Online tanácsadást biztosít</i>	igen	
<i>Tértímentesség biztosítása</i>	igen	
<i>Csoportos tanácsadásra kínál lehetőséget</i>	igen	
<i>Tréningek szervezése</i>	Az PTE ÁOK dolgozóinak és hallgatóinak pszichoedukációs, stresszkezelő, tanulástámogatás, relaxációs, autogén tréning, mindfulness, asszertivitás, reziliencia, önismerteti tréningek és workshopok.	Stresszkezelő tréning
<i>Kutatási tevékenység</i>	2020 előtt is	2020-tól

## Miért lehet szükség segítségre?

Az egyetemen töltött évek, a fiatal felnőttkor a személyes fejlődés meghatározó és érzékeny időszaka. Fontos változásokat hoz, miközben az élettel együtt járó nehézségekkel is meg kell küzdeni. Az egyetemi tanulmányok sikeres elvégzése azonban nagyban múlik az egyén személyes jóllétén, kiegyensúlyozott életvezetésén, az egyetemi élethez történő alkalmazkodásán. A leggyakrabban felmerülő problémák, melyekkel a hallgatók szembesülnek, egyrészt a tanulmányokkal, képzéssel összefüggő problémák: tanulási nehézségek, vizsgaszorongás, félelmek, ismétlődő kudarcok, a formálódó szakmai identitás bizonytalanságai, az egyetemi léthez és a képzés követelményeihez alkalmazkodás nehézségei. Másrészt az élettel együtt járó és a tanulmányokat is

megnehezítő problémák, úgy, mint önértékelési gondok: elköltözés a családtól, kötődés-leválás konfliktusa, baráti, párkapcsolati és más veszteségek, kapcsolatteremtési nehézségek, magára maradottság, alkalmazkodási nehézségek a kollégiumhoz, közösséghez.

A hallgatók segítése mellett már az elmúlt évet megelőzően, a pandémia időszakában azonban még hangsúlyosabban megjelent az igény arra vonatkozóan, hogy az egyetem dolgozói számára is szükséges lehetőséget biztosítani pszichés támogatásra, konzultációra, tréningekre és egyéb fórumokon történő megjelenésre. Ahogyan a hallgatók számára is, úgy az egyetem dolgozóinak is ugyanolyan fontos a megfelelő munkavégzés érdekében a jóllét fenntartása, a munka-magánélet egyensúlyának megteremtése és adekvát stresszkezelő és megküzdési módok elsajátítása. Éppen ezért szolgáltatásaink az elmúlt években egyre nagyobb hangsúlyt fektetnek arra is, hogy a munkatársak számára is elérhetőek legyenek. Ez azért is kiemelten fontos szempont volt az elmúlt időszak tapasztalatai alapján, mert mind a hosszú távú elzárttság vagy éppen az összezárttság, mind az elhúzódnó munkahelyi stressz – mely most elsősorban az egészségügyi dolgozókat veszélyezteti –, olyan krónikus stressz forrásai lehetnek, melyek nem csak a mentális, de a fizikai egészségünkre is negatív hatással lehetnek.

A „konzultáció” és „counselling” kifejezéssel a partneri viszonyt, párbeszédet, a felnőtt léttel járó felelősségvállalást hangsúlyozzuk. A problémát okozó akadályok tisztázása és elhárítása segít abban, hogy az egyén maga alakítsa életét, felismerje saját lehetőségeit önmaga boldogulásában. Fontos, hogy szolgáltatásaink keretében orvos-beteg kapcsolatot, terápiát igénylő ellátást nem végzünk. Gyógyító kapcsolatot igénylő esetekben azonban segítünk, hogy az érintett megfelelő ellátáshoz jusson.

## **Tapasztalatok és intervenciók a pandémia idején, online környezetben**

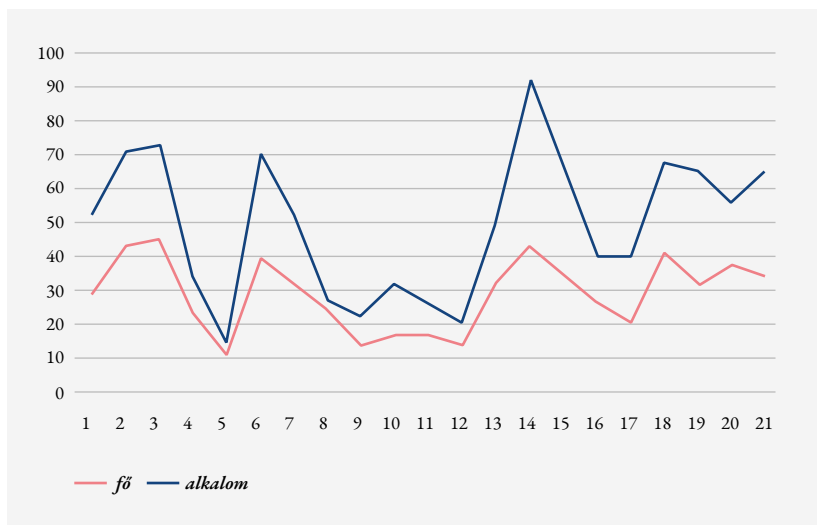
A világvárvány kezdetekor az volt a legfontosabb célunk, hogy többféleképpen jelen legyünk a virtuális világban, hogy minél szélesebb körben

elérjük azokat a hallgatókat és munkatársakat, akiknek ebben a krízishelyzetben szükségük lehet segítségre. Nem mindegy ugyanis, hogy hogyan emlékezünk majd erre az időszakra. Olyan időszakként emlékszünk rá, mint, ami megtört és felülmúlta megküzdési képességeinket, amiben kudarcot vallottunk, vagy olyan időszakként, amely ugyan megsebzett, de sebesüléseink tanulásra és fejlődésre sarkalltak. Ez utóbbi esetben büszkén viseljük majd a begyógyult sebek helyén azokat a hegeket, melyek példát mutatnak gyermekeink és környezetünk számára is, hogyan lehet reziliensnek, azaz ellenállónak lenni. A krízis ugyanis – életünk szükségszerű velejárójaként – személyiségünk fejlődésének hajtóereje lehet. Az új feladatok igényelte megküzdés során folyamatos érése és fejlődésen megyünk keresztül, mely a személyiség erősödésének és magasabb szintű újraszerveződésének lehetőségét is magában rejt. Ennek tudatában a szolgálataink segítségével igyekeztünk a célcsoportjaink számára minél több olyan eszközt és lehetőséget kínálni, melyekkel az aktív, adaptív, egészséges megküzdést segítjük elő, az ön-destruktív magatartásformák megjelenésével szemben. A válság kitörése előtt egyetemünk és különösen pszichológiai szolgálataink korlátozott online jelenléttel rendelkeztek, így számunkra az online jelenlét már önmagában is újszerű volt. Az aktuális helyzet azonban gyors és hatékony választ igényelt, ami cselekvésre ösztönzött, hiszen az elmúlt évben az említett okokból kifolyólag talán fontosabb volt, mint valaha, hogy figyeljünk a „pszichológiai immunrendszerünkre” is, és megelőzzük a kollektív „poszttraumás stresszreakciót”. Ebből kifolyólag az elmúlt év során a következő intervenció formákat dolgoztuk ki:

(1) A személyes konzultációs szolgáltatás *online térbe történő áthelyezése*, továbbá a célcsoport *kiegészítése az egészségügyi dolgozók körével*

2020 novemberétől a hallgatók és egyetemi dolgozók mellett szolgálataink elindították a „Pszikovid” névre keresztelt kezdeményezésünket, mely az egészségügyi dolgozóknak kínált önkéntes, térítésmentes pszichés támogatást. Ezzel kapcsolatban érdemes megemlíteni néhányat az online konzultációk során szerzett tapasztalatainkból. A személyes kapcsolatoktól való

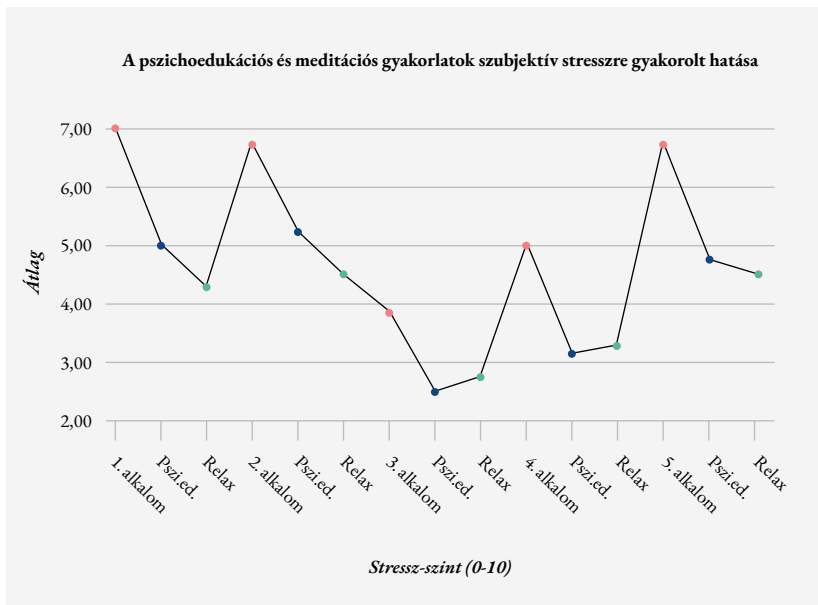
kényszerű elszigetelődést a tanácsadók és a tanácsra szorulóknak is kezdetben nehezebben fogadták el. A személyes kapcsolat hiányát sokan veszteségként élték meg, melyet a jelentkezések az első hullám során megfigyelt csökkent száma is alátámaszt (1. ábra). Később, a második hullám során, az online működéshez történő adaptációval és a legerősebb stresszt okozó időszakokkal párhuzamosan a jelentkezők számában tetőzést tapasztaltunk. Ebben az időszakban nagyon gyakran találkozunk a hallgatók körében olyan problémákkal, melyek a pandémiás helyzetet megelőzően kisebb gyakorisággal jelentek meg annak ellenére, hogy nem közvetlenül a járványhelyzet okozta stresszorok. Mégis, az izolációból vagy éppen az összezártaságból fakadóan gyakoribbá vált a jövővel kapcsolatos általános bizonytalanságérzés, a családi konfliktusokból fakadó nehézségek és a tehetetlenség érzése is.



1. ábra: A Pszikon és az SC jelentkezőinek száma 2019. szeptember és 2021. május között. Látható, hogy a járvány kitörésekor a jelentkezések száma először jelentősen csökkentek, majd az online világgal történő adaptációt követően a második hullám során a szokásosnál jóval megemelkedett.

## (2) A korábbi pszichoedukációs anyagok és kurzusok online térbe történő átültetése és fejlesztése

Ennek keretében elsőként elkészült a Pszikon bemutatkozó videója, majd a következő hónapokban egyre nagyobb figyelmet szenteltünk egyéb online felületeken történő megjelenésre is. A későbbiekben bemutatjuk, hogy felmérésünkkel egyértelműen kimutattuk, hogy a pandémiás krízisidőszakban a legfontosabb védőfaktor a szociális háló, illetve az úgynevezett kognitív átstrukturálás mint megküzdési stratégia. Kutatásunknak köszönhetően ezt a jelenséget már az első hullám idején felismertük, ebből kifolyólag igyekeztünk a szolgáltatókon keresztül olyan pszichoedukációs anyagokat készíteni, illetve csoportos kurzusokat szervezni, melyek elsősorban ezeket a faktorokat erősítik, és növelik egyetemünk polgárainak „erőforrás-eszköztárát”. A szolgáltatók közösségimédia-felületein minden, ebből a célból készített írásos anyag (cikkek, infografikák, kihívások) megtalálható. A Pszikon és az SC felületein túl továbbá létrehoztunk egy „Segítség a Segítőknél” elnevezésű oldalt, melyre speciálisan az egészségügyi dolgozóknak és a kirendelt hallgatók számára készített pszichoedukatív anyagokat, híreket és támogató fórumokat osztottunk meg (<https://www.facebook.com/helpforhelperspte>). Ezeken felül az elmúlt évben számos olyan online workshopot, kurzus szerveztünk, mely sok szempontból a pandémiás év pozitív hozománya. A fentebb említett okokból kifolyólag lehetőséget biztosítottunk ezeknek segítségével, hogy az online térben is lehetőség nyíljon a szociális kapcsolatok és azok támogató erejének megélésére. Ezáltal bebizonyosodott, hogy akkor is képesek vagyunk együtt lenni, amikor fizikailag távol vagyunk egymástól. A szolgáltatóink által 2020-tól már online formában is megtartható kurzusaink az alábbiak: Önismereti workshop, Stresszkezelő tréning, Relaxációs tréning, Mindfulness tréning, Tanulástámogatás és Tanulásmódszertan kurzusok, a Tolerancia Nemzetközi Napja, továbbá egy komplex 5 alkalmas Pszichoedukációs és meditációs tréning, melynek az akut stresszre gyakorolt jótékony hatását egy orvostanhallgatók körében, a vizsgaidőszakban végzett rövid hatásvizsgálat keretében alátámasztottuk (2. ábra).



2. ábra: A komplex 5 alkalmas pszichoedukációs és meditációs kurzus akut stresszre gyakorolt hatása. A résztvevőknek ( $n=10$ ; 2 ffi) minden alkalom lekezdésén, illetve az első gyakorlatot követően, végül a második gyakorlat után is jelölniük kellett az aktuálisan tapasztalt stressz-szintjüket egy 10 fokos numerikus skálán. A gyakorlatok sorrendjét randomizáltuk. Az ábrán a pirossal jelölt pöttyök jelzik az alkalom elején mért értéket, a kék pöttyök a pszichoedukációs gyakorlat hatását, míg a zöld pöttyök a meditációs gyakorlatét. Az eredmények szerint a stressz-szint az alkalomok alatt szignifikánsan csökkent [ $F(2,10)=14,47$ ;  $p=0,003$ ], továbbá, ugyan a pszichoedukációs gyakorlatok három alkalommal hatékonyabbnak bizonyultak a meditációs gyakorlatnál, azonban szignifikáns főhatást a gyakorlatok típusában nem találtunk [ $F(1,5)=0,47$ ;  $p>0,05$ ].

Az objektív adatokon túl érkezett a kurzus kapcsán néhány narratív visszajelzés is, melyek további bizonyítékul szolgáltak arra, hogy milyen fontos szerepe van a csoportos tanácsadásnak, támogatásnak. Az alábbi részlet az egyik ilyen jellegű visszajelzéséből származik:

„A vizsgastresszel, a kudarcok utáni önbizalomvesztéssel és lelki kimerüléssel egyedül szinte lehetetlen megküzdeni, és mivel sajnos az orvosi egyetem egészen más, mint, ami egy átlag ember tűrőképességébe belefér, nehéz az „átlag embertől” megértést várni. A kurzuson olyan emberekkel tudtam együtt gondolkodni, beszélgetni a vizsgaidőszakos nehézségekről, akik hasonló helyzetben vannak mint én, és akik pontosan megértik azt, ami zajlik bennem. Mindenki megszólalt, mindenki mondott hasznos dolgokat, amikre eddig nem is gondoltam volna, és ezeket az új dolgokat hasznosítva egy kiegyensúlyozottabb lelkiállapotot tudtam felvenni. Megnyugtató, hogy ők értik.”

(3) Végül, a szociális és szakmai kapcsolatok szerepével mi is szembesültünk az elmúlt év során. A krízishelyzet sajátos erejének köszönhetően egyre szorosabb kapcsolatot és kooperációt építettünk ki egyéb egyetemi hallgatói támogató és oktatásfejlesztési szervezetekkel, projektekkel. Együttműködünk a Hallgatói Önkormányzattal, a Pécsi Orvostanhallgatók Egyesületével, a YourLife programmal, a PTE ÁOK pártfogó (PEER) programjával is, továbbá részt veszünk a PotePillars Well Being Koncepció kari stratégia kiépítésében is. Hiszünk benne, hogy ezek a kapcsolatok és kooperációk hozzájárulhatnak az elfogadás, az együttérzés és az egyenlőség szerepének felismeréséhez, valamint az ellenségesség, a sztereotípiák és az elzárkózás kockázatainak tudatosításához, összességében tehát a mentális egészséggel kapcsolatos szervezeti érzékenyítéshez.

### **2020/21-es évben végzett „A Covid19-járvány pszichológiai hatásai a PTE hallgatóinak és munkatársainak körében” felmérésünk legfontosabb eredményei**

A Pécsi Tudományegyetem tanácsadó szolgálata, az Egészségpszichológiai Konzultációs Szolgálat és a Student Counselling három részben, 2020. június 22. és július 7., 2020. november 24. és december 14., illetve 2021. május 17. és június 7. között mérte fel a járvány első, második és harmadik



hullámának hallgatókra és munkatársakra gyakorolt hatását. Kutatássorozatunk célja az volt, hogy felmérjük a PTE hallgatóinak és munkatársainak „pszichológiai immunrendszerét”, elősegítve ezzel a megfelelő segítségnyújtási stratégiák kidolgozását. Továbbá, felmérésünk első szakaszában azok számára, akik igényelték, egyéni értékelést biztosítottunk: összesen 77 magyar nyelvű és 46 angol nyelvű értékelést és a pontszámok alapján az egyéni pszichés állapotra illeszkedő intervenciós tanácsokat küldtünk vissza. Ezek között szerepelt például az ebben az időszakban először meghirdetett heti online relaxációs program felhívása, továbbá a szolgálatok pontos elérhetősége is. Az alábbiakban röviden bemutatjuk a kutatásunk legfontosabb és leginformatívabb eredményeit.

A három hullám során felvett kérdőíveket mindhárom alkalommal összesen csupán 17 fő töltötte ki (a PTE 4 hallgatója és 13 munkatársa; 4 ffi), éppen ezért a következőkben az egyes hullámok összesített eredményeit tárgyaljuk. Felmérésünk első és második szakaszában a demográfiai adatokon túl vizsgáltuk a szociális környezetet (A járványhelyzet időszakában kivel lakik Ön együtt?), szorongást (STAI-5), depressziót (BDI), szomatikus tünetek megjelenését (PHQ-15), az észlelt stresszt (PSS), illetve a járvány okozta peritraumás distressz mértékét (CPDI), továbbá a megküzdési módokat (WOC). A felmérés harmadik szakaszának kérdőíveit kiegészítettük a poszttraumás stressztünet (IES-R) és a poszttraumás növekedés (PTG) vizsgálatával. Az első szakaszban összesen 575 (163 ffi), a másodikban 899 (247 ffi), míg a harmadik hullám során 340 (95 ffi) kitöltés érkezett. A 2. táblázatban foglaltuk össze a kitöltések szervezeti egységekre és a három hullámra lebontott számát.

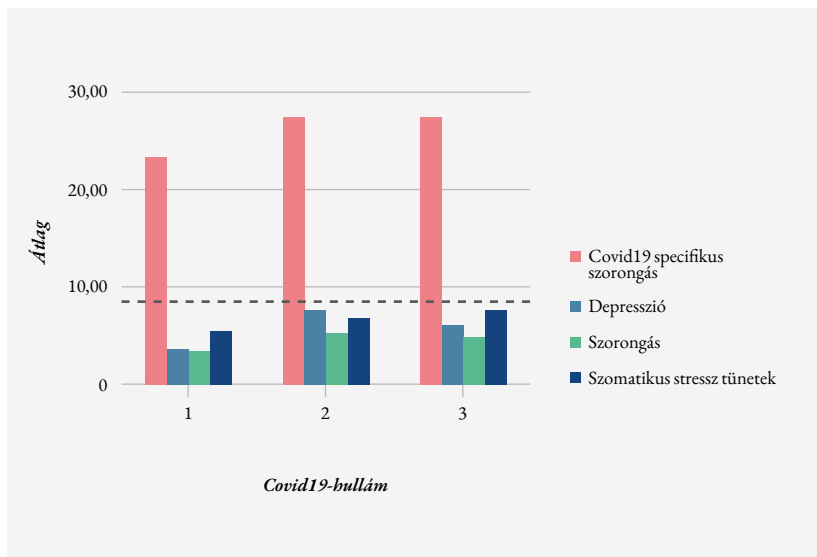
*2. táblázat: A résztvevők szervezeti eloszlása a kutatás három szakaszában.*

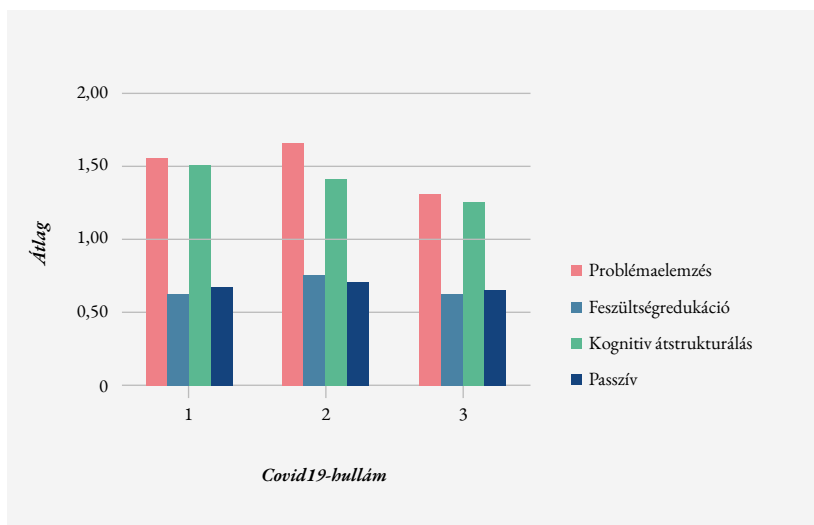
Szervezeti egység	Oktató, munkatárs	Magyar hallgató	Külföldi hallgató
Egyetemi vezetés, Kancellária	<b>102</b>		
1. hullám	15	—	—
2. hullám	53		
3. hullám	34		

Szervezeti egység	Oktató, munkatárs	Magyar hallgató	Külföldi hallgató
PTE Klinikai Központ 1. hullám 2. hullám 3. hullám	79 10 34 35	—	—
PTE ÁOK 1. hullám 2. hullám 3. hullám	265 147 70 48	202 85 93 24	247 60 144 43
PTE GYTK 1. hullám 2. hullám 3. hullám	8 4 3 1	37 9 25 3	19 6 11 2
PTE ÁJK 1. hullám 2. hullám 3. hullám	14 5 3 6	48 14 25 9	—
PTE KTK 1. hullám 2. hullám 3. hullám	26 11 11 4	105 13 79 13	12 2 8 2
PTE BTK 1. hullám 2. hullám 3. hullám	54 23 15 16	125 30 87 8	17 1 12 4
PTE ETK 1. hullám 2. hullám 3. hullám	39 16 13 10	99 14 69 16	18 5 12 1
PTE KPVK 1. hullám 2. hullám 3. hullám	10 4 — 6	28 4 20 4	—
PTE MIK 1. hullám 2. hullám 3. hullám	28 13 8 7	55 13 39 3	8 — 5 3
PTE MK 1. hullám 2. hullám 3. hullám	17 8 7 2	32 9 15 9	1 1 — —
PTE TTK 1. hullám 2. hullám 3. hullám	41 18 11 12	47 14 21 12	5 — 3 21
<b>Összesen</b>	<b>683</b>	<b>778</b>	<b>327</b>
<b>Nem ismert</b>	27		

Az alábbiakban felmérésünk három legfontosabb eredményét, illetve azoknak a tanulságait szeretnénk bemutatni.

(1) A járvány három hullámát tekintve a legmagasabb negatív affektusra vonatkozó értékeket a második hullámban kaptuk (3. ábra). A depresszió kérdőív (BDI) átlagértéke ebben az időszakban a diagnosztikus értelemben vett „enyhe depresszió” kategóriáját súrolják, melyet elsősorban a külföldi hallgatók jelentősen magasabb depresszió értékei okoztak. A depresszió megemelkedett értékei mellett azonban az úgynevezett feszültségredukció, mint megküzdési stílus is szignifikánsan magasabb volt ebben az időszakban a többihez képest. Ez azért fontos eredmény, hiszen a szerhasználat (alkohol, cigaretta, kábítószer) ennek a maladaptív megküzdési módnak az egyik formája. Ez az eredmény tehát közvetetten azt jelzi, hogy a járvány második hulláma okozta krízis megnövelte a szerhasználat kockázatát is. Emellett azonban az is kijelenthető, hogy az alapvetően adaptív, „jó” megküzdések, a problémaorientáció és a kognitív átstrukturálás a járvány minden hullámában átlagosan magasabbnak bizonyultak a maladaptív megküzdési módoknál (feszültségredukció és passzív megküzdés).





3. ábra: A kutatássorozatban mért változók (19. o., Covid19 specifikus szorongás, depresszió, szorongás és szomatikus tünetek) és megküzdési módok (20. o.) eloszlása a járvány három hulláma során. A 19. oldali ábrán a szaggatott vonal az „enyhe depresszió” diagnosztikus határértékét mutatja. A depresszió értékek a három hullámban szignifikánsan különböznek [ $F(2,1792)=55,92; p < 0,01$ ], továbbá a Bonferroni-korrekció eredménye alapján az értékek a második hullámban szignifikánsan magasabbak. A többi változó a második és a harmadik hullámban szignifikánsan nem különbözik, azonban az első hullám minden változója szignifikánsan alacsonyabb a második és harmadik hullámban mért értékeknél. A megküzdési módok tekintetében a Bonferroni-korrekció után a feszültségredukció bizonyult szignifikánsan gyakoribban alkalmazott megküzdési módnak a második hullámban [ $F(2,1699)=8,53; p < 0,05$ ], míg az adaptív módok (problémaelemzés, kognitív átstrukturálás) a harmadik hullámban szignifikánsan csökkentek. A passzív megküzdési módban nem találtunk különbséget a hullámok tekintetében.

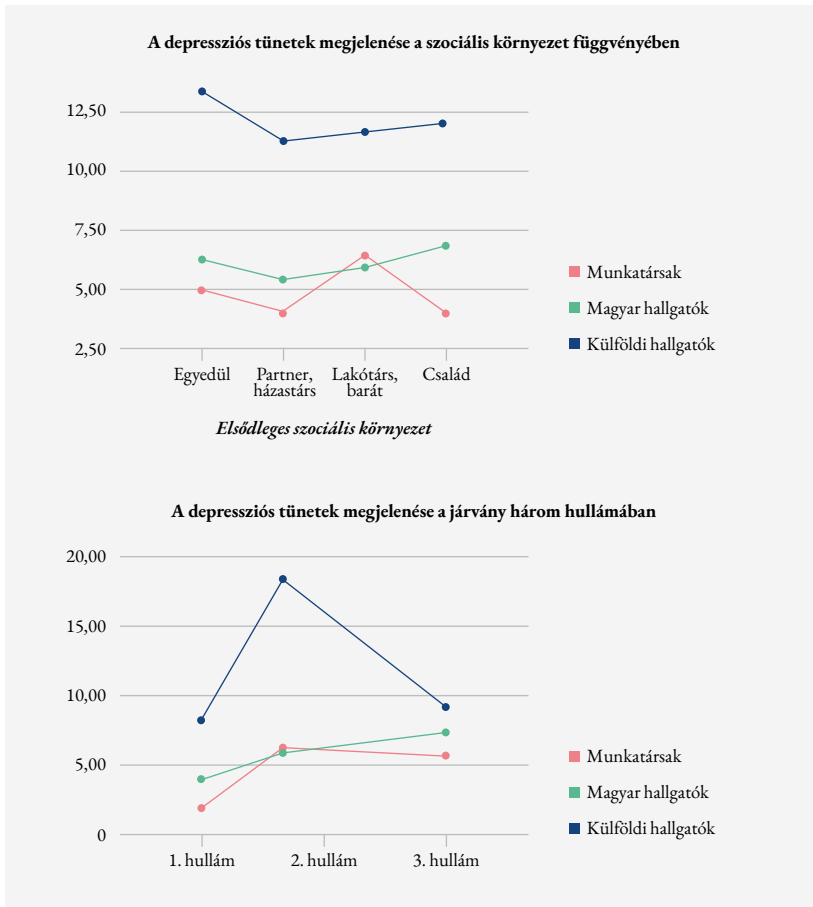
(2) Kutatássorozatunk fentiekben bemutatott jelenségekhez is kapcsolódó második fontos tanulsága a kognitív átstrukturálás mint adaptív megküzdési mód védőfunkciója. Az úgynevezett kognitív átstrukturálás a helyzetek reális szemléletének kialakítását jelenti, a negatív érzelmi töltettel járó, distresszt okozó események olyan formában történő átkeretezését, mely segítségével a problémahelyzetek kapcsán a személy egyfajta növekedésérzést tapasztalhat meg. Az, hogy már az első hullámot követően felismertük ennek a megküzdésnek a szerepét, arra ösztökélt minket a következőkben, hogy csoportjainkat, pszichoedukációs anyagainkat a lehető leginkább ennek a módnak a fejlesztésére igazítsuk. A harmadik hullám felméréséből továbbá az is kiderült, hogy az említett erőforrás nem csak a depresszió, szorongás, járvány-specifikus szorongás és a szomatikus tünetek tekintetében fejti ki védőfunkcióját, de az egyetlen olyan megküzdési stratégia, mely csökkenti a poszt-traumás stressz kialakulásának kockázatát is.<sup>1</sup>

(3) Felmérésünk harmadik fontos megállapítása a külföldi hallgatók fokozott mentális sérzékenységre vonatkozik, ugyanis a külföldi hallgatók nem csupán a depresszióra mutattak hullámtól és szociális hálótól függetlenül jelentősen magasabb értékeket (4. ábra), de az összes további vizsgált pszichológiai változóra is. Érdekesség továbbá, hogy míg a külföldi hallgatókat leginkább az egyedüllét, izoláció viselte meg pszichésen, addig a magyar hallgatókban inkább a családdal töltött megnövekedett idő okozott distresszállapotot. A Konzultációs Szolgálatban ezt az objektív eredményt az egyéni tanácsadások szubjektív tapasztalatai is alátámasztották: a fiatal felnőttkor küszöbén, a szülőkről történő érzelmi leválás időszakában a pandémiás helyzet okozta kényszerű hazaköltözés sok esetben külső és belső konfliktusokat okozott a tanácsadásra jelentkezők körében. Továbbá fontos kiemelni, hogy a megküzdési módok tekintetében is alátámasztottuk a külföldi hallgatók érzékenységét. Ugyanis az elsősorban maladap-

---

A lineáris regresszió modell kognitív átstrukturálásra vonatkozó eredményei, melyben a függő változó az egyes pszichológiai változók: PTSD ( $b = -0,27$ ,  $t = -5,49$ ,  $p < 0,01$ ); BDI: ( $b = -0,16$ ,  $t = -6,65$ ,  $p < 0,01$ ); CPDI: ( $b = -0,19$ ,  $t = -8,14$ ,  $p < 0,01$ ); STAI ( $b = -0,2$ ,  $t = -8,64$ ,  $p < 0,05$ ); PHQ ( $b = -0,19$ ,  $t = -7,95$ ,  $p < 0,05$ ). A modellt nemre, életkorra és a hullámra vonatkozóan kontrolláltuk.

tív megküzdési stratégiák, melyek alapjául szolgálnak a szerhasználatnak is, azaz a passzív megküzdés ( $U=78149,5$ ;  $p < 0,01$ ) és feszültségredukció ( $U=68436,5$ ;  $p < 0,01$ ) szignifikánsan gyakrabban jelentek meg a külföldi hallgatóknál, miközben az inkább adaptív stratégiák közé sorolható problémaelemzés és kognitív átstrukturálás vonatkozásában nem találtunk különbséget a két csoport között.



4. ábra: A külföldi hallgatók fokozott érzékenységet alátámasztó eredmények az elsődleges szociális környezet (felül) és a járvány egyes hullámainak (alul) függvényében [ $F(2,1432)=410,65$ ;  $p < 0,05$ ].

Érdekes továbbá, hogy míg a poszttraumás tünetek megjelenésében nem találtunk különbséget a csoportok között, a poszttraumás növekedés kérdőív „személyes erő fokozottabb érzésének faktora” a külföldi hallgatóknál szignifikánsan magasabb volt ( $U=1999$ ;  $p=0,016$ ). Ennek kapcsán fontos hangsúlyozni a kutatás limitációját, miszerint az említett kérdőívet csupán a járvány harmadik hullámában töltötték ki a hallgatók, és csak csekély volt azoknak a száma, akik korábban is részt vettek a vizsgálatban. Nem bizonyítható tehát az, hogy ez az eredmény valójában minnek köszönhető. Feltételezhető, hogy ez a kényszerhelyzet, mivel a külföldi hallgatók sokkal inkább arra kényszerültek ebben az időszakban, hogy önerőből, saját magukra utalva küzdjenek meg a járványhelyzet okozta kihívásokkal (családtól, otthontól és saját kultúrától távol), egyfajta fejlődési potenciálként is szolgálhatott azok számára, akik a megfelelő megküzdési stratégiákat voltak képesek alkalmazni.

## Diszkusszió

Kutatásunk alátámasztotta a nemzetközi irodalom eredményeit, miszerint a járványhelyzet különösen nagy nyomást helyezett a felsőoktatásban résztvevő hallgatókra. Ezen belül is talán a legnagyobb kihívás elé az orvostanhallgatók néztek, illetve néznek. Ugyanis, szemben az általános populációval az egészségügyi dolgozókat, beleértve az orvostanhallgatókat is óriási stressz éri mind fizikai, mind pszichológiai téren. A magas fertőzésveszély, a folyamatos fizikai terhelés, a betegek negatív visszajelzései, a megművelés, a hirtelen és nagymértékű életmódbeli változások a tanulmányi kihívásokkal párhuzamosan vezethetnek ahhoz az eredményhez, hogy a pandémia során az orvostanhallgatók egynegyede szenved magas fokú szorongástól vagy depressziós tünetektől. Nemzetközi kutatások szerint ugyanis az orvostanhallgatók közel 25%-a vallotta magát depressziósnak ezalatt az időszak alatt, így csökkent a teljesítményük és a motiváltságuk tanulmányaik iránt (Meo, Abukhalaf és mtsai, 2020). Az orvosi egyetemen bevezetett online oktatás is jelentős terhet rótt a medikusokra, rezidensekre, hiszen a klinikai ta-

pasztalatok több-kevesebb hiányával kell szembenéznük (Zis és mtsai, 2021). A megkérdezett hallgatók 29,8%-a gondolta úgy, hogy az online képzési mód kevésbé hatékony és hasznos a személyes oktatáshoz képest. Sokan közülük emiatt jobban aggódtak a tudásuk és a képzettségük miatt, így növelve a depresszió és a szorongás előfordulását (Nishimura és mtsai, 2021).

Egy másik kutatásban utolsó éves orvostanhallgatókat kérdeztek arról, hogy elég felkészültnek érzik-e magukat ahhoz, hogy részt vegyenek a járvány elleni küzdelemben. A válaszadók közül 48,2% volt az, aki egyetértett ezzel az állítással. Arra a kérdésre azonban, hogy a Covid19- járvány idején a kórházakban végzett segítségnyújtás segíti-e a gyakorlati tudásuk megszerzését, a válaszadók 71%-a igennel válaszolt (Choi és mtsai, 2020). Hazánkban is több száz hallgató vett részt önkéntes munkában, hogy segítsék a kórházi dolgozókat, orvosokat, mentősök munkáját. Ezek közül a legfontosabbak a szűrési feladatok és a Covid-osztályokon, illetve a sürgősségi osztályokon végzett ápolói feladatok voltak. Nagyon sok tapasztalatot és készséget szerezhettek a hallgatók, ami ugyan nagy előnnyel jár a rezidensi munka során, és kompenzálja az online oktatás személytelenségét, mégis gyakran túl korai, túl gyors és túl sok megterheléssel jár. Éppen ezért mindenképpen szükséges a orvosok mentális jóllétének segítése és a pszichológiai biztonságuk megteremtése a poszttraumás tünetek megjelenésének megelőzése érdekében.

Végül, kutatásunk eredményei megerősítették a feltételezést, hogy az orvostanhallgatók mellett a külföldi hallgatók mentális egészsége is fokozott figyelmet igényel. A kutatást követően, 2021 őszén a szokásosnál is jóval nagyobb jelentkezési hullámmal szembesültek szolgálatunk munkatársai (az ilyenkor megszokott másfélszeresével), mely elsősorban az idegen nyelvű oktatásban részt vevő hallgatókat érintette. Ez az objektív tapasztalat is alátámasztja kutatásunk eredményeit, illetve azok következményeit. A jövőben szolgálatunk kiemelt figyelmet fordít majd azokra a csoportos formában is elérhető workshopokra és pszichológiai intervenciók lehetőségeire is, melyekkel nem csak a magyar, de a külföldi hallgatókat is nagyobb létszámmal tudjuk elérni és segíteni.



## SUMMARY

# **Counselling Services of the University of Pécs: the Health Psychology Counselling Service and Student Counselling**

## **Experiences with Online Counselling and the Increased Vulnerability of International Students**

**Background and aims:** The Health Psychological Counselling Service and Student Counselling are psychological counselling services of the University of Pécs, which have the common goal of providing psychological help to overcome problems and difficulties related to the normal management of life and studies. In order to monitor the mental well-being of students, the profile of the services has been complemented by research activities in the past year. This has included assessing the impact of the first, second and third waves of the epidemic on students and staff, helping to develop appropriate psychological support strategies.

**Methods:** In our research, we measured the psychological impact of the epidemic in three parts, from 22 June to 7 July 2020, from 24 November to 14 December 2020, and from 17 May to 7 June 2021, using online questionnaires. In the first phase of our survey, individual assessments were provided to those who requested them. In the first and second phase of our survey, in addition to demographic data, we assessed social environment (Who do you live with during the epidemic?), anxiety (STAI), depression (BDI), somatic symptom presentation (PHQ-15), perceived stress (PSS), and coping styles (WOC). The questionnaires of the third phase of the survey were complemented by an examination of the traumatic impact of events (IES) and post-traumatic growth (PTGI). A total of 575 (163 male) were completed in the first wave, 899 (247 male) in the second wave and 340 (95 male) in the third wave.

**Results:** Across the three waves of the epidemic, the highest negative affect scores were obtained in the second wave. The second important lesson of our research is the protective function of cognitive restructuring as an adaptive coping mode, which has been shown to be the only strategy predicting a reduced incidence of depression, anxiety and the traumatizing effects of negative events. Finally, our results supported the importance of psychological support for foreign students, as foreign students were found to be the most sensitive to the onset of stress-induced anxiety and depression.

**Discussion:** In the future, our service should pay particular attention to the mental health of international students, as well as to psychological interventions that can facilitate the wider adoption of cognitive restructuring as an adaptive coping method.

**Keywords:** international students, COVID-19, depression, anxiety, coping

## IRODALOM

Byung, Ch., Jegatheeswaran, L., Minocha, A., Alhilani, M., Nakhoul, M., Mutengesa, E. (2020). The Impact of the COVID-19 Pandemic on Final Year Medical Students in the United Kingdom: A National Survey. *BMC Medical Education* 20 (1): 1–11. <https://doi.org/10.1186/s12909-020-02117-1>

Meo, S. A., Abukhalaf, A. A., Alomar, A. A., Sattar, K., & Klonoff, D. C. (2020). COVID-19 Pandemic: Impact of Quarantine on Medical Students' Mental Wellbeing and Learning Behaviors. *Pakistan Journal of Medical Sciences*, 36, 43-48. <https://doi.org/10.12669/pjms.36.COVID19-S4.2809>

Nishimura, Y., Ochi, K., Tokumasu, K. Obika, M., Hagiya, H., Kataoka, H., Otsuka, F. (2021). Impact of the COVID-19 Pandemic on the Psychological Distress of Medical Students in Japan: Cross-Sectional Survey Study. *Journal of Medical Internet Research* 23 (2): 1–14. <https://doi.org/10.2196/25232>

Zis, P., Artemiadis, A., Bargiotas, P., Nteveros, A., Hadjigeorgiou, G. (2021). Medical Studies during the COVID-19 Pandemic: The Impact of Digital Learning on Medical Students' Burnout and Mental Health. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18, 349. [Forrás: Medical Studies during the COVID-19 Pandemic: The Impact of Digital Learning on Medical Students' Burnout and Mental Health \(semanticscholar.org\)](https://www.semanticscholar.org)

# Elvárások, kulturális hiedelmek és továbbküldési útvonalak az interkulturális tanácsadásban

**Csikós Tamás**

Budapesti Corvinus Egyetem, Hallgatói Támogatás

*tamas.csikos@uni-corvinus.hu*

## ÖSSZEFOGLALÓ

Jelen tanulmányban a nemzetközi hallgatókkal folytatott interkulturális tanácsadásban megjelenő, a kulturális különbségekkel összefüggésbe hozható elvárásokat és jelentésalkotási folyamatokat mutatom be egy esettanulmányon keresztül. A hallgatók oldaláról az új kulturális közegbe érkezés következtében megjelenő akkulturációs folyamatokat, kultúrközi adaptáció és identitásformálódás aspektusait tekintem át, a tanácsadók szemszögéből pedig a segítő kapcsolatot befolyásoló kulturális tényezőket ismertetem. Az esettanulmányban egy, a tanácsadás keretein túlmutató nemzetközi hallgató továbbküldésének lépéseit veszem sorra, a tanácsadási folyamat középpontjában a pszichoedukáció, a krízisintervenció és a továbbküldésben való együttműködés kiépítése áll. Bemutatásra kerül a pszichiáterrel való szakmai együttműködés gyakorlata és tárgyalom az egészségügyi ellátás elérhetőségének kérdéseit, a továbbküldési útvonalak mozgósítását a nemzetközi hallgatók esetében, és hogy mindez hogyan tud megvalósulni egy interkulturális tanácsadási folyamat fókuszaként.

**Kulcsszavak:** interkulturális tanácsadás, krízistanácsadás, segítő kapcsolat, továbbküldés.

## Bevezetés

Évről évre egyre több nemzetközi hallgató kezdi meg tanulmányait a magyar felsőoktatási intézményekben, mely jelenség számos új elvárást támaszt nem csak oktatásszervezési szempontból, hanem az egyetemi mentálhigiénés ellátás szempontjából is. Megjelenik a kulturális diverzitás és inklúzió elve mint érték, ezzel egyidőben az egyetemi kampuszok fokozatosan multikulturális színterekké válnak. A világ minden pontjáról ideérkező nemzetközi hallgatóknak alkalmazkodniuk kell a helyi oktatási és kulturális viszonyokhoz, itt tartózkodásuk több fázisában is olyan nehézségekkel kerülhetnek szembe, melyek a helyi hallgatókhoz képest nagyobb mértékben próbára tehetik pszichés jóllétüket.

Az egyetemeken igénybe vehető pszichológiai tanácsadás a külföldről érkező hallgatók számára alacsony küszöbű, ingyenesen hozzáférhető mentálhigiénés ellátást jelent, így a tanácsadásra bejelentkező nemzetközi hallgatók száma is egyre növekvő trendet mutat. A kulturális különbségek-ből adódóan előfordul, hogy a tanácsadás folyamatára és kimenetelére vonatkozó elvárásaik, hiedelmeik eltérnek attól, amit a tanácsadók egyetemi keretek között biztosítani tudnak. Gyakori, hogy a nemzetközi hallgatók kimondottan klinikai problémával jelentkeznek be, mely pszichoterápiás vagy pszichiátriai ellátásba való továbbküldést igényel. Ahhoz, hogy a tanácsadó és a kliens közötti kommunikáció eredményes legyen, sokszor kultúrákon átívelő közös nevezőre kell jutni a tanácsadói térben lezajló jelentésalkotás során.

Jelen tanulmányban az interkulturális tanácsadásban megjelenő fontosabb kérdéseket, problémaköröket igyekszem körbejárni mind a hallgatók, mind a tanácsadók oldaláról, majd egy esetbemutatáson keresztül szeretném körvonalazni azokat a konkrét lépéseket, melyek kulturális különbségekből adódó elvárások és hiedelmek egyeztetését célozzák, elősegítve a továbbküldésben való együttműködést.

## Elméleti háttér

### Nemzetközi hallgatóként, kultúrák találkozási pontján

Elsőként azokat a tényezőket, elméleti megfontolásokat szeretném áttekinteni, melyek kulturális szemszögből világítják meg azokat a hangulati, szorongásos vagy életvezetési nehézségeket, melyekkel a nemzetközi hallgatók bejelentkeznek tanácsadásra. Az interkulturális tanácsadásban a kliens hozott problémáját, tüneteit, az új kulturális közeghez való alkalmazkodás szemszögeből is fontos megvizsgálunk, természetesen nem feltételezve ezen okozatok kizárólagosságát.

A külföldről érkező hallgatókat gyakran „átmeneti tartózkodókként” (*sojourner*) említi a szakirodalom, arra utalva, hogy meghatározott időre, meghatározott cél érdekében érkeznek külföldre tanulni. Tanulmányaik befejezése után – legyen ez teljes vagy részképzés – dönthetnek, hogy tudásukat hazaviszik, támogatva születési országuk fejlődését, itt maradnak vagy tovább utaznak más, általában nyugati országba továbbtanulni, munkát vállalni (Ward et al., 2001; idézi Luu, 2019). Ez az alapvetés fontos kiindulópont, amikor nemzetközi hallgatókról gondolkodunk, hiszen az itt átélt élmények egy időben többé-kevésbé jól behatárolt intervallumban történnek, melynek a diploma megszerzése vagy egy csereprogram vége előre jelzi a lezárulását. Ez lehetővé teszi, hogy a hallgatók egészen konkrét célokat és elvárásokat fogalmazzanak meg az itt töltött időre, melyek mintegy sorvezetőként jelzik, hogy mi számít sikernek vagy kudarcnak.

Amikor egy hallgató külföldön kezdi meg a tanulmányait, saját kultúrája összetalálkozik a helyi szokásokkal és a két világ értékei, jelentései interakcióba lépnek egymással. Egy úgynevezett akkulturációs folyamat veszi kezdetét, melyről akkor beszélhetünk, ha két kulturális csoport tagjai folyamatos és közvetlen kapcsolatba kerülnek egymással, mely együttlét pszichológiai változásokat eredményez mindkét csoport tagjaiban (Berry, 1997). Ahhoz, hogy pontosabban értsük, mi is megy végbe az akkulturációs folyamatok során, érdemes a kultúrközi adaptáció elméleti megközelítését szemügyre vennünk, miszerint az új kulturális közeghez való alkal-

mazkodás kétféle nézőpontból vizsgálható. Egyik komponense a szociokulturális adaptáció, mely az új társadalmi környezetbe való beilleszkedésre és új kulturális kompetenciák elsajátítására való képességet takarja, és a helyi kultúrában élőkkel való kapcsolatfelvétel minőségén érhető tetten. A szociokulturális adaptáció, mint a kultúrközi adaptáció viselkedéses komponense, magában foglalja a szociális tanulás elemeit, illetve kognitív szinten más kulturális perspektívák átvételét és kulturális értékekkel való azonosulás képességét. A második komponense a pszichológiai adaptáció, mely a mentális egészség megőrzéséhez kapcsolódik, vagyis, hogy mennyire tudja az egyén érzelmi szinten integrálni tapasztalatait és az új, kulturális szcénában szerzett élményei, mennyire járulnak hozzá az élettel való elégedettség növekedéséhez (Ward & Kennedy, 1999). Az adaptációt elősegítheti az angol nyelv magasszintű ismerete, korábbi interkulturális tapasztalatok, támogató szociális háló, helyi kultúra ismerete és a diszkrimináció észlelt hiánya (Hartshorne & Baucom, 2007; Markova, 2006; idézi Hosseini-Nezhad et al., 2019).

Az interkulturális tanácsadás során érdemes a kultúrközi adaptáció mindkét területét körbejárni, hogy pontos keresztmetszeti képet kapjunk a nemzetközi hallgatók által hozott problémák természetéről, a minél hatékonyabb fókuszállítást elősegítve. A szociokulturális adaptáció szempontjából releváns, hogy a hallgatónak milyen mértékben sikerült új kortárs kapcsolatokat kialakítani más országokból érkező hallgatótársaival vagy helyi hallgatókkal, mely esetenként még lényegesebb indikátora lehet a sikeres alkalmazkodásnak, mert ezekben a kapcsolatokban lehet leginkább megérteni a helyi kultúrára jellemző kommunikációs szokásokat. Idetartozik ezen túl a helyi oktatási rendszer követelményeihez való alkalmazkodás, a hivatalos adminisztratív teendők ellátása, a helyi nyelv, történelem és hagyományok ismerete. A megváltozott kulturális élettérhez való pszichológiai adaptáció nehézségeivel együtt jelennek meg azok a problémák, melyek hatására a hallgatók bejelentkeznek tanácsadásra. A hangulati ingadozások, szorongásos tünetek, életvezetési nehézségek mögött több olyan stresszort is azonosítani tudunk, melyek megjelenésében a kulturális adaptáció problémái azonosíthatók elsődleges oki tényezőkként.

Az akkulturációs stresszorok közül említésre méltó a kulturális sokk fogalma, mely során kognitív, érzelmi és viselkedéses dezorientáció mutatkozik egy ismeretlen kultúrában való hosszabbtávú tartózkodás kezdeti szakaszában. A nemzetközi hallgatók esetében ez azt jelenti, hogy tanulmányaik megkezdését követő első periódusban nehézséget okozhat a kortárs kapcsolatok kialakítása, a tájékozódás és a sokféle új elvárásnak megfelelően kialakítandó mindennapi teendők navigálása (Ward, Bochner, & Furnham, 2020). A kulturális sokk intenzitása és lefolyása nagyfokú egyéni variabilitást mutathat, melyet leginkább a közeli kapcsolatokban megtapasztalt társas támogatás megélése moderálhat. Egy másik fontos jelenség a nemzetközi hallgatók kezdeti alkalmazkodása szempontjából a honvágy, mely a magány és szomorúság érzéseivel kísért erős vágyódás az ismerős otthoni környezet után (Poyrazli & Lopez, 2007). A honvágyat leginkább az újonnan kialakított baráti kapcsolatok, kortárs közösségek tudják enyhíteni, az új környezet és élethelyzet kihívásaira és potenciális előnyeire orientálva a figyelmet. A nyelvi korlátok szempontjából a Magyarországra érkező hallgatóknak különösen nehéz dolguk van, hiszen a szociokulturális adaptáció folyamatát leginkább a helyi kultúra és nyelv ismerete, valamint a helyiekkel kialakított kapcsolatok támogatják. Az angolszász országokban tanuló külföldi hallgatókhoz képest az itteni hallgatóknak kettős nyelvi korláttal kell szembenéznük, hiszen az angol nyelvtudás csupán a tanulmányaikban és kortárs kapcsolataikban hasznosítható, viszont a magyar nyelv ismerete a mindennapi életben való boldoguláshoz is elengedhetetlen lenne (Luu, 2019). Amennyiben az egyén nem rendelkezik a megküzdéshez szükséges belső erőforrásokkal, a fent említett akkulturációs stresszorok depresszív tünetek kialakulásához vezethetnek (Jung et al., 2007). Ezért az interkulturális tanácsadásban a hangulati problémák, alvászavar, motivációhiány esetében mindig fel kell tární, hogy a jelenben megélt kulturális adaptációból erednek-e a tünetek, vagy a hallgató ideérkezése előtt is fennálltak már.

Amikor az egyén hosszabb ideig egy más kultúrájú országban tartózkodik, ahol feltételezhetjük, hogy interkulturális találkozások láncolatában vesz részt, fel kell tennünk a kérdést, hogy milyen változások tör-



ténnek az identitás szintjén. Az interkulturális interakciókban kölcsönösen formálódó identitás koncepcióját vezeti be az identitástárgyalás elmélet, melyben a kulturális identitás szerepel, mint kulcsfogalom (Ting-Toomey, 2005). A megközelítés szerint a kulturális identitás egy adott kultúrával való azonosulást, hovatartozás érzését takarja, mely az egyén érzelmi világában hangsúlyos szerepet tölt be. Amikor az idegen kultúrában tartózkodók szembe kerülnek más kultúrából érkező egyénekkkel, bizonyos feltételeknek teljesülnie kell, hogy a felek közti kommunikáció eredményes legyen, illetve az interakcióban megjelenő implicit viselkedéses elvárásokhoz való alkalmazkodás megvalósuljon. Ehhez elengedhetetlen, hogy identitásuk bizonyos tartományait egyeztessék, felülvizsgálják annak érdekében, hogy jobban megértsék, tiszteljék, értékeljék őket. Ez egyfajta additív folyamatot jelent, mely során az egyén a másik kultúra egyes identitáselemeit saját identitásába emeli. A kultúrközi interakciók esetében a proaktivitás előfeltétel, így a résztvevők aktívan keresik a másik fél által képviselt értékeket és elvárásokat (Hotta & Ting-Toomey, 2013). Ezek alapján elmondhatjuk, hogy a nemzetközi hallgatók identitása folyamatos egyeztetésen, átalakuláson megy keresztül, melyben a tanácsadás fontos tükröfunkciót tölthet be. Az identitás szempontjából fontos értékek mérlegelése, átdolgozási folyamata sokszor nem egyszerű, hiszen az otthonról hozott és az újonnan tapasztalt kultúra értékei konfliktusba kerülhetnek egymással. Ebből adódóan fontos tudatosítani, hogy az identitás mely részei alkotják önmagáról és a számomra értelmes világról alkotott kép alapköveit, és melyek azok, melyek alakíthatók. A két kultúra közti térben való lét nehézségeivel való megküzdésben és az új perspektívák integrálásának tud teret biztosítani az interkulturális tanácsadás.

A fent leírt jelenségek adják az interkulturális tanácsadás kontextusát, mely a megjelenő konkrét problémától függetlenül, mindig jelen van a háttérben és számolnunk kell velük a tanácsadási folyamat során. Van, hogy ezen konkrét interkulturális szempontok alapján állítható tanácsadási fókusz, de sokszor mindez csak kísérőjelensége egy „otthonról hozott” pszichés problémának, melyet az adaptáció során tapasztalt distressz

és dezorientáció súlyosbít, elmélyít, esetleg krízisállapotot eredményez. A továbbiakban azt elemezzük, hogyan lehet a tanácsadás keretein belül reflektálni ezekre a problémákra.

## **A tanácsadás, mint interkulturális találkozás**

A nemzetközi hallgatókkal folytatott tanácsadásban a nyelvi és kulturális különbségek alapján sajátos interkulturális kapcsolat alakul ki tanácsadó és kliens között. A kapcsolatfelvétel során, a verbalitás szintjén a párbeszéd áttatában nem anyanyelven valósul meg (kivéve az angol nyelvterületről származó hallgatókat), így egyfajta közvettség jellemzi a belső történések elbeszélését és azok interpretációját. Amint a kommunikáció és a jelentésalkotás mélyebb rétegei felé fordulunk, azt láthatjuk, hogy a tanácsadó és a kliens közötti kulturális különbségek nagymértékben befolyásolhatják a segítő kapcsolat milyenségét, és a tanácsadás folyamatára és kimenetelére vonatkozó elvárásokat, hiedelmeket.

Egy adott kultúra mindig magában hordoz egy sajátos világlátást, hiedelemrendszert, mely mind a tanácsadó, mind a kliens oldaláról ható erőként lép be a tanácsadásba. Az általános kulturális értékek és fogalmak minden kultúrában más hangsúllyal jelentkeznek, így a világ működéséről alkotott belső reprezentációk az interkulturális interakcióban résztvevő egyének esetében bizonyos mértékben eltérhetnek. A kulturális jelentéstársításból adódó különbségek a tanácsadásban közvetlenül befolyásolhatják a szerepelvárásokat és a tanácsadói célok kijelölését, értékelését (Qureshi & Collazos, 2011). Az említett általános kulturális viszonyulások a világ megismerésének módjainak tudáson, ismereten alapuló felosztását jelentik. Gondolhatunk itt a kauzalitásról való elképzelésekre, a kontroll kérdésére (külső vagy belső), az identitás szerveződésére (társas hovatartozás vagy egyéni értékek alapján), a társadalmi szerepekre (előre meghatározottak vagy választhatók), az érzések és gondolatok megoszthatóságára (szociálisan jutalmazott vagy nem kívánatos viselkedés) (Hofstede, 1991). Fontos kiemelni, hogy a világ megismerésének ilyenemű felosztása és

kultúrákra vonatkoztatása nem arról szól, hogy egy adott kultúra vagy egyén mennyiben képes a belátásra vagy tudományos megértésre, hanem sokkal inkább a mindennapi élet megélésének árnyalatait, tendenciáit jelöli ki és ilyen értelemben érdemes dimenzionálisan gondolkodnunk ezen végpontokról a kategorikus felfogás helyett (Shayegan, 1997). Mindezek alapján előfordul, hogy tanácsadó és kliens között markáns különbségek észlelhetők a kommunikációs stílusban, eltérő kulturális értékek és normák vezetnek a megismerést. Ami a tanácsadás kimenetele szempontjából kulcsfontosságú, hogy az egészségről és a gyógyítás, gyógyulás folyamatáról alkotott kulturális fogalmak is eltérőek lehetnek. Amikor a kommunikációs stílusban tapasztalható különbségeket vesszük szemügyre, elsőként a verbalitás szintjén kell megállapítanunk, hogy ha csak a szavak szó szerinti értelmére összpontosítunk és úgy vélekedünk róluk, mint a belső valóság objektív kifejeződései, nagy valószínűséggel félreértelmezésekbe keveredünk. Hiszen a jelentés mindig kultúrába ágyazottan jelenik meg, így minden jelentéstársítást kontextusában kell értelmezni. Ha figyelmünket a nonverbális jegyekre tereljük, akkor is azt mondhatjuk, hogy kevés dolog az, aminek látsszik. Hiszen a hangtónus, testbeszéd, szemkontaktus (hiánya), a képzett segítő nézőpontjából specifikus és objektív jelentéssel bírhatnak. A tény, hogy a metakommunikáció finom jelentései és szabályai kulturálisan kondicionáltak, minden esetben bele kell vennünk a tanácsadásban megjelenő közlések értelmezésébe (Qureshi & Collazos, 2011). A kommunikációs különbségek áthidalása szempontjából fontos megemlíteni az interkulturális kompetencia fogalmát, miszerint az interkulturális interakciók során a kommunikáció és a viselkedés olyan formáit kell választanunk, melyek célt érnek, vagyis hatékonyak a szándékolt üzenet közvetítésében, illetve elfogadhatóak, vagyis tiszteletben tartják a másik fél által képviselt kulturális normákat, értékeket (Deardoff & Arasaratnam-Smith, 2017).

Ha a gyógyításra vonatkozó hiedelmeket megvizsgáljuk, azt mondhatjuk, hogy a nyugati pszichoterápiás és tanácsadói modellek problémafókuszú megközelítései az egyén autonómiájával és felelősségével számolnak, amikor terápiás kimenetekről gondolkodnak, a módszertanok mögött implicit módon meghúzódik a szándék, hogy az egyén introspektív és ön-

megvalósító potenciálját erősítsük. Nem európai kultúrákban az önmegevalósítás nem feltétlenül ugyanazt jelenti, mint számunkra, és vágyott megnyilvánulása is eltérhet a hagyományos elméleti leírásoktól. Ezzel párhuzamosan nagy lehet a csábítás, hogy bizonyos viselkedésmódokat hibásan a saját normalitáskritériumaink szerint értékeljük. Egy kézenfekvő példa az érzelemkifejezés kérdése. Ha egy kliens látszólag nem tudja kifejezni, verbalizálni érzéseit, vagy épp ellenkezőleg, esetleg túlzó az érzelemkifejezés terén, azt a pszichopatológias működés potenciális jelzőjeként értelmezhetjük (Patterson, 1978). A saját kulturális normatívától való eltérést néha nehéz értelmezni, elfogadni, főleg akkor, ha a tanácsadó nem elég tudatos a lehetséges különbségekre nézve. Sokszor az általunk szabott és megszokott keretek átlépését a tanácsadás folyamatával szemben kifejezett ellenállásnak is ítéelhetjük. Jó példa erre az ülés időpontjára való pontatlan érkezés, tágabb értelemben az időhöz való hozzáállás. A mi kultúránkban a késés udvariatlanságnak számít, a terápiás folyamatban ellenállást jelöl, ezzel szemben a közel-keleti kultúrákban az előre egyeztetett időpontokat pusztán formalitásként kezelik, a késés elfogadhatónak számít. Ilyenkor pusztán a fent tárgyalt alapvető, a mindennapi élet rendjéről való elképzelések különbözőségét tapasztaljuk meg saját bőrünkön (Sue & Sue, 1999). Ha mindezek a különböző látásmódok tudattalan szinten maradnak, alááshatják a tanácsadásban a kommunikáció eredményességét. Ha elfogadjuk azt a nézetet, hogy a tanácsadói térben mind a tanácsadó, mind pedig a kliens a saját kultúrájára jellemző, így a másiktól eltérő hiedelmekkel és viszonyulásokkal van jelen, akkor innentől csoportközi helyzetről is beszélhetünk. Ezek a csoportközi viszonyulások átszivároghatnak a tanácsadói munkába, hiszen a tanácsadó tudattalan előítéletei és ugyanígy a kliens hátrányos megkülönböztetéssel kapcsolatos korábbi tapasztalatai megjelenhetnek az áttételi-viszontáttételi folyamatokban, befolyásolva a segítői kapcsolat alakulását (Verghese, 2010). Azok a kliensek, akik egy formalizált, hierarchikus kultúrából érkeznek, sokkal inkább várnak direktív alapattitűdöt és kommunikációt a tanácsadótól, melyre a tanácsadó általában reagál is. Ez szemben áll a nyugati kliensközpontú gyógyítói modellekkel, amelyek mintegy együttműködő partnerként kezelik a klienst és szeretnék csökken-

teni a hatalmi különbséget (Qureshi & Collazos, 2011). Mindezeket fontolóra véve a tanácsadásnak kiemelten fontos része, hogy a klienst részletesen, és a folyamat során felmerülő kérdések mentén akár többször is tájékoztassuk a tanácsadás kereteiről, hogy minél realiztikusabb elvárásokat tudjon támasztani a tanácsadás kimenetelét illetően.

Mivel minden egyes ember kulturális tapasztalata egyedülálló és különböző, ritkán tudunk azzal az alapfeltevéssel közelíteni, hogy ismerjük a másik kultúráját és így a világról alkotott elképzeléseit, viszonyulásait (Qureshi, 2005). Így a kliens világlátására való nyitottság és a nemtudás elfogadása mint alapattitűd a nemzetközi hallgatókkal folytatott tanácsadói munkában erőforrásként jelenhet meg. Kulturális szemszögből nézve minden esetben olyan jelentéshálózatot találunk, mely magyarázza az egymásra épült hiedelmek és reprezentációk rendszerét. Érdekes azt feltételeznünk, hogy amilyen jelentéseket a kliens asszociál, összeköt, az számára értelmes és koherens (Strong, 2003). Mindezeket együttvéve a tanácsadási célokat is rugalmasan, a kliens saját fejlődéséről alkotott egyedi elképzeléseire érdemes formálnunk.

## **A tanácsadás kereteinek túllépése, továbbküldés**

Akkor szembesülünk legintenzívebben a kulturális különbségekből adódó nehézségekkel, amikor egy külföldi kliens hozott problémaköre túlmutat a tanácsadás keretein. Ez rendszerint két esetben történik:

- Meglévő vagy vélelmezett pszichiátriai diagnózis, klinikai problematika esetében, ahol hosszú távon szakorvosi vagy pszichoterápiás ellátás lenne az adekvát segítség.
- Szuicid krízis állapot fennállásakor, ahol az önsértés, öngyilkossági kísérlet veszélye állapítható meg.

A lélektani krízis során rendszerint beszűkült regresszív állapot figyelhető meg, melyet figyelembe véve a tanácsadót is egy direktívebb alaphelyzetbe állító krízisintervenció, krízistanácsadás elveit követjük: jelenben tartás, problémafókusz, realitáskontroll, kliens aktivitásának serkentése (Bakó,

2012). Ilyenkor mobilizálni kell azokat a továbbküldési útvonalakat, melyek elérhetők a hallgató számára, illetve részletes tájékoztatást kell nyújtanunk, hogy mi fog várni rá a krízisintervenció lépéseiben. A nemzetközi hallgatók esetében ez a tájékoztatás túlmutathat a klasszikus pszichoedukáción, illetve információs tanácsadáson. Sok esetben egyeztetni kell a kezelésre vonatkozó elvárások és hiedelmek jelentéstartalmát, illetve azokat a követelményeket is fel kell tárni, melyeknek a hallgatónak meg kell felelni, annak érdekében, hogy bizonyos egészségügyi szolgáltatásokat igénybe vehessen. Ez sokszor a tanácsadót is kihívások elé állítja:

- Angol nyelven is dolgozó egészségügyi szakembert kell találni.
- Állami szférában egészségügyi biztosításhoz kötött az ellátáshoz való hozzáférés.
- A külföldi hallgatók által kötött biztosítások sokszor nem terjednek ki pszichiátriai ellátásra.
- Magánegészségügyi ellátásban plusz óradíjat jelent az angol munkanyelv, melyet a hallgató sok esetben anyagi okokból nem tud vállalni.

A fentiek alapján kiemelten fontos, hogy az egyetemek szerződésben álljanak közvetlenül elérhető pszichiáterrel, aki tudja fogadni a krízisben lévő nemzetközi hallgatókat, kivizsgálást és gyógyszerfelírást, esetleg további terápiás lehetőségek feltérképezését vállalva. Jelen tanulmányban megtalálható esetbemutatáson keresztül szeretném szemléltetni, hogy miként tud megvalósulni az egyetemi pszichiáterhez való továbbküldés, és hogyan befolyásolják a tanácsadásban megjelenő mentálhigiénés ellátással kapcsolatos elvárások és hiedelmek a krízistanácsadás lépcsőfokait és az együttműködés mértékét.

## Esetbemutató

Egy kínai hallgató esetén keresztül szeretnék bemutatni egy négyalkalmas krízistanácsadást, melynek fókuszában a pszichiáterhez való továbbküldés és a terápiás lehetőségek feltérképezése állt. Az esetbemutató például szolgálhat a tanácsadás keretein túlmutató, klinikai kérdéskörrel érkező nem-

zetközi hallgató problematikájára, illetve az egyetemen foglalkoztatott pszichiáterrel való szakmai együttműködésre. A klienst az ismertetésben Ming álnéven említtem.

## **Első ülés**

Ming 22 éves nő, kínai hallgató, nemzetközi tanulmányok alapképzésen folytatja tanulmányait, jelenleg harmadéves. Tanulmányai során jelentkező mentális egészségét érintő nehézségeivel jelentkezik be tanácsadásra, bejelentkezéséből kiderül, hogy már korábban igénybe vett pszichoterápiás segítséget Magyarországon. A tanácsadás első alkalma online formában valósult meg. Serdülőkorától jelentkező „idegösszeomlásokról” számol be, melyek során magas szintű szorongás, heves sírás, dühkitörések jelentkeznek, kívülről látja és hallja magát, elmondása szerint ilyenkor másokra nézve veszélyes. A rohamok miatt 16 éves korában kivették az iskolából és két éven keresztül otthonról tanult. Ezt az időt szinte teljes izolációban töltötte a középiskola befejezéséig. Kiderül, hogy a rohamok a mai napig fennállnak, emellett szociális szorongásról számol be, melyet alkoholfogyasztással tompít. A tanulmányai elején csak ittasan tudott bemenni az egyetemre, viszont ez mostanra már nem áll fenn. A tanácsadásra való bejelentkezés előtt két hónappal öngyilkosságot kísérelt meg, melyet párkapcsolati konfliktus indukált. Jelenleg együtt él magyar származású barátjával, a párkapcsolat első hónapja után összeköltöztek, mely együttélés súrlódásokkal teli. Megbánta ezt a döntését és szétköltözést fontolgat. Barátja ultimátumot ad neki, hogy aznap estig döntse el, elköltözik-e. Ezt követően alkoholt és egy kést vásárol, mellyel ittas állapotban egy parkban önsértést követ el. A parkban egy barátjával chat üzenetet vált, aki aggódni kezd és kihívja a rendőrséget a parkba, ahol Ming tartózkodik. Ezt követően egy kórház zárt osztályán hospitalizálják. A kórházi akut ellátást követően nem kap további kezelést, azt javasolják neki, hogy a kerületi pszichiátriai gondozóban kérjen kivizsgálást. Mivel nem rendelkezik egészségbiztosítással, ezért a kezelés félbeszakad, nem keresi fel a pszichiátriát. Az öngyilkossági kísérlet

után barátjával továbbra is együtt élnek, viszont többi szociális kapcsolata leépül. A családi anamnézist tekintve 17 éves fiútestvére klinikai érintettségű, heves dührohamok, hallucinációk és kommunikációs nehézségek miatt kiskorú kora óta gyógyszeres kezelést kap, otthon, szülői felügyelet mellett tartózkodik. A korábbi pszichoterápiás folyamat, melyben részt vett Magyarországon, a rapport építés szakaszában abbamaradt. A jelenlegi tanácsadási folyamatban céljaként mentális egészségének fenntartását fogalmazza meg, szeretne tanulmányaira koncentrálni. Az ülés végén jelzem, hogy problémája túlmutat a tanácsadás keretein és az egészségügyi ellátás az adekvát segítség számára az elmondottak alapján. Mivel úgy ítélem meg, hogy az önsértés veszélye továbbra is fennáll, beleegyezést kérek tőle az egyetemi pszichiáterrel való konzultációra.

A Budapesti Corvinus Egyetemen a megbízott pszichiáterhez való továbbküldés menete a következő: telefonos kapcsolatfelvétel során tájékoztatjuk a pszichiátert a küldött hallgató problémájáról, majd egy online bejelentkező felület segítségével megadjuk a hallgató elektronikus levelezési címét, ezt követően a hallgató automatikus üzenetet kap, melyben egy azonosító szám mellett részletes tájékoztatást talál az orvosi ellátás helyéről és a pszichiáter elérhetőségéről, akivel a hallgatónak is fel kell vennie a kapcsolatot időpontegyeztetés céljából. Külföldi hallgatók számára három konzultációs alkalom finanszírozott az egyetem által.

## Második ülés

A második ülés alkalmával már személyesen találkozunk. Az ülés kezdetén részletes tájékoztatást nyújtok a pszichiáterhez való bejelentkezés menetéről és indokoltságáról. Mivel egészségbiztosítás hiányában nem tudott elmenni a kerületi pszichiátriai gondozóba kivizsgálásra, ellátása félbeszakadt. Az egyetem által biztosított pszichiátriai konzultációk segítségével térítésmentesen végig tud menni az orvosi kivizsgálás szükséges lépésein és a problémakörnek megfelelő kezelési tervet tud kapni, mely hosszú távon szükségszerű. A tanácsadás kereteit illetően tájékoztatom, hogy az egyetemen elérhető pszichológiai tanácsadás során nem áll módunkban pszichoterápiás munkát vé-



gezni és mivel önsértést követett el és még mindig visszatérően tapasztalja „idegösszeomlásának” tüneteit, ezért mindenképp szakorvosi ellátása szükséges. Megérti a tanácsadás kereteire vonatkozó feltételeket és motivált a továbbküldésben való együttműködésre.

Ezután arról beszél, hogy tanulmányaira szeretne koncentrálni, viszont korábbi félévekben nem teljesített tantárgyai miatt leterhelt, feszült. A magas stresszel összefüggésbe hozva alvási nehézségekre panaszkodik. Kiderül, hogy az elmúlt héten is jelentkezett egy heves érzelmi ingadozásokkal kísért rohama, mely során hangokat hallott és öngyilkossági gondolatai támadtak. Elmondása szerint rengeteg felgyülemlett negatív érzelmet rak tároz barátja és családja iránt, és a rohamok általában a velük való szóváltások során indulnak. Itt már látszódik tüneteinek ciklikussága, így visszajelzem, hogy mivel úgy tűnik, visszatérően tapasztalja rohamait és ilyenkor önsértési szándéka is újból megjelenik, ezért mindenképp indokolt a pszichiáterrel való konzultáció. Kérdésemre, hogy a családja tud-e az öngyilkossági kísérletéről, elmondja, hogy véletlenül mondta el édesanyjának a történeteket egy veszekedés során. Édesanyja ezután kérleli, hogy utazzon haza. Ming nem beszél édesapjával, öccse nehézségei miatt a család gyakran költözik az országon belül, így nem opció számára a hazaköltözés. Kiderül, hogy öccsével a családban csak Ming tud kapcsolatot teremteni, ezért gyakran keresik őt, amikor öccsével épp nehézségek jelentkeznek. Ilyenkor érzelmileg labilisá válik, ezért igyekszik határokat felállítani. A határok kérdéséből kiindulva elkezdünk beszélgetni arról, hogy itt Magyarországon sok példát láthat arra, hogy a fiatalok leválnak a családról és független életet kezdenek élni. Kifejti, hogy tetszik neki ez a kulturális sajátosság, de nem azért határolódik el, hogy felszabadítsa magát, hanem mert nincs most ideje velük foglalkozni. A kulturális különbségről való beszélgetés során kibomlik, hogy a kínai kultúrában nagyra értékeli, hogy a család összetart, távolabbi rokonoktól is támogatást kap akkor is, amikor épp nem számítana rá. Arról is kérdezem, hogyan lépte meg, hogy a nagyfokú izolációból kilépve egy idegen országban kezdte meg tanulmányait és alakított ki új életet. Elmeséli, hogy országában sok közösség létezik, ahová családok csatlakozhatnak és ott érezte életében először elfogadva, támogatva magát. Társai ösztönözték a továbbtanulásra,

hiszen nagyon erős társadalmi nyomás van a diplomaszerzésre. Szülei beleegyezésével Magyarországon kezdte meg tanulmányait.

Itt már látszik, hogy a hiedelmeken és értékeken alapulva a kollektivitás eszménye sokkal mélyebben ható erő, mint hogy egy családi konfliktus során az elhatárolódás vagy a szabadság elnyerése legyen a kézenfekvő stratégia. A fontos döntések is a közösségi iránymutatás alapján fogalmazódnak meg és lesznek jóváhagyva. Ha a különböző kulturális elképzelésekről nyíltan lehet beszélni a tanácsadás során, és nyitottak vagyunk a jelentések kontextusban való értelmezésére, és a jelentésegyeztetés során támogatjuk a kulturális „közös nevező” megtalálását, elősegítjük a segítői kapcsolatban a kommunikáció eredményességét, és továbbküldés szempontjából az együttműködés kialakítását. Az ülés végén megállapodunk, hogy felkeresi az egyetemi pszichiátert és elmegy a konzultációra.

### **Harmadik ülés**

A harmadik alkalom során a pszichiáterrel való találkozás átbeszélése és a lehetséges kezelési módok mérlegelése állt a fókuszban. Ming elmondása alapján a pszichiáter nagyfokú alaposággal kikérdezte, felvázolta az iránydiagnózist és a további gyógyszerelési és pszichoterápiás lehetőségeket. A kivizsgálás alapján borderline személyiségzavar tüneteit mutatja, mely diagnózisról most hallott először. Az interneten utána néz a kórkép leírásának és arról számol be, hogy most először kezdi megérteni, hogy amiket tapasztal, az nem feltétlenül része minden ember életének, vagyis kezd megjelenni a betegségbelátás. Kezdeti elzárkózása a gyógyszerektől kezd megváltozni. Anyagi lehetőségei miatt az egy évvel későbbi tanévben szeretné megkezdeni a pszichoterápiát. A beszélgetés során kiderül, hogy amikor megérkezett Magyarországra, akkor a lehető legolcsóbb külföldiek számára elérhető biztosítást kötötte, ami már elévült. Átbeszéljük, hogy ahhoz, hogy az állami egészségügyi szolgáltatások elérhetőek legyenek számára hosszú távon, érdemes TAJ számot igényelnie, melyet fontolóra vesz. Beszámol korábbi negatív tapasztalatairól és váratlan költségeiről az egészségügyi ellátórendszerben, melyek a biztosítás

hiányából fakadtak. A biztosítással kapcsolatos hiedelmek feltárása során kiderül, hogy otthon családja sosem rendelkezett egészségügyi biztosítással, így megérthetjük miért most először merül fel ez a kérdés, és még nyilvánvalóbbá válik a téma körbejárásának fontossága.

Ezen a ponton Ming visszautal a már korábban átbeszélt tanácsadásra vonatkozó keretekre és a mentálhigiénés ellátásban lévő kompetenciahatárokról, szakemberek képződéséről érdeklődik. Otthoni pszichológiai támogatásban szerzett tapasztalatai eltérnek attól, amit itt tapasztal, arról számol be, hogy hazájában sokkal elvontabb koncepciók alapján zajlik a támogatás, míg itt érzi, hogy más szemléletben dolgozunk. Tájékoztatom a pszichológusok képzési szintjeiről, illetve, hogy milyen képzettség milyen tevékenységre jogosít fel, kitérve az orvosi kompetenciákra, hogy hol válik el és hol találkozhat a kettő. Mindezekkel a lépésekkel az itteni kultúrában elérhető mentálhigiénés támogatás formáinak megértését támogatjuk, elősegítve a tanácsadás és a későbbi pszichoterápiás lehetőségek kimenetelére vonatkozó elvárások reális alakulását. A fent leírt információ nagyon fontos eszköz a nemzetközi hallgatók számára, így valóban felelősséget tudnak vállalni a saját jóllétükért, hiszen megvan a tudásuk, hogy hol, kitől, milyen segítségben részesülhetnek.

Megállapodunk, hogy már csak egy záróalkalomra kerül sor, mivel a továbbküldés sikeresen végbement. Megkérem, hogy jelentkezzen, amikor a pszichiáterrel való konzultációk lezárulnak és már át tudjuk beszélni, hogy végül mely kezelési mód mellett szeretne elköteleződni.

## **Negyedik ülés**

A záróalkalmat egy levélváltás előzi meg, melyben Ming tájékoztat arról, hogy a pszichiáterrel folytatott második konzultáció is megtörtént, a gyógyszeres kezelést fontolgatja és magán pszichoterápiás ellátást keres önállóan, a pszichiáter útmutatása alapján. Találkozásunkkor elmondja, hogy idői paraméterek és módszertan alapján már konkrét terápiás irányokban keres terapeutát és amint lesz rá anyagi kerete, el is kezdi a folyamatot. Két hónap múlva még vár rá egy kontrollkonzultáció a pszichiáterrel, akkor döntenek a gyógyszerelés-

ről. A biztosítás felé még nem tett lépéseket, ebben még megerősítem, hogy érdemes, hogy hosszú távon bármikor elérhető legyen számára az állami egészségügyi ellátás. Visszajelzem proaktív részvételét a tanácsadási folyamatban és hogy fontos lépéseket tett saját mentális jóllétéért. A folyamat értékeléseként Ming elmondja, hogy már tudja milyen terápiás lehetőségei vannak és a tanácsadás során szerzett információk segítségével bátran választ az elérhető kezelések közül.

Ming esete nem mindennapos az egyetemi tanácsadói praxisban, és több faktoron is múlt a tanácsadási folyamat és a továbbküldés sikeressége. Ennek egyik része infrastrukturális. Az, hogy a nemzetközi hallgatók számára az egyetemen elérhető pszichiáter és biztosított a szakorvosi kivizsgálás súlyos krízisállapotok esetében, minden szempontból megkönnyíti a továbbküldés kérdését, hiszen mint említettük, nagyon nehéz angolul is hozzáférhető ellátásba csatornázni a külföldi hallgatókat, főleg, ha nem rendelkeznek pszichiátriai ellátásra kiterjedő egészségbiztosítással. Másik része az eredményes kommunikációról és az együttműködés kiépítéséről szól, mely csak úgy lehetséges, ha egyeztetjük a gyógyulás és a gyógyítás folyamatáról szóló elképzeléseket és az erre irányuló elvárásokat. Ezt csak és kizárólag a kulturális közegből hozott jelentéstársítások kibontásával tudjuk megtenni, ami talán a legfontosabb mozzanat a tanácsadó és kliens közötti interkulturális segítő kapcsolatban.

Munkám során szoros együttműködésben, gyakori konzultációs segítséget kaptam kollégáimtól, akik támogattak a továbbküldési útvonalak feltérképezésében, illetve a megfelelő operatív lépések kijelölésében. Hasonló teammunka szükséges ahhoz, hogy a nemzetközi hallgatókkal folytatott segítői munka komplex kihívásaival eredményesen meg tudjunk küzdeni.

## **Diskusszió**

Az egyetemi tanácsadás keretében a nemzetközi hallgatókkal megvalósuló interkulturális tanácsadás, mint láthattuk, számos új szempontot, kihívást

hordoz magában a felmerülő problémaköröket tekintve. Hiszen az új kultúrába érkezéskor megjelenő akkulturációs folyamatok és stresszorok, az új kulturális közeghez való alkalmazkodás nehézségei, valamint a kulturális különbségekből adódó eltérő jelentésalkotási folyamatok, hiedelmek és elvárások összeadódva egy rendkívül összetett erőteret teremtenek a tanácsadási folyamatban. Mindez megköveteli a tanácsadói munkában a célok rugalmas alakítását, nyitottságra hívja meg a tanácsadót, hogy érdeklődéssel viszonyuljon a kliens egyéni világlátásához, és tudatosítsa saját kulturális háttéréből adódó attitűdjeit, hiedelmeit. Az interkulturális segítő kapcsolatban megjelenő kulturális különbségek nagymértékben befolyásolhatják a tanácsadás folyamatát és kimenetelét, ezért mindenkor kitüntetett figyelmet érdemelnek a tanácsadás során. A kommunikációs stílus, a kapcsolatokra vonatkozó elképzelések, a világ működéséről alkotott reprezentációk, és ami a legfontosabb, a gyógyítás és a gyógyulás módjairól alkotott hiedelmek és elvárások mind különbözhetnek, és erre nézve kellő tudatossággal kell rendelkeznie a nemzetközi hallgatókkal foglalkozó tanácsadó szakembereknek.

Esettanulmányomon keresztül igyekeztem bemutatni a tanácsadás keretein túlmutató nemzetközi kliens esetében felmerülő továbbküldés lépéseit. A kliens által hozott klinikai probléma és önsértés veszélye miatt a krízistanácsadás elveit követtem, és a továbbküldésben való együttműködés kiépítésére törekedtem. Az interkulturális tanácsadás szerves részét képezheti a pszichoedukáció, nem csak mint a pszichológiai intervenció bizonyítékon alapuló eszköze (Lukens & McFarlane, 2006), hanem a jelentésalkotást is közös nevezőre tudja hozni a tanácsadási folyamatban. Sok külföldi hallgatónak teljesen mást jelent egy-egy szakmai terminus, mint nekünk nyugati pszichológiai tudással rendelkező szakembereknek és ez fokozottan igaz a klinikai diagnosztikai terminológiára. Mivel az egyetemi tanácsadás bizonyos mértékben kapufunkcióval bír sok nemzetközi hallgató számára, a mentálhigiénés ellátásba jutás szempontjából fontos, hogy a lehető legpontosabb képet kapják arról, hogy milyen kimenetelekre számíthatnak és hogy bizonyos – általuk elvárt – terápiás mélységeket ebben a keretben valószínűleg nem fognak megtapasztalni. Amikor egy kliens által hozott probléma meg-

haladja a tanácsadás kereteit, a kulturális különbségekkel is magyarázható, a tanácsadás kimenetelére vonatkozó elvárások feltárásával nagymértékben elősegíthetjük az eredményes kommunikációt és a továbbküldésben való együttműködést.

Intézményi szemszögből pedig elengedhetetlen, hogy a felsőoktatási intézmények felkészültek legyenek arra az eshetőségre, hogy olyan nemzetközi hallgatók is megjelenjenek a tanácsadóknak, akiknek akutan pszichiátriai ellátásra van szükségük. A nemzetközi hallgatók továbbküldési nehézségeivel minden intézményben rendszeresen találkozhatnak a tanácsadó segítő szakemberek, és mivel a tanácsadóközpontok nem tudják az egészségügyi ellátóhelyek funkcióit magukra venni, ezért érdemes egyetemi pszichiáter megbízásával biztosítani az akutan felmerülő lélektani krízisállapotok esetében az orvosi ellátás elérhetőségét. A jelen tanulmányomban a Budapesti Corvinus Egyetem Hallgatói Támogatásának jelenleg érvényben lévő gyakorlatát mutattam be, mely reményeim szerint példaként, jó gyakorlatként szolgál más intézmények számára is a nemzetközi hallgatók mentálhigiénés ellátásában.

## SUMMARY

### **Outcome Expectations, Cultural Beliefs and Forwarding to Medical Care in Intercultural Counselling**

The current case study aims at mapping out outcome expectations, meaning making processes during intercultural counselling with international students in higher education. From the perspective of students the study will discuss acculturation processes, stages and aspects of cross-cultural adaptation and identity formation. From the standpoint of counselling professionals the impact of cultural differences in the therapeutic relationship will be discussed. The case study will include a client vignette with problem areas that exceed the traditional framework of counselling

presenting adequate steps of forwarding towards psychiatric care. Focus of counselling is psychoeducation, crisis intervention and strengthening compliance. The practice of professional cooperation with a psychiatrist will be presented and the availability of health care and forwarding pathways will be discussed. The objective of this study is to find answers on how we can mobilize adequate mental health care for international students in higher education as the focus of intercultural counselling.

**Keywords:** intercultural counselling, crisis counselling, therapeutic relationship, forwarding

## IRODALOM

Bakó, T. (2012). *Verem mélyén – Könyv a krízisről*. Budapest, Psycho Art Kiadó.

Berry, J. W., & Sam, D. L. (1997). Acculturation and adaptation. *Handbook of cross-cultural psychology*, 3(2), 291-326.

Deardorff, D. K., & Arasaratnam-Smith, L. A. (Eds.). (2017). *Intercultural competence in higher education: International approaches, assessment and application*. Routledge.

Hofstede, G., Hofstede, G. J., & Minkov, M. (1991). Cultures and organizations: Intercultural cooperation and its importance for survival. *Software of the Mind London: McGraw-Hill*.

Hosseini-Nezhad, S., Safdar, S., & Luu, L. A. N. (2019). Longing for Independence, Yet Depending on Family Support: A Qualitative Analysis of Psychosocial Adaptation of Iranian International Students in Hungary. *International Journal of Higher Education*, 8(4), 164-174.

Hotta, J., & Ting-Toomey, S. (2013). Intercultural adjustment and friendship dialectics in international students: A qualitative study. *International Journal of Intercultural Relations*, 37(5), 550-566.

Jung, E., Hecht, M. L., & Wadsworth, B. C. (2007). The role of identity in international students' psychological well-being in the United States: A model of depression level, identity gaps, discrimination, and acculturation. *International Journal of Intercultural Relations*, 31(5), 605-624.

Lukens, E. P., & McFarlane, W. R. (2006). Psychoeducation as evidence-based practice. *Foundations of evidence-based social work practice*, 291, 205-225.



Lukens, E. P., & McFarlane, W. R. (2006). Psychoeducation as evidence-based practice. *Foundations of evidence-based social work practice*, 291, 205-25.

Luu, N. L. A. (2019). *A nemzetközi felsőoktatási mobilitás pszichológiai aspektusai*. Budapest: ELTE Eötvös Kiadó.

Patterson, C. H. (1978). Cross-cultural or intercultural counseling or psychotherapy. *International Journal for the Advancement of Counselling*, 1(3), 231-247.

Poyrazli, S., & Lopez, M. D. (2007). An exploratory study of perceived discrimination and homesickness: A comparison of international students and American students. *The Journal of psychology*, 141(3), 263-280.

Qureshi, A. (2005). Dialogical relationship and cultural imagination: A hermeneutic approach to intercultural psychotherapy. *American Journal of Psychotherapy*, 59(2), 119-135.

Qureshi, A., & Collazos, F. (2011). The intercultural and interracial therapeutic relationship: Challenges and recommendations. *International Review of Psychiatry*, 23(1), 10-19.

Shayegan, D. (1997). *Cultural schizophrenia: Islamic societies confronting the west*. Syracuse University Press.

Sue, D.W., & Sue, D. (1999). *Counseling the Culturally Different: Theory and Practice* (3rd ed.). New York: Wiley.

Strong, T. (2003). Getting curious about meaning-making in counselling. *British Journal of Guidance and Counselling*, 31(5), 259-273.

Ting-Toomey, S. (2005). Identity negotiation theory: Crossing cultural boundaries. *Theorizing about intercultural communication*, 211-233.

Vergheze, C. (2010). Working with international students: cross cultural and psychodynamic perspectives.

Ward, C., Bochner, S., & Furnham, A. (2020). *The psychology of culture shock*. Routledge.

Ward, C., & Kennedy, A. (1999). The measurement of sociocultural adaptation. *International journal of intercultural relations*, 23(4), 659-677.

Ward, C. (2001). The A, B, Cs of acculturation. *Handbook of Culture and Psychology*, 411-445.

# **Pszichológiai tanácsadás külföldi hallgatóknak a Debreceni Egyetemen**

## **A szolgáltatás kiépítése és az első időszak tapasztalatai**

**Pintér-Eszenyei Zsuzsanna Gyöngy**

Debreceni Egyetem, Mentálhigiénés és Esélyegyenlőségi Központ  
*eszenyei.zsuzsanna@kenezey.unideb.hu*

### **ÖSSZEFOGLALÓ**

A következő oldalakon a Debreceni Egyetemen a külföldi hallgatók számára indult mentálhigiénés és pszichológiai tanácsadási szolgáltatásról olvashatnak. Az elmúlt évek során a nemzetközi hallgatók részéről is fokozódott az igény arra, hogy minél szélesebb körben elérhető legyen számukra is ilyen jellegű segítség, amellett, hogy ennek indokoltságát szakirodalmi források és egyéni tapasztalatok is egyértelműen alátámasztják (Collishaw et al., 2010, Forbes-Mewett, Sawyer, 2016).

Az alábbiakban egy rövid bevezetőt követően beszámolok róla, hogy milyen főbb lépéseket tettünk annak érdekében, hogy egy ilyen szolgáltatás kiépítésre kerüljön, és minél szélesebb körben ismertté váljon a hallgatók számára. Ennek egyik legfontosabb lépése a hallgatókkal való kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás volt. Több fronton igyekeztünk elérhetővé válni számukra, formális (Neptunrendszer-üzenet) és kevésbé formális (Facebook oldal) csatornákon keresztül egyaránt.

Emellett kiemelt jelentőségű volt a különböző egyetemi szervezetek számára is információt szolgáltatni erről a lehetőségről. Nagy előnyt jelentett, hogy egyetemünkön működik hallgatói szervezet is (International Students Union), akikkel szorosan együttműködve a tanácsadáson kívül egyéb események megrendezésével is közelebb kerültünk a hallgatókhoz.

A továbbiakban szó kerül az ellátás kereteiről, amelyeket alapos megfontolás során és az általános tanácsadási protokollt követve vezettünk be. Szolgáltatásunk keretében ötalkalmas tanácsadás vehető igénybe a Debreceni Egyetemmel jogviszonyban álló bármely külföldi hallgató (BA/BSc, MA/MSc, PhD) részéről.

Majd a tanácsadási folyamatokban megjelenő problémakörökről ejtek szót részletesebben, mely nagy változatosságot mutat. Természetesen nagy részük nem függetleníthető a szolgáltatás elindításakor jelenlévő Covid19-járványtól sem, ami befolyásolhatta néhány specifikus probléma gyakoriságát is.

Ezt követően a tapasztalt nehézségek kapcsán egy kis kitekintésre is sor kerül, illetve az eddigi tapasztalatok összesítésére és levonható konklúzió ismertetésére.

**Kulcsszavak:** mentálhigiéné, külföldi hallgatók, pszichológiai tanácsadás, egyetemi tanácsadás, keretek

## Bevezetés

Az elmúlt évek, évtizedek tapasztalatai alapján több egészségügyi területen, így a mentális egészségügy területén is egyre inkább a megelőzésre kerül a hangsúly. Angliában az előző évtizedben a korábbi felmérési adatokhoz képest jelentős emelkedést találtak a fiatal korosztály körében a mentális problémákkal küzdők arányában (Collishaw et al., 2010). Emellett egy ausztrál kutatás (Forbes-Mewett, Sawyer, 2016), mely a hallgatói szolgáltatók körében végzett kvalitatív felmérést, azt találta, hogy a nemzetközi hallgatók számos olyan hatással szembesülnek, mely negatívan befolyásolja pszichés jóllétüket. Emiatt ebben a csoportban szignifikánsan gyakrabban jelennek meg elsősorban szorongásos és hangulati, de egyéb pszichés, mentálhigiéné problémák is.

A fent említett jelenségek fényében egyértelműnek tűnik, hogy a külföldi egyetemisták nem maradhatnak segítség nélkül, hiszen az mind egyéni,

mind társadalmi, egyetemi szempontból (kimaradás vagy a tanulmányok abahagyása) jelentős teherrel járna. A Debreceni Egyetemen 2020 áprilisában indult tanácsadási szolgáltatás a külföldi hallgatóink számára a Debreceni Egyetem Mentálhigiénés és Esélyegyenlőségi Központ (DEMEK) keretein belül. Indulásunk első negyedévében is már nagy érdeklődés övezte a szolgáltatást, amely az idő előrehaladtával és az ellátás elérhetőségének ismertté válásával a mai napig folyamatosan nő.

## **Kapcsolatfelvétel a hallgatókkal**

Indulásunkkor visszatérő kérdésnek tűnt, hogyan tudunk minél több hallgatóhoz eljutni, hogy értesüljenek erről a lehetőségről. Első lépésként tartalommal töltöttük fel az angol nyelvű honlapot, ahol megtalálhatják az elérhetőségeinket. Emellett rövid bemutatkozó szöveget és videót is közzé tettünk. Továbbá megjelenítettük a működési szabályzatot, mely tartalmazza a tanácsadás kereteit is.

Az említetteken túl egyszerű, önkitöltős teszteket is elérhetővé tettünk (Beck Depression Inventory (Beck et al., 1961), Beck Anxiety Inventory (Beck et al., 1988), Psychological Immune System Inventory (Bóna, 2014), amelyeket a hallgatók kitöltést követően e-mailben továbbíthatnak számunkra. A teszteredményekről egy konzultációs ülés alkalmával pszichológus kollégától kapnak személyes visszajelzést. Fontosnak tartjuk külön kiemelni a visszajelzések alkalmával a hallgatók számára, hogy a kitöltött tesztek nem diagnosztikus értékűek, pusztán segítenek nekik is – és tanácsadási folyamat esetén nekünk is – jobb rálátást nyújtani bizonyos problémakörökre. A kérdőívek közlésével elsősorban arra szerettünk volna lehetőséget teremteni, hogy azok a hallgatók, akik vonakodva jelentkeznének amiatt, mert esetleg nehezebb számukra megfogalmazni a problémájukat, de kíváncsiak, és szeretnének valamilyen visszajelzést kapni saját magukról, könnyebben merjenek jelentkezni a tanácsadási folyamatra egy ilyen definiáltabb eszközzel, direktebb módon. A későbbi tapasztalatok alátámasztották az előzetes feltevést, miszerint a bizonytalan motivációjú hallgatók töltötték ki inkább a tesz-

teket. Azt vettük észre, hogy akik ilyen módon kezdték el a tanácsadási folyamatot, maguk is gyakran jelezték, hogy nem igazán tudták, van-e szükségük segítségre. Viszont szerettek volna elindulni egy önismereti úton, vagy „belekóstolni”, milyen egy pszichológussal beszélgetni, hogy később akár egy hosszabb, pszichoterápiás folyamatba is bele merjenek vágni. Ebből a szempontból tehát nem kis felelősség nyugszik a tanácsadók vállán, hiszen ezek a hallgatók tőlünk kapják az első benyomásukat egy segítő kapcsolatáról, és részben ez alapján fogják megítélni a pszichológiai ellátást.

A későbbiek során minden félév kezdetekor Neptun üzenetet küldtünk emlékeztetőül, illetve azért, hogy az új hallgatók is értesüljenek a lehetőségről. Emellett Facebook oldalt is létrehoztunk, ahol a hallgatók szintén üzenhetnek, kérdezhetnek és értesülhetnek hasznos információkról, programokról is.

Igyekeztünk személyes kapcsolatot is kialakítani a hallgatókkal, amikor már a járványhelyzet ezt lehetővé tette. Ezért megjelentünk a beiratkozási eseményeken is, ahol röviden bemutattuk a szolgáltatást az egyetem új hallgatóinak.

Összességében azt tapasztaltuk, hogy bár minden kapcsolatfelvétel hatására érkeztek hallgatók az ellátásba, mégis a legtöbben „szájhagyomány útján” szereztek tudomást a szolgáltatásról. Az idő előrehaladtával olyan hallgatók ajánlásai alapján érkeztek nagy számmal új kliensek, akik már vettek részt nálunk tanácsadási folyamatban az ellátás kezdetét követő hónapokban. Ez összecseng több korábbi kutatás eredményeivel is, miszerint a segítséget kérők többsége személyes ajánlás alapján (ismerős, orvos, másik segítő) döntenek arról, hol vagy kiktől kérnek segítséget (Sharpley, Bond, & Agnew, 2004, Cusack et al., 2004; Manthei & Duthie, 2003, idézi: Manthei, 2006).

## **Együttműködés egyetemi szervezetekkel**

Amellett, hogy a hallgatóknak terjesztettük az ellátásról szóló információkat, fontosnak tartottuk és tartjuk ma is, hogy a különböző egyetemi szervezetek is tudják, hova fordulhatnak a hallgatóik.

Ennek érdekében tájékoztató leveleket küldtünk, és személyesen is felkerestük a karok dékánjait, a Nemzetközi Oktatást Koordináló Központot, illetve a karokon dolgozó koordinátorokat, akik a leginkább közvetlen kapcsolatban állnak a hallgatókkal. Utóbbit azért is tartottuk kiemelt fontosságúnak, mivel a köztük és hallgatók között történő személyes találkozások alkalmával felmerülhetnek olyan problémák, akár a tanulmányok kapcsán, melyeken keresztül a hallgatók esetleg megemlíthetik segítségkérési szándékukat. De akár az ügyintéző is javasolhatja a hallgatónak az elérhetőségünket, ha életvezetési vagy egyéb mentálhigiénés problémát észlel. Hogy ez mit is tarthat, hogyan jelenhet meg, arról az ügyintézőkkel való személyes találkozás során beszéltünk egy informális tájékoztató keretein belül. Tájékoztattuk őket, hogy milyen jelekre figyelhetnek fel (sírás, korábbi tanulmányi teljesítmény hirtelen leromlása stb.), ha a hallgató maga nem jelzi a segítségkérrő szándékot, ők hogyan ajánlhatják fel úgy, hogy az a lehető legkevésbé legyen a hallgató számára zavarba ejtő vagy frusztráló.

Az oktatásszervezésben résztvevő koordinátorok mellett a segítségre szorulókkal a Háziorvosi Szolgálat munkatársai kerülnek még gyakran kapcsolatba. Ezért az ott dolgozó háziorvos kollégákkal is személyesen vettük fel a kapcsolatot, megosztva a korábbi tapasztalatokat a hallgatókat érintő gyakori problémákról. Azóta is számos hallgató azáltal értesül a szolgáltatásról, hogy egy orvosi vizsgálat során tanácsolják, hogy keressen fel bennünket.

Mindezeken túl a Debreceni Egyetemen működik az International Student Union (ISU), vagyis a Külföldi Hallgatók Egyesülete. Az egyesület alulról szerveződő, tagjait az egyetem külföldi hallgatói alkotják. Különböző tagozatokra bomlik, így Mentálhigiénés Bizottsággal (Mental Health Committee) is rendelkezik. A velük való szoros együttműködés részeként több online eseményt is megszerveztünk. Az egyik legnagyobb sikernek örvendő esemény a vizsgaidőszakkal kapcsolatos stressz és azzal való megküzdésről szóló élő Facebook-bejelentkezés, melynek keretein belül a hallgatók feltehetik kérdéseiket is.

Szerettünk volna minél több egyetemi szervezethez eljutni, hogy láthatóvá váljon a szolgáltatás, és ezáltal minél több hallgató juthasson megfelelő

segítséghez. Pozitív tapasztalat volt, hogy mindenhol fontosnak tartották a pszichés jóllét segítését, és később több, a szolgáltatást igénybe vevő hallgató is arról számolt be, hogy ezen szervezetek valamelyikén keresztül jutottak el hozzánk.

## **Az ellátás keretei**

A szolgáltatás elindítását követően az egyetem klinikai szakpszichológust vett fel, személyben. A konzultációk megtartása mellett az ellátás koordinációs feladatai is munkaköröm részét képezik. Ezen túl három pszichológus vesz részt az ellátásban megbízási szerződéssel.

Az általunk kínált ellátás ötalkalmas tanácsadási folyamatot jelent, amit a Debreceni Egyetemmel jogviszonyban álló bármely külföldi hallgató igénybe vehet. Bejelentkezésre e-mail formájában van lehetőség, melyre a hallgató három munkanapon belül választ kap, amely egy megajánlott időpontot is tartalmaz az első ülés számára. A részvétel a hallgatók számára teljesen térítésmentes és természetesen anonim, semmilyen személyes adatot nem tárolunk róluk. A szolgáltatást elsősorban az esélyegyenlőség jegyében tettük ingyenessé, hiszen az egyetem magyar hallgatói is térítésmentesen vehetik igénybe központunkban a tanácsadást. Ennek azonban bizonyos hátrányaival is szembesültük az idők során. Megfigyelhető jelenség, hogy a hallgatók gyakran nagyvonalúan kezelik az ülések időpontját. Ez bizonyos esetekben ellenállásként is értelmezhető, és a tanácsadási folyamat részévé tehető ennek megvitatása. További valószínű magyarázatnak tartjuk azonban, hogy a kognitív disszonancia hiánya (fizetek érte, tehát elmegyek és hasznosítom) is állhat a jelenség hátterében, amire korábbi kutatási eredmények engednek következtetni (Sammons, 2019, Davids, 1964, idézi: Sammons, 2019). Ennek ellenére, fontosnak tartjuk, hogy továbbra se tegyük térítéskötelessé az ellátást, annak érdekében, hogy mindenki számára elérhető legyen a szolgáltatásunk, hiszen az anyagi ráfordítás sokakat visszariaszthat és így megfoszthat a részvételtől.

Emellett viszont azt sem engedhetjük, hogy az időbeni lemondás nélküli kihagyások a kapacitás rovására történjenek. Ennek érdekében működé-



si szabályzatunk részét képezi, hogy egy hallgató maximum két alkalommal élhet ilyen jellegű kihagyással, ezt követően az adott félévben nem tudunk további időpontokat biztosítani a számára. A következő félévben viszont újra jelentkezhet. Ezt természetesen az első kapcsolatfelvételkor (jelentkezésre küldött válasz e-mail) tudatjuk a hallgatóval. Ennek következetes betartásával számszerűsíthető különbséget tapasztaltunk a tavalyi évhez képest. 2020-ban 23% volt az aránya azoknak a hallgatóknak, akik nem jelentek meg az első alkalommal az egyeztetett időpontban, 2021-ben ez az arány 17%-ra csökkent. Mindeközben az összes bejelentkező száma 22%-kal nőtt.

A szolgálat beindítása a Covid19-járvány miatti kijárási korlátozások ideje alatt került sor, ezért a kezdetekben online konzultáció formájában zajlott, elsősorban a Skype és a Zoom felületén, illetve ritkán, hallgatói igény esetén e-mailes formában. Utóbbit elsősorban utánkötésként alkalmaztuk, amennyiben a hallgató ezt igényelte a konzultációs ülések után. A járványhelyzet javulását követően, illetve szükség esetén korábban is (például, ha a hallgató számára nem volt elérhető olyan helyszín, ahol nyugodtan és zavartalanul beszélhetett), személyes ülésekre került sor.

## **Megjelenő problémakörök**

A tanácsadási folyamatok során rendkívül változatos problémakörökkel kerestek meg minket a hallgatók. Ez nem meglepő, hiszen sokan már eleve azért is tanulnak – legalábbis részben – külföldön, hogy korábbi élményektől, a családtól, élethelyzettől fizikailag is eltávolodjanak. Ez alapján érthető tehát, hogy sok olyan témakör is terítékre kerül az ülések során, amely túllépi a tanácsadás kompetenciahatárait.

Leginkább szembetűnő ebből kiindulva a traumatikus élmények jelenléte. Többen érkeznek olyan országokból, melyek jelenleg, vagy már az ő életükben korábban háborús övezethez tartoznak/tartoztak. Ezen esetek kezelése nagy teherként nehezedik a segítők vállára, mivel meghaladják a tanácsadói kompetenciát. Angol nyelvű pszichoterápiához azonban magán-szektorban sem könnyű hozzájutni, ráadásul azon hallgatók számára, akik

rossz anyagi körülmények között élnek, ez eleve nem járható út. Tanácsadás keretein belül evidens, hogy nincs lehetőség traumafeldolgozásra. Az állami egészségügy kapacitása pedig szintén jelentősen korlátozott, még ha a hallgató rendelkezik is magyar egészségbiztosítással, mely tartalmazza a pszichiátriai ellátás igénybevételét is. Ilyen esetekben arra törekedtünk, hogy elsősorban a kliens stabilizáló erőforrásaira helyezjük a hangsúlyt, és késleltessük a traumafeldolgozásra való igényét, amennyiben arra objektív okok miatt nem volt lehetőség.

Azonban nem csak ilyen jellegű témakörök indították segítségkérésre a hallgatókat. Sokan küzdöttek a koronavírus miatti izoláció következményeivel is. Eltávolodtak szeretteiktől (utazási korlátozások), kortársaiktól (kijárási korlátozások, online oktatás), illetve a felszabadult időben nehezükre esett olyan elfoglaltságot találni, ami tartalommal töltheti meg a napjaikat. A fent említett intézkedések még erősebben hatottak a külföldi hallgatókra, főként azokra, akik a járvány alatt kezdték meg tanulmányaikat. Tudjuk, hogy a társas kapcsolatok több fontos funkciót töltenek be életünkben (Furnham, 2004). A kapcsolatok háttérbe szorulása által sokaknak kellett ezen funkciók hiányával szembesülnie.

Számos hallgató jelentkezett depresszív és szorongásos tünetekkel is. Több szakirodalmi forrás is arra mutatott rá, hogy a külföldi hallgatók populációja veszélyeztetettebb a fent említett tünetek tekintetében. Ezek háttérben merőben változatos okok álltak: anyagi nehézségek (Rosenthal, 2008, idézi: Forbes-Mewett, Sawyer, 2016), családi krízisek otthon, túlterheltség (tanulás és akár munkavállalás is) (Anderson, 2007, idézi: Forbes-Mewett, Sawyer, 2016), párkapcsolati problémák, teljesítménynyomás, fokozott szülői kontroll.

A fent említett témák mellett gyakran jelent meg a tanulóval összefüggő motiváció kérdésköre is. Több hallgató tapasztalta, hogy egyre inkább nehezebbé esik rászánni az időt a tanulásra, nem érzik úgy, hogy képesek lennének hosszabb ideig odafigyelni, míg ez korábban nem okozott számukra problémát. Ezzel összefüggésben általában két okot tudtunk azonosítani a különböző esetekben. Gyakori jelenség, hogy a hallgatók olyan környezetből érkez-

nek, ahol szülői, vagy tágabb családi elvárás, hogy meghatározott területen szerezzen az illető diplomát annak ellenére, hogy ő más szektorban képzeli el a jövőjét. Ez általában orvosi, vagy mérnöki szakma.

A másik ok, ami a hallgatók motivációját jelentősen csökkentette, a világjárvány miatti online oktatás. Ők maguk számoltak be arról, hogy az online tér sajátosságai miatt kevésbé volt kontrollált a jelenlétük, ezért hamar csökkent a motivációjuk is, akár már az órán való részvételre is. Ezt a hatást váltotta ki továbbá az is, hogy úgy látták, az oktatók is küzdenek még az online térben való minőségi tudás átadásával. Ezzel kezdődött el az önrontó kör: céltalannak, értelmetlennek találták az órán való részvételt, ami a tudásanyag elsajátításának nehézségét vonta maga után, ennek következtében a vizsgákon is rosszabbul teljesítettek, és a kudarcélmények hatására motivációjuk tovább csökkent. Ilyen esetekben az okok feltérképezése már gyakran önmagában változást hozó erejű volt.

Összességében azt tapasztaltuk, hogy kifejezetten változatos témákban kérnek segítséget a hallgatók. Sok esetben sajnos ezek a tanácsadási kompetencia körét meghaladják, ami az adott populáció körében különösen nehéz tényező. Hiszen a külföldi hallgatók amellet, hogy a jelenlegi járványhelyzetben támogató szociális kapcsolataik is háttérbe szorultak, nehezebben jutnak hozzá megfelelő segítséghez a nyelvi akadályok és az ellátások elérhetőségének anyagi terhei miatt. Erről még a későbbiek során a következő részben részletesebben írok.

## **A szolgáltatás során fellépő nehézségek és kitekintés**

A külföldi hallgatók sajátos helyzetű csoportot képeznek. Hallgatói szerepben kell egy idegen kultúrát megismerniük, és abban helytállniuk. Meg kell küzdeniük a kulturális sokk jelenségével, új szerepekben megismerni önmagukat, és új felelősségek vállalásával is szembesülnek. Sokuk számára a mindennapi tevékenységek (bevásárlás, főzés) is új feladatokat jelentenek (Forbes-Mewett és Sawyer, 2016). Mindez már önmagában is mutatja, hogy fokozottan ve-

szélezetett csoportról beszélhetünk a pszichés jóllét tekintetében. Ehhez járulnak hozzá azok a járványhoz többé-kevésbé köthető jelenségek, melyeket a Megjelenő problémakörök címszó alatt részleteztem.

Mégis ez az a csoport, amely számára kifejezetten korlátozottak az egészségügyi és egyéb lehetőségek a segítségkérésre. A hallgatók legalább fele ugyanis nem rendelkezik olyan egészségbiztosítással, amely magában foglalná a pszichológiai és pszichiátriai ellátást is. Ha még esetleg rendelkeznek is a megfelelő egészségbiztosítással, akkor is kevés az angol nyelven praktizáló szakember. Kifejezetten igaz ez a pszichoterápiát végzők körére. És szemben a külföldi hallgatókkal kapcsolatos közvélekedéssel, nagyon sokan élnek közülük nehéz anyagi körülmények között, és nem engedhetik meg a magán-szektor költségeit. Ezt tapasztaltuk az ellátásba kerülő hallgatók esetében, illetve szakirodalmi források is ezt támasztják alá (Forbes-Mewett és Sawyer, 2016). Ha valaki mégis megengedheti magának ezeket a költségeket, hosszú várólistákkal találja szemben magát, hiszen vidéken, még egy nagyvárosban is, a magán-szektorban is kevesen végeznek idegen nyelven pszichoterápiát. Ezért a külföldi hallgatók számára kiemelkedő jelentőségű a tanácsadás elérhetőségének fejlesztése.

A tanácsadók azonban nem léphetik át saját kompetenciakörüket. Ezért talán a leggyakoribb nehézség, amivel munkánk során szembesülnünk kell: a saját korlátjaink ismerése és betartása. Miközben azt látjuk, hogy sokkal több segítségre lenne bizonyos esetekben szükség. Ilyenkor természetesen az elérhető lehetőségek egyikén igyekszünk elindítani a klienst. Saját határaink ismerésének és betartásának, illetve a folyamatok során fellépő nehézségekkel való megküzdés érdekében elengedhetetlen a szupervízió elérhetősége teamünk számára. Ezért a peer-szupervízió mellett havi rendszerességgel külső szupervízor is segíti munkánkat.

Úgy vélem, hogy a megfelelő ellátás biztosítására az jelentene hosszútávú megoldást, ha a külföldi hallgatók egészségbiztosításának kötelező részét képeznék minden esetben a pszichiátriai ellátás is, emellett pedig fontos lenne, ha nagyobb hangsúlyt fektethetnénk az idegen nyelvű terápiákban való jártasság fejlesztésére a jövő szakembereinek körében a képzések során.

## Konklúzió

A külföldi hallgatók számára nyújtott mentálhigiénés és pszichológiai tanácsadást biztosító szolgáltatás kiépítésére a Covid19-járvány első hullámában került sor. Ebből fakadóan már a kezdetekor folyamatos alkalmazkodásra volt szükség mind a hallgatók, mind a tanácsadók részéről. Kiemelt fontosságú volt emiatt a keretek megfelelő kialakítása és betartása, már önmagában az online konzultációs forma megjelenésével kapcsolatban is. Utóbbi kapcsán, érdekes módon, mégis azt tapasztaltuk, hogy a hallgatók többsége, mikor már a személyes konzultáció lehetősége is elérhetővé vált, az online találkozásokat preferálta. E mögött változatos okok állhatnak, amelyek akár további megfontolást is igényelhetnek.

A kezdeti időszak fő feladata viszont az volt, hogy minél több hallgató számára váljunk elérhetővé. Érdekes tapasztalat volt, hogy az online tér uralodása ellenére a beszámolók szerint főként ajánlások alapján jutottak el hozzánk, és nem az online jelenlétünk, üzeneteink voltak a fő közvetítők. Inkább az ismerős hallgatók, illetve az egyetemi szervezetek (Háziorvosi Szolgálat, International Students Union, kari tanulmányi koordinátorok) ajánlásain keresztül kerestek meg bennünket.

Az ellátás kereteit a mérvadó protokollokra támaszkodva alkottuk meg. Minden egyetemi hallgató öt alkalmas tanácsadási folyamatban vehet részt félévente. A hallgatók által hozott problémakörök, témák néha megnehezítették ezen keretek betartását. Ezért is tartjuk kifejezetten fontosnak a jövőre nézve a pszichiátriai és pszichoterápiás ellátás hozzáférhetőségének növelését. Továbbá a fent említett nehézségek kezelése érdekében munkánk elengedhetetlen részét képezik a rendszeres szupervíziós alkalmak, melyek tanácsadóink számára havi rendszerességgel rendelkezésre állnak.

Izgalmas kihívás külföldi hallgatókkal dolgozni. Bár sokan a nyelvi nehézségektől tartanak, tapasztalataink szerint azoknak a várakozás ellenére kapcsolatteremtő hatása is lehet, hiszen általában egyik résztvevőnek sem anyanyelve az angol. Emellett a kultúrák különbözőségei, az ebből fakadó problémák és erőforrások felfedezése is színesíti a konzultációs üléseket.

Összességében azt gondolom, fontos látnunk, hogy a pszichés jóllét tekintetében a külföldi hallgatók több okból is veszélyeztetett csoportot képeznek. Ezért elengedhetetlen, hogy megfelelő mennyiségű és minőségű erőforrást fordítsunk a számukra is elérhető segítség megteremtésére a jövőben is.

## SUMMARY

### **Psychological Counselling for International Students at the University of Debrecen**

#### **Establishing the Service and Experiences from its First Period**

On the following pages we will discuss the founding of the service of mental health and psychological counselling for international students at the University of Debrecen. During the previous years the students themselves were voicing their need for counselling services to become available for a broader number of students. Nevertheless, numerous literature and experiences of mental health professionals and other university workers support this need as well (Collishaw et al., 2010, Forbes-Mewett, Sawyer, 2016).

After a brief introduction you will find the details of the main steps we took in order to get the service up and running, and for it to get known for a wider audience of students. The cornerstone of which was to get in contact with them. We reached out through formal (Neptun system letter) and informal (creating a Facebook page) channel as well. In addition to that, we found it high priority to get in contact with university organizations as well. It is a privilege, that there exists an International Students Union at the University of Debrecen, with whom we were able to organize certain events for our students in addition to our counselling service.

Moving forward, the boundaries and descriptions of our service gets to be discussed, which were set up after careful consideration, and based on psychological counselling protocols. In general, at our service, anyone with a student status at the university (BA/BSc, MA/MSc, PhD) can get five sessions of counselling.

In the following, I will go into details about the certain topics the students reached out to us with. Since the service started in the period of the COVID-19 pandemic, these topics were often related to that as well.

Finally, I would like to sum up our experiences and examine the specific difficulties students and counsellors must face. Then also taking a glance at how these hardships could be made easier or even solved.

**Keywords:** mental health, international students, psychological counselling, university counselling, boundaries

## IRODALOM

Anderson, D. (2007). Students facing reality check. *The Age*. Forrás: <http://www.theage.com.au/victoria/victoria-state-election-2014/reality-check-labors-education-policy-20141027chze.html>

Beck, A.T., Ward, C. H., Mendelson, M., Mock, J., & Erbaugh, J. (1961). An inventory for measuring depression. *Archives of General Psychiatry*, 4, 561-571.

Beck, A.T., Epstein, N., Brown, G., & Steer, R. A. (1988). An inventory for measuring clinical anxiety: Psychometric properties. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 56, 893-897.

Bóna, K. (2014). *An exploration of the psychological immune system in Hungarian gymnasts*. University of Jyväskylä.

Collishaw, S. et al. (2010). Trends in adolescent emotional problems in England: A comparison of two national cohorts twenty years apart. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 51, 885-94.

Cusak, J., Deane, F. P., Wilson, C. J., & Ciarrochi, J. (2004). Who influence men to go to therapy? Reports from men attending psychological services. *International Journal for the Advancement of Counselling*, 26, 271-283.

Davids, A. (1964). The relation of cognitive-dissonance theory to an aspect of psychotherapeutic practice. *American Psychologist*, 19(5), 329-332.

Forbes-Mewett, H., Sawyer, A.-M. (2016): International students and mental health. *Journal of International Students*, 6, 661-677.

Furnham, A. (2004). Foreign students: Education and culture shock. *The Psychologist*, 17(1), 16–19.



Manthei, R. J., & Duthie, S. (2003). Who uses counselling services in New Zealand? *International Journal of Mental Health*, 32, 49-62.

Manthei, R. J. (2006). What can clients tell us about seeking counselling and their experience of it? *International Journal for the Advancement of Counselling*, 4, 541-555.

Rosenthal, D., Russel, J., Thomson, G. (2008). The health and wellbeing of international students at an Australian university. *Higher Education*, 55, 51-67.

Sammons, K. E. (2019). *Differences in treatment utilization between fee paying and non-fee paying clients in a counseling training*. University of Northern Colorado.

Sharpley, C. F., Bond, J. E., & Agnew, C. J. (2004). Why go to a counsellor? Attitudes to, and knowledge of counselling in Australia, 2002. *International Journal for the Advancement of Counselling*, 26, 95-108.

## Mivel küzdenek a nemzetközi hallgatók?

### A tanácsadásban megjelenő problémák, a lélektani munka sajátosságai és intervenciós lehetőségek

**Illés Eszter**

Budapesti Corvinus Egyetem, Hallgatói Támogatás

*eszter.illes@uni-corvinus.hu*

#### ÖSSZEFOGLALÓ

A magyar egyetemeken egyre több nemzetközi hallgató folytat képzéseket. A helyzetüknél fogva számos mentális kihívással kell találkozniuk, melyek kezelésében fontos, hogy külső támogatás is elérhető legyen a számukra, például pszichológiai tanácsadás formájában. A tanulmány a Budapesti Corvinus Egyetem (BCE) diáktanácsadójában visszatérően tapasztalt hallgatói problémákat járja körül, mint például a családi és párkapcsolati konfliktusok, fokozott stressz, perfekcionizmus és a klinikai zavarok. Olyan általánosabb, az interkulturális tanácsadási folyamatban, segítői kapcsolatban visszatérő jelenségekről gondolkodik, mint a kulturális különbségek, az idegen nyelv szerepe, a fokozott szervezeti figyelem és a továbbküldési kihívások. Továbbá összefoglalja a BCE intervenciós gyakorlatát is a nemzetközi hallgatókkal végzett munkában.

**Kulcsszavak:** nemzetközi hallgató, interkulturális tanácsadás, kulturális különbségek, idegen nyelv, szervezeti figyelem, családi konfliktusok, párkapcsolati konfliktusok, stressz, perfekcionizmus, klinikai zavarok

## Bevezetés

A gazdasági és társadalmi globalizációs tendenciák számos elvárást támasztanak a munkavállalókkal szemben. A szakmai tudáson túl a társas és interkulturális készségekben való jártasság egyre alapvetőbb. Ezek a folyamatok a felsőoktatás működésére is nagy hatást gyakorolnak (Qiang, 2003 idézi Pattison, Robson, 2012). A különböző országokon átívelő együttműködéseknek köszönhetően egyre nagyobb nemzetközi hallgatói populáció jelenik meg az egyetemeken. Ez a helyzet nemcsak a különböző akadémiai sztenderdeknek való megfelelést várja el az intézményektől, de az egyéb szolgáltatási portfólió fejlesztését is megkívánja.

### **Az interkulturális tanácsadás elérhetőségének szabályozása nemzetközi és magyar viszonylatban**

Az ausztrál Code of Ethical Practice in the Provision of Education of International Students by Australian Higher Education Institution már 1994-ben leírja, hogy a nemzetközi hallgatókat fogadó egyetemek szolgáltatásai között meg kell jelennie a pszichológiai tanácsadásnak, mely segíti a beilleszkedést mind akadémiailag, mind az életvezetést illetően (Snider, 2001). A tanácsadás célja továbbá, hogy olyan problémás élethelyzetekben is támogatást nyújtson a hallgatóknak, melyek megoldatlansága akadályozza őket a sikeres tanulmányi eredmények elérésében. Az International Association of Student Affairs and Services Professionals (2001) nemcsak a nemzetközi hallgatókat illetően, hanem általánosságban kimondja, hogy a felsőoktatási intézményeknek támogatni kell a fiatalokat az egyetemi életszakaszba történő átmenetben, valamint minden olyan tanulmányi és pszichoszociális elakadásban, mely negatívan hathat a teljesítményre, a szociális életre és az egyetemi beilleszkedésre (Snider, 2001).

A magyar gyakorlatban a 2011. évi CCIV. törvény a nemzeti felsőoktatásról kimondja, hogy: „A felsőoktatási intézmény tájékoztató és tanácsadó rendszerével segíti a – különös figyelemmel a fogyatékkal élő – hallgató beilleszkedését és előrehaladását a felsőfokú tanulmányok idején, illetve a tanulmányok alatt és befejezését követően segítséget nyújt a karriertervezésben. (...) A szenátus határozza meg az intézményben a hallgatói tanácsadás rendszerét.” A törvény azonban nem specifikálja tovább az intézmények által működtetni szükséges hallgatói tanácsadási szolgáltatások körét, így a nemzetközi hallgatóknak biztosítandó szolgáltatásokat sem nevezi meg külön.

## **A tanácsadás megjelenése a nemzetközi hallgatók számára a Budapesti Corvinus Egyetemen**

A Budapesti Corvinus Egyetemen (továbbiakban BCE) pszichológiai tanácsadás 2003 ősze óta elérhető a magyar hallgatók számára. Külföldi diákokat 1991 óta fogad az intézmény, idegen nyelvű tanácsadás azonban csak 2017 óta működik. Azaz több mint 25 évnek kellett eltelni, hogy olyan szolgáltatás jelenjen meg, amelyet nemzetközi szervezetek és egyes országok már legalább ennyi ideje javaslatként megfogalmaztak.

Hogyan formálódott az igény és lett belőle megvalósuló szolgáltatás a BCE-n? A külföldi hallgatók küzdelmeivel az oktatók és a tanulmányi ügyintézők egyaránt találkoztak, s akiknek tudomásuk volt a magyar nyelvű tanácsadási szolgáltatás létezéséről, kértek is segítséget az akkor még egyetlen magyar nyelven dolgozó pszichológustól. Ezekben az esetekben tolmács közreműködésével zajlottak a konzultációk, amely a tapasztalatok szerint nem kedvezett a rapport kialakulásának. Gyakran olyan esetek is az egyetemi pszichológushoz kerültek, melyek ellátása meghaladta a diáktanácsadó kereteit. Kapacitásnövelésre és a szolgáltatás angol nyelvű bővítésére azonban annak ellenére várni kellett, hogy a szükség és az igény egyre világosabbá vált.

A felsőoktatásban gyakori tapasztalat, hogy a szervezet ingerküszöbe magasabban van annál, hogy sem mentálhigiénés területen fejlesztésekbe investáljon. Ezt az ingerküszöböt olyan események tudják elérni, mint példá-

ul a megkísérelt vagy befejezett szuicidum, fenyegető magatartás, gólyatáborban történt szexuális visszaélés vagy mentális összeomlás, például pszichotikus állapot formájában. A BCE-n is hasonló körülmények vezettek oda, hogy végül megjelent az idegen nyelvű tanácsadás 2017-ben. Kapacitás szempontjából egy státusz vált elérhetővé, melyet két részmunkaidős szakember töltött be. Így csatlakozhattam magam is a diáktanácsadóhoz.

A nemzetközi hallgatók mentálhigiénés támogatásának létjogosultsága azóta is folyamatosan erősödik az intézményi kultúrában a magyar hallgatókéval karöltve. Kollégáinkkal kifejezetten előre mutatónak éljük meg, hogy az egyetemi modellváltással a diáktanácsadó szolgáltatási palettája, kapacitása is bővíthetett, amely az idegen nyelvű tanácsadás területén is további fél státuszt jelent ma. Jelenleg egy főállású és két részmunkaidős szakember dolgozik a külföldi hallgatókkal. Az elmúlt négy évben sikerült összegyűjteni számos tapasztalatot az interkulturális tanácsadás területéről, melyek sajátosságait a következőkben fejtem ki.

## **Az interkulturális tanácsadási folyamat sajátosságai**

A BCE-n évente hat pszichológiai tanácsadási alkalmat vehet igénybe bármely aktív hallgatói jogviszonnal rendelkező diák, akik e-mailen keresztül tudnak időpontot kérni. Majd az első interjút követően állapotunk meg egy tanácsadási fókuszban és egyeztetjük a folyamat kereteit. Amennyiben további pszichológiai vagy pszichiátriai ellátás szükségességét érezzük, informáljuk a hallgatót az ellátási lehetőségekről és szükség esetén támogatjuk, hogy eljusson a megfelelő szakemberhez. Ez lehet az egyetem által foglalkoztatott pszichiáter, kórházi sürgősségi ellátás vagy a magán szektor szakembere.

Az interkulturális tanácsadás különböző dimenziót figyeltük meg az elmúlt években, melyek kihívás elé állíthatják mind a tanácsadót, mind a hallgatót. A továbbiakban a kulturális különbözőségekből, a kommunikációs nyelvből, a klinikai szintű problémából és a szervezeti attitűdből fakadó sajátosságok mentén foglalom össze a tapasztalatainkat.

## Az interkulturális segítői kapcsolat sajátosságai

A kulturális hasonlóságok és különbözőségek aspektusai átszövik a tanácsadási folyamatot. Ezek tudatosítása, figyelembevétele a rapport kiépítésekor és az intervenciók megválasztásánál mélyítheti a hallgatóval való kapcsolatot, megelőzheti a folyamatból való kiugrást és segítheti a kliens fejlődését (Willis-O'Connor, 2014).

### Könnyebb megnyílni egy „idegennek”?

Vannak, akik számára könnyebben vállalható a problémájuk egy nem a saját kultúrájukból származó személy előtt, mert kevesebb stigmatizációt, szégyent feltételeznek ebben az esetben (Lovas, 2020).

#### *Esetvignetta:*

*Egy orosz kliensem esetében az LMBTQ identitása elmondása szerint nem volt vállalható még egy orosz terapeutával szemben sem az erős előítéletek és diszkrimináció miatt. Ebben a helyzetben ugyanakkor az a kérdés is felmerült bennem, hogy ez mennyire a kliens narratívája és áttételi reakciója vagy kulturális realitás, mely még a pszichoterápiás szakmában is megjelenik. A munkánk során nem láttam előrevivő erőt ennek az eldöntésében, így a kliens valóságában maradván kezeltem ezt az információt.*

### A nehézségek kultúraspecifikus értelmezése

Egy nemzetközi hallgató problémája sosem értelmezhető igazán a kulturális meghatározottság nélkül. Komoly figyelmet kíván a tanácsadótól, hogy ne automatikusan a saját kultúrájában értelmezze a hozott problémát, esetleg patologizáljon valamit, ami a másik kultúrájában teljesen elfogadható. Ez sokszor elbizonytalanító lehet, hiszen bizonyos szempontból dilemmában tartja a tanácsadót, hogy vajon amit hall, az egy kulturális sajátosság reprezentációja vagy egy lélektani elakadás megnyilvánulása. Az

ellenkezője is történhet, amikor egy-egy kulturális sztereotípiá szerint kezdi értelmezni a kliense megnyilvánulásait a tanácsadó.

A saját gyakorlatomban előfordult, hogy például a szülő-gyerek viszony, párkapcsolati szerepek, általában az érzésekkel való kapcsolat témáiban emlékeztetnem kellett magamat az esetleges kulturális különbségekre és akár extra explorációt szánni arra, hogy felmérjem a hallgató hitrendszerét az adott témában. Kínai hallgatók esetében többször tapasztaltuk pszichológus kollégáimmal, hogy könnyen bontakozik ki egy autoritás áttétel a segítő kapcsolatban, ahol a tanácsadótól egy direktív, megmondó viszonyulást vár a kliens.

### **A szakember interkulturális kompetenciájának hatása a kliensre**

Shea and Yeh (2008 idézi Willis-O'Connor, 2014) kutatásában az ázsiai hallgatók kevésbé voltak nyitottak igénybe venni a tanácsadást a szakemberek interkulturális kompetenciájának észlelt hiánya miatt, valamint az ázsiai hallgatók értékei és a nyugati tanácsadási modell között feszülő ellentmondásosság miatt. Zhang and Dixon (2010 idézi Willis-O'Connor, 2014) tanulmányában olvasható, hogy ha a tanácsadó sztenderd tanácsadási technikákat használt, az ázsiai hallgatók kevésbé érzékelték szakértőnek és megbízhatónak, mint azokat, akik kulturálisan válaszkészek voltak. Ilyen válaszkésztséget jelent például a tanácsadói direktivitás szabályozásában való rugalmasság.

### **A harmadik nyelv használatából fakadó nehézségek**

A nemzetközi hallgatókkal folytatott munka közös nyelve az angol. Ez ritkán a hallgató anyanyelve, az esetek legnagyobb részében a tanácsadó és a kliens számára is egy tanult nyelv, melyet egyikőjük sem beszél tökéletesen. Hogyan befolyásolja egy harmadik nyelv használata a lélektani munkát?

## A nyelvtudásszint befolyása a tanácsadásra

Egy kutatás szerint az ázsiai hallgatók aggodalmat jeleztek azzal kapcsolatban, hogy ki tudná-e fejezni magukat a konzultációk során angolul, s ez a tanácsadás igénybevételét negatívan befolyásolta. (Yoop és Jepsen, 2008). Luzio-Lockett (1998, idézi Willis-O’Conor, 2014) ezt a nyelvi akadályt „squeezing effect”-nek hívja. E szerint, ha a kliens ki tudja fejezni, ami benne van és a másik meg tudja érteni azt, empatizál vele, nagyobb esély van a személyes fejlődésre. Ha nincs megértés és kapcsolódás, nem valószínű, hogy vissza akar jönni a kliens.

A megértettség élménye egy nonspecifikus terápiás tényező. Az, hogy a másik megért, önbizalomnövelő, mert visszatükrözi azt, hogy az egyén képes egy idegen számára érthetően átadni, ami benne van (Mearns, Thorne, 2011). A külföldi hallgatók esetében, ha senki számára nem anyanyelv a közös nyelv, ez egy nehezítő körülmény. Ugyanakkor tudjuk, hogy a nonverbális kommunikáció is segít az egymásra hangolódásban, noha ebben is számos kulturális különbség létezik. Az interkulturális tanácsadásban azonban szükséges egy alapvető bizalom a kliens részéről ahhoz, hogy elhiggye, még ha nem is az anyanyelvükön kommunikálnak, kíváncsi és nyitott lesz rá a másik annyira, hogy verbális és nonverbális visszatükrözések mentén átélheti a megértettség élményét. A tanácsadó részéről is szükséges a bizalom, hogy merje jelezni, ha valamit nem pontosan ért, próbálkozzon több visszatükrözéssel, tisztázó kérdéssel, esetleg kérjen segítséget, visszajelzést, hogy kulturálisan érzékeny tudjon maradni a kommunikációja.

### *Esetvignetta:*

*Egyszer egy afrikai lánnyal dolgoztam, akinek a párkapcsolati konfliktusai többek között éppen abból adódtak, hogy az európai partnerét nem érezte elég érzékenynek az afrikaiakat érintő kommunikációjában. Jeleztem, hogy elképzelhető, hogy esetleges ismerethiányból, kulturális naivitásból fakadóan én sem mindig leszek érzékeny. Kértem, hogy ha ezt éli meg a kapcsolatunkban, jelezze és akár segítsen a számára elfogadható kifejezések használatában. Úgy éreztem, hogy ez a kérés mélyítette a bizalmat, és megerősítette a hallgatót abban, hogy számomra fontos, hogy megértsem őt és érzékeny legyek a kultúrájára.*



## **Az idegen nyelv, mint énvédelem**

Már Freud is foglalkozott a többnyelvű kliensek terápiás eseteivel, s a későbbi analitikus terapeuták tollából is számos tanulmány született arról, hogy milyen folyamatok állhatnak például a terápiás nyelv megválasztása, illetve a terápián belül egyik nyelvről a másikra váltás mögött (Marcos, 1976; Greenson, 1950; Buxbaum, 1949; Freud & Breuer, 1895 idézi Lovas, 2020). Noha a diáktanácsadókban általában nem pszichoterápiás munka zajlik, a nyelvi kérdések terápiás tapasztalatait tanácsadóként is érdemes megfontolni.

Az élmény érzelmi színezete azon a nyelven hívható elő, amelyen kódolódott (Schrauf, 2000 idézi Espín, 2013), éppen ezért a másik nyelvre váltás lehetőség az énvédelemre, az érzelmi távolságtartásra (Byford, 2015; Marcos, 1976; Karpf, 1935 idézi Lovas, 2020). Kifejezhető az, amire az anyanyelven akár szocializációs folyamatok miatt nincs kifejezés, akár nem kimondható a tabuk miatt (Espín, 2013). Walsh (2014 idézi Lovas) szerint a második nyelv az ego konfliktusmentes területe, míg az anyanyelv a legmélyebb érzelmi konfliktusainkkal van kapcsolatban. Azt is gondolja, hogy a különböző nyelvek, különböző énállapotainkat aktiválják. Buxbaum (1949 idézi Lovas, 2020) pedig arra utal, hogy a traumatikus élményekhez olyan hozzáférést nyújthat egy második nyelv, amely az anyanyelven nem elérhető. A diáktanácsadóban több hallgatóknál is tapasztaltuk, hogy inkább angolul kerestek terápiás ellátást, noha az anyanyelvükön dolgozó terapeuta is elérhető lett volna. Utaltak rá, hogy könnyebbnek érzik így a munkát.

A segítői folyamatban az aszimetriát csökkentheti, hogy egyikük számára sem anyanyelv az angol. Mindketten még aktívabban dolgoznak azon, hogy kifejezzék magukat és megértsék a másikat. A tanácsadó nyelvi tévesztései, bizonytalanságai is hozzájárulhatnak ehhez az élményhez, illetve felszabadító érzést aktiválhat a hallgatóban a hibázás jelensége kapcsán (Georgiadou, 2015).

Természetes a gyakoribb visszakérdezés, visszatükrözés, ami segíti a megértési folyamatot. Ez jelzi a tanácsadó kíváncsiságát, s a kliens saját belső

tartalmainak mentalizációját is segíti az által, hogy igyekszik minél pontosabban megragadni, amit átél (Lovas, 2020; Georgiadou, 2015).

A tanácsadó fokozottabb érzékenységet mutathat a nonverbális kommunikációra a verbalitás esetleges korlátai miatt (Lovas, 2020), ugyanakkor el is vonhatja a figyelmet a kliensről a nyelvi kifejezésbe fektetett energia. Számtalanszor tapasztaltam, hogy amikor valamit nyelvtanilag nagyon helyesen szerettem volna megfogalmazni, kevésbé tudtam a hallgatóval maradni érzelmileg. A nyelvhasználatból fakadó szorongás a kapcsolat ellen dolgozott.

### **A klinikai problémával küzdő hallgatók támogatása**

A klinikai érintettség és pszichoterápiás indikáció jelentős kihívások elé állítja a tanácsadókat külföldi hallgatók esetében. Mivel a diáktanácsadó nem egészségügyi intézmény, nem nyújt sem pszichiátriai, sem pszichoterápiás ellátást, az ilyen szintű problémák detektálásakor segítünk a hallgatónak adekvát ellátást keresni, mely a nemzetközi hallgatók esetében különösen limitált.

Az idegen nyelvű szolgáltatás megkezdésekor jelentős időt töltöttünk azzal, hogy a tanulmányi ügyintéző kollégák segítségével igyekeztünk megérteni, hogy milyen biztosítási háttérrel rendelkeznek a nemzetközi hallgatók. Sajnos hamar kiderült, hogy ez szinte programonként változik. Az egyik legkedvezőbb helyzetben a félétet itt töltő amerikai hallgatóink vannak, akiknek az anyaegyeteme viszonylag széleskörű biztosítást intéz, amelybe a pszichiátriai konzultáció is beletartozik. Illetve a Stipendium Hungaricum ösztöndíjjal érkező hallgatóknak szintén jár biztosítás a programhoz, melyben elérhető a pszichiátriai konzultáció, illetve TAJ-kártya igénylésben is kapnak támogatást. A többiek esetében viszont egyéni tájékoztató, előrelátás és anyagi lehetőség függvénye a biztosításkötés, amely hiánya gyakran ellehetetlenítette a továbbküldési útvonalakat.

Az egyetemi modellváltás során végbemenő fejlesztési tervben jeleztük a pszichiáterrel történő együttműködés szükségességét. Az igényünk hamar

támogatásra talált és lassan másfél éve dolgozunk együtt megbízási szerződés keretein belül egy pszichiáterrel, aki gyógyszerelési kérdésekben és osztályra való felvétel indikációjában is segítségünkre van. S noha a pszichoterápiás ellátáshoz jutás a magyar hallgatók esetében sem egyszerű, a nemzetközi hallgatóknál az egészségügyi és az alapítványi, alacsonyabb árú szolgáltatások sem elérhetőek. Számukra marad a magánszektor, melynek óradíját nagyon kevés esetben tudja finanszírozni egy hallgató.

## **A szervezet figyelme**

Egy amerikai kutatás szerint a nemzetközi hallgatóknak kétszer gyakrabban javasolják a tanácsadást a professzorok, egyetemi dolgozók a helyi hallgatókhoz képest (Mitchell et al., 2007 idézi Poyrazli, 2015). Ennek egyik oka lehet a rájuk irányuló fokozott figyelem.

Tapasztalataink szerint a nemzetközi hallgatók egyre nagyobb figyelmet kapnak szervezeti oldalról. Az egyetem stratégiájának kiemelt pillére, hogy előkelő helyet szerezzen a nemzetközi rangsorokban és növelje a nemzetközi hallgatók számát. Ezért a legtöbb esetben a diáktanácsadót is megtalálták az egyetem különböző képviselői, ha egy hallgatóval valamilyen mentális nehézségnek tulajdonított probléma merült fel. A tanulmányi koordinátorokkal is szorosabb kapcsolata a nemzetközi diákoknak. Több mindent tudnak róluk egy magyar hallgatóval összehasonlítva. Többször előfordult, hogy a koordinátor jelezte felénk először aggodalmát egy-egy hallgatóval kapcsolatban, és akár kért még aznapi konzultációs időpontot a diák számára.

A figyelem kérdését összekapcsoljuk azzal az észlelési sajátossággal, mely szerint a nemzetközi hallgatókat talán sérülékenyebbnek, kiszolgáltatottabbnak, elveszettebbnek érzékeljük, mint a magyar hallgatókat, s ezáltal több támogatást nyújtunk bizonyos helyzetekben.

## Szerepek tisztázása és szervezeti pszichoedukáció

Sokat dolgoztunk azon, hogy minél világosabbá tegyük a tanácsadási protokollunkat az egyetem különböző képviselői felé. Hangsúlyozzuk az önkéntes, hallgató által kezdeményezett bejelentkezést, a titoktartási kötelezettséget, és igyekszünk határt tartani felelősségvállalási kérdésekben.

Különösen fontos az oktatók kompetenciaérzésének erősítése a segítségnyújtás folyamatában, ugyanis a szakirodalom is jelzi, hogy a nemzetközi hallgatók előbb fordulnak segítségért a barátjukhoz vagy egy professzorhoz, mint a tanácsadóközpontokhoz (Mitchell et al., 2007; Aubrey, 1991; Bradley et al., 1995 idézi Poyrazli, 2015).

### *Esetvignetta:*

*Egy nemzetközi hallgatóval történt eset kapcsán észleltük, hogy az oktatók számára nem mindig könnyű eldönteni, hogy egy hallgatónak segísége lenne-e szüksége, és ha igen, milyen típusúra, illetve, hogy a segítségnyújtás milyen módon kommunikálható. Az eset kezelésébe az egyetem több képviselője is bevonásra került, mivel a hallgató óra alatti viselkedése több szempontból kifogásolható volt (másokat fenyegető verbalitás, realitásérzékelés romlása). A szervezeti dinamikában a felelősségátvitel jelenségét vettük észre, melynek háttérében az információ, a protokoll hiánya és az esetleges következményektől való félelem is valószínűsíthető. A helyzetből kiindulva elkészítettünk egy krízisútmutatót, amely igyekszik világosan összefoglalni, hogy milyen problémás tüneteket észlelhet egy tanár a diákján, milyen esetekben és hogyan érdemes ajánlani a diáktanácsadó szolgáltatását, valamint mikor szükséges mentőt vagy rendvédelmi szervet hívni.*

## **A nemzetközi hallgatókkal történő munkában tapasztalt visszatérő problémák**

A nemzetközi kutatások eredményei szerint a külföldi hallgatók legégetőbb problémái közé tartoznak a tanulmányi nehézségek, a karrierrel kapcsolatos

aggodalmak, a stressz, valamint a depresszív és szorongásos tünetek (Poyrazli, 2015; Yi, Lin, Kishimoto, 2003; Mitchell, Greenwood, Guglielmi, 2007). Alavi és Mansor (2011) vizsgálatában a társas és rekreációs területeken, valamint az oktatási rendszerhez való alkalmazkodásban jelezték a legtöbb problémát a megkérdezettek.

A BCE-n részletesebb statisztikai adatok 2020/2021 tanév óta állnak a rendelkezésünkre a tanácsadásokat illetően. Ugyanakkor korábról is számos benyomást, problémafelvetést, konklúziót gyűjtöttünk össze.

A tizenkétezeres hallgatói populáció körülbelül 18 százaléka külföldi diák. A 2020/2021-es tanévben 71 nemzetközi hallgató érdeklődött vagy jelentkezett tanácsadásra, és 62-vel indult el konzultációs folyamat. Ebből látszik, hogy már az e-mailen történő bejelentkezés és az időpont-egyeztetés szakaszában is történik lemorzsolódás, amely hasonlóan alakul a magyar hallgatók esetében is. A korábbi évekhez képest megduplázódott a külföldi hallgatók jelentkezése. Az elmúlt négy évben 2-4,7 százalék között mozgott a jelentkezési arány a nemzetközi szakirodalomban tárgyalt 1-2 százalékhoz képest (Poyrazli, 2015).

Nemzetiséget tekintve rendkívül sokszínű a tanácsadási tapasztalat. Balkáni, nyugat-európai, közel- és távol-keleti, afrikai, észak- és dél-amerikai országokból érkező hallgatókkal egyaránt dolgozunk. Közöttük különböző rövidebb (fél-egy év) programokban résztvevők és teljes képzést végzők is jelen vannak akár ösztöndíjas vagy saját finanszírozással.

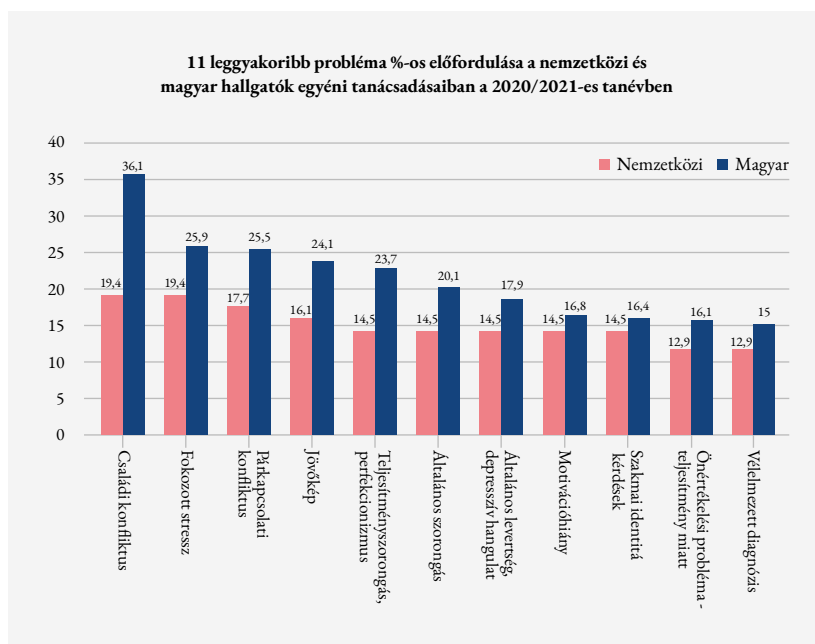
Az esetregisztrációnk során előre definiált sztenderd kategóriák alapján adminisztráljuk a hozott problémákat a statisztikai összehasonlíthatóság céljából (Melléklet 1.). A kibomló történetek sajátosságaiból levont tapasztalatokat pedig a saját egyéni munkánk, illetve szupervíziós, intervíziós esetmegbeszélések alapján összegezzük.

A 2020/2021-es tanévben az alábbi nehézségeket detektáltuk a tizenegy leggyakoribb problémaként:

- Családi konfliktusok, diszfunkciók
- Fokozott stressz
- Párkapcsolati konfliktus, diszfunkció

- Jövőképpel kapcsolatos dilemmák, aggályok
- Teljesítményből, perfekcionizusból adódó nehézségek
- Általános szorongásos élmények
- Általános levertség, depresszív hangulat
- Motivációhiány
- Szakmai identitással kapcsolatos kérdések
- Teljesítménnyel összefüggő önértékelési problémák
- A tanácsadó által vélelmezett klinikai diagnózis megléte

A magyar hallgatókkal való összehasonlítást az alábbi grafikon tartalmazza. Fontos megemlíteni, hogy a tanácsadási folyamatokban minden felmerülő problémát regisztrálunk a kategóriák mentén függetlenül attól, hogy mit hoz eredményre a hallgató, vagy mire fókuszálunk a munka során.



1. ábra: 11 leggyakoribb probléma százalékos előfordulása a nemzetközi és magyar hallgatók egyéni tanácsadásaiban a 2020/2021-es tanévben a Budapesti Corvinus Egyetemen

A következőkben a fentiekben említett problémakörök leggyakoribbjait vagy valamiért speciálisnak tartott elemeit részletezem az általam vezetett egyéni tanácsadások és a teamünk tapasztalatai alapján.

A tanácsadást kérő külföldi hallgatókat illetően az a visszatérő benyomásunk, hogy súlyosabb problémákkal, élettörténettel érkeznek, mint a magyar hallgatók. Azonban felmerül bennünk a kérdés, hogy ez mennyire tükrözi a valóságot vagy arról van inkább szó, hogy a prekoncepciónk eredményeként tévesen ítéljük meg a helyzetet. A nemzetközi hallgatói lét egyik lélektani velejárója, hogy az idegenben élő hallgatók elveszítik azt a társadalmi, kulturális, egzisztenciális beágyazottságot, szociális hálót, amelyek otthon kapaszkodókat jelenthettek, ezért kiszolgáltatottabbnak, segítségre szorulóbbnak is érzékelhetjük őket. Ez rendszerszinten is észrevehető, ugyanis a tanulmányi koordinátorok és a szervezet általában is érzékenyebb arra, ha egy külföldi hallgató kerül bajba. Ugyanakkor az is előfordulhat, hogy hozzánk nagyobb számban jutnak el azok a hallgatók, akik személyiség szerveződése, megküzdőképessége instabilabb, ezért ez a speciális élethelyzet nagyobb kihívás elé állítja őket, s esetükben a klinikai jellegű problémák gyakrabban jelennek meg.

A fenti adatok már a Covid-időszak második és harmadik hullámaiból származnak. Összességében azt tapasztaltuk, hogy nincsenek jól a hallgatók, és ez egyik hullámról a másikra rosszabbodott. Ezt igazolták az első és harmadik hullámban felvett mentálhigiénés felmérésünk eredményei és a tanácsadási élmények is. Sajnos a korábbi évek szisztematikus adatgyűjtésének hiányában nem tudtunk Covid előtti és utáni összehasonlításokat végezni.

Egy külföldi hallgató számára számos extra terhet jelentett a járvány. A kiutazásánál sokan nem tudtak hazautazni, s a távolból kellett aggódnuk szeretteikért, a távolságtartás pedig még izoláltabbá, gyökértelenebbé tette őket. Többen úgy vesztek el szeretett személyeket, hogy még a temetésen sem tudtak jelen lenni. A második hullámban pedig sokan a származási országukból végeztek a tanulmányaikat. Ez akadémiailag és szociális értelemben is megterhelő lehetett. Ők pont azt az élményt veszítették el, amely miatt sokan a külföldi tanulmányokat választották, azaz az utazást, új környezet megismerését, új kapcsolatok kialakítását stb.

## Családi diszfunkciók

A családi rendszer, amelyben az egyén felnőtt és amelyben él, meghatározza, ahogyan önmagáról, másokról és a világról gondolkodik. A rendszer feszültségei és diszfunkcionális működése hatással van a testi-lelki jóllétre. Hoffman és Weiss (1987) kutatásából kiderült, hogy a családi kapcsolatokban megjelenő konfliktusok befolyásolják az egyetemi hallgatók intraperszonális distressz szintjét. A szülők mentális nehézségei pedig annál erősebben hatnak a fiatalra, minél szorosabb a szülőktől való érzelmi függőség.

A konzultációs folyamat egyik gyakori első interjú kérdése, hogy mi hozta Budapestre a hallgatót. Visszatérő válaszok közé tartozik az új kultúra megismerése, a nemzetközi diploma presztízse vagy akár a próbatétel, mely elé azért állítja magát a hallgató, hogy lássa, hogyan boldogul egy ismeretlen környezetben, egyetemi rendszerben, szociális közegben. Nem ritka, hogy a szülőhazája politikai vagy gazdasági helyzete miatt hagyja el az otthonát valaki. A beszélgetésekből azonban számtalanszor kiderül, hogy a külföldi tanulásnak egyéb mélyebb, akár tudattalan motivációja is lehet.

Ezek közül az egyik legjelentősebb a hallgató családi háttere. Számos diszfunkcionális családi működéssel találkozunk a konzultációk során. Elhanyagoló, abuzív, összemosódott határokkal rendelkező, túlkontrolláló, parentifikáló, szigorú elvárásokat támasztó környezetből érkezik a hallgató. Találkoztam olyan hallgatóval, aki úgy jött el otthonról, hogy mindegy, hogy hova megy, csak ne kelljen a családja közelében lenni.

A családi káoszt, a megoldatlan konfliktusokat azonban sokszor több ezer kilométeres távolságból sem lehet igazán maguk mögött hagyni. Különösen igaz ez a belsővé vált konfliktusokra. Ennek felismerése csalódáshoz vezethet. A családi terheltséggel kapcsolatos pszichés tünetekkel való küzdelem nehezíti a beilleszkedést, a kiegyensúlyozott életvitelt és a tanulmányi teljesítményt.

Tapasztalataink szerint a problémás családi kapcsolatokkal rendelkező hallgatók számára nehézséget jelenthet a hazautazás kérdése is. Legyen szó akár a tanulmányok közti hazalátogatásról vagy akár az egyetem elvégzése utáni döntésről, hogy hol folytassa tovább az életét. A nem vágyott vagy



legalábbis ambivalens hazalátogatásoknál felerősödhetnek a szorongásos, hangulati panaszok, de pszichoszomatikus tünetképződés is megjelenhet az arra érzékenyeknél.

A tanácsadásban a probléma súlyosságától függően választunk fókuszot. A hallgató érzéseinek tudatosítása, validálása, a rendszerszemléletű gondolkodásmóddal való megismertetés, a határok megerősítésének támogatása, súlyosabb esetekben pedig a pszichoterápiára szocializáció kerül a középpontba.

### *Esetvignetta:*

*Egy kliensem Erasmus-félévekkel igyekezett távolságot teremteni az anyjától, aki a férje elvesztése után szülői felelőségekkel terhelte meg őt. A Magyarországon töltött félévét is beárnyékolta ez az élmény, s gyakorlatilag a majdani hazatérés fantáziája táplálta szorongását. A tanácsadásban így ezzel a konfliktussal dolgoztunk. Hazatérte után nemsokkal kaptam tőle egy levelet, ahol megírta, hogy egy másik nyugat-európai országba költözött. Nem folytatja az általa egyébként nem kedvelt szakot mesterképzésen a szülőhazájában. Elnyert egy állást azon a területen, amely mindig is közel állt hozzá, és amelyben tebenszerűen érezte magát. S ott is tervezi folytatni a lélektani munkát.*

*Olyan 24 esztendőös hallgatóval is dolgoztam, aki 17 évesen jött Magyarországra. Évek óta nem járt otthon, mert nem akart találkozni a feltehetőleg személyiségzavarral és depresszióval küzdő anyjával, aki sosem volt elégedett vele. Az apja pedig nem tudott neki védelmet biztosítani és további elvárásokkal gyötörte. Noha távol volt a problémákkal teli otthontól, nem sikerült mély kapcsolatokat kialakítania Budapesten sem, és a magány különösen fájdalmas volt számára azokon az ünnepeken, amelyeket a kortársai a családjukkal töltöttek.*

## **Fokozott stressz**

Egy nemzetközi hallgató életében a külföldre költözés komoly életviteli változást hoz. A változások pedig egyben stresszforrások is az életben, hiszen alkalmazkodást követelnek az egyéntől. Nagy különbség van abban, hogy

ki milyen eszköztárral reagál a változásokra (Wan, Chapman, & Biggs, 1992 idézi Arthur, 1997).

### **Honvágý**

Egy nemzetközi hallgatónak az otthoni ismerős környezet és a támogató kapcsolatok hiányában meg kell küzdeni a honvággyal. Ennek megjelenési időszaka, lefolyása, intenzitása mindenkinél egyedi. Vannak, akik megijednek ettől az érzéstől. Ilyenkor segíteni tud a tanácsadásban az átkeretezés, amely szerint ezek az érzések jelezhetik, hogy fontos, közeli kapcsolatokat hagyott otthon. Valakinél már rögtön a megérkezést követően megjelenik a honvágý, másoknál viszont az úgynevezett mézeshetek időszak után – amikor még minden új és izgalmas – erősödik fel.

### **Egzisztenciális nehézségek**

Stresszor lehet a lakhatási kérdés megoldása. Nem mindenki kap ugyanis kollégiumot, illetve bizonyos ösztöndíjprogramokban csak az első évben jár kollégiumi ellátás. Számos olyan esettel is találkoztunk, amikor a főbérllő visszaélt pénzügyileg a nemzetközi hallgató kiszolgáltatottságával és információhiányával.

Az anyagi nehézségek sok esetben alapvetően meghatározzák egyegy nemzetközi hallgató ittlétét. A sztereotípiával ellentétben, a nemzetközi hallgatók jelentős része nem tehetős családok sarja. Gyakran a család, a rokonok, szponzorok gyűjtik össze a pénzt, hogy támogassák a fiatalt, akire ez további nyomást gyakorol (Pedersen, 1991 idézi Arthur, 1997). A munkavállalás pedig, ha összegegyeztethetőnek tűnik is a tanulmányokkal, kimerítő lehet. Az Európai Unió kívülről érkező hallgatók számára pedig különös kihívást jelent munkát találni a jogi szabályozásokból adódó nehézségek és hátrányok miatt.

## **Kultúrsokk**

Az új országba költözők kultúrsokkot élhetnek át azért, hogy a társas interakcióban megszokott jelek és jelzések elvesznek, jelentésmódosuláson mennek keresztül (Smith, Khawaja, 2011). Meg kell szokni az új kultúrát, szokásokat, és szembesülni vele, hogy az ügyintézés, de sokszor még a vásárlás sem egyszerű, mert kevesen beszélnek hazánkban angolul, és még a boltban sem biztos, hogy kedves fogadtatást kap egy külföldi hallgató. Sokan pedig előítéletes, stigmatizációval kapcsolatos élményeket is szereznek. Minél nagyobb a két kultúra közötti különbség, annál összetettebb az alkalmazkodási folyamat és nagyobb az esély a kulturális félreértésekre (Pedersen, 1991 idézi Arthur, 1997). Ennek a jelenségnek fiziológiai és pszichés tüneteit is érezkelheti a hallgató például alvásproblémák, fáradtság, visszahúzódás, magány, tanulási problémák, a fogadó ország tagjaival szemben érzett ellenségesség formájában.

## **Szociális kapcsolatok kialakítása**

Az új társas kapcsolatok kialakítása is fontos feladat, ami sokaknak kifejezetten szorongáskeltő. A bizonytalanság fakadhat a nyelvtudás hiányosságaiból, vagy abból az aggodalomból is, hogy vajon képes lesz-e helyt állni az új társas helyzetekben. A nemzetközi hallgatók hajlamosak saját, hasonló kultúrából vagy legalábbis más nemzetközi diákokkal barátkozni, amelyet a hazai hallgatók a kulturális nyitottság hiányaként észlelhetnek. A kölcsönös fenntartások pedig gyakran mindkét oldalról nehezítik a kapcsolatépítést (Arthur, 1997).

Hallottunk olyan beszámolókat, amelyekből kiderül, hogy nehéz felvállalni a bizonytalanságokat. A segítségkérő szemében mindenki magabiztosnak tűnik, csak ő küzd nehézségekkel. S ebből arra is következtethetünk, hogy nemcsak a kliens torzít, de talán sokan felvesznek valamilyen maszkot, amely megfelel a vélt elvárásoknak (jól kell érezni magad, bulizni kell, sok barátot kell szerezni stb.), miközben talán sokan ugyanattól szenvednek és nem tudnak beszélgetni róla.

Vannak, akiknek könnyebben megy az ismerkedés, de gyakran találkozunk azzal, hogy csak felszínebb szinten, és valódi, mély kapcsolatokat nem tudnak kialakítani hosszabb távon. S ezen a látszaton egy idő után átüt a magány mardosó érzése.

### **Oktatási rendszer, tanulmányi teljesítmény**

Ebben az új közegben és élethelyzetben a tanulmányi követelményeket is teljesíteni kell, ráadásul idegen nyelven, s előfordul, hogy a nyelvtudásbeli hiányosságok tovább nehezítik a külföldi hallgatók helyzetét. Ehhez még hozzájöhethet, hogy az oktatási rendszer is nagyban különbözhet az addig megszokottaktól (Alavi, Mansor, 2011). Mindeközben pedig, ha a hallgató arra is rájön, hogy egy olyan szakon tanul, amely nem igazán találkozik az érdeklődésével, mély elbizonytalanodás indulhat el benne önmagával és az ittlétével kapcsolatban.

Ezeket túl pedig a fiatal felnőttkorral járó életszakaszhoz kapcsolódó normatív krízissel is szembenéznék a külföldi hallgatók, és akcidentális krízisek is megjelennek az életükben, amelyek további próbára teszik érzelmi kapacitásukat.

A tanácsadásba bekerülhetnek már a megérkezésükkor vagy később az érzelmi telítődés kapcsán. Bizonyos esetekben konkrét problémahelyzetek hozzák el őket, máskor a kimerültség, testi tünetek, tanulással kapcsolatos nehézségek utalnak arra, hogy valakit eláraszt a stressz.

### **Teljesítményszorongás, maladaptív perfekcionizmus**

A teljesítményszorongás maladaptív perfekcionizmussal való kapcsolatát több kutatás is jelezte (Mills & Blankstein, 2000; Stoeber, Feast, & Hayward, 2009 idézi Eum, Rice, 2010). A perfekcionizmus maladaptív formája azt jelenti, hogy az egyén az elért eredményeivel azonosítja önmagát. Azaz minden siker vagy bukás a saját értékességbe vetett hit egy fokmérője is. A sikerességet, eredményességet pedig nagyon magas sztender-

dek szerint határozza meg. A maladaptív perfekcionizmussal jellemezhető személyek mindent megtesznek azért, hogy tökéletesen teljesítsenek. Ugyanis minden tökéletlenség, hiba, egyenlő a kudarccal, amely pedig megsemmisítő erővel sújthatja önbecsülésüket (Hewitt, Flett, & Ediger, 1996). A maladaptív perfekcionizmus előjelzi a szorongást és a depressziót (Harris, Pepper, Maack, 2008; Yoon, Lau, 2008; Wang, Slaney, & Rice, 2007 idézi Wei et al, 2007).

A magas teljesítményelvárások, a teljesítménnyel kapcsolatos szorongás, maladaptív perfekcionizmus gyakori jelenség az egyetemista hallgatók körében. Azoknak a diákoknak, akik ösztöndíjjal végeznek el egy teljes képzést, jellemzően komoly követelményeknek kell megfelelni, hogy felvett nyervek. Ennél fogva gyakori, hogy magas elvárásokat támasztanak önmagukkal szemben. Ezt a nyomást felerősítheti a család, a saját belsővé tett mérce, ugyanakkor a rendszer sajátosságai is befolyásolhatják.

A külföldi tanulmányok, a kimagasló teljesítmény szimbolizálhatja a család felemelkedését akár egzisztenciálisan, akár az értékességérzésüket illetően. Olyan esetek is előfordulnak, amikor magasan edukált szülők gyermekeként a teljesítmény az elsődleges prioritás. Tudattalanul gyakran a szeretet, az elismerés, a megbecsülés feltétele. A szülők eredményei számíthatnak szentdernek, nem lehet kevesebbet teljesíteni az ő elvárásaiknál. A tökéletesség hajszolása, a hibázás elkerülése válik az önértékelés szabályozójává. Ezek a hallgatók jellemzően szorongásos panaszokkal, pszichoszomatikus tünetekkel, időmenedzsment problémákkal keresik fel a diáktanácsadót. Bizonyos esetekben külsővé tud válni a konfliktus, azaz képesek megfogalmazni a szülőktől érkező explicit vagy implicit nyomást. Ugyanakkor nagyon gyakran ezek a folyamatok már a személyiségbe épülve határozzák meg egy-egy hallgató működését.

A fokozott nemi egyenlőtlenséggel jellemzett kultúrákból érkező női hallgatóknál többször találok a teljesítmény felértékelődésével. Számukra a társadalmi elnyomásból való kitörés, a bizonyítási vágy keveredett a tanulás, munka természetes élvezetével.

A rendszer sajátosságainak egyik fontos pillére az ösztöndíjrendszer, mely szorongáskeltő lehet sokak számára. Ahhoz, hogy valaki megtart-

hassa az ösztöndíját, hozni kell bizonyos szintű tanulmányi eredményeket. Ezt számtalan tényező nehezítheti, például egy új tanulmányi rendszer, az idegen nyelvű oktatás megszokása, beilleszkedés egy új kultúrába, akcidentális krízisek felbukkanása stb. Továbbá egyetemünk kultúrájában erős hangsúlyt kap a kiemelkedő teljesítmény, a verseny és a kimagasló karrier-ambíciók is. Az erre érzékeny, megküzdési potenciáljában meggyengült hallgatót ezek a körülmények kifejezetten megterhelik, s mindez kognitív kapacitására és érzelemszabályozására is rányomhatja a bélyegét.

### *Esetvignetta:*

*Egy afrikai hallgató, aki egy sokgyermekes család legidősebb gyerekeként bordonbatta azt a talán tudattalan küldetést, hogy taníttatása, karrierje emeli ki majd a családját a szegénységből.*

*A teljesítmény továbbá a társadalmi kisebbségérzés kompenzálásává is válhat. Szintén afrikai hallgatónál tapasztalt élmény, hogy a teljesítmény körüli, már-már debilizáló szorongást többek között az oktatók idealizálása és az ön maga leértékelése közötti szakadék erősítette. A saját könnyörtelen énidé-álnak való nem megfelelés pedig olyan mértékű szegényt generált, mely egyetlen volt egyfajta arcvesszéssel. Mindez pedig folyamatosan rombolta mentális állapotát.*

## **Párkapcsolat**

A fiatal felnőttkor a párkapcsolati próbálkozások kiemelt időszaka. A globális mobilitással egyre gyakoribbak mind a távkapcsolatok, mind pedig az interkulturális párkapcsolatok a hallgatók életében is.

A távkapcsolati formát sokan törekenynek tekintik, s az intimitás, kapcsolati minőség, elégedettség, elköteleződés szempontjából megkérdőjelezhetőnek tartják (Helgeson, 1994; Sahlstein, 2004 idézi Kelmer et al, 2012).

A kultúránk meghatározza azokat az értékeket, amelyek mentén az egyén működni szeretne a párkapcsolataiban. Az interkulturális kapcsol-

latokban olyan problémákkal is találkozhatnak a felek, amelyekkel az azonos kultúrából származó partnerek kevésbé (Hiew, Halford, Liu, 2014). Mindkét kapcsolati forma olyan kihívásokat jelenthet, melyek befolyásolják a hallgató életvezetését, distressz szintjét, s amelyek kezelésében külső segítségért fordulhatnak a diáktanácsadóhoz.

A távkapcsolatokban élők esetében leginkább olyan hallgatókkal találkoztam, akik Erasmus-félévet töltöttek itt. A tanácsadás során különböző szempontokat vizsgáltunk meg. Például, hogy mennyire volt stabil a kapcsolat az utazás előtt, milyen erőforrásokkal rendelkeznek párként, hogyan készültek a távollétre, mennyire különbözik a helyzet az elképzeltétől, kinek mi okoz nehézséget ebben az időszakban, s ki hogyan tudja támogatni a másikat. Amennyiben kötődési nehézségekről is szó volt, a szeparációs időszak különösen megterhelő volt a hallgató számára.

Az interkulturális párkapcsolatok is számos sajátosságot és kihívást hordoznak magukban. Dolgoztam olyan hallgatókkal, akik számára az jelentett nehézséget, hogy eltérő vallású partnerbe szerettek bele, hamarabb lettek szerelmesek, mint ahogy azt a vallásuk, kultúrájuk engedné vagy szabadabb szexualitásra vágytak, mint amit a kultúrájuk előír. Ilyenkor legfőképpen az autoriter, kulturális elvárásokhoz ragaszkodó szülőkkel szembeni titkolózás vagy akár a szexuális élet megkezdésével kapcsolatos döntés nyomasztotta a klienst.

A tanácsadó ezekben a helyzetekben könnyen átélheti az áttételi nyomást, hogy mondja meg ő, mi a helyes. Azzal a hallgatóval, aki képes volt feloldani magában az ezzel járó csalódást, folytatódhatott a lélektani munka, s számos szemszögből megvizsgálhatóvá vált a kérdéskör, ezzel is gazdagítva a saját nézőpontját, mely segítségére volt a döntéshozatalban és a belső konfliktus is oldódott általa. Olyan is előfordult, amikor nem tudta elfogadni a kliens a tanácsadó nondirektív attitűdjét és inkább kilépett a folyamatból.

Az interkulturális kapcsolatok egyszerre jelenthetik egy különleges kapcsolódás lehetőségét, ahol az eltérő kultúrákon keresztül gazdagítják egymást a felek, jelenthetnek belépőt egy másfajta életbe, mint amit a saját kultúra elvár. Ugyanakkor a különbözőségek konfliktusos természetét

is megélhetik. Kifejezetten nehéz dolga van a tanácsadónak a megértés szempontjából, amikor olyan kliens érkezik párkapcsolati összetűzéssel, ahol mindkét fél eltérő kultúrából érkezik a tanácsadó sajátjához képest. Noha ilyenkor nem párterápiáról van szó, valamennyire mégis befolyásolja, próbára teszi a gondolkodását a másik partner lehetséges szempontja.

### **Klinikai érintettség**

Korábbi kutatásban azt találták, hogy a nemzetközi hallgatók körében kétszer gyakoribb a pszichiátriai problémák elfordulása a hazai hallgatókhoz képest, míg mások nem kaptak egyértelmű különbségeket a két populációt illetően (Fritz, Chin, DeMarinis, 2008, Janca & Hetzer, 1992 idézi Clough, Caesy, Day, 2018). Khawaja and Dempsey (2008) nem talált különbséget a megélt distressz szintjében a két csoport között, azonban a nemzetközi hallgatók alacsonyabb szociális támogatással rendelkeztek és szegényebb megküzdési stratégiákat alkalmaztak, mint például az elkerülés vagy a represszió, és kevésbé voltak hajlamosak segítői szolgáltatásokat igénybe venni.

A WHO 2018-as nyolc országban végzett nemzetközi kutatásából kiderült, hogy az egyetemista populáció mintegy egyharmadánál fordult már elő valamilyen mentális zavar (Auerbach et al., 2018). A leggyakoribb kórkép minden vizsgált országban a major depresszió volt (21,2%), ezt követte a generalizált szorongás (18,6%–16,7%). Jóval kisebb arányban fordult elő az alkoholfüggőség (6.8–6.3%) és a bipoláris zavar (3.5–3.1%).

A nemzetközi hallgatókkal történt tanácsadásban a pszichoterápiás indikáció gyakori jelenség a saját gyakorlatunkban is. Noha a statisztikai adataink alapján a vélt klinikai érintettség nem magasabb a magyar hallgatókhoz képest, ugyanakkor az esetmegbeszélő alkalmak kihívást jelentő történetei, melyeket gyakran több alkalmon keresztül kísérvünk, nemzetközi hallgatókhoz kapcsolódnak. Ez összefüggésben állhat a korábbiakban felvetett percepciók torzítások dilemmájával.



## Trauma

Az egyik visszatérő probléma valamilyen trauma, illetve komplex trauma elszენvedése: családon, párkapcsolaton belüli erőszak, szexuális abúzus, fegyveres lövöldözések, támadások szemtanúsága, politikai megfélemlítés, kirekesztés áldozata stb. Bizonyos esetekben akut traumáról van szó, de talán még gyakrabban fejlődéstörténetbe ágyazott a traumatizáció vagy társadalmi traumatizációról van szó (Woodward, 2010). A tanácsadásba jellemzően akkor jönnek közvetlenül traumatikus élménnyel, ha az a közelmúltban történt. A többi esetben szorongásos, hangulati, koncentrációs panaszok, alvászavarok, aktuális párkapcsolati konfliktusok, szuicid krízis kapcsán derül fény az elszენvedett traumákra.

A tanácsadásban számos tényezőt kell ilyenkor mérlegelnünk. Kronológiailag elhelyezzük a traumát, felmérjük a hallgató kompenzátságát, megküzdési repertoárját. Igyekszünk megvizsgálni a trauma személyiségbe ágyazottságát. A konzultációs folyamat módszertanát illetően szupportív intervenciókat követünk. Meghallgatás, tanúság vállalása, érzelmek validálása, traumával kapcsolatos pszichoedukáció, erőforrások aktiválása, az esetleges PTSD-tünetekkel való megküzdés fejlesztése (relaxáció, kognitív technikák stb.). Javaslatot teszünk a traumafeldolgozásra terápiás keretek között. Ha aktuálisan van motiváció, anyagilag is megengedheti a hallgató, s hosszabban tartózkodik Magyarországon, segítünk a szakemberkeresésben. Egyéb esetekben is, ha a terápia nem elérhető valamilyen oknál fogva, hasznosnak látjuk a lehetőség felvetését. Több hallgatóval van tapasztalattunk, akik a tanácsadásban való megerősödést követően rövidebb, hosszabb idő elteltével jelezték, hogy igénybe vettek terápiás támogatást.

## Depresszió, szorongás

Depresszió, szorongásos zavarok (generalizált szorongás, pánikzavar) szintén gyakoriak a klinikai problémák között. Vannak olyan hallgatók, akik rendelkeznek diagnózissal a szülőházájukból, valamint gyógyszeres és/vagy

pszichoterápiás kezelésben is részesültek már, mások itt kapnak először pszichológiai támogatást olyan panaszokra, amelyekről akár már korábban is szenvedtek.

### **Személyiségpatológia**

Másik gyakori jelenség valamilyen karakterpatológia gyanúja. Ezeket a kliensek jellemzően a társas kapcsolataikban megélt problémák, illetve szorongás, hangulati tünetek, a mentális labilitásukból fakadó tanulmányi elakadások hozzák el tanácsadásba. Bizonyos esetekben önsértés és szuicid veszélyeztettség is jelen van.

Akut pszichiátriai tünetek hiányában igyekszünk valamilyen jól körülhatárolt témában segíteni a hallgatót (aktuális kapcsolati konfliktus megértése, érzelmszabályozás fejlesztése, teljesítményhez való viszony megértése stb.). A hallgató reflektáltságától és motivációjától függően a pszichoterápia javaslata is megjelenik. A tapasztalat azonban az, hogy az anyagi korlátok vagy bizonyos esetekben a kezeléssel kapcsolatos ambivalenciák miatt a hallgató nem vesz igénybe pszichoterápiás támogatást.

Amennyiben pszichiátriai vizsgálatot is indokoltnak látunk, az egyetemen szerződésben álló pszichiáter szakorvoshoz küldjük a hallgatót, akivel együttműködve döntünk az adekvát kezelési javaslatról. Korábban, amikor még nem volt szerződésünk pszichiáterrel, jóval nehezebb és olykor tehetetlen helyzetben éreztük magunkat a diáktanácsadóban. Ugyanis számos külföldi hallgatónak nincs biztosítása vagy az adott biztosítás nem foglal magában vészhelyzeten kívüli pszichiátriai kezelést, nem beszélve a pszichoterápiás ellátásról. Ekkor több esettel is a protokollunktól eltérő mennyiségű konzultációs órát vállaltunk szupportív szemléletben addig, amíg az állapotuk stabilizálódott vagy elvégezték az egyetemet és hazautaztak.

### *Esetvignetta:*

*Egy pszichológus kolléga gyakorlatában arra is volt példa, hogy az egy évet itt tartózkodó hallgató visszatért az anyaegyetemére, ahol az ő írásos javaslata alapján az ottani tanácsadó szakembere tudta tovább támogatni a klienst.*

*Ugyanez a kolléga tapasztalta, hogy a hazautazó hallgató elment pszichiátriai kivizsgálásra és a kapott diagnózis hozott számára megkönnyebbulést, amelynek köszönhetően értelmezhetővé váltak számára a nehézségei, keretet kaptak a tüneteinek.*

*Saját gyakorlatomban olyan klienssel találkoztam, aki egy alacsonyabbban szervezett személyiség talaján tapasztalt szorongásos és depresszív tüneteket, folyamatos párkapcsolati konfliktusokba keveredett és egy toxikus családi háttérrel rendelkezett, melyben számos traumát kellett átélnie gyermekkorától kezdve. Az ő tüneteinek láthatóan a diplomaszerzés közeledte erősítette fel. A teljesítmény, az új életszakasz közeledte kapcsán megjelenő fokozott stressz különösen megterhelte az egyébként is instabil személyiségét, törekény énjét. Mivel szinte minden életterületén problémái voltak, mely a traumatikus fejlődéstörténetből fakadó személyiségpatológia következményének tekinthető, kihívás volt támogatni a tanácsadásban. Képes volt azonban a segítő kapcsolatnak bizalmat szavazni, és többé-kevésbé együttműködő volt a szupportív munkában, valamint nyitott volt a későbbi pszichoterápiára, amely akkor anyagi korlátok miatt nem volt megoldható számára. A szakdolgozat leadását követően jelentősen megkönnyebbült és felvételt nyert mesterképzésre egy másik országban. A következő ősszel kaptam tőle egy levelet, amikor szakemberkeresésben kért segítséget, ugyanis kiderült, hogy egy újabb krízishelyzettel küzd. Családi haláleset miatt nem jutott el a mesterképzésre és el kellett kezdenie dolgozni, a szorongásos, hangulati tüneteinek pedig ismét felerősödtek.*

Ezekből a történetekből látszik, hogy a segítő kapcsolat milyen fontossá válik a hallgatók számára. Szerencsés helyzetben pozitív visszacsatolás érke-

zik az állapotukról, a lélektani munkájuk előrehaladásáról. A saját példám-ban pedig szakemberként további segítség forrásaként jelentem meg, mely az eset dinamikai sajátosságairól is árulkodott.

## **A BCE-n alkalmazott intervenciók a nemzetközi hallgatók körében**

Az idegen nyelvű tanácsadás indulásakor az egyéni tanácsadási folyamat volt az elsődleges szolgáltatási formánk. A fejlesztések azonban egyre színesebb szolgáltatási palettát tesznek lehetővé mind a marketing, mind a prevenció és az intervenció területén. Ezek közül néhányat rendszeresen használunk, másokkal pedig speciális helyzetekben (pl. a Covid-járvány kirobbanása) éltünk alkalmi jelleggel.

### **Tevékenységünk megismertetése**

Az egyik legfontosabb feladatunk a hallgatók körében, hogy megismerjenek bennünket és tudják, hogy miben fordulhatnak hozzánk segítségért. Több kutatás jelzi, hogy az egyik gyakori ok, amiért a nemzetközi hallgatók nem veszik igénybe a pszichológiai szolgáltatást az az, hogy nem tudnak róla (Poyrazli, 2015; Willis-O'Connor, 2014). Ezzel korábban mi is szembesültünk mind a magyar, mind a külföldi hallgatók körében. Így ma már több csatornát igyekszünk használni annak érdekében, hogy elérjünk hozzájuk.

Minden évben részt veszünk a frissen érkező nemzetközi hallgatók orientációs napján, ahol röviden mesélünk arról, hogy mit csinálunk, illetve valamilyen rövid interakcióba hívjuk őket a prezentáció során. Itt a legfőbb célunk, hogy kapcsoljanak hozzánk egy-egy arcot és elhangozzon, hogy segítségért fordulhatnak hozzánk. Ezt követően írásos anyagokban is megkapják az elérhetőségünket és részleteket a tevékenységünkről.

Mivel tudjuk, hogy rengeteg információ éri a beiratkozó hallgatókat, az év hátralévő részében is igyekszünk felhívni a figyelmüket a szolgálta-

tásainkra a MyCorvinus mobilapplikáción, a honlapunkon, Facebook oldalunkon és a tanulmányi koordinátoraink által kiküldött emaileken keresztül is.

## **Pszichoedukáció (self-help anyagok, előadások, podcast)**

### **Self-help**

A self-help, azaz önségítő anyagok egyre elterjedtebb alacsony küszöbű intervenciók (Richardson, Richards, David, 2008). Ezek által olyan hallgatókhoz is elérhetünk, akik még valamilyen okból kifolyólag nem mernek igénybe venni egyéni vagy csoportos tanácsadást. Ugyanakkor az anyagokban szereplő pszichoedukációs tartalmak és gyakorlatok mentén támogathatják magukat. Bizonyos esetekben elegendő ez a szintű információátadás. Mások felbátorodhatnak általa további segítségkérésre, amennyiben szükséges. A Covid első hulláma alatt több rövidebb-hosszabb anyagot készítettünk pszichológiai jóllét, tanulás, motiváció és karrier témában is.

### **Ismeretterjesztő előadások**

A pszichoedukáció lehetséges formái az ismeretterjesztő előadások tartása vagy tapasztalati szakértők kerekasztal-beszélgetései is. A Covid-időszak előtt Living Abroad címmel szerveztünk egy olyan beszélgetést, ahol különböző nemzetiségű, Magyarországon élő személyeket hívtunk meg, akik saját akkulturációs tapasztalataikról beszélgettek. Az egyiküket később orientációs programra is visszahívta a nemzetközi hallgatókkal foglalkozó iroda.

### **Podcast**

A Covid-időszakban népszerűvé vált podcast-műfajt is kipróbáltuk mind magyar, mind angol nyelven, ahol az egyik pszichológus kollégánk beszélgetett egy tanulmányi koordinátorral és egy nemzetközi hallgatóval arról, hogy

hogyan küzdhetünk meg a járványhelyzettel és az online oktatás kihívásaival pszichológiai szempontból. További magyar és angol nyelvű podcastok gyártását komoly energiáfordítást igénylő természete miatt azonban egyelőre felfüggesztettük.

### **Online tanácsadás**

A Covid kirobbanásával másokhoz hasonlóan mi is online működésre álltunk át. A második hullámban az a döntés is megszületett, hogy olyan magyar és nemzetközi hallgatóknak is lehetővé tesszük ezt a tanácsadási formát, akik nincsenek fizikailag Magyarországon, adott esetben más időzónában élnek. A gyakorlat azt igazolta, hogy nagy igény volt erre a támogatási formára.

### **Csoport**

Idén először öt alkalmas angol nyelvű csoportot hirdettünk nemzetközi és magyar hallgatóknak egyaránt, amelynek fókuszában a színházi improvizáció technikáira építve a társas megismerés, a közösségbe való visszatérés állt.

### **Intervízió a koordinátoroknak**

A hallgatóknak szóló lehetőségeken túl fontosnak tartjuk, hogy az őket támogató osztályokkal is szoros kapcsolatot ápoljunk. Az idegen nyelvű szolgáltatás indulásakor első kezdeményezéseink egyike egy igényfelmérésen alapuló négy alkalmas esetmegbeszélő csoport volt a tanulmányi koordinátorok számára. Az alkalmak célja pedig olyan nehéz esetek, felmerülő dilemmák átbeszélése volt, amelyek a nemzetközi hallgatókkal való interakciókban jelentek meg. A kezdeti lelkesedés sajnos nem tartott ki a csoport elindu-

lásáig, és a jelentkezést követően jelentős lemorzsolódással szembesültünk. Ugyanakkor egy-egy nehezebb, különböző egyetemi egységeket is érintő hallgatókkal kapcsolatos helyzet alapján ismét fontosnak látjuk az együttműködés, tudásmegosztás megerősítését és szervezeti egységeken átfelölő krízisprotokoll kidolgozását.

## **Új próbálkozások**

Kísérleti jelleggel a közeljövőben közösségépítő programokkal készülünk a nemzetközi hallgatóink számára. Külsős pszichológus és a kortárs hallgatóink segítségével Társas-estet és Movie Nightot szervezünk. A Társas-est egy már létező programsorozat a magyar hallgatók és dolgozók számára. Itt kéthetente összegyűlhetnek a játékra vágyók egy kis kikapcsolódásra és ismerkedésre a társasjátékok birodalmában az egyetem általunk üzemeltetett pihenő- és közösségi terében, a Napköziben.

A Movie Night-on pedig egy angol nyelvű film megnézésére invitáljuk a hallgatókat, melyről facilitált beszélgetést kezdeményezünk szintén a Napköziben.

## **Fejlődési lehetőségek a nemzetközi hallgatók támogatásában**

A külföldi hallgatókkal szemben gyakran az az implicit elvárás, hogy alkalmazkodjanak, azonban ebben a folyamatban minimális a szervezet kölcsönössége, noha a nemzetközi hallgatóknak ugyanúgy speciális sajátosságai és igényei vannak, ahogy a hazai hallgatóknak (Cadman, 2000 idézi Pattison, Robson, 2012). Ha egy felsőoktatási intézmény diverzitásra és inkluzivitásra szeretne törekedni, ezeknek az igényeknek a megismerése és megválaszolása elengedhetetlen. Továbbá a tanácsadásképzés bővítése is szükséges lenne ahhoz, hogy a tanácsadók interkulturális kompetenciája fejlődhessen és a tradicionális nyugati tanácsadási modelleken túli keret-

rendszerekben is gondolkodni tudjanak. E nélkül ugyanis nagyobb az esély a hallgatók folyamatból való kiugrására, elégedetlenségére és elszigetelődés érzésük növekedésére (Anderson & Myer, 1985; Pedersen, 1991 idézi Arthur, 1997). A gyakorlatunkban azt tapasztaljuk, hogy valóban kihívásokkal teli helyzet a nemzetközi hallgatóké, s rendkívül hálásak azért, hogy az akadémiai és adminisztratív segítségén kívül lélektani kérdésekben is kaphatnak támogatást az egyetemen. A saját élményeim alapján pedig azért is kedves számomra ez a terület, mert több olyan interkulturális találkozásban volt részem, ahol a közös munka révén nemcsak szakmailag, de emberileg is sokat gazdagodtam sokszor a különbözőségeink által, máskor pedig olyan archaikus tartalmaknak köszönhetően, melyeket ugyanúgy értettünk még akkor is, ha a világ két távoli pontjáról származunk.

## SUMMARY

### **The Struggles of International Students: Issues in Counseling, the Idiosyncrasies of Psychological Workload and Intervention Strategies**

More and more international students enrol at Hungarian universities to pursue studies. They are faced with numerous mental health challenges by the nature of their situation. It is important to have psychological support system available at the university to help students to cope with their difficulties. This study elaborates on problems that appear to be common in the counselling practice at the counselling center of Corvinus University of Budapest (CUB). These include issues, such as family and couple relationship conflicts, increased distress, perfectionism and clinical disorders. This paper points out some general phenomena which might be detected in the intercultural counselling process and counsellor-client relationship like cultural differences, role of third language, organizational attention and clinical treatment options outside of the



university. Furthermore, it summarizes the preventive and interventional practice of the counselling center at CUB.

**Keywords:** international students, intercultural counselling, cultural differences, foreign language, attention of the organization, family and couple relationship issues, stress, perfectionism, clinical disorders

## IRODALOM

Alavi, M., Mansor, S. M. S. (2011). Categories of Problems among International Students in Universiti Teknologi Malaysia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 30 (2011,) 1581-1587.

Arthur, N. (1997). Counselling Issues with International Students. *Canadian Journal of Counselling*, Vol. 31:4 259.

Auerbach R. P., Mortier P., Bruffaerts R., Alonso J., Benjet C., Cuijpers P., Demyttenaere K., Ebert D. D., Green J. G., Hasking P., Murray E., Nock M. K., Pinder-Amaker S., Sampson N.A., Stein D. J., Vilagut G., Zaslavsky A. M., Kessler R. C.; WHO WMH-ICS Collaborators (2018). WHO World Mental Health Surveys International College Student Project: Prevalence and distribution of mental disorders. *Journal of Abnormal Psychology*, 127(7), 623-638.

Clough, B. A., Nazareth, S. M., Day, J. J., Casey, L. M. (2019) A comparison of mental health literacy, attitudes, and help-seeking intentions among domestic and international tertiary students, *British Journal of Guidance & Counselling*, 47:1, 123-135.

Espín, O. M. (2013). "Making Love in English:" Language in Psychotherapy with Immigrant Women. *Women & Therapy*, 36(3-4),198-218.

Eum, K., Rice, K. G. (2011). Test anxiety, perfectionism, goal orientation, and academic performance. *Anxiety, Stress & Coping*, 24:2, 167-178.

Georgiadou, L. (2015). "I was seeing more of her': International counselling trainees' perceived benefits of intercultural clinical practice', *British Journal of Guidance & Counselling*, vol. 43, no. 5, 584-597.

Harris, P. W., Pepper, C. M., Maack, D. J. (2008). The relationship between maladaptive perfectionism and depressive symptoms: The mediating role of rumination. *Personality and Individual Differences*, vol. 44, Issue 1, 150-160.

Hewitt, P. L., Flett, G. L., Ediger, E. (1996). Perfectionism and depression: Longitudinal assessment of a specific vulnerability hypothesis. *Journal of Abnormal Psychology*, 105, 276-280.

Hiew, D. N., Halford, W. K., Liu, S. (2014). Loving diversity: Living in intercultural couple relationships. In A. Abela & J. Walker (Eds.), *Contemporary issues in family studies: Global perspectives on partnerships, parenting and support in a changing world* (pp. 87–99). Wiley-Blackwell.

Hoffman, J. A., Weiss, B. (1987). Family dynamics and presenting problems in college students. *Journal of Counseling Psychology*, 34(2), 157-163.

Kelmer, G., Rhoades, G. K., Stanley, S., Markman, H. J. (2013). Relationship Quality, Commitment, and Stability in Long-Distance Relationships. *Family Process*. 52, 2. 257-270.

Khawaja, N., Dempsey, J. (2008). A comparison of international and domestic tertiary students in Australia. *Australian Journal of Guidance and Counselling*, 18(1), 30–46. Lovas, Sz. (2020). The mystery of Babel: An exploration of providing psychotherapy in a second language with monolingual clients. *Dublin Business School*.

Mearns, D., Thorne, B. (2011). *A személyközpontú pszichoterápia és tanácsadás*. Budapest: Oriold és Társai Kft.

Mitchell, S. L., Greenwood, A. K., Guglielmi, M. C. (2007). Utilization of counseling services: Comparing international and U. S. college students. *Journal of College Counseling*, 10, 117-129.

Pattison, S., Robson, S. (2013). Internationalization of British Universities: Learning from the Experiences of International Counselling Students. *International Journal for the Advancement of Counselling* (2013) 35: 188-202.

Poyrazli, S. (2015). Psychological Symptoms and Concerns Experienced by International Students: Outreach Implications for Counseling Centers. *Journal of International Students* 5(3): 306-312.

Richardson, R., Richards, D. A. (2006). Self-Help: Towards the Next Generation. *Behavioural and Cognitive Psychotherapy* 34 (2006), 13-23.

Smith, R., Khawaja, N. (2011). A review of the acculturation experiences of international students. *International Journal of Intercultural Relations*, 35(6), 699-713.

Snider, P. D. (2001). Counselling for International Students in Western Universities: A Cross-Cultural Examination of Counselling Expectations and Services. *International Education Journal: Comparative Perspectives*, 2(5): 61-85.

Yi, J. K., Lin, J. G., Kishimoto, Y. (2003). Utilization of counseling services by international students. *Journal of Instructional Psychology*, 30, 333-342.

Yoon, E., Jepsen, D. A. (2008). Expectations of and attitudes toward counseling: A comparison of Asian international and U.S. graduate students. *International Journal for the Advancement of Counselling*, 30(2), 116-127.

Wei, M., Heppner, P. P., Ku, T-Y, Yu-Hsin Liao, K. Wu, T-F. (2007). Acculturative Stress, Perfectionism, Years in the United States, and Depression Among Chinese International Students. *Journal of Counseling Psychology* Vol. 54, No. 4, 385-394.

Willis-O'Connor, S. (2014). International Students' Impressions of Counselling. *Antistasis*, 4(1).

Woodward, J. (2010). Internal state of emergency – working with an international student suffering from trauma in a student counselling service. *Psychodynamic Practice*, 16:3, 257-271.

A nemzeti felsőoktatásról szóló 2011. évi CCIV. törvény (2018.12.31-én hatályos állapot)

## MELLÉKLET 1.

Problémakategóriák megnevezése az egyéni tanácsadások  
esetregisztrációjából

<b>Kapcsolati diszfunkciók</b>	<p>családi párkapcsolati kortárs munkahelyi egyéb kapcsolati diszfunkciók</p>
<b>Egyetemmel összefüggő problémák</b>	<p>teljesítmény, perfekcionizmus motivációhiány fokozott stressz vizsgaszorongás tanulásspecifikus teljesítmény – szakdolgozatleadási elakadás tanulásspecifikus teljesítmény – szóbelizéssel probléma tanulásspecifikus teljesítmény – beadandóval kapcsolatos kiegészítés jövőkép konfliktus oktatóval bukás szakváltás / tanulmányok megszakítása, befejezése kapunyitás továbbtanulással kapcsolatos döntés egyéb egyetemmel összefüggő</p>
<b>Szorongásos, hangulati problémák</b>	<p>általános levertség, depresszív hangulat szociális szorongás alvászprobléma szorongás testi fókusszal /tünetekkel pánik(szerű) tünetek általános szorongás kényszer(szerű) tünetek egyéb szorongás, hangulati</p>
<b>Identitás, önértékelési problémák</b>	<p>teljesítmény miatt szexuális orientáció/nemi identitás kapcsolathoz kötődő önértékelési problémák saját testtel való elégedetlenség fogyatékoság / tanulási zavar miatt egyéb identitás, önértékelés</p>

<b>Akcidentális krízis, gyász, trauma</b>	haláleset szakítás, párkapcsolati probléma egészségügyi probléma munkahely elvesztése bullying honvág / idegenségérzés baleset erőszak korai trauma családon belüli erőszak párkapcsolati erőszak egyéb akcidentális krízis, gyász, trauma
<b>Diagnózis</b>	meglévő vélelmezett tanulási zavar ADHD Asperger depresszió pánikzavar személyiségzavar kényszer fóbia függőség pszichotikus tünetek evészavar szuicid gondolat szuicid készletés szuicid kísérlet önsértés egyéb diagnózis
<b>Szerhasználattal összefüggő zavarok</b>	alkohol marihuána stimuláns hallucinogén cigaretta gyógyszer szekunder érintettség egyéb szerhasználat viselkedési függőség
<b>Karrier és munka</b>	praktikus – CV, motivációs levél praktikus – Interjú, AC praktikus – Munkaerőpiac, álláskeresés szakmai identitás kérdések szakirány/mester választás munkahely választás egyéb

# **International Peer-Counselling in Higher Education: Description of a Newly Established Peer-Counselling Organisation**

**Ali Emire\*, Sandheden Louise\*, Soufizadeh Alimohammad\***

Eötvös Loránd University, Faculty of Education and Psychology

*emirea84@gmail.com*

*l.sandheden@gmail.com*

*alimsoufizadeh@gmail.com*

\* These authors contributed equally to this work

## **SUMMARY**

This paper describes the process of establishing and managing the International Peer-Counselling Organisation (IPCO) at Eötvös Loránd University in Budapest, Hungary. Further, it aims to illustrate the usefulness of similar mental health resources for international students in addition to their universities' counselling services. While the University counselling services are often oversubscribed, the number of international clients at the existing peer-counselling organisation at ELTE, Kortárs, has been relatively small. Despite this, we believe that the need for peer-to-peer support among the international community surpasses what was previously attested. The preliminary support for this is the perceived interest in IPCO's services during the first few months of the organisation's establishment.

Further, the benefits of IPCO are discussed in the light of; the growing international student community, clients' characteristics, and the practice opportunity they provide for psychology programs. First, they can be a helping hand to the existing university counselling resources. Second, the clients' demographics and common complaints provide valuable insights for the universities to maintain the well-being of their student



community. Third, international peer-counsellors can be instrumental in providing a culturally sensitive team of helpers considering clients' cultural diversity. Fourth, peer-counselling organisations within higher educational institutes bring additional value to Psychology degree programs with limited practice opportunities. Lastly, we encourage other higher educational institutes to implement similar services, considering the benefits that such services provide for the student community.

**Keywords:** international peer-counselling, mental health, higher education, students

## **Introduction**

### **Background**

University is an institution for young people to come and learn and exceed academically in any given field. However, besides being a place for academia, university life often becomes tantamount to a time associated with psychosocial challenges as young adults explore and discover who they are and how they fit into society. Whenever the weight of academic pressures and personal challenges become too overbearing, and students lack sufficient access or experience barriers to seeking help, they are at a heightened risk of faltering academic performance, drop-out, and a host of various mental health issues (Duffy et al., 2019). While there has been debate about whether it should be universities' responsibility to create resources that assist students in receiving help, the effect that mental health problems can have on academic performance nevertheless attests that it could likely be in universities' best interest to invest in mental health resources (Duffy et al., 2019; Bantjes, Lochner, Stein, Taljaard, 2017). Although university counselling services with certified mental health professionals are common avenues to address the issue of poor mental health among students, such services are often oversubscribed, which can lead to students having to

wait weeks for an initial interview (Abrams, 2020). In addition, while many services may already be working at total capacity, the number of international students enrolling in higher education in Hungary continues to rise (Kovacs & Kasza, 2018).

## **Challenges of International Students in Hungary**

Aside from the challenges faced by all young adults enrolled in higher education institutions, international students often experience added pressures in their transition to university, making them especially vulnerable to experiencing distress. For example, besides concentrating on succeeding academically and facing some of the psychosocial challenges common for their age, they may also face challenges in becoming acquainted with a new education system and studying in a second language (Szabo, 2019).

Apart from getting used to studying in a second language, international students in Hungary often struggle with language barriers outside the academic context. For example, the difficulty of learning the Hungarian language and the limited English knowledge among locals make it difficult for students to orient themselves in their new country of residence (Szabo, 2019). Moreover, while domestic students may also experience separation from their families and primary support system, international students in Hungary, particularly those with families outside the EU, often experience the loss of physical proximity and ability to visit. The separation from the family makes many students feel particularly homesick. In addition, the lack of knowledge and access to available support services can make them feel more vulnerable to physical safety threats than domestic students (Orygen, 2020; Szabo, 2019).

## **Peer-Counselling Services at Eötvös Loránd University**

At Eötvös Loránd University, the leading counselling service for domestic and international students is the Counselling Centre. Another available resource for all students is the peer-counselling organisation Kortárs Segítő Csoport. Peer-counselling in an educational setting is defined as “Counseling by an individual who has a status equal to that of the client, such as a college student trained to counsel other students (American Psychological Association, n.d.).” Kortárs Segítő Csoport is a student volunteer organisation with a long-standing peer-counselling history that dates back to 1993 (Doka, 2012). While Kortárs has taken steps to involve the international community to utilise their services by providing information on their website and their assistance in English, the number of international clients has been relatively small.

### **International Peer-Counselling Organisation (IPCO)**

Amidst the COVID-19 pandemic, people faced numerous adversities that ended up having far-reaching negative health implications for many people all over the world. Young adults in higher education endured increased isolation with universities closing, with international students becoming increasingly vulnerable due to the aforementioned challenges they face. Despite the already existing counselling resources at ELTE at the time of our establishment, we believed that the need for peer-to-peer support among the international community surpassed the previously attested low number of international clients at Kortárs. Accordingly, we speculated that the low participation may have resulted from a lack of awareness of the service rather than a disinterest in utilising it. To respond to this need, international psychology graduates wished to join Kortárs. However, the organisation only accepts domestic volunteers since collaboration with international students would prove difficult due to language differences between domestic and international students. With our increased awareness of the

need for peer-to-peer support focused on the international community and how vulnerable students can become without knowledge of or access to available support services on and off-campus, the International Peer-Counselling Organisation, hereinafter referred to as IPCO, was established.

This paper aims to provide the reader with a personal account of the authors' experiences of establishing and managing an international peer-counselling organisation within a higher education institute in Hungary. Further, it aims to illustrate the usefulness of international peer-counselling organisations within higher educational institutes.

## **A Newly Established Organisation**

Founded in 2021 by the authors undergoing their MA specialisation in Clinical and Health Psychology at ELTE, Faculty of Education and Psychology in Budapest, Hungary. IPCO is an independent voluntary student organisation without any legal personality. IPCO operates under the supervision and receives direction and support from mental health professionals of ELTE's Counselling Centre. Since its establishment, the organisation's goal has been twofold: to improve the mental health of the ELTE's international student community and enhance the academic experience of volunteering master psychology students by offering them the opportunity to gain practical experience with clients. IPCO also supports students by being a mental health advocate – providing information, raising awareness, and fighting stigma on mental health issues in the student community. The fundamental values of IPCO were laid down to continuously build upon and pass on the organisation's work to future members while sustaining the essence of serving the student community through professional conduct, reflecting compassion and authenticity. Upholding high standards of peer-counselling, maintaining the organisational structure, and promoting mental health, are all contributing factors to a well-functioning organisation that can sustain itself and

achieve the goals it opts for, namely improving and maintaining student mental health in the years to follow.

## **Peer-counselling in Academic Settings**

IPCO supports mental health in the international student population by offering six sessions of free peer-counselling services to all students of ELTE each academic semester. The IPCO peer-counselling model is based on a person-centred counselling framework that follows the 6-session problem-focused counselling (Szemán & Karner, 2017).

Peer-counsellors are trained students undertaking a Master of Psychology in one of the two specialisations: Clinical and Health Psychology, Counselling and Educational Psychology. They possess counselling skills consisting of the knowledge, communication skills and values acquired through training and frequent supervision provided by ELTE's Counselling Centre. In addition to supervisions, providing interventions and internal training opportunities reassure the quality of the peer-counselling while simultaneously creating an optimal learning environment that increases self-efficacy, maintains well-being, and fosters a supportive environment among its members.

A peer-counsellor can help clients with emotional support by communicating understanding, empathy, acceptance, encouragement and offering skills training and active problem-solving techniques. A peer-counsellor also plays an important role in client psychoeducation as well as destigmatising and normalising mental health struggles and the act of seeking mental health support. A peer-counsellor strives to facilitate the student's self-reflection and understanding of their ongoing life struggles and improve their coping strategies, self-esteem, and self-efficacy.

Peer-counsellors' competency does not include clients displaying signs of problems that require psychotherapy, having symptoms or disorders in need of psychiatric treatment or special clinical care. Nevertheless,

all peer-counsellors are trained to recognise clients in need of professional mental health or medical health services and take proper actions with the guidance of their supervisors. Despite their limitations, they can offer short-term alleviation from distress by emotional support; this is especially important for students with financial difficulties that prevent them from seeking long-term counselling or psychotherapy. Therefore, we reason that IPCO peer-counsellors can support students in acute crises and referrals by serving as a bridge between the clients and professional mental health providers that informs and directs clients to the possibilities and options of mental health services available in Budapest, Hungary.

IPCO communications and promotions focus on messages that convey care and support through positive suggestive effects and emotional validation. In addition, peer-counsellors convey professionalism and evoke trust in the peer-counselling process by providing consent forms that ensure the quality of services and protect clients and peer-counsellors rights.

## **The Process of Establishment**

The establishment and recognition of IPCO required mutual acceptance, support, and continued cooperation with the Counselling Centre and Faculty Administration at ELTE. The founding documentation detailing the operation of IPCO had to be consistent with the rules, regulations and educational objectives laid down by the University and function within the conditions predetermined by the Counselling Centre. Within these conditions, further details of the organisation were free to be explored in ways that aligned with the authors' tenets of a valuable student mental health organisation; to provide free, accessible, and reliable mental health services; to benefit those within the organisation; to ensure that it works alongside members' student obligations; be enjoyable, motivating, and rewarding for the members.

In establishing the Founding Documentation of IPCO (IPCO Founding Documentation Vol.1., 2021) to ensure the organisation's high quality, the authors sought the opinion of qualified parties and conducted extensive research on peer-counselling and the legal aspects of establishing a non-profit organisation. Special attention was devoted to developing IPCO's ethical codex regarding common issues within organisations providing mental health services. The codex adheres to APA's ethical principles of psychologists and code of conduct and highlights the ethical peer-counselling process; for example, it carefully addresses how to prevent multiple relationships and maintain boundaries, as it is a potential risk due to the small international student community. In addition, it guides peer-counsellors to avoid any potential harm to the clients, serves clients' best interest in protecting their integrity, and strongly emphasises clients' rights to strict confidentiality, data protection, and non-disclosure. The IPCO Founding Documentation was approved during spring 2021 by the ELTE's legal advisor, Dr Áron Fábrián, as well as the Dean Dr Anikó Zsolnai.

## **Results**

The data presented here are purely descriptive. Since there is no empirical data to explicate their cause, all discussions and inferences are made with caution to uphold a decent, transparent, and ethical scientific practice.

The complete data set discussed can be found here:

[https://osf.io/zm678/?view\\_only=99a7515730df48c4ab53cdf4587a7d41](https://osf.io/zm678/?view_only=99a7515730df48c4ab53cdf4587a7d41)

## **Clients**

### **Demographics**

A total of 29 individuals sought peer-counselling and filled out the application form (age mean = 23.46, SD = 3.2), most of whom applied during September and October 2021 (N = 24). The demographics are notably diverse, with 19 different nationalities from four continents (America, South America, Asia, and Europe). Above fifty per cent of the applicants reported having heard of IPCO from the Neptun student portal and friends or acquaintances. Other sources include IPCO's Instagram or Facebook, University webpages, and information events. Students applied from seven different ELTE faculties. Most individuals applied from the faculties of Education and Psychology (N = 15) and Social Sciences (N = 8).

### **Sessions and Withdrawals**

Currently, there are 15 clients receiving peer-counselling, three who completed their six sessions and eight clients who withdrew (dropout rate = 26.6%). The majority of withdrawals have been due to clients not completing the process of booking their first peer-counselling session.

### **Common Complaints and Barriers to Seeking Help**

The common complaints received mainly pertain to overwhelming emotions, anxiety, stress, depressive symptoms, and a widespread need to talk. Others include relationships, friendships, grief, academic performance, procrastination, loneliness, self-esteem, self-confidence, adapting to a new environment and sleep. Most concerning has been the complaints regarding suicidal ideation (N = 5). As this is outside of peer-counsellors' competency, all such cases have been referred to professional services either psychologists or psychotherapists off campus or to ELTE's Counselling Centre's psychiatrist for evaluation.



Some peer-counsellors report that clients experience mental health stigma to the extent that they refrain from sharing their issues with family and friends. In addition, clients express a sense of trust and relief when they learn about the nature of peer-counselling and how it differs from clinical and psychiatric settings. The successful referral cases are such instances when clients developed a positive attitude towards seeking professional psychological help.

### **In-person and Online Sessions**

Due to the health and safety regulations against the COVID-19 pandemic, IPCO initially only offered online peer-counselling. This allowed us to reach out to students who were confined to their homes due to the lockdown. However, recently, IPCO has been able to offer in-person sessions at ELTE's Counselling Centre. Since then, five out of seven clients indicated a preference for having sessions in person.

### **Peer-counsellors**

Most peer-counsellors experience their first encounter with a client at IPCO, a milestone in any mental health practitioner's career. In addition, the diverse complaints and cultural backgrounds of clients have made this experience a unique learning opportunity for all peer-counsellors. IPCO also supports its members in their future professional endeavours by issuing a certificate of experience recognised by ELTE and the Counselling Centre. Below are some verbal accounts of peer-counsellors volunteering at IPCO:

“As an international student, it has been a real struggle to get practical experience in Hungary due to the language barrier. Being part of IPCO has made a real difference to my training. The first-hand experience I get from volunteering is unmatched. I feel more confident in my competencies, and I learn more about my professional role through the interactions with the clients.”

“It has been a profound experience to be a volunteer for peer-counselling at IPCO. As a peer-counsellor, I had a chance to meet with my peers and let them know that what they are going through is valid and that they have someone to talk to. I would like to cultivate positive mental health for the students of ELTE, and IPCO is a great place to do so!”

This grand opportunity can be challenging. Many peer-counsellors may hold irrationally high expectations of themselves and their ability to help their peers, hence, putting too much pressure on themselves and being overly self-critical. Such challenges are focused on during supervisions and interventions to minimise the risk of burnout and prevent peer-counselling from becoming burdensome. During the supervision, the supervisor is there to offer a space for the peer-counsellor to present the client’s case presentation, help with setting the focus for the peer-counselling, discuss relevant interventions and the process itself. Supervisions are required before the third session with every client and are held either online or in person. The time and frequency are scheduled by the mutual agreement between the peer-counsellors and supervisors.

In case a peer-counsellor would want additional support, they can request interventions from their fellow IPCO members. In such cases, peer-counsellors meet to discuss arisen challenges, exchange experiences, to support and further ensure the wellbeing of the peer-counsellor. IPCO cares for the mental health of all, including its members.

## **Discussion**

The present paper sought to illustrate the usefulness of international peer-counselling services within higher educational institutes by providing a personal account of the authors’ experience of establishing an organisation that offers such services.

The initial step toward establishing IPCO required the IPCO Founding Documentation Vol.1., 2021, to be written and mutually accepted

by the University and Counselling Centre. Therefore, universities' role is essential in facilitating the process of establishing student organisations through providing official guidelines and requirements for students to follow. IPCO's Documentation is paramount in upholding the high standards of peer-counselling and maintaining the organisational structure, all contributing factors to a well-functioning organisation. The Documentation allows IPCO to sustain itself and achieve the goals it opts for, namely improving and maintaining student mental health in the years to follow.

The perceived interest of international students in IPCO's services during the first few months of the organisation's establishment shows preliminary support for the need for an additional peer-counselling service oriented toward promoting and improving mental health in the international student community at ELTE. Moreover, considering the rising number of international students in Hungary in the past few years (Kovacs & Kasza, 2018), the organisation may only continue to see a growing interest in the future; therefore, the services will be greatly needed. IPCO can also be a helping hand to the University's Counselling Centre whenever they are filled to maximum capacity.

The rich information about the common client complaints can inform universities about the students' mental health conditions. Such knowledge is invaluable to make informed decisions and design appropriate courses of action to maintain the well-being of the student community. It can highlight in what areas students may need support; for example, implementing new social events to encourage socialisation and strengthen the community to address feelings of loneliness, isolation, and seclusion.

Having received clients from various ELTE faculties suggests that IPCO has been successful at choosing appropriate means of promotions to reach those in need. Nevertheless, IPCO's end goal for peer-counselling and other mental health services is to become part of the working knowledge of university students, namely to be aware of the possibility to access free peer-counselling services throughout their university studies. ELTE's support has been paramount to reaching this goal, as their official

acceptance and recommendation conveyed trust in our peer-counselling services.

The diversity of clients' nationalities calls for a culturally informed and appropriate service. IPCO peer-counsellors are an indispensable asset in this regard since their experience as international students themselves is a rich source of insight that helps them recognise cultural nuances and act appropriately. Having lived abroad and faced with language barriers themselves, peer-counsellors are aware of clients' challenges. For example, it is difficult for international students to orient themselves in Hungary's health care system due to the language barrier. That is why an IPCO peer-counsellor can help by either supporting or directing clients to appropriate health care facilities.

As equal to their peers, IPCO volunteers encourage spirits of solidarity and support in the peer-counselling process and the student community by showing that they care for each other. Moreover, clients and peer-counsellors partake in a direct mutual exchange of benefits. Clients are offered a safe space to talk, receive support and assistance, while simultaneously peer-counsellors receive valuable training and experience they need in their journey of becoming professional helpers.

It is worth pointing out that the opportunity to receive practical experience in parallel to their education is an additional motivator for students that wish to study psychology in a foreign country. Therefore, investing in and encouraging international peer-counselling organisations within higher educational institutes brings additional value to Psychology degree programs with limited practice opportunities.

In light of IPCO's benefits in answering the mental health needs of the international student community, facilitating psychology students' professional growth and the beneficial resources such mental health services provide for universities, we believe that IPCO will continue to be an invaluable asset to the University. Therefore, we encourage other higher educational institutes to help implement peer-counselling services for their students.

## ACKNOWLEDGMENT

We wish to express our deep and sincere gratitude to our supervisors, Márta Kiss and Nóra Franczia, clinical psychologists at the Counselling Centre, for their unwavering support and invaluable guidance throughout the establishment process and operation of the organisation. We would also like to extend our gratitude to the rest of the Counselling Centre members involved for believing in our vision. Special thanks to Dr Áron Fábíán, legal specialist at ELTE, who gave directions in writing the IPCO Documentation Vol.1., 2021. We also wish to thank the ELTE PPK International Office for their support and assistance in administrative affairs. Last but not least, we would like to thank the support we received from our fellow psychology students who believed in our vision and inspired us to continue our dedicated work towards the establishment.

## CONFLICT OF INTEREST

Authors declare no conflict of interest.

## REFERENCES

- Abrams, Z. (2020). A crunch at college counseling centers. *Monitor on Psychology, 51*(6). Retrieved from <http://www.apa.org/monitor/2020/09/crunch-college-counseling>
- American Psychological Association. (n.d.). Peer-counseling. In *APA dictionary of psychology*. Retrieved November 3, 2021, from <https://dictionary.apa.org/peer-counseling>
- Bantjes, J., Lochner, C., Stein, Dan, J., & Taljaard, L. (2017). Global study aims to unpack mental health issues facing university students. Retrieved October 28, 2021, from <https://theconversation.com/global-study-aims-to-unpack-mental-health-issues-facing-university-students-77264>
- Doka, A. (2012). Az ELTE Kortárs Segítő Modell. In: Puskás-Vajda, Zs., Melles, V. I. & Lisznyai, S. (eds.), *A kortárs segítés kultúrája. Kreatív és előremutató példák a hazai felsőoktatási intézményekben 2012-ben*, 9-23, Budapest: Felsőoktatási Tanácsadás Egyesület.
- Duffy, A., Saunders, K. E. A., Malhi, G. S., Patten, S., Cipriani, A., McNevin, S. H., ... Geddes, J. (2019). Mental health care for university students: a way forward? *The Lancet Psychiatry, 6*(11), 885–887. [https://doi.org/10.1016/S2215-0366\(19\)30275-5](https://doi.org/10.1016/S2215-0366(19)30275-5)
- Kovacs, L., & Kasza, G. (2018). Learning to Integrate Domestic and International Students: The Hungarian Experience. *International Research and Review, 8*(1), 26–43. Retrieved from <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1210836.pdf>

Orygen. (2020). International Students and their mental and physical safety, (June). Retrieved from [https://internationaleducation.gov.au/International-network/Australia/InternationalStrategy/EGIPProjects/Documents/ORYGEN - International Student Mental Health and Physical Safety June 2020.pdf](https://internationaleducation.gov.au/International-network/Australia/InternationalStrategy/EGIPProjects/Documents/ORYGEN-InternationalStudentMentalHealthandPhysicalSafetyJune2020.pdf)

Szabo, Cs. M. (2018). Challenges of Hungarian higher education institutions in meeting international student needs. In: Illés, É., & Szadowska, J. (eds.), *Dimension, Diversity and Dimension in ELT*, 13-23. Retrieved from (PDF) Challenges of Hungarian Higher Education Institutes in Meeting International Student Needs, Csilla Marianna Szabó – Academia.edu

Szemán, D., & Karner, O. (2017). Tanácsadási modellek a felsőoktatási tanácsadásban – a hatalkalmas modell tapasztalatai. *Alkalmazott Pszichológia*, vol. 17. issue 4. ISSN 1419872X. <https://doi.org/10.17627/ALKPSZICH.2017.4.105>

# Az interkulturális tanácsadás aspektusai a karrier-tanácsadási tapasztalatok tükrében

**Pintér Fanni**

Budapesti Corvinus Egyetem, Hallgatói Támogatás

*fanni.pinter@uni-corvinus.hu*

## ÖSSZEFOGLALÓ

Az alábbiakban bemutatom az interkulturális pszichológiai tanácsadás – ezen belül is elsősorban a karrier-tanácsadás – különböző aspektusait a tanácsadási tapasztalataim szemszögéből, figyelembe véve annak az adott intézményi rendszerben elfoglalt helyét és szerepét. Kiemelek olyan összetevőket és hatásokat, amelyek a pszichológus mint segítő szakember szempontjából jelentősen befolyásolhatják a segítő kapcsolatot idegen nyelvű pszichológiai tanácsadás során, mindvégig szem előtt tartva az adott rendszer (intézmény, szervezet) sajátosságait. Felvetéseim saját tapasztalataimon alapulnak, reményeim szerint azonban hozzájárulhatnak az e témával foglalkozó szakmai diskurzusokhoz és az egyetemi tanácsadók szolgáltatásainak fejlesztéséhez is lehetséges szempontrendszert kínálhatnak.

**Kulcsszavak:** interkulturális tanácsadás, idegen nyelvű tanácsadás, felsőoktatási pszichológiai tanácsadás, karrier-tanácsadás

## Az intézmény szerepe

A Budapesti Corvinus Egyetem pszichológusaként egyéni, illetve csoportos formában dolgozom együtt a hallgatókkal elsősorban életpálya, karrier és kisebb esetszámban életvezetési témakörökben. Kollégáimmal alapvetően úgy gondolkodunk a különböző területeken (tanulás, lelki jóllét, karrier) végzett tanácsadásokról, hogy ezek mindegyike pszichológiai tanácsadás, csak más-más fókusszal.



Egy kicsit távolabbról szeretném indítani a gondolkodást, amelynek témája az idegen nyelven (esetemben angolul) végzett pszichológiai tanácsadás lesz. Úgy gondolom, a felsőoktatási intézményekben végzett pszichológiai tanácsadás nem értelmezhető az adott intézményi kontextus nélkül, ezért a témát nemcsak szakmai szempontok szerint, hanem tágabb szervezeti szempontok mentén is fogom tárgyalni.

A Budapesti Corvinus Egyetem céljai között kimondottan erős hangsúllyal szerepel a nemzetköziesítés, melynek fontos pillére a külföldről érkező hallgatók létszámának növelése. A külföldi országokból az egyetemre érkező hallgatók egyfajta szolgáltatásként találkoznak a tanácsadással. Az egyetemen a hallgatóknak lelki jóllét, tanulás, karrier és esélyegyenlőségi területen támogatást nyújtó szervezeti egység a Hallgatói Támogatás, amely a hallgatóknak különböző szolgáltatásokat nyújtó nagyobb szervezeti egységbe tagozódik az intézményen belül. Ez a Hallgatói Szolgáltatások, amely a teljesség igénye nélkül a fent említett Hallgatói Támogatás mellett magában foglalja a tanulmányi ügyek intézését, a hallgatói pénzügyeket, a Neptunnal kapcsolatos segítségnyújtást, illetve a hallgatói integrációt is.

A nemzetközi hallgatókkal kapcsolatos szakirodalom alapján a hallgatók a fogadó ország szélesebb társadalma mellett az egyetemet tekintik a befogadó oldalnak, és magához az egyetemhez való viszony alapján lehet beszélni adaptációs és akkulturációs jelenségekről, folyamatokról (Roszik-Volovik & Nguyen, 2020). Az akkulturáció fogalma azon kulturális és pszichológiai változásokat jelenti, amelyek az eltérő kulturális háttérrel rendelkező csoportok vagy személyek közötti találkozásból származnak (Berry, 2003; Berry & Sam, 2016).

Wang és munkatársai szerint (2014) a hallgatóbarát egyetem a nemzetközi hallgatók igényeihez alkalmazkodik, és őket az egyetem integratív részének tekinti. Jól látható tehát, hogy az intézményi támogatásnak igen nagy szerepe van a nemzetközi hallgatók életében. Az egyetemmel való identifikáció meghatározza az egyetemről kapott támogatás észlelt mértéke és az ezzel való elégedettség (Cho & Yu, 2015). Általában a magyar nyelvű szolgáltatások is annak mentén formálódnak, hogy milyen igények fogalmazódnak meg a hallgatók részéről. Éppen ezért úgy tűnik, hogy annak jogosultsága nem

vitatható, hogy a magyar nyelven elérhető szolgáltatások egy bizonyos része angol nyelven is igénybe vehető legyen. Azonban attól, hogy valamit lefordítunk, még nem biztos, hogy a nemzetközi hallgatók igényeire reagálunk. Éppen ezért az alábbi szempontokkal érdemes bővíteni a kérdéskört:

- Milyen szempontok alapján lehet meghatározni, hogy milyen szolgáltatások legyenek elérhetőek idegen nyelven is?
- Milyen kérdéseket érdemes feltennünk, amikor a nemzetközi hallgatókkal való közös munkáról gondolkodunk?
- Amennyiben valamely szolgáltatás idegen nyelven is elérhető, attól valóban nemzetközi lesz?

Ezekre a kérdésekre a következőkben próbálok meg alternatív szempontrendszert kínálni, bemutatva a saját tapasztalataimat a nemzetközi hallgatókkal a Budapesti Corvinus Egyetemen végzett tanácsadási munkában, ezen belül is az életpálya, karrier területen végzett tanácsadásokra fókuszálva. Remélem, hogy írásom hozzájárul az interkulturális tanácsadásról való gondolkodáshoz.

## **Orientáció**

A hallgatói szolgáltatások köre 2020-ban bővült karrier-tanácsadással a Budapesti Corvinus Egyetemen. A bejelentkezések számából már a kezdetekben azt érzékeltük, hogy bőven van hallgatói igény erre a típusú tanácsadási formára is. Napjainkban ez még hangsúlyosabban látszik, jelenleg több, mint kétszer annyi hallgatóval dolgozunk együtt, mint egy évvel ezelőtt. Ahogy a bejelentkezők száma növekedett, megjelentek a nemzetközi hallgatók is angol nyelvű karriertanácsadási igénnyel. Ezen a ponton talán érdemes lehet tisztázni, hogy pontosan hogyan határozzuk meg a karrier-tanácsadást, mit gondolunk erről a tanácsadási fókuszról. A kollégáimmal közös víziónk, az életpálya-szemlélet meghonosítása az egyetemen. Az életpálya-szemlélet olyan gondolkodásmód, hozzáállás, amelyben az életpályát folyamatosan változó és nem egy adott pontban véget érő útnak tekintjük. A tudatos haladás ezen az úton pedig azt jelenti, hogy nyitottan és reflektíven képes

vagyok gondolkodni önmagamról, a vágyaimról, terveimről és ezek mentén tudok cselekvési terveket kidolgozni és azokat végrehajtani. Misszióink pedig, hogy a hallgatók tudatosan, aktívan, adaptívan alakítsák, építsék szakmai életútjukat. Így a karrier- és pályatanácsadás folyamata is ehhez igazodva határozható meg. A 2015-ös FETA által készített felsőoktatási tanácsadás protokoll (Felsőoktatási Tanácsadás Egyesület, FETA, 2015) azt hangsúlyozza, hogy a tanácsadónak a karrier-és pályatanácsadáshoz az alábbi tapasztalásokra és ismeretekre van szüksége:

- munkarő-piaci és képzési ismeretek;
- pályák ismerete;
- önismeret fejlesztésére irányuló készségek.

A karrier-és pályatanácsadás célját pedig a következőképpen fogalmazza meg a felsőoktatásban.

Segíteni a hallgatót abban, hogy:

- megértse, illetve értékelni tudja önmagát;
- megfelelő képzési és oktatási terveket tudjon készíteni;
- a pályaváltási vagy pályaválasztási lehetőségeket fel tudja mérni;
- a sikeres társadalmi és munkaerő-piaci integráció érdekében képes legyen döntést hozni a saját életpályájával kapcsolatban.

Ezen szempontok mentén lehet érdemes végiggondolni, hogyan befolyásolhatja a karrier- és pályatanácsadást a tanácsadó nézőpontjából, ha nemzetközi hallgatókkal dolgozik együtt. Néhány olyan szempontot szeretnék kiemelni, amelyek a tanácsadási helyzetekre a kezdetektől hatással lehetnek.

Különösen fontos, hogy ahogyan a felsőoktatásban tanuló magyar diákok nagy többsége, úgy a nemzetközi diákok is a kibontakozó felnőttkorban vannak. Vagyis ez az időszak a családtól való eltávolodásról, leválásról, az identitásuk kereséséről és felfedezéséről szól, ahol számtalan lehetőséggel találkozhatnak. Egyfajta köztes állapotban vannak (Arnett, 2016). Ebben az időszakban az, hogy távol a hazájuktól élnek és tanulnak, egy újabb olyan tényező lehet, amely felerősítheti ennek az átmeneti időszaknak a nehézségeit, élményeit (Roszik-Volovik & Nguyen, 2020).

Karrier-tanácsadási szempontból még azt tartom fontosnak hangsúlyozni, hogy a hallgatók munkaerő-piaci elvárásait is alakíthatja a külföldön

való tanulás, befektetésnek tekintik a jövőbeni karrierjükbe, azonban sok esetben a nemzetközi hallgatók életében különösen nagy tétje van a tanulmányok és/vagy az elhelyezkedés sikerének, például azon hallgatók esetében, akik vízummal tartózkodnak itt, és adott esetben egy eredményes MSc felvételi vagy sikeres elhelyezkedés lehet a feltétele annak, hogy itt tudjanak maradni az országban. Roszik és Nguyen (2020) kutatása szerint ezzel összhangban a hallgatók részéről meg is fogalmazódik az igény, hogy érzelmi támogatást várnak, amely a szakmai identitás alakulásában is igen kedvező szerepet tölthet be, hiszen az életpályához kapcsolódó dilemmák és kérdésekhez kapcsolódva erről is beszélgetünk.

Az a helyzet, hogy ha a hallgató a tanulmányai miatt érkezett az országba és úgy tervezi, hogy az egyetem befejezése után elhagyja az országot, egészen sajátos kontextust teremthet a tanácsadásnak. A szakirodalom azokat a nemzetközi diákokat, akik csak ideiglenesen tartózkodnak az adott országban, *sojournereknek* nevezi (Nguyen, 2019). Az első ezzel kapcsolatban bennem megfogalmazódott nehézség az, hogy tanácsadóként elsősorban a magyarországi munkaerőpiacról, képzésekről és pályalehetőségekről rendelkezem átfogó ismeretekkel, így a nemzetközi diákok esetében mindig kérdéses, hogy ha olyan témakörben kérnek segítséget, amely egyéb speciális ismereteket igényelne, akkor ennek hiánya hogyan befolyásolja a közös munkát. (Természetesen hasonló helyzet felmerülhet magyar hallgatók esetében is.)

Egy konkrét példa a tanácsadási tapasztalatomból: a karriertanácsadásra érkező amerikai hallgató az egyetem után az USA-ban szeretne munkát vállalni. Mivel nem ismerem az ottani munkaerő-piaci sajátosságokat, trendeket, lehetőségeket, ezért a tanácsadás hangsúlya az önismeret irányába billen, illetve abban igyekszem segíteni a klienst, hogy a közös munkánk során dolgozzunk ki terveket annak érdekében, hogy a hiányzó ismereteket hogyan és honnan tudja ő maga megszerezni. Azaz saját cselekvőképességében, életvezetési, karrierépítési kompetenciáiban igyekszem támogatni. Felvetődhet azonban a kérdés, hogy szükséges-e rendelkeznie a tanácsadónak ismeretekkel a különböző országok munkaerő-piacairól esetleg régió- vagy akár országspecifikusan? Amennyiben nem rendelkezik, felelősége-e

ezeknek utánanéznie? Szem előtt kell-e tartania a szervezeti szempontokat is, hiszen az intézmény részeként ennek a kérdésnek nem csak szakmai aspektusai lehetnek. A hallgató és az egyetem közötti kapcsolat fontos eleme, hogy az egyetem szolgáltatást nyújt, amit a hallgató igénybe vesz, ezért kulcsfontosságú lehet, hogy ebben a kapcsolatban mit él meg a hallgató. Szervezeti szempontokkal tágítva a kontextust, érdemes azt is látni, hogy a külföldről érkező hallgatók akár ösztöndíjprogram, akár költségtérítés ellenében vesznek részt az oktatásban, információkat és elérhető szolgáltatásokat kereshetnek. Ennek során előfordulhat, hogy olyan igényekkel keresik meg a tanácsadókat, amelyek nem tartoznak az ő kompetenciáikba. Ezekben az esetekben érdemes lehet a tanácsadóknak felvenni a kapcsolatot más szervezeti egységekkel, és abban segíteni a külföldi hallgatókat, hogy a megfelelő információkat, szolgáltatásokat elérjék.

## Idegen helyzet

Vajon hogyan befolyásolja a segítői kapcsolatot a kulturális különbözőség? A kultúra tanult és közös észlelési mintákat is magában foglal, ezek segítenek alkalmazkodni a világhoz, valamint hiedelmekben, értékekben, attitűdökben és viselkedési szokásokban is megnyilvánul egy adott közösségben (Fitzgerald és mtsai, 1997). Azaz a kultúra szemüvegén keresztül értelmezzük a környező világot. Pszichológusként kezdetben számomra félelmetes volt a gondolat, hogy valakinek nem csak a nyelvét nem fogom beszélni, de a saját jelentésrendszerét sem fogom olyan mértékben ismerni, ahogyan azt az anyanyelvemen folyó tanácsadási helyzetekben megszoktam. Ez azt a félelmet erősítette fel bennem, hogy idegennek fogom érezni a klienst. Ugyanígy az a gondolat is felmerült bennem, hogy engem is idegennek érezhet a segítséget kérő fél. Tapasztalataim szerint komplex módon jelenhetnek meg ezek az érzések a tanácsadási folyamatban, amire szupervízió során is fontos folyamatosan reflektálni. A karrier-tanácsadás esetén is figyelmet érdemelhet, amit Leong és munkatársai (2007) fogalmaznak meg az individualizmus és kollektívizmus mint kulturális tényező fontos szerepéről

a terápiás kapcsolatban. Mori (2000) szerint gyakori, hogy a kollektivista kultúrából érkező diákoknak kulturális normáik vannak a hierarchikus kapcsolatokról, és egyfajta elvárás részükről, hogy a tanácsadók szakértői, tekintélyi szerepet töltsenek be. Mindezek meghatározzák a lélektani munka kontextusát, és elengedhetetlen gondolkodnunk róluk, ha kulturálisan kompetensen szeretnénk segíteni a kliensünket.

Ezt egy esetvignettával szeretném a következőkben szemléltetni. Egy kínai hallgatóval végzett közös munkám során meghatározó élményem volt, hogy a beszélgetés kezdetben élményszinten inkább egy faggatásra hasonlított: én kérdeztem, és a hallgató válaszolt, de valódi párbeszéd nehezen alakult közöttünk. A hallgató azért jelentkezett tanácsadásra, mert bizonytalannak érezte magát a szakválasztásával kapcsolatban, nem igazán tudta elképzelni a szakmai jövőjét. Azt éltem meg a tanácsadási alkalmak során, hogy bármit mondok, egyetért velem, és nem tesz hozzá semmit a saját perspektívájából. Kellemetlenül is kezdtem magam érezni a beszélgetéseink során, mert úgy érzékeltem, hogy nagyon nagy rajtam a felelősség, hiszen minden kimondott szó valahogy mintha megkérdőjelezhetetlen igazsággá változott volna a közös terünkben. Az volt a fantáziám, hogy ennek kulturális okai is lehetnek. Ez a téma akkor tudott bekerülni a beszélgetéseinkbe, amikor öt percet késtem az egyik alkalmunkról. Sűrű bocsánatkérések fogadtak, pedig én nem érkeztem meg időben. Ez a helyzet teremtett lehetőséget arra, hogy beszélgetni tudjunk a kettőnk közötti dinamikai történésekről. Arról, hogy a kapcsolatunkban fontos lenne, hogy az ő érzései, megélései, gondolatai is be tudjanak kerülni, hiszen ezeknek köszönhetően tud közelebb kerülni a saját vágyaihoz. Jeleztem, hogy szabad velem nem egyetérteni is, hiszen nekem sincsenek univerzális válaszaim. Úgy gondolom sokat segített, hogy erről nyíltan tudtunk beszélni akkor, azonban valami különös távolságérzés végig fennmaradt közöttünk. Sokszor tapasztaltam, hogy nagyon szűkszavúan osztja meg velem a benne zajló történéseket. Ködösen fogalmaz, amikor pedig tisztázni szeretnék egy gondolatot, gyakran visszavonja, amit korábban mondott. Utólag úgy értelmeztem, hogy a helyzethez hozzájárulhatott az is, hogy a kollektivista társadalmakban bizonyos viselkedések – amelyek

a nyugati individualista kultúrákban kifejezetten hatékonyak bizonyulnak – ellenszenvesnek tűnhetnek. Például a kollektivista ázsiai kultúrában, ha valaki nem beszél az érzéseiről, homályosan fejezi ki magát, nem tűnik ki és idomul a társas környezethez, az az interperszonális érettség egy jele (Miyahara 2000).

## Világok találkozása

A szelfünk kulturálisan meghatározott (Leong és mtsai, 2007). Ha meg szeretnénk érteni a kliensünk kulturális identitását (Arthur & Popadiuk, 2009), akkor fel kell mérnünk, hogy milyen mértékben ismeri és adaptálódott a helyi kultúrához, és ez milyen hatással van a hozott normáira, kulturális identitására. Izgalmas szempont, hogy a kliens és a pszichológus különböző kulturális identitása hogyan hatnak a tanácsadási folyamatra. Ugyanakkor a tanácsadási helyzet remek lehetőséget kínál arra is, hogy a kliensünk a különböző kultúrák tükrében láthassa meg magát. A karrier-tanácsadás esetében a kliens szakmai identitása, ha nem is konkrét témaként, de implicit mindig megjelenik: akár, amikor az elképzelt életpályákról gondolkodunk, akár, ha az adott szakon tanuló diákok közösségéről beszélgetünk. Tajfel és Turner (1979) társas identitás elméletében a csoporttagságból vezeti le az egyéni identitást. A szakmai identitás megközelítésükben az egyén identitásának azon része, amely a saját szakmai csoportjához való tagsághoz kapcsolódik. A kultúrának hatása van a személyes identitásra, és ilyen módon a szakmai identitásra is hatással lehet. A szakmai identitás egyes kutatók szerint egész életen át alakul, és inkább a jövőre irányul, mintsem a jelenre (Clarke és mtsai, 2013). Különösen izgalmas a kérdés akkor, ha a hallgató nem Magyarországon szeretne kilépni a munkaerőpiacra, így tehát nem a magyarországi szakmai közeg lesz számára a mindennapi. Maga a karrier-tanácsadási folyamat segíthet abban is, hogy egyfajta belátás alakuljon ki a kliensben arról, hogy hogyan definiálja önmagát a szakmaisága terén.

## Kulturális relevancia

Ha a nemzetközi hallgatókról gondolkodunk, számításba kell vennünk, hogy a csoportjuk semmiképp sem homogén. Különböző országokból, eltérő kultúrákból érkeznek. Éppen ezért különösen fontos lehet, hogy odafigyeljünk azokra a kulturális hatásokra, amelyek a hallgatók karrierkérdései szempontjából relevánsak lehetnek. Gondolhatunk itt akár a nemi különbségekre (pl.: a nők helyzete nem minden kultúrában azonos), de absztraktabb szinten is megjelenhet ez a kérdés, például, hogy mit jelent az adott kultúrában a karrier, hogyan viszonyulnak a sikerhez vagy éppen a döntési autonómiához. A tanácsadási folyamatra egyértelműen hatással vannak a kliens reprezentációi magáról a folyamatról, ezért érdemes lehet időt szánni ennek feltérképezésére, megbeszélésére.

Nagyon fontos, hogy az intervenciók kulturálisan relevánsak legyenek. Azt gondolom, ha nem is vagyok tájékozott kellőképpen, nyitottsággal és érzékenységgel a klienssel közösen is tudunk beszélgetni arról, hogy számára mi a kulturálisan releváns. Ezt segíthetik nyitott kérdések, amelyben feltérképezzük a számára fontos értékeket. A kulturális relevancia kérdése ott is megjelenhet, hogy a tanácskérő aktuális problémája mennyiben kapcsolódik kulturális kérdéshez és mennyiben független attól. A szakirodalom szerint a kliensek akkor tartották a segítőt kulturálisan kompetensnek, ha az a kultúrájának megismerésére nyitott volt, jól tudta kommunikálni a kulturális különbségeket, és fel tudta ismerni, hogy ez milyen esetben kapcsolódik a hozott problémához (Constantine, 2002; Rogers-Sirin és mtsai, 2015).

Az alábbiakban szeretnék egy gyakorlati példát hozni arra, hogy tapasztalataim szerint milyen feladat segíthet abban, hogy feltérképezzük a kulturális különbségek relevanciáját.



Érték-térkép feladat: Célja: a kliens által hozott kérdéssel kapcsolatban olyan asszociációk feltárása, amelyek központi jelentőséggel bírnak számára. Ez segítheti a rapport építését is, illetve abból a szempontból is hasznos lehet, hogy „egy nyelvet beszéljünk”, és jobban értsük a kliens számára fontos szempontokat. Azáltal, hogy én jobban szeretném őt érteni, ő is jobban értheti saját magát: hiszen önmagában az, hogy végiggondolja a kérdést, már egyfajta jelentésadási folyamat. A feladat a gyakorlatban úgy valósul meg, hogy a kliens által megfogalmazott kérdést/problémát, amelylyel a tanácsadóhoz fordult, rögzítjük vizuálisan (post-it, vagy flipchart stb. segítségével), majd arra kérjük őt, hogy szabadon asszociálva gyűjtse össze azokat a tényezőket, érzéseket, gondolatokat, amelyek eszébe jutnak ennek kapcsán. Fontos, hogy ne cenzúrázza a gondolatait, és ne gondolkozzon túl sokáig rajtuk. Ezt követően ezeket az asszociációkat is elhelyezzük vizuálisan a kérdés köré, majd egyesével megbeszéljük őket.

Egy kliens által hozott probléma: *„Szeretnék találni egy olyan munkát, ahol szakmai tapasztalatot gyűjthetek, de nem tudom, hogyan induljak el.”* Az asszociációk: pénz, lakhatás, párkapcsolat, szüleim, büszkeség, csalódás. Ezt követően megbeszéljük egyesével a felírt asszociációkat. Milyen érzések kötődnek hozzá? Mit jelent ez számára? Mi adja a fontosságát? Ez már tulajdonképpen maga a jelentésadási folyamat, amelyben közelebb kerülhetünk ahhoz, hogy jobban értsük a kliensünket.

A feladat tetszőlegesen bővíthető különböző variációkkal:

- Rendezze el úgy az asszociációkat, hogy azok kifejezzék a kérdéshez való viszonyukat.
- Rendezze át úgy, ahogyan számára komfortos lenne. El is vehet belőle, hozzá is írhat.

Utána szintén érdemes megbeszélni, hogy mit jelent számára az átrendezés, hogyan tud a saját életében cselekvési terveket kidolgozni a változtatások érdekében.

## Bábeli összhang

A pszichológiai tanácsadásban a verbális interakció alapfeltétele a közös nyelv (Constantine és mtsai, 2004; Orozco és Blando, 2010). Egész más, amikor a tanácsadás közös nyelve mindkét fél számára egy második nyelv, és más az is, ha a kliens számára anyanyelv, míg a tanácsadónak egy második nyelv. Én gyakrabban találkozom az első helyzettel. A kétnyelvű emberek gyakran arról számolnak be, hogy más embernek érzik magukat attól függően, hogy épp milyen nyelvet használnak (Dewale & Nakano, 2012). A nyelvi különbségekből fakadó bizonytalanságot, amely a folyamatban résztvevő mindkét fél részéről megjelenhet, a tanácsadó megértést segítő stratégiai oldatják (Stevens & Holland, 2008). Ebben a helyzetben a segítő szakember nagyobb előzetes munkát fektethet be a tanácsadásba, például utánanézhet specifikus információknak az adott kultúráról, vagy egyszerűen fejlesztheti az idegen nyelv ismeretét. Ez egyrészt segítő szakemberként egy erősebb azonosuláshoz is vezethet a klienssel, másrészt viszont úgy gondolom, hogy maga a kapcsolat a kliens és a segítő között sok szempontból párhuzamot is mutathat azzal, ahogyan a kliens egyébként boldogul az új környezetében. Saját gyakorlatomban az idegen nyelven végzett tanácsadások esetében sokszor nagyobb fókusz helyeződik az áttételi és viszontáttételi jelenségekre a tanácsadási folyamat során.

Ezzel kapcsolatban is szeretnék bemutatni röviden egy esetet: Az első angol nyelven végzett tanácsadásaim egyikében egy jordániai férfi hallgatóval dolgoztam együtt. A tanácsadásra az a kérdés hozta el, hogy hogyan és milyen szempontok szerint tud megfelelő munkahelyet választani Magyarországon. Az első találkozásainkon az az érzés járt át, hogy valahogy nehezen kapcsolódom hozzá, nem értem őt. Gyakran tapasztaltam, hogy nehezebb közbeszólnom, hosszas már-már monológyszerű elbeszélései-be. Akkor ott annak tulajdonítottam ezt, hogy angolul még nem éreztem magam annyira magabiztosnak, tartottam tőle, hogy nem tudom annyira differenciáltan kifejezni a mondandómat, mint amennyire szeretném. Egész egyszerűen félttem attól, hogy nem tudom elég érzékenyen megosztani, amit szeretnék, ezért kapcsolódtam be nehezebben a beszélgetésbe. Ahogyan

a kapcsolatunk alakult, egyre többször megéltém azt, hogy nyelvi akadályok tulajdonképpen nincsenek közöttünk, ki tudom fejezni a gondolataimat, sőt, ha valamivel kapcsolatban úgy véltem, hogy mégsem sikerült, akkor – akár a klienssel közösen – addig tisztáztunk egy-egy gondolatot, amíg a közös jelentést megalkottuk. Ezek az élmények erősítették a kettőnk közötti bizalmat. Mindennek ellenére a kezdeti feszültségem nem igazán enyhült: a hosszú szünet nélküli elbeszélés mód továbbra is megmaradt. Úgy éreztem, mintha nem is számítana, hogy ott vagyok. Az járt a fejemben: vajon, ha itt sem lennék, feltűnne neki? Egyik találkozásunk alkalmával megosztottam vele, hogy sokszor az az érzésem, nehéz kapcsolódnom az elbeszéléseihez, mert hosszasan mesél, szinte szünetet sem hagyva, ezért az a megéltésem, hogy talán nem kíváncsi arra, hogyan hat rám, amit elmesél, és érdekel, hogy ő mit érez ezzel kapcsolatban. Megosztotta velem, hogy gyakran érzi úgy, hogy ő maga kevés ahhoz, hogy fenntartsa a másik érdeklődését, ezért mindig igyekszik nagyon érdekesen és hosszasan mesélni egy-egy helyzetről, történetről. Fontos pontja volt ez a kettőnk kapcsolatának és magának a tanácsadási folyamatnak is. Érzéseimre, a közös működésre és válaszaira reflektálva arra a következtetésre jutottam, hogy valószínűleg kezdetben is erre a működésére reagáltam, nem pedig arra, hogy mennyire félek attól, hogyan tudom magam kifejezni idegen nyelven, mégis hamar engedtem a gondolat csábításának, hogy ez biztosan rólam szól. Egy a megszokottnál ismeretlenebb helyzetben valahogy nem mertem olyan érzékenyen megfigyelni a bennem keletkező érzéseket. Azóta már többször tapasztaltam, hogy bármekkora is a nyelvi vagy kulturális különbség, a kapcsolatban megjelenő érzések, élmények különös figyelmet érdemelnek és mindig érdemes róluk gondolkodni.

Fontosnak tartom hangsúlyozni azt is, hogy a kapcsolatban megélt élmények (pl.: a kliens tud és mer segítséget kérni, kap is segítséget, nyitottan elfogadóan állnak hozzá, megélheti saját kompetenciáját, autonómiáját), pozitív hatással lehetnek a kliens tanácsadáson kívül megélt helyzeteire is. Gyakran olyan kérdések is a tanácsadás középpontjába kerülhetnek, amelyek elvileg nem tartoznak szorosan oda, pl. lakhatási vagy egészségügyi kérdésekben kérnek segítséget a külföldi hallgatók. Ez nyilván annak

is köszönhető, hogy a tanácsadások során kiépülő rapport miatt a kliens ezt a számára ismerős csatornát kezdi el működtetni az itt tartózkodása kapcsán felmerülő más kérdések kapcsán is.

Felmerülhet, hogy meddig terjed a tanácsadók felelőssége és feladatköre, és hogyan tudnak ezekben a kérdésekben adekvát támogatást nyújtani. Mindenképpen van egy operatív oldala is ezeknek a témáknak, hiszen, hogy mire vonatkozóan biztosít támogatást az intézmény, az adott, azonban tanácsadási perspektívából az a kérdés, hogyan tudjuk úgy támogatni a hallgatót, hogy az autonómiáját és életvezetési kompetenciáit erősítsük.

## Összegzés

Úgy gondolom, hogy rendkívül gazdag témáról gondolkodunk, amikor az interkulturális tanácsadást helyezzük a vizsgálódásunk középpontjába. Fontosnak tartom először megvizsgálni azt, hogy milyen környezeti kontextusban gondolkodunk a tanácsadásról. A szervezeti keretek, értékek ugyanis igen nagy hatással lehetnek a tanácsadó munkájára. Mit gondol az adott intézmény a nemzetközi hallgatókról? Milyen szolgáltatásokat nyújt nekik? Ez a két kérdés segíthet abban, hogy jobban értsük azt a tanulmányi környezetet is, amellyel a külföldi hallgatók találkoznak. Amikor pedig arról gondolkodunk, hogy egy adott szolgáltatás mitől lehet nemzetközi, akkor különösen fontosak lehetnek a pszichológiai tanácsadásokban felmerülő problémakörök, kérdések, ezek fontos visszajelzést jelenthetnek az intézmény számára, amit felhasználhat a szolgáltatásai fejlesztésénél is.

Talán az egyik legizgalmasabb kérdés számomra az, hogy vajon szükséges-e speciális tudás, ismeretanyag azoknak a tanácsadóknak, akik nemzetközi hallgatókkal dolgoznak együtt. Úgy gondolom, hogy ez a tanácsadás fókuszától is függ. Ha például központi téma a munkakeresés, akkor hasznos lehet, ha a tanácsadó ismeri a célország specifikus munkaerő-piaci viszonyait, vagy rendelkezik ismeretekkel a hallgató kultúrájáról. Viszont ami talán ennél is fontosabb, hogy az ismeretek esetleges hiányát mindenképpen tartsuk számon, mint lehetséges hatótényező. A kulturális rele-

vancia, mint tanácsadói értékszemlélet minden intervenciónkat segítheti. A kultúrához szorosan kapcsolódva a másik meghatározó témakör az idegen nyelv használata és az ehhez fűződő szemantikai jelenségek. Érdeemes lehet feltenni a kérdést, hogy az érzelmi feszültség idegen nyelven történő szavakba öntése közben elveszhet-e valami a feszültségből. Vajon ugyanazt a jelentést tulajdonítjuk-e bizonyos szavaknak, kifejezéseknek? Összességében számomra a nemzetközi hallgatókkal való munka kapcsán a legfontosabb tapasztalat az, hogy mennyire fontos, hogy a másikat az ő saját világában akarjam megérteni. És ez tulajdonképpen semmiben sem különbözik attól az attitűdtől, amivel mindenki felé érdemes fordulni, hiszen valójában minden esetben, amikor segítők szakemberként leülünk beszélgetni valakivel, ott két világ találkozik.

## SUMMARY

### **Career Counselling from an Intercultural Aspect**

I would like to introduce some aspects of intercultural psychological counselling – including various aspects of career counselling while taking into consideration the similarities and differences of the institutional system in higher education. I'm highlighting components from the point of view of the psychologist which may affect the counselling relationship in a foreign language. Emphasizing the uniqueness of the institutional system. My suggestions are based on subjective experiences, but I hope that they can contribute to professional discourses, and last but not least, the development of the services of the university counsellors.

**Keywords:** intercultural counselling, foreign language counselling, higher education psychological counselling, career counselling.

## IRODALOM

Arnett, J. J. (2016): College Students as Emerging Adults: The Developmental Implications of the College Context. *Emerging Adulthood*, 4(3). 219-222.

Berry, J. W. (2003). Conceptual approaches to acculturation In Chun, K., M., Organista P., B., & Marín G (Eds.), *Acculturation: Advances in Theory, Measurement, and Applied Research*, 17-37. Washington: American Psychological Association.

Berry, J. W., Sam, D. (2016). Theoretical perspectives. In: D. Sam, J. Berry (Eds.), *The Cambridge Handbook of Acculturation Psychology*, 11-29. Second Edition. Cambridge: Cambridge University Press.

Cho, J., Yu, H. (2015): Roles of university support for international students in the United States. Analysis of a systematic model of university identification, university support, and psychological well-being. *Journal of Studies in International Education*, 19(1). 11-27.

Clarke, M., Hyde, A. & Drennan, J. (2013). Professional identity in higher education. In: Kehm, B. M. & Teichler, U. (eds), *The academic profession in Europe: New tasks and new challenges*, 7-22. Springer.

Constantine, M. G., Melincoff, D. S., Barakett M. D., Torino, G. C., Warren, A. K. (2004): Experiences and perceptions of multicultural counselling scholars: a qualitative examination. *Counselling Psychology Quarterly*, 17(4), 375-393.

Dewaele, J-M. & Nakano, S. (2012). Multilinguals' perceptions of feeling different when switching languages. *Journal of Multilingual and Multicultural Development*, 34(2):107-120 doi:10.1080/01434632.2012.712133

Dewaele, J-M. & Nakano, S. (2012). Multilinguals' perceptions of feeling different when switching languages. *Journal of Multilingual and Multicultural Development*, 34(2):107-120 doi:10.1080/01434632.2012.712133

Felsőoktatási Tanácsadás Egyesület (2015). *A felsőoktatási diáktanácsadás szakmai irányelvei, szakmai protokollja*. Forrás: [www.feta.hu/sites/default/files/feta\\_felsooktatasi\\_diaktanacsadas\\_szakmai\\_protokollja\\_2015.pdf](http://www.feta.hu/sites/default/files/feta_felsooktatasi_diaktanacsadas_szakmai_protokollja_2015.pdf)

Fitzgerald M.H, Mullavey-O'Byrne C, Clemson L. (1997). Cultural issues from practice. *Australian Occupational Therapy Journal*, 44, 1-21. doi: <https://doi.org/10.1111/j.1440-1630.1997.tb00749.x>

Kaló, Zs., Karner, O., Kassai, Sz., Roszik-Volovik, X., Schmelowszky, Á., Rácz, J. (2017). Nemzetközi pszichológiai tanácsadás a felsőoktatásban: Konszenzuális kvalitatív kutatás. *Alkalmazott pszichológia*, 17(4):9-25. doi: 10.17627/ALKPSZICH.2017.4.

Leong, F. T. L., Hardin, E., & Gupta, A. (2007, May). *Culture and self in vocational psychology: A cultural formulations approach to career assessment and career counseling*. Paper presented at the Society for Vocational Psychology Biennial Conference, University of Akron, OH.

Miyahara, A. (2000). Toward Theorizing Japanese Interpersonal Communication Competence from a Non-Western Perspective. *American Communication Journal*, 3 (3), 279-394.

Mori, S. (2000). Addressing the mental health concerns of international students. *Journal of Counseling & Development*, 78, 137-144.

Nguyen Luu, L. A. (2019). *A nemzetközi felsőoktatási mobilitás pszichológiai aspektusa*. Budapest: ELTE Eötvös Kiadó.

Oroczo, G. L., Blando, J. A. (2010). *Introduction to multicultural counseling for helping professionals*. Routledge.

Popadiuk, N. & Arthur, N. (2009). A Cultural Formulation Approach to Career Counseling With International Students. *Journal of Career Development, 37*(1). doi:10.1177/0894845309345845

Rogers-Sirin, L., Melendez, F., Refano, C., Zegarra, Y. (2015): Immigrant perceptions of therapists' cultural competence: A qualitative investigation. *Professional Psychology: Research and Practice, 46*(4), 258.

Roszik-Volovik, X., & Nguyen Luu, L. A. (2020). Nemzetközi Hallgatók vizsgálata - A felsőoktatásban való boldogulás és az elégedettség komplexitása. *Alkalmazott Pszichológia, 20*(4), 139-160. doi: 10.17627/ALKPSZICH.2020.4.139

Stevens, S., Holland, P. (2008): Counselling across a language gap: the therapist's experience. *Counselling Psychology Review, 23*(3), 15-23.

Tajfel, H. & Turner, J. C. (1979). An integrative theory of intergroup conflict. In Austin, W. G. & Worchel, S. (eds) *The social psychology of intergroup relations* (pp 33-47). Monterey, CA: Brooks Cole.

Wang, K. T., Li, F., Wang, Y., Hunt, E. N., Yan, G. C., Currey, D. E. (2014): The international friendly campus scale. Development and psychometric evaluation. *International Journal of Intercultural Relations, 42*. 118-128.



# **Online szinkron mentorálás, soft-skill képességfejlesztő tréning és közösségépítés nemzetközi programtervező informatikus hallgatók körében Magyarországon a Covid19-pandémia idején**

**Nagy Viktória**

Eötvös Loránd Tudományegyetem, Informatikai Kar,  
Diáktámogató Központ  
*viktorianagy@inf.elte.hu*

## **ÖSSZEFOGLALÓ**

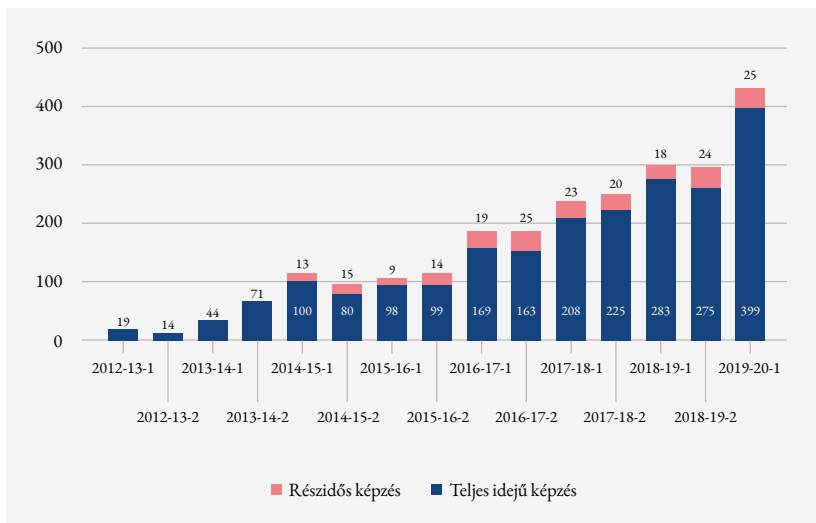
Az Eötvös Loránd Tudományegyetem Informatikai Karán működő Diáktámogató Központ komplex lemorzsolódást csökkentő programot szervez annak érdekében, hogy a hallgatókat sikeresen megtartsák. A 2014-ben alapított Diáktámogató Központ tagjai pszichológusok és az Informatikai Kar matematika vagy informatika oktatói, PhD-hallgatói. Kurzusaink a mentorálásra és soft-skill képességfejlesztő tréningekre fókuszálnak: 2015-ben először önkéntesen lehetett részt venni soft-skill fejlesztő kurzuson, 2016 óta pedig kötelező kurzus a magyar nyelvű BSc-képzésen, aminek része a soft-skill fejlesztő tréning és mentorálás. 2016 óta kutatás zajlik a lemorzsolódás csökkentése érdekében magyar BSc programtervező informatikus hallgatók körében (Takács, Kárász, Takács, Horváth, Oláh, 2016, 2021a, 2021b). 2019-ben hirtelen megnövekedett a nemzetközi hallgatók létszáma, ezért szükségessé vált a mentorálási rendszer, valamint soft-skill fejlesztő tréningek továbbgondolása az ő részükre is és az eredmények mérésére pedig kutatás elindítása ebben a populációban. A kutatás témája az akadémiai eredmények, pszichológiai jóllét, életvezetési készségek, interkulturalitás, módszere kvalitatív és kvantitatív adatok gyűjtése 2019 óta. Jelen tanulmány célja az angol nyelvű mentorálás, a soft-skill fejlesztő tréning mód-

szertanának és közösségépítésnek a bemutatása a nemzetközi programtervező informatikus hallgatók körében, ami a 2020/2021-es tanévben online szinkron módon zajlott a Covid19-pandémia ideje alatt.

**Kulcsszavak:** programtervező informatikus hallgató, online tréning, módszertan, lemorzsolódás, nemzetközi

## Bevezetés

Az elmúlt években folyamatosan növekedett a magyar felsőoktatásba belépő külföldi hallgatók létszáma. Az Oktatási Hivatal statisztikája szerint a 2017/2018-as tanévben 32 309 nemzetközi hallgató iratkozott be felsőoktatási intézménybe Magyarországon (Oktatási Hivatal, 2017, [https://dari.oktatas.hu/fir\\_stat\\_pub](https://dari.oktatas.hu/fir_stat_pub), 2.6.2. A Magyarországon tanuló külföldi hallgatók száma állampolgárságuk szerint, Összes munkarend). Az Eötvös Loránd Tudományegyetem Informatikai Karán is hasonló növekvő trend figyelhető meg: a 2017/2018-as és a 2018/2019-es tanévekben a hallgatók összlétszáma 200 és 300 között mozgott. A 2019/2020-as tanévben hirtelen megnövekedett a felvett hallgatók száma: 219 hallgató iratkozott be a 2019/2020/1. szemeszterben, és 238 új hallgató a 2020/2020/1. félévben alap- vagy mesterszakra programtervező informatikus képzésre. A folyamatos növekedés mögött munkáltatói döntés, Stipendium Hungaricum állami ösztöndíj, továbbá az Informatikai Kar nemzetközi helyzetének folyamatos növekedése áll.



1. ábra: Nemzetközi programtervező informatikusok száma összesen akadémiai évenként 2012/13/1. és 2019/2020/1. között (Forrás: Tudományos és Nemzetközi Kapcsolatok Csoportja, 2020)

Az ELTE Informatikai Karán a hallgatói élet támogatása érdekében létrehozott Diáktámogató Központ (DTK) célja, hogy támogasson minden magyar és angol nyelvű képzésben résztvevő hallgatót egyetemi éveinek sikeres elvégzésében. A munkacsoport pszichológusai széles körben foglalkoznak az egyéni és csoportos tanácsadással, hogy segítsék hallgatóink egyetemi pályáját és kibontakozásukat életvezetési nehézségeik megoldásával. Emellett aktív közösségépítéssel segítik elő a hallgatók egyetemi közegbe való integrálódását, valamint oktatásmódszertani kutatásokkal mérik tevékenységeik hatékonyságát.

Az Eötvös Loránd Tudományegyetem Informatikai Karán 2016 óta zajlanak a lemorzsolódás csökkentését célzó intézkedések. A lemorzsolódásprevenció egy fontos lépése a mentoróra kialakítása volt, amelyen a hallgatók 15-20 fős fix csoportokban tanulnak, amelyek megmaradnak az első félév vége után is. Az állandó csoportok a szociális integrációt szolgálják, megtartó közösségek és tanulócsoportok formálódásán keresztül

a tanulmányi sikeresség növelését is elősegítik. Szervezett lemorzsolódás-prevenációs program 2016 óta zajlik az Informatikai Karon az Egyetemi alapozó és tanulásmódszertani kurzus keretein belül. A kurzus kötelező az első féléves magyar hallgatók számára, mind a budapesti kampuszon, mind pedig Szombathelyen. A mentorórák mellett intenzív tanulásmódszertani tréning-sorozat támogatja a pályaidentitás formálódását, az egyetemi, akadémiai szocializációt, valamint a szociális integrációt. A kurzust a nemzetközi elsőéves hallgatók számára is megszervezte az egyetem, mind az alap-, mind a mesterképzésen angol nyelven.

2019 szeptemberétől a nemzetközi hallgatókat célzó lemorzsolódás-prevenációs programban számos innováció követte egymást, melyek kiterjedtek a mentorórák tematikájának fejlesztésére, a kurzus struktúrájának újragondolására és folyamatos alakítására, valamint a tréningek tartalmának optimalizálására. Mindezeket az intézkedéseket a nemzetközi hallgatók specifikus szükségleteire való válaszként implementáltuk, fokozatosan áttemelve a magyar programban is már meghonosodott jó gyakorlatokat. Növeltük a tréning-óraszámokat, senior felsőbb éves hallgatókat is bevonunk a mentorálásba, a programjainkat és a workshopokat angol nyelven is elérhetővé tettük, így a nemzetközi hallgatók is folyamatos lehetőséget kapnak a hallgatói életbe való aktív bekapcsolódásra.

#### *Támogató szolgáltatások, programok:*

- Egyéni pszichológiai, életvezetési tanácsadás
- Közösségépítés, angol nyelvű programok:
  - rendszeres hallgatói fórumok: Tea Afternoon, English Club, Hungarian Club, Morning Faces, PhD Tea Party
  - a Kortárs Segítő Csoport megalakulása, koordinálása: Computer Geeks Club
  - projektfórum
  - városnéző túrák
  - tematikus események (pl. ünnepekre készülődés kapcsán)

- Egyetemi alapozó és tanulásmódszertani kurzus angol nyelven:
  - alapképzés: „Learning methodology” kurzus
  - mesterképzés: „Preparation course for master studies and developing learning skills” kurzus
  - mentoróra: nemzetközi mentoroktatói csoport koordinálása
  - senior (felsőbb éves) hallgatók kiválasztása és képzése
  - 18 órás készségfejlesztő és tanulásmódszertani tréning az első évfolyamosok számára. Az alapképzésen kétheti rendszerességgel, a mesterképzésen tömbösítve meghívott pszichológus trénerekkel
  - szakmai tanulásmódszertani anyagok, tréning tematikák készítése
  - intervíziós alkalmak szervezése
  - online mentorálási és tréning módszertan, segédanyagok kidolgozása
- Kutatás:
  - tanulmányi adatok elemzése
  - pszichológiai változók mérése, statisztikai próbák elvégzése
  - kvalitatív adatgyűjtés és tematikus elemzések

## **Nemzetközi programtervező informatikus hallgatók a 2020/2021-es tanév őszi félévében**

A nemzetközi hallgatók 2012-ben jelentek meg a Programtervező informatikus képzésekben, létszámuk 2019. őszéig fokozatosan növekedett, majd ezt követően ugrásszerűen megemelkedett. Az ELTE Informatikai Karon működő Diáktámogató Központ számára ekkor került fókuszba a nemzetközi hallgatók lemorzsolódásprevenciója.

A 2020/2020/1. félév elején 208 nemzetközi hallgató iratkozott be az angol nyelvű képzésre BSc és MSc szinten programtervező informatikus szakra (1. táblázat). A szemeszter végén 168 hallgató töltötte ki felmérésünket, 97 BSc hallgató és 88 MSc hallgató Budapesten. Adatot gyűjtöt-

tünk az ELTE Savaria Egyetemi Központ programtervező informatikus és gépészmérnök BSc és MSc nemzetközi hallgatók körében a származási országukról. A hallgatók zömében Európán kívülről érkeztek, Afrikából, Indiából, Közel-Keletről és volt egy magyar és két nem Európából és nem a felsorolt kontinensekről érkező hallgató ( $N_{\text{Ázsia}} = 57$ ;  $N_{\text{India}} = 7$ ;  $N_{\text{Afrika}} = 35$ ;  $N_{\text{Közel-Kelet}} = 85$ ;  $N_{\text{Európa}} = 14$ ;  $N_{\text{Magyarország}} = 1$ ;  $N_{\text{egyéb}} = 2$ ).

1. táblázat: Nemzetközi programtervező informatikus hallgatók leíró statisztikája 2020/21/1. félévben

		Résztevők száma	Átlag életkor (szórás)	Min. életkor	Max. életkor	Nem		Kampusz	
						Férfi	Nő	Bp.	Szombathely
Idő	Félév eleje (pre)	208	21,52 (3,43)	16	38	153	55	185	23
	Félév vége (post)	168	21,49 (3,25)	17	38	121	47	150	18

## Online szinkron oktatás

A Covid19-világjárvány következtében a 2020/2021-es tanévet online szinkron oktatás keretében kezdte meg az Eötvös Loránd Tudományegyetem Informatikai Kara. Ennek következtében a tréningek szervezése és vezetése, a mentorálás koordinálása online térben és szinkron módon zajlott. Az online azt jelentette, hogy a tréningek és mentorálás online telekonferencia hívások keretében MS Team-csoportokban zajlottak. A szinkron mód azt jelentette, hogy a tréningek és mentorálás az órarendnek megfelelő időszámban zajlott. Nem zajlott aszinkron oktatás, ami során a hallgatók az általuk megkapott tananyagot saját ütemükben feldolgozva felkészülhettek a teljesítési határidőre. A hallgatókkal az első kapcsolatfel-

vétel a tanév online megnyitóját követő tájékoztató előadás keretében történt, ahol két diáktanácsadó pszichológus 10 percben bemutatta a Diáktámogató Központot (Student Support Centre), a tevékenységeit, a tanácsadást, a kötelező kurzusokat és a közösségi programokat.

Minden hallgatói csoport 18-20 fős volt, akiknek egy pszichológus tréner tartotta a soft-skill fejlesztő tréninget, egy mentoroktató és egy senior hallgató a mentorórát. A mentorálás és a tréningek két kötelező kurzus keretében valósultak meg: 'Learning Methodology' kurzus BSc hallgatóknak és előkészítő féléves hallgatóknak 1 kreditpontért, 'Preparation course for masterstudies and developing learning skills' MSc hallgatóknak 2 kreditpontért.

A kurzus követelményei elérhetőek voltak a Canvas LMS rendszer syllabus részében, és a hallgatók félév elején szóbeli tájékoztatás kaptak az első mentorórán. A teljesítéseket is a Canvas tanulástámogató rendszerben regisztrálták a diáktanácsadó pszichológusai vagy mentoroktatói. A hallgatók a beadni szükséges dokumentumokat (ország prezentáció, önéletrajz, motivációs levél) szintén a Canvasba töltik fel. A szemeszter menetét az 1. és 2. mellékletekben lehet olvasni, külön a BSc és külön az MSc hallgatók számára.

## **Online szinkron soft-skill fejlesztő tréning**

A kurzusaink egyik része a tanulásmódszertani és soft skill fejlesztő tréning, mely során a hallgatók új, az egyetemi tanulmányaikban hasznosítandó tanulási stratégiákat sajátíthatnak el, és olyan készségek fejlesztését célozzuk, melyek az egyetemi életvezetést és énhatékonytágot fejlesztik. A tréningek témái: csapatépítés, interkulturális kommunikáció, tanulásmódszertan, időmenedzsment, stresszmenedzsment, valamint a félévet lezáró tréning, mely során összegezzük és reflektálunk a félév során összegyűlt tapasztalatokra, és arra hogy mennyire volt sikeres az új közeghez való alkalmazkodás.

## **BSc tréning**

Az alapképzésbe érkező hallgatók először tapasztalják meg a felsőoktatási közeget, így fokozott támogatást igényelnek az alapvető adminisztratív ügyintézésben és az egyetemi követelményrendszerhez való hozzászokásban. Számukra hetente váltakozik a mentoróra és a tréning. A tréningek félév közben diáktanácsadók vezetésével zajlanak, folyamatos pszichológusi támogatást és csoportos tanácsadási keretet biztosítva a hallgatóknak. Az óraszámok optimalizálását követően kéthetente 90 perc mentorórát és minden második héten 180 perc tréninget (félév során 18 óra) foglal magában a kurzus.

## **MSc tréning**

A tréning külön blokkokban pszichológus trénerek bevonásával valósul meg a félév során két alkalommal. Az online oktatás során a tanulásmódszertani stratégiákról online önkitöltős segédanyagot kapnak a hallgatók. A félév során összesen 16 óra tréningen vesznek részt az MSc hallgatók két szombati napon, napi nyolc órában. A szombati napra azért esett a választás, mert hat MSc specializáció órarendjének összehangolása nem volt lehetséges a megelőző tavaszi félév előkészítő időszakában, ugyanakkor szerettünk volna a kéthetente 90 perces tréning formátumtól eltérni, mert a 90 perces tréningek összesen 9,5 óra tréning időt eredményeztek 12 hét alatt, ami messze elmaradt a magyar BSc tréning 30 órájától. Az MSc csoportok pszichológus tréneri nem az Informatikai Kar alkalmazottai, hanem külsős trénerek, akik 2x1 óra felkészítő megbeszélésen vettek részt és írásos anyagot, leírást kaptak a tréningekhez javasolt feladatokról. A külsős pszichológus trénerek magyarok voltak.



## **Tréningtémák**

Tréningtémák mindkét képzési szinten: csapatépítés, interkulturális kommunikáció, időmenedzsment, stresszmenedzsment. A tanulásmódszertan tréning eltérő módon valósult meg: BSc képzésen online szinkron tréning formában. MSc képzésen a hallgatók visszajelzései alapján egy Canvas-kvíz formájában, aszinkron módon valósult meg. Kitért a tanulási stílusokra és az alapképzés során kialakított tanulási szokásaik felelevenítésére.

### **A tréningtémák időzítése**

Az interkulturalitás és az interkulturális kommunikáció témát érdemes érzékenyítő tréningként a félév elejére időzíteni. Azt figyeltük meg az időmenedzsment témával kapcsolatban, hogy azt a szemeszter közepére vagy második felére érdemes ütemezni. Új nemzetközi hallgatók más tapasztalattal és időfogalommal érkeznek saját országukból, kultúrájukból, tehát az időmenedzsmenttel kapcsolatos technikáik és jártasságuk is ezen származási országban, kultúrában, értelmezési keretben hatékony. Hogy az időmenedzsment tréning elérje célját, ahhoz két dologra van szükség: az egyik, hogy az új kultúrában, új országban, a mi esetünkben Magyarországon tapasztalatot szerezzenek az idővel kapcsolatban és/vagy online szinkron oktatás keretében az órákra bejelentkezve a magyar oktatási rendszerről ismereteik, benyomásaik legyenek. A másik fontos eleme: párbeszéd indítása az idő fogalmáról és kultúrába ágyazottságáról, ami hasznos, ha a tréning-alkalom elején történik. Jó módszer lehet Zimbardo időperspektíva elméletének bemutatása (Zimbardo, Boyd, 2015). Példák bemutatása arról, a magyarok hogyan gondolkodnak az időről, és megkérni a hallgatókat, ők is meséljenek, milyen az ő országukban. Egy-egy időmenedzsment tréning feladatinstrukciójába érdemes beilleszteni, hogy mely időszakra gondoljon

a hallgató. Szeretnénk-e, hogy kifejezetten a magyar felsőoktatásról szóljon a feladat? Akkor tegyük bele a „gondolj arra az időszakra, amióta Magyarországon tanulsz” instrukciót. Gyakran találkoztunk azzal, ha általában a hobbiról, a szabadidőről, az étkezésekről vagy hasonló témákról beszélgetést indítottunk egy nemzetközi csoportban kifejezetten a félév első felében, akkor nehezebben értelmezhető a hallgatók számára a feladat, és feszültséggel jár a származási és befogadó ország közötti mentális váltás. Az időmenedzsmenthez hasonlóan a stresszmenedzsment kérdésköre is hatékonyabban feldolgozható, ha a befogadó kultúrában szerzett tapasztalatok is megjelenhetnek a tréning során, hiszen ez az a kultúra, amibe a beilleszkedés megkezdődött, és a célunk ezt minél jobban támogatni.

## **Online mentorálás**

A nemzetközi hallgatók részére a mentoróra egy multikulturális osztályteremben zajlik, mentoroktatók és felsőbbéves senior hallgatók segítik az elsőéves hallgatókat az egyetemi életbe való integrációban. Saját tapasztalataikat is megosztva elősegítik az egyetemi rendszerben való tájékozódást és a pályaidentitás kialakulását, erősödését. A mentoróra elsődleges funkciója, hogy a hallgatók megoszthassák nehézségeiket és ezekre helyben megoldás születhessen. A mentororák tematikájukat tekintve Magyarország, azon belül Budapest bemutatásával kezdődnek, elősegítve az új élettér és helyi kultúra megismerését. Ezt követi az egyetemi rendszer ismertetése (kreditrendszer, félév menete, diplomaszerezés kritériumai), majd sorra áttekintésre kerülnek a karrierlehetőségek, akadémiai előmenetel lépcsőfokai, valamint az egyetemen elérhető kutatási, konferencia és publikációs lehetőségek. A félév során a származási országukat bemutató prezentációt tartanak a hallgatók, bemutatják egymásnak saját kulturájukat, ezzel is elősegítve az interkulturális érzékenyítést.

A mesterképzéses hallgatók emelt óraszámában részesülnek mentorálásban. Hallgatói visszajelzések alapján nagyobb hangsúly kerül a karrierorientáció témakörére, a mentoroktatók önéletrajz és motivációs levél

írásában támogatják a hallgatókat. Külön kiemelik az akadémiai, posztgraduális és ipari pályamodellek lehetőségeit. Így órarendjünkben nagyobb terepet kap a mentoroktató és senior hallgató által vezetett szakmai mentorálás, és a hosszabb tréningalkalmak mélyebb témafeldolgozást tesznek lehetővé.

## **Mentoroktatók**

A mentoroktatók az Informatikai Kar matematika vagy informatika szakos oktatói vagy PhD-hallgatói, akik szakmai, hallgatói és magyarországi tapasztalataikkal támogatják a hallgatókat. A mentoroktatók a hallgatókhoz hasonlóan inhomogén csoport, Magyarországról, Afrikából, Közel- és Távol-Keletről származnak. 2019/2020/2. félévben készült el a *Guidelines for Successful Mentoring* című angol nyelvű kézikönyv a nemzetközi hallgatók mentorálásának támogatására. Tartalmazza a szemeszter javasolt menetét és az egyes témák részletes leírását, segédanyagot az online mentoráláshoz, tippeket online csoportvezetéshez, a kortárs segítség bemutatását, senior hallgatók szerepének bemutatását, és egy MS Teams használati segédletet. Az online mentorálás megszervezésekor nagyban támaszkodtunk és ajánljuk a Perjés István és Héjja-Nagy Katalin szerkesztette kézikönyvet (2015).

## **Senior hallgatók**

A senior hallgató program a szociális integráció egyik kulcsmozzanata, hiszen ők olyan másod- és harmadéves BSc hallgatók és másodéves MSc hallgatók, akik már szintén részesültek első félévesként mentorálásban, és ezt a tudást és szemléletet adják tovább elsőéves hallgatótársaiknak. Kiválasztásuk során először egy rövid kérdőívet kell kitölteniük, aminek a végén megkérjük, hogy fogalmazzák meg, miért szeretnének senior hallgatók lenni, és milyen tanácsot adnának egy elsőéves hallgátónak. Ezután részt vesznek egy strukturált interjúban, ahol két jelentkező és egy diáktanácsadó van jelen. Kiválasztásukat követően kétlépcsős képzés során készítjük fel őket a senior

szerepre (2. táblázat). Az első tréningen információt adunk a mentorálási rendszerről, kurzusokról, megismerkednek egymással és mi is megpróbáljuk megismerni őket és közben feltérképezni, mire lehet szükségük a második tréningen. A második tréning interaktívabb, arra fókuszál, hogyan lehet egy csoport hallgatóval interakcióba lépni, milyen tipikus helyzetek fordulhatnak elő, és megismertet a hallgatókkal játékos feladatokat, amiket ők is bevihetnek majd az órákra. A második tréning végére meghívjuk a leendő mentorokat is, hogy lehetőséget biztosítsunk a velük való megismerkedésre, beszélgetésre. A táblázatban a sötét háttér azt jelzi, hol kell a hallgatóknak megjelennie online. A fehér háttérrel jelölt részeknél nem kell megjelenniük, elegendő az e-mailre válaszolniuk, vagy tudni, mi történik. A hallgatók tréningjébe beépített elem a táblázat bemutatása, ezt online is megkapják, és arra biztatjuk őket, hogy a naptárjukba tegyék be online vagy offline a megfelelő időpontokat vagy nyomtassák ki maguknak.

2. táblázat: Senior hallgatók képzésének időrendje

Senior hallgatók időrendje 2020				
<i>Tréning 1. rész</i> 2020. június 3 óra online	<i>NYÁR</i> Pihenés Feltöltődés Kikapcsolódás	<i>Tréning 2. rész</i> 2020. szept. 3 óra online interaktív	<i>Órarend egyeztetés</i> Melyik órán lesznek? Válaszolj gyorsan az e-mailre!	<i>Mentoróra indul!</i> Jelenlét a mentorórán Együttműködés mentorokkal
<i>Online konzultáció</i> 2×1 óra	Kapcsolattartás e-mail-ben július, augusztus	<i>Szerződések aláírása ősszel</i>	Akinek nem lesz csoportja, ők az Angol Klubot vezetik.	<i>Intervízió</i> Őszi szünet előtt mentoroktatók, seniorok, diáktanácsadók találkozója. Megbeszélés a csoportokról.

## Intervízió

A mentorokkal, senior hallgatókkal a diáktanácsadók két intervíziós alkalmat szerveznek egy szemeszterben, amely során csoportosan megosztják a mentor csoportokban felmerülő jellemző problémákat, kérdéseket, és közösen keresnek megoldást a hallgatók problémáira.

## Közösségszervezés

2020 márciusában átállt az Informatikai Kar szinkron online oktatásra, ami 2021. szeptemberig, azaz másfél éven keresztül tartott. A 2020. tavaszi időszakban több fontos közösségépítő kezdeményezés indult el, amiket márciusban online formában folytattunk: az angol klub és teadélután elindítása; megalakult a kortárs közösségépítés első csoportja, és elindult a magyar klub. A programokról tájékoztatás és a hallgatók meghívásának leghatékonyabb módszere minden esetben az e-mail küldése volt Neptun üzenet formájában. Aktuális és korábbi programjaink leírásait, poszterjeit angol és magyar nyelven a [dtk.elte.hu](http://dtk.elte.hu) oldalon lehet megtalálni.

### Angol Klub

2020 márciusában online indítottuk el az angol klubot (English Club). A klub célja egy olyan tér megteremtése volt, ahol magyar és külföldi hallgatók találkozhatnak egymással és gyakorolhatják az angol nyelvet MS Teams felületen online. 2020/21/1. félévben 5 BSc senior hallgató vezette a klubot, és konzultációra is lehetőséget biztosítottunk nekik, továbbá a félévben kétszer intervízióon vettek részt a diáktanácsadókkal. Ők azok a senior hallgatók voltak, akiknek órarend ütközés miatt nem jutott csoport. Egyszerre általában két-három BSc senior volt jelen az őszi félévben, a másik két-három hallgató a teadélutánon (Tea Afternoon) vett részt. 2020/21/2. félévben két MSc hallgató vezette az English Clubot. Általában 5-15 hallgató vett részt egy alkalmon, ebből három-öt rendszeres résztvevőként. A félév végén, a vizsgák előtt három-öt hallgatóra csökkent a létszám. A 2021/22/1. félévben is senior hallgatók vezették a klubot. Hatan voltak, akik közül három hallgató az egyik héten vezeti a klubot, a másik héten előkészíti a következő hét anyagát. (Például leírnak jégtörő feladatot, témákat dolgoznak ki, közösségépítő játékokat keresnek.) A másik három hallgató épp fordított feladatbeosztással dolgozik: először témát készítenek elő, majd a következő héten a klubot vezetik. A klub népszerűsítésére a hallgatók

kezdeményezték, hogy bemutatassák a mentorórán. Ez szintén hatékony módja a közösségi események népszerűsítésének, mert így társaiktól hallanak a programról a hallgatók.

## **Magyar Klub**

Az English Club népszerűsége után 2021 tavaszán elindítottuk a Hungarian Clubot. A klubra azért is volt szükség, mert 2020/21/1. félévtől kezdődően a Stipendium Hungaricum ösztöndíjas hallgatóknak kötelezően heti 2×2 óra magyar órán kell részt venniük az első két félévben, és utána A2-es nyelvvizsgát kell tenniük. 2020 júniusában egyeztettünk a ELTE Egyetemi Doktorandusz Önkormányzat elnökével, aki magyar mint idegen nyelv témában PhD-hallgató az ELTE-n. Beszélgetésünk után küldött tematikát az A2-es nyelvvizsga teljesítéséhez és szóbeli nyelvvizsga témákat. Felkerestünk három BSc hallgatót és két külföldi hallgatót, akik tudnak magyarul, valamint egy magyar hallgatót, aki tizenhét évet élt külföldön, hogy lenne-e kedvük a klub vezetéséhez. Elvállalták a klub önkéntes vezetését. Az angol klubhoz hasonlóan heti hatvan percben legalább egyikük elindította a beszélgetést MS Teamsen. A klub célja lehetőséget biztosítani a magyar nyelv gyakorlására és magyar-nemzetközi hallgatók találkozására. Itt is az angol klubhoz hasonló trend volt megfigyelhető: általában 5-15 hallgató vett részt egy alkalmon, és három-öt hallgató rendszeres résztvevő volt. A félév végén, vizsgák előtt ez a szám három-öt hallgatóra csökkent. A klubot szervező hallgatók azt ajánlják, hogy a program, délután öt után legyen és lehetőleg a hét első felében, mert a hallgatók általában fáradtak a hét második felében és a hétvégi programjaikra koncentrálnak inkább.

## Teadélután

A teadélután keretében a szorgalmi időszakban heti 1 délutáni órában a hallgatók online találkozásokhoz csatlakozhattak MS Teams-en a diáktanácsadók részvételével. 2020/21/1. félévben két-három senior hallgató és egy diáktanácsadó vett részt az alkalmakon. Általában kettő-öt hallgató vett részt rajta, a félév végén pedig egy-két. 2020/21/2. félévben egy diáktanácsadó indította a hívásokat és általában egy-két hallgató vett részt. A teadélutánt eredetileg az hívta életre, hogy a hallgatók heti egyszer bejöhessenek kötetlenül az irodába és a kultúrájukhoz közeli élményt nyújtsunk nekik. Az ötletet az a tapasztalat adta, hogy az egyetem épülete előtt szoktak teázni vagy kávézni csoportosan, és gyakran beszélgetést kezdeményeznek velünk és minket is meginvitálnak. A programot a pandémia alatt online szerveztük, de 2021 szeptembere óta lehetőségünk van hibrid formában is folytatni. Hibrid formában a félév elején mind online, mind jelenléti formában csatlakoztak hallgatók a teadélutánhoz, a félév második felében pedig csak online. A jelenléttel csatlakozó hallgatók azt mondták, örültek a programnak és kifejezetten ezért a programért vártak például az épületben, felajánlották önkéntes segítségüket, ha pl. szüksége van a diáktanácsadónak valamilyen grafikai munkára. A teadélutánt közösségi programként indítottuk, de azt tapasztaltuk, hogy viszonylag alacsony a létszám, és főként félév elején a hallgatók elmondják, hogyan élték meg a Magyarországra költözést, egyetemkezést, és milyen nehézségeik voltak. Gyakran találkoztunk olyan hallgatóval, akiknek például a félév elején még nincsenek barátai, kapcsolatai Magyarországon, ezért eljöttek a teadélutánra. A legtöbb hallgató egy-két alkalommal jött, de arra is volt példa, hogy egy hallgató majdnem az egész félév folyamán részt vett a programon. A teadélután hangulata változott, mikor senior hallgató is bevonásra került a 2020/21/2. félévben. Hallgatótársakkal más témák merültek fel, például hogy kinek milyen a származási országa, milyen szórakozási lehetőségek vannak Budapesten. Azt tapasztaltuk, hogy a program közösségi jellege jobban előtérbe került ilyenkor, és a létszám is nagyobb volt két senior hallgatóval.

## Kortárs segítség

A CGC - Computer Geek Club 2020 márciusában alakult, és összesen négy tagot számlált, akik önszerveződően keresték fel a diáktanácsadók irodáját azzal a szándékkal, hogy klubot alapítsanak a karon. Céljuk a magyar és nem magyar hallgatók kapcsolatának építése, és hogy a klub a kar összes hallgatójának elérhető legyen később az egész egyetem számára. Fontos célkitűzésük a Magyarországra költöző hallgatók támogatása, tantárgyi korrepetálás megszervezése (például programozásból), rendszeres közösségi programok szervezése (például úszás, városnézés, programozási verseny). A 2020. tavaszi és nyári időszakban megírták saját működési szabályzatukat; MS Teams csoportot nyitottak, amibe 120 hallgató lépett be és logókészítő versenyt szerveztek, amelynek keretében a klub iránt érdeklődő hallgatók online szavazással döntötték el, mi legyen a klub hivatalos logója. Online közösségi oldalakat nyitottak a klubnak, Facebook oldalt, Instagram oldalt és MS Teams csoportot, továbbá ajánlásként a Diáktanácsadó oldalán is szerepelnek. Weblap felépítését is tervezik a klub számára és saját e-mail cím nyitását. Az alapító tagok azért nyitottak Instagramot és Facebook-oldalt is, mert nem minden országban elérhető például vagy engedélyezett a Facebook, ezért szükségesnek látták az MS Teams-csoportot is, ami egyetemi felhasználónévvel és jelszóval használható. A klub felépítése érdekében heti rendszerességgel találkoztak a diáktanácsadókkal, majd 2021 tavaszán tagfelvételt hirdettek. Erre összesen húsz hallgató jelentkezett, és végül tizenöt hallgató jött el a meghallgatásra. Az interjún egyszerre négy-hat hallgató és két diáktanácsadó vett részt. Célja egymás megismerése és a klub bemutatása volt, majd ezután következett egy AC/Assessment Center típusú feladat. A hallgatók 20-30 percet kaptak arra, hogy egy online ingyenes eseményt szervezzenek az Informatika Karon tanuló hallgatóknak. Kértük őket, hogy gondolják végig az esemény témáját, időpontját, időtartamát, hogy mennyi időre van szükségük előkészíteni, és ötleteljenek a plakátról, felhívó szövegről. Tizenöt hallgató jutott be a klubba. Június második felében szerveztünk egy online találkozót, amire minden új és régi tag meghívást kapott. A felvételi folyamat megszervezésében és lebonyolításában a diáktanácsadók segítettek.



## Önkéntesség

A Magyar Klub és a Kortárs Segítő Klub, Computer Geek Club önkéntesek szervezésével, részvételével zajlik. Budapesthez hasonlóan a szombathelyi kampuszon is alakult kortárs segítő csoport a helyi diáktanácsadó segítségével. Azt tapasztaltuk mindkét kampuszon, hogy az önkéntesek általában egy szemeszterre köteleződnek el a klub és tevékenységek mellett. Először azt gondoltuk, hogy a kortárs segítő csoport négy alapító tagja például az őszi félévben folytatja a közös munkát, de összességében egy ember maradt a vezetőségben ('core member'-nek nevezték el) és egy új ember csatlakozott. Az őszi félévben a klub népszerűsítésével foglalkoztak. A tavaszi félévben teljesen kicserélődtek a klubtagok és bővült a klub.

### Motivációk

A Kortárs Segítő Klub alapító tagjait elmondásuk szerint egy hiányt szerettek volna betölteni. Úgy látták, hogy nincsenek a karon közösségi klubok, és szerettek volna egy olyan klubot létrehozni, aminek a programjain a magyar és nemzetközi hallgatók között kapcsolatok alakulhatnak ki. Fő motivációjuk a hallgatók segítése volt: az első féléves hallgatók támogatása, közösségi események szervezése, amihez bárki csatlakozhat, korrepetálás megszervezése, ahol felsőbb éves hallgató adott tantárgyból segíti a hallgatótársakat. A felvételi beszélgetésen kiemelték továbbá a valahová tartozás érzését, ami motiválja őket a belépésre. Elmondták, hogy segítő szándékuk mögött az a motiváció áll, hogy a Magyarországra érkező hallgatóknak könnyebb legyen az első időszak, mert az ő megélésük szerint ez rendkívül nehéz volt, és szeretnék, ha az utánuk jövőknek könnyebb lenne.

A Magyar Klub vezetői úgy kerültek a klubba, hogy a diáktanácsadók felkerestek hallgatókat, akiket megismertek az előző években és vagy már tudtak vagy tanultak magyarul. Összesen három hallgató mondta, hogy szívesen vezeti a klubot heti egy órában. Őket az motiválta, hogy népszerűsíthetik a magyar nyelvet és segítséget nyújthatnak alapvető magyar kifejezésekkel hallgatótársaiknak magyarországi életükben.

## Igazolás

Az önkénteseknek a szemeszter végén önkéntesigazolást állítunk ki, amit általában online hívás keretében ünnepélyesen bemutatunk nekik, megtapsoljuk őket, és megköszönjük a munkájukat. A diáktanácsadónak 2021 tavasza óta van saját fejléce. Az igazolásokat 2020 márciusa előtt nyomtatott papír alapon állítottuk ki, intézményi pecséttel láttuk el, és kézzel írtuk alá. 2020 márciusa óta elektronikusan történik a kiállítás. A diáktanácsadó vezetője és az angol képzés hallgatóinak támogatásán dolgozó diáktanácsadók írják alá elektronikusan, és hitelesítve küldik el e-mailben. Az igazoláson szerepel a hallgató neve, Neptun kódja, a tevékenység neve és rövid leírása. Igazolást tudunk adni kérésre mentoroktatói és seniori tevékenységekhez is. Igazolást kértek tőlünk vagy használtak fel szociális alapú ösztöndíjhoz, MSc-re felvételihez, UNKP-ösztöndíjra PhD-hallgatónak vagy általános-ságban az önéletrajzban a tevékenység feltüntetéséhez. Egy Excel-táblázatban vezetjük a kiadott igazolásokat, egy másik táblázatban pedig az egykori önkéntes mentoroktatói, ill. seniori tevékenységet végzettek nevét, ezáltal utólag is könnyen visszakereshető és kiállítható az igazolás.

## Kitekintés

A jelen tanulmányban leírt módszertant a 2020/21-es tanév tavaszi félévében online szinkron oktatás keretében folytattuk BSc és MSc hallgatók körében. A 2021/2022-es tanévet hibrid oktatás keretében kezdte meg az Informatikai Kar, ugyanakkor a mentorálást és soft-skill fejlesztő tréningeket magába foglaló kurzusok jelenléti megvalósítására kapott engedélyt. A Covid19-pandémia következtében a nemzetközi hallgatók különböző okok miatt (például lassú vízumügyintézés, karantén, utazási nehézségek) a megszokottnál később érkeztek az országba, ezért az angol nyelvű kurzusokon előre nem tervezett módon, hibrid oktatás keretében valósult meg mind a mentorálás, mind a tréning: a Magyarországra megérkezett és karanténban nem lévő hallgatók jelenléttel vettek részt a kurzusokon az egyetem épületében; a Magyarországra meg nem érkezett vagy karanténban lévő

hallgatók ezzel egy időben, online szinkron kapcsolódtak az órához MS Teams-en keresztül. További változtatás volt a 2021/22/1. félévben, hogy a mesterszakos hallgatók tréningje két szombati teljes tréning napról módosult négy péntek délutánra négy-négy órában. A mentorálás és a tréning az MSc hallgatók körében 2021 szeptembere óta specializációnként kialakított csoportokban zajlik. A kurzus elemei, lebonyolítása és időrendje az 1. és 2. melléklet szerint valósult meg. A 2020 őszén folytatott kutatás pszichológiai skáláit vizsgálva azt találtuk, hogy a mért változók mentén nem volt szignifikáns különbség a budapesti és szombathelyi kampuszon tanuló nemzetközi hallgatók között. A Budapesten bevezetett és működő programpontok alkalmazhatók a szombathelyi kampuszra, a helyi sajátosságokhoz igazítva. Az 1. és 2. melléklet részletei ezért Szombathelyen eltérhetnek a budapestitől.

## KÖSZÖNETNYILVÁNÍTÁS

A Diáktámogató Központ valamennyi tagjának szeretném megköszönni a munkát. Köszönöm Horváth Zoltán dékánnak, hogy lehetővé teszi és támogatja a munkánkat. Szeretném megköszönni továbbá minden pszichológusnak, aki a jövőben ezen a területen fog dolgozni és tovább gazdagítja a módszertant. Végül, de nem utolsó sorban szeretnék köszönetet mondani minden hallgatónak és oktatónak az Informatikai Karon, akivel együtt dolgoztunk és dolgozunk a hallgatók támogatása érdekében.

Thank you to all students and teachers from the Faculty of Informatics who have been working together with us in order to support students.

## SUMMARY

### **Mentoring, Soft-Skill Training and Community Building in Online Synchron Setting among International Computer Science Students in Hungary during the COVID-19 Pandemic**

The Student Support Centre has been carrying out a complex drop-out prevention program in order to retain students at the Faculty of Informatics, Eötvös Loránd University in Hungary. The members of the Student Support Centre are psychologists and mathematics and computer science teachers from the Faculty of Informatics. The Student Support Centre was established in 2014 and our courses focusing on mentoring and soft-skill training started in 2015 for Hungarian BSc students with voluntary participation and became a compulsory course in 2016. Research has been carried out about dropout of Hungarian BSc students since 2016 (Takács, Kárász, Takács, Horváth, Oláh, 2016, 2021a, 2021b). Because of the sudden increase in the number of international students in 2019 there was a need for improving the mentoring system and soft-skill trainings as well as conducting research about their academic achievements, psychological well-being, and interculturalism. We have been collecting both qualitative and quantitative data. In this paper we present the methodology of mentoring and soft-skill trainings as well as community building delivered in the 2020/2021 academic year among international computer science students during the COVID-19 pandemic in Hungary. The dropout research among international computer science students will be presented in a separate paper.

**Keywords:** computer science students, online training, methodology, dropping-out, international

## IRODALOM

Perjés, I., & Héjja-Nagy, K. (szerk.) (2015). *Képzőktől képzőknek. I. Tanulástámogatás a felsőoktatásban*. Online mentorálási kézikönyv. Esterházy Károly Egyetem. Letöltve: PerjesMentorulasiKezikonyv\_READER.pdf (eltereader.hu)

Takács, R., Kárász, J., Takács, Sz., Horváth, Z., Oláh, A. (kézirat) *Successful steps in higher education to stop computer science students from attrition*. Under publishing.

Takács, R., Kárász, J., Takács, Sz., Horváth, Z., Oláh, A. (2021a). Exploring Coping Strategies of Different Generations of Students Starting University. *Frontiers in Psychology*, 12, 4390. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.740569>

Takács, R., Kárász, J., Takács, Sz., Horváth, Z., Oláh, A. (2021b): Applying the Rasch model to analyze the effectiveness of the education reform in order to decrease computer science students' dropout. *Humanities and Social Sciences Communications*, 8(44). <https://doi.org/10.1057/s41599-021-00725-w>

Zimbardo, P., G., Boyd, J. (2015). Putting Time in Perspective: A Valid, Reliable Individual-Differences Metric. In: Stolarski M., Fioulaine N., van Beek W. (eds), *Time Perspective Theory; Review, Research and Application*. Springer, Cham. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-07368-2\\_2](https://doi.org/10.1007/978-3-319-07368-2_2)

## MELLÉKLETEK

*1. melléklet: A budapesti BSc programtervező informatikus hallgatók szorgalmi időszakának időrendje a 'Learning Methodology' kurzus keretében*

Mikor?	Mi történt?	Ki a feladat felelőse?
A mentorórákon és tréningeken a részvétel kötelező, maximum 25-25% hiányzás megengedett. A jelenlét és a feladatok teljesítése a Canvas LMS rendszerben.		
Szemeszter 1. hete	1. mentoróra - ismerkedés	Mentoroktató és senior hallgató
	Diáktámogató Központ és a követelmények bemutatása	Diáktanácsadó pszichológus
2. hete	1. tréning - csapatépítés	Mentoroktató és senior hallgató
	Szemeszter eleji adatgyűjtés kezdete, kérdőív kitöltése A diáktanácsadó pszichológusai jelen vannak a kérdőív kitöltése során	Diáktanácsadó pszichológus
3. hete	2. mentoróra - országprezentáció beosztása	Mentoroktató és senior hallgató
4. hete	2. tréning - interkulturális kommunikáció	Diáktanácsadó pszichológus
	Szemeszter eleji adatgyűjtés vége – emlékeztető e-mail küldése hallgatóknak	
Szemeszter középe	Intervízió	DTK oktató tag
Az 5. és 12. hét között mentorórák és tréningek váltakoznak egymás után. Tréning fennmaradó témái: tanulásmódszertan, időmenedzsment, stresszmenedzsment		
Utolsó előtti hét	Általában tréning	Diáktanácsadó pszichológus
	Szorgalmi időszak végén adatgyűjtés kezdete	
	Extra feladat elérhető azon hallgatóknak, akik a megengedettnél eggyel többet hiányoztak a félév során.	
Utolsó hét	Általában mentoróra	Mentoroktató és senior hallgató
	E-mail emlékeztető az adatfelvételről, a kérdőív kitöltéséről – önálló kérdőív kitöltés diáktanácsadó pszichológus jelenléte nélkül	Diáktanácsadó pszichológus
	Intervízió	DTK oktató tag szervezi
	Canvas-ba feltöltés – országprezentáció (félév során bármikor elkészíthető és bemutatható az órán)	Diáktanácsadó pszichológus

*2. melléklet: A budapesti MSc programtervező informatikus hallgatók szorgalmi időszakának időrendje a 'Preparation course for master studies and developing learning skills' kurzus keretében*

Mikor?	Mi történt?	Ki a feladat felelőse?
A mentorórákon és tréningeken a részvétel kötelező, maximum 25-25% hiányzás megengedett. A jelenlét és a feladatok teljesítése a Canvas LMS rendszerben. Kivétel: Pszichológus tréner (külsős szerződéssel). Nincs hozzáférésük az egyetemi belső rendszerhez, ezért a diáktanácsadó pszichológusok regisztrálják Canvas-ban az MSc hallgatók tréningjelenlétét.		
Szemeszter 1. hete	1. mentoróra - ismerkedés	Mentoroktató és senior hallgató
	Diáktámogató Központ és a követelmények bemutatása	Diáktanácsadó pszichológus
2. hete	2. mentoróra – országprezentáció beosztása – önéletrajz és motivációs levél megbeszélése	Mentoroktató és senior hallgató
	Szemeszter eleji adatgyűjtés kezdete, kérdőív kitöltése Diáktanácsadó pszichológusok jelen vannak a kérdőív kitöltése során	Diáktanácsadó pszichológus
3. hete	3. mentoróra	Mentoroktató és senior hallgató
4. hete	4. mentoróra	Mentoroktató és senior hallgató
	Szemeszter eleji adatgyűjtés vége – emlékeztető e-mail küldése hallgatóknak Emlékeztető e-mail az első tréning napról	Diáktanácsadó pszichológus
	1. tréning nap, szombat, 10-18 – szóbeli emlékeztető a kérdőív határidőről – témák általában: csapatépítés, interkulturális kommunikáció	Pszichológus tréner (külsős szerződéssel)
Az 5. és az utolsó hét között minden héten 90 percben mentoróra van a mentoroktatók és senior hallgatók vezetésével		
Szemeszter közepe Általában 6-8.hét	Tanulásmódszertan kvíz kitöltési határidő Canvasban – önálló kitöltés a 2. tréning nap előtt	Diáktanácsadó pszichológus
	2. tréning nap – témák általában: időmenedzsment, stresszmenedzsment	Pszichológus tréner (külsős szerződéssel)
	Intervízió – visszajelzés kérése írásban	DTK oktató tag szervezi
Utolsó előtti hét	Mentoróra	Mentoroktató és senior hallgató
	Szorgalmi időszak végén adatgyűjtés kezdete  Extra feladat elérhető azon hallgatóknak, akik a megengedettnél eggyel többet hiányoztak a félév során	Diáktanácsadó pszichológus
Utolsó hét	Mentoróra	Mentor Teacher and Senior Student
	E-mail emlékeztető kérdőívről és extra feladatról – hallgatók önállóan töltik ki a kérdőívet, diáktanácsadó pszichológus jelenléte nélkül	Diáktanácsadó pszichológus
	Intervízió	DTK oktató tag szervezi
	Canvas-ba feltöltés – országprezentáció (félév során bármikor elkészíthető és bemutatható mentorórán) – önéletrajz és motivációs levél	Hallgatók önállóan

A kiadásért felel a FETA elnöke

**Szerkesztette:** Füleki Beáta és Puskás-Vajda Zsuzsa

**Lektorálta:** Takács Ildikó

**Borítóterv, tördelés:** Gondos Ivett - ni.SIGN Grafika

**Nyomta és kötötte:** Digitalpress Digitális Nyomda Kft.

Felsőoktatási Tanácsadás Egyesület • 1064 Budapest, Izabella utca 46.

**Honlap:** [www.feta.hu](http://www.feta.hu)

**ISSN 1788-9863**

**ISBN 978-615-80732-6-4**