

**Felsőoktatási Tanácsadás Egyesület
(FETA)**

*A felsőoktatási diáktanácsadás szakmai
irányelvei, szakmai protokollja*

2015

ELŐSZÓ

A Felsőoktatási Tanácsadás Egyesület (FETA) 20 éves működésének egyik határátköve a felsőoktatási tanácsadó rendszer szakmai irányelveinek és a szolgáltatástípusok szakmai protokolljának közreadása.

A FETA elnöksége köszöni a protokoll megírásában részt vállaló szerzők és a szakmai közösség tagjainak áldozatos, önkéntes munkáját.

Külön köszönet:

Ritoók Magdának, akinek sok évtizedes munkája, publikációi a protokoll kereteit fektették le, szakmai irányítása végig kísérte az alkotás folyamatát;

Faragó Magdolnának, aki az elmúlt 20 évben figyelemmel kísérte és támogatta a FETA munkáját, s a protokoll összeállítását nemcsak tanácsaival, hanem konkrét munkával is segítette;

Takács Ildikónak a szakmai lektorálásért;

Kerülő Tündének és Füleki Beátának a tördelőszerkesztési munkákért;

Karner Orsolyának, Füleki Beátának, Berényi Andrásnak, Szabó Editnek, Hazag Anikónak a fejezetekhez fűzött kiegészítéseikért.

Ez a munka is, mint annyi más FETA „termék” az elmúlt két évtizedben nagy összefogással és a szakmai felelősségvállalással jött létre.

Köszönet mindenkinek, szép munka volt.

A FETA elnöksége

Budapest, 2015. február

TARTALOMJEGYZÉK

ELŐSZÓ.....	2
BEVEZETŐ	
(Ritoók Magda, Faragó Magdolna és Burgyán Annamária)	8
Mi is a tanácsadás lényege?	8
Miért szükséges a tanácsadás?	9
Mi a felsőoktatási diáktanácsadás?	10
Célkitűzés a protokoll segítségével	11
A diáktanácsadók feladatai.....	11
TÖRVÉNYI KERETEK BIZTOSÍTOTTA LEHETŐSÉGEK ÉS FELADATOK	
(Faragó Magdolna).....	13
A FELSŐOKTATÁSI DIÁKTANÁCSADÁS FŐBB TEVÉKENYSÉGI TERÜLETEI	
(Szenes Márta és Ritoók Magda)	17
A munka szervezési keretei.....	17
A felsőoktatási diáktanácsadó rendszer szervezeti felépítése	18
Szervezeti egységek és feladataik	18
Költséghatások	19
A Diáktanácsadó Központok költségvetésének tervezési tételei	20
Szakmai kapcsolatrendszer	21
TANULMÁNYI/TANULÁSI TANÁCSADÁS A FELSŐOKTATÁSBAN	
(Dávid Mária).....	24
A tanácsadási terület meghatározása.....	24
A tanulási és a tanulmányi tanácsadás fogalma	26
A tanácsadási terület céljai	28
Megvalósítandó feladatok	29
Szakmai feladatok	29
Tervezési feladatok	29
Szakképesítés, kompetenciák és készségek.....	30
Szakképesítés	31
Kulcskompetenciák	31
További készségek	32
Módszerek	32
A tanulási tanácsadás keretei.....	32
FELSŐOKTATÁSI ÉLETVÉZETÉSI TANÁCSADÁS	
(Perényi Andrea, Burgyán Annamária és Vörös Ágota).....	33
Tanácsadási terület meghatározása	33
Normatív krízisek.....	33
Nehezített krízis.....	34

Akcidentális (váratlan) krízis	35
Tanácsadási terület céljai	35
Egészséges hallgató esetén.....	35
Klinikai probléma esetén.....	36
Megvalósítandó feladatok	36
Felsőoktatási életvezetési tanácsadó pszichológus feladatai.....	36
A szakember tevékenységét támogató nem pszichológusi feladatok.....	37
Elégséges munkafeltételek	37
Szakképesítés, kompetencia, képességek és készségek	38
Szakképesítés	38
Képzettség, képesség.....	38
Pszichoedukáció során	38
A tanácsadási folyamatban (egyéni vagy csoportos konzultáció, tréning)	38
Tanácsadási készségek	40
Módszerek	41
Egyéni tanácsadás	41
Intézményen belüli és intézményen kívüli kapcsolatok.....	41
FELSŐOKTATÁSI KARRIER- ÉS PÁLYATANÁCSADÁS	
(Répáczki Rita).....	42
A karrier- és pályatanácsadás fogalmi meghatározása.....	42
A karrier- és pályatanácsadás célja	43
Megvalósítandó feladatok	44
Szakképesítés, kompetenciák és készségek.....	45
Kompetenciák Egan modellje szerint.....	47
Oktatási és Pályatanácsadó Szakemberek Nemzetközi Kompetenciái	49
A karrier- és pályatanácsadás keretei	50
A tevékenység végzéséhez szükséges szervezeti feltételek	50
A tevékenység végzéséhez szükséges fizikai feltételek	50
Egyéni tanácsadás esetén	50
Csoportos tanácsadás esetén.....	50
A karrier- és pályatanácsadás módszertana és eszközei.....	51
A karrier- és pályatanácsadás módszertana.....	51
Egyéni tanácsadás	51
Csoportos tanácsadás formái: konzultáció és tréning	51
Elérő program (out-reach).....	52
A karrier- és pályatanácsadás eszközei	52
Strukturált beszélgetés.....	52

Önértékelő eljárások.....	52
TEHETSÉGGONDOZÁS A FELSŐOKTATÁSBAN	
(Bodnár Gabriella).....	53
A tehetséggondozás területének meghatározása, szükségesség indoklása.....	53
A tehetséggondozás céljai	55
Tehetségazonosítás és fejlesztés a felsőoktatásban	55
Megvalósítandó feladatok	57
Módszerek	58
A segítségadás keretei	58
INTERKULTURÁLIS TANÁCSADÁS	
(Puskás-Vajda Zsuzsa, László Noémi és Kiss István)	59
A tanácsadási terület meghatározása.....	59
Feladatok	59
Az indulás előtti felkészítés, prevenció.....	59
Hazatérés után szükséges lezárás	60
A tanácsadási terület céljai	60
A tanácsadás célja	60
Megvalósítandó feladatok	61
Mikor.....	61
Kik (szereplők).....	61
További feladatok.....	61
Szakképesítés, kompetenciák és készségek.....	62
Szakképesítés	62
Kulcskompetenciák	62
További készségek:	63
Módszerek (a kibocsátó és a befogadó egyetemen egyaránt)	63
FELSŐOKTATÁSI ESÉLYEGYENLŐSÉGI TANÁCSADÁS	
(Burgyán Annamária).....	64
Tanácsadási terület meghatározása	64
Tanácsadási terület céljai	65
Megvalósítandó feladatok	65
Tájékoztatás.....	65
Személyes információs tanácsadás.....	65
Életpálya-tervezés	65
Ismeretterjesztés, szemléletformálás	66
Életvezetési tanácsadás	66
Szakképesítés, kompetenciák és készségek.....	66
Szakképesítés	66

Egyéb ismeretek	66
Személyes kompetenciák	66
Elégséges munkafeltételek	67
Módszerek	67
Intézményen belüli és intézményen kívüli kapcsolattartás	67
Intézményen belül	67
Intézményen kívül	68
FELSŐOKTATÁSI KORTÁRS SEGÍTŐI TANÁCSADÁS	
(Pásztor Anett és Takács Rita)	69
A kortárs segítés fogalmi meghatározása a felsőoktatásban	69
A kortárs segítés célja	69
A kortárs segítés helye a tanácsadásban	70
Képzés és szakmai felügyelet	70
A kortárs segítés megvalósítandó feladatai	71
Kompetenciák, készségek	72
Személyi, tárgyi és pénzügyi feltételek	73
A kortárs segítés módszerei	74
Eszközei	74
ONLINE MENTÁLHIGIÉNÉS / PSZICHOLÓGIAI TANÁCSADÁS	
A FELSŐOKTATÁSBAN (Sebő Tamás)	75
Tanácsadási terület meghatározása	75
Pozitív hatások	75
Negatív hatások	76
A tanácsadási terület céljai	76
Megvalósítandó feladatok	77
Pszichoedukáció	77
Egyéni online tanácsadás	77
A szolgáltatás eszközrendszerének kialakítása és karbantartása	77
Szupervízió	77
Dokumentáció és adatvédelem biztosítása	78
Elégséges munkafeltételek	78
Szakképesítés, kompetenciák és készségek	78
Elméleti ismeretek terén	78
Elemzés terén	79
Válaszadás során	79
Módszerek	79
JOGI ÉS ETIKAI VONATKOZÁSOK A FELSŐOKTATÁSI TANÁCSADÁSBAN	
(Takács Rita)	80

Jogi keretek és előírások	80
A pszichológus titoktartási kötelezettsége	80
Továbbküldés	80
Etikai keretek és előírások.....	81
Adminisztráció és adatvédelem.....	81
Adminisztráció és adatvédelem pszichológiai tanácsadás esetében.....	81
Kettős kapcsolat	81
A tanácsadó és a hallgató kapcsolata	82
A tanácsadó felelősségei	82
HIVATKOZOTT SZAKIRODALOM	84
Függelék 1.	89
ESETREGISZTRÁCIÓS LAP.....	89
Függelék 2.	95
A 2011. évi CCIV. törvény a nemzeti felsőoktatásról	95

Ritoók Magda, Faragó Magdolna és Burgyán Annamária

BEVEZETŐ

A Felsőoktatási Tanácsadás Egyesület (FETA) mint a felsőoktatás területén működő tanácsadó szakembereket két évtizede összefogó, kiemelten közhasznú társadalmi szakmai szervezet, a kezdetektől fogva arra törekedett, hogy az intézmények a diáktanácsadással kapcsolatos feladataikat minél eredményesebben lássák el. Az Egyesület – két évtizedes kutató- és egyeztető munkájának tapasztalatai birtokában – most érkezett el a szakmai együttműködésnek arra a fokára, amely alapján közösen tud vállalkozni arra, hogy a jogi szabályozásból hiányzó, de a minőségi működéshez elengedhetetlen szakmai irányelveket és a konkrét megoldásmódokat protokollformában megfogalmazza.

Mi is a tanácsadás lényege?

„A segítő kapcsolati tevékenységek a legszélesebb értelemben vett egészséges társadalmi alkalmazkodást szolgálják, amelyek egyike a tanácsadás.” (Ritoók, 2009)

Az Európai Tanácsadási Társaság (European Association for Counselling) megfogalmazásában a tanácsadás (counselling) egy interaktív tanulási folyamat, amely az egymással szerződő tanácsadó(k) és kliens(ek) közt jön létre, és amely a szociális, kulturális, gazdasági és/vagy érzelmi kérdésekben holisztikus megközelítést alkalmaz.

„A tanácsadás ebben a megközelítésben nem azonos a pszichológiai tanácsadással: a pszichológiai tanácsadás csak része a tanácsadás sokféle tevékenységrendszerének” (Ritoók, 2009), tehát a segítő tanácsadás szélesebb körű a pszichológiai tanácsadásnál.

A tanácsadás elsősorban a normálisan működő, de az aktuális élethelyzetben elakadt személyek segítése abban, hogy elérjék céljaikat vagy hatékonyabban működjenek. Jellemzője, hogy középpontjában az aktuális élethelyzeti probléma áll, amelynek megoldásán a tanácsadó támogatásával a kliens a jelenre összpontosítva, tudatos szinten dolgozik. Ez a folyamat preventív célokat is szolgál, hiszen a probléma optimális megoldása elősegítheti a további problémák megelőzését. (V. Dávid, 2002 in Dávid 2012)

Miért szükséges a tanácsadás?

Olyan társadalmi közegben élünk, amely kevés kapaszkodót ad az embereknek ahhoz, hogy hogyan oldják meg életproblémáikat. A tradicionális minták már nem működnek a megváltozott környezeti feltételek mellett, vagy nem adaptív válasznak minősülnek az új kihívásokra. Az új generációra jellemző új megoldásmódok átörökíthetően még nem alakultak ki, ezért szinte mindenkinek egyénileg kell megkeresnie személyes adaptív válaszát a gyorsan változó környezeti feltételekre. Ebben a társadalmi helyzetben erőteljesebben jelenik meg az igény olyan támogató szolgáltatásokra, mint amilyenek a tanácsadás is tekinthető. Ennek az igénynek a jelentőségét mutatja az is, hogy a tanácsadás az elmúlt ötven évben vált dinamikus fejlődő szakterületté. A menedzsment-tanácsadás önálló szolgáltató iparágga nőtte ki magát. A fejlett országokban a gazdasági élet innovációjának egyik fontos fokmérője a tanácsadási szolgáltatások fejlettsége: szoros összefüggést találtak az e területre fordított összegek és a gazdasági fejlődés között. (Poór, 2005).

Tanácsadókra azonban nem csak a gazdasági élet szereplőinek van szüksége, hanem szinte minden embernek, hiszen a tanácsadók az aktuális életproblémák megoldásában segítenek. Épp a változó feltételekhez való igazodást képesek facilitálni, a személy számára legoptimálisabb adaptív választ segítenek megtalálni. Az Európai Közösség a '80-as években folytatott szakképzési politikájában már megemlítette a szociális kirekesztettség elkerülésének fontosságát az iskolai kudarcok megelőzésében. Az Európai Bizottság e célra felállított munkacsoportja hat prioritásra hívta fel a figyelmet, köztük – második helyen említve – a nevelési és pályaválasztási tanácsadást, mint az emberi erőforrással való gazdálkodás meghatározó jelentőségű gyakorlatát. „Emlékeztetett a minél korábbi tanácsadás jelentőségére, azaz arra, hogy az érintetteknek még a döntések meghozatala előtt szükséges igénybe venniük ezt a szolgáltatást.” (Mihály, 2009)

Természetesen a sikeres tanulási teljesítményhez és társadalmi beilleszkedéshez nem csak a pályaválasztási döntés előkészítésénél, hanem életpályánk egész ideje alatt szükség van a tanácsadói szakértelem jelenlétére. A pályaválasztási tanácsadás mellett a tanulási és életvezetési tanácsadásnak is meg kell jelennie az oktatási-nevelési és közművelődési intézményekben. Különösen nagy jelentősége van a tanácsadói szakértelemnek mint humán szolgáltatásnak a hátrányos helyzetű csoportok megsegítésében. (Dávid, 2012)

Mi a felsőoktatási diáktanácsadás?

A felsőoktatási intézmények kontextusában a tanácsadás célja az oktatási tevékenység hatékonyabbá tétele, a lemorzsolódás minimálisra csökkentése, a munkaerőpiacra kilépő hallgatók rugalmas és gyors alkalmazkodását megalapozó személyiségfejlesztés.

A diákok sokféle szükséglete a felsőoktatási tanácsadás sokféleségét igényli. Ugyanakkor szükséges lenne e sokféleség szakmai kontrollja, a jó gyakorlatok elterjesztése, kanalizálása és az intézmények hallgatóinak „esélyegyenlősége” is arra, hogy problémás helyzetükben mindenütt szakszerű segítséget kaphassanak. A FETA 1995 óta látja el tagjainak részvételével és körében ezt a munkát: követi a hazai felsőoktatási rendszer átalakulását, számba veszi az azzal járó új feladatokat, figyeli az új lehetőségeket, folytat kutatásokat, gyűjti és rendszerezi a nemzetközi példákat és hazai megoldásokat, kiadványaiban és honlapján hozzáférhetővé teszi eredményeit.

Az egyetemi és főiskolai hallgatók gördülékeny alkalmazkodása az oktatás egyre differenciálódó, egyre sokszínűbb feltételeihez, a megfelelő szintű tájékozódásuk a képzési lehetőségekről, karrierépítésük és elhelyezkedésük elősegítése és munkaerő-piaci alkalmazkodóképességük fejlesztése, az eközben felmerülő (akár intézményen belüli, akár személyes) akadályok, problémák leküzdése olyan célok, amelyek a képzés hatékonyságát alapvetően meghatározzák. Mindezek csak átgondolt tájékoztatással, szükség esetén – a hallgatók személyesen megfogalmazott igénye alapján történő – tanácsadással segíthetők elő. A hallgatói tanácsadó feladatokat ellátó szolgáltató intézmények nélkül mindez nem biztosítható.

E fenti célkitűzésnek kiemelt jelentőséget ad az európai felsőoktatási térség kialakításának minden tagországban felvállalt feladata, ill. hallgatóink számára a mobilitás elérhetővé tétele. (Már a Bolognai Nyilatkozat is hangsúlyozza az egyenlő esélyekkel megvalósuló mobilitáshoz elengedhetetlen szolgáltatások rendszere megteremtésének fontosságát /Bologna declaration, 2/4./.)

A felsőoktatási diáktanácsadás nemzetközi tapasztalatai alapján nyilvánvaló, hogy az EU csatlakozás általános feltételei e témakörben is érvényesek. Valamennyi jelenlegi EU tagország gondoskodik a felsőoktatásban tanulókról, intézményenként megteremtve számukra a beilleszkedéshez nélkülözhetetlen információkat, egyéni támogatási lehetőségeket problémáik megoldásához, különös tekintettel az esélyegyenlőségre, a kreditrendszerben

megvalósuló egyéni tanulmánytervezéshez nyújtandó segítségre, az egészséges életvitelükhöz, karriertervezésükhöz elengedhetetlen tanácsadási szolgáltatások biztosítására.

Ezek a normák a mi számunkra is követendők.

Célkitűzés a protokoll segítségével

Célkitűzésünk, hogy e protokoll segítségével fél évtizeden belül – a felsőoktatási törvénynek a hallgatói szolgáltatások biztosítására vonatkozó alapelveit kibontva – felzárkózzunk az Európai Unióban kialakult gyakorlathoz: minden intézményben azonos szempontok és feltételek alapján működő, önálló szervezeti egység, az Egyetemi/Főiskolai Diáktanácsadó Központ nevű szervezet jöjjön létre, amely – a hallgatók beilleszkedési, életvezetési, humánpolitikai és a tanulmányokkal, illetve a leendő szakmával kapcsolatos problémáinak megoldásához (karokkal vagy több telephelyen működő intézmények esetén utóbbi feladatot Kari Diáktanácsadó Központok működtetésével) – segítő szolgáltatásokat nyújt az egyetem/főiskola valamennyi hallgatója számára, s amely szabályozott módon kapcsolatban áll az intézmény vezetésével, diákképviselői szerveivel, és együttműködik a FETA országos szervezetével.

A diáktanácsadók feladatai

Jelen javaslat e program megvalósításának feladatait és módozatait tartalmazza: tartalmi, szervezeti és gazdasági szempontból egyaránt.

A diáktanácsadást végző hallgatói szolgáltató intézmények különböző feladatait számba vettük, és standardokat határoztunk meg arról, melyik feladathoz milyen szakképzettségű tanácsadók alkalmazására milyen létszámban lenne szükség ahhoz, hogy az említett korcsoport életvezetési problémáit megfelelő szinten kezeljék, és biztosítsák az európai térségben megvalósuló esélyegyenlőséghez szükséges szolgáltatásokat. Olyan fontos kérdésekre kell felkészíteni az egyetemi védőhálóban élő hallgatókat, mint a hatékony életvezetés, a munkában való helytállás, a párválasztás és családtervezés. Mindezek sorában kezelni kell azokat a nehézségeket is, amelyek a különböző hallgatói rétegek életében speciálisan jelennek meg:

- egyenlőség az intézményben tanulók között (fogyatékkal élők, első generációs értelmiség nehézségei, külföldi hallgatók beilleszkedése, kisebbségi származás);
- a kreditrendszer mentálhigiénés szempontból előnytelen következményeinek kompenzálása, közösségek építésének katalizálása;
- a tudatos életút- és karriervezetés pszichológiai alapú megvalósítása;
- esélyegyenlőség megteremtése a bekerülés, a bennmaradás, illetve munkába állás kapcsán;
- az egészségmegtartási normák tudatosítása, az egészségkárosító magatartás – mindenekelőtt a függőségi problémák – megelőzése és kezelése.

Faragó Magdolna

**TÖRVÉNYI KERETEK BIZTOSÍTOTTA
LEHETŐSÉGEK ÉS FELADATOK**

A felsőoktatás működését meghatározó törvényi szinten mindössze két évtizede jelent meg a diáktanácsadás feladata, s az is csak általános formában („biztosítani kell mindazokat az információkat és szolgáltatásokat, amelyek a hallgatók beilleszkedését, egészséges életvitelét, egészségügyi ellátását szolgálják”; s ezen feladatok ellátását saját vagy más intézményekkel közös „szervezeti egység létrehozásával biztosítják”). Hiányzott – és mindmáig hiányzik – a hallgatók ellátását szolgáló területek konkrét megnevezése, vagyis a beilleszkedésüket, egészséges életvitelüket és egészségügyi ellátásukat célzó információk és szolgáltatások mibenléte, mind pedig az ezen feladatot ellátó szervezeti egység meghatározása, működési feltételeinek körvonalazása. A kapcsolódó jogszabályoknak sem volt témája ennek további szabályozása (így pl. a legutóbbi időkig az intézményi akkreditáció kötelező vizsgálati területei között sem szerepelt a megvalósítás ellenőrzése).

A 2005-ös, majd a 2011-es új felsőoktatási törvény (a nemzeti felsőoktatásról szóló 2011. évi CCIV. törvény ma hatályos módosított változata) sem sokban lépett túl ezeken az általánosságokon. Így pl. a hallgatók egészségügyi ellátása nem mint intézményi kötelezettség, hanem csak mint lehetőség szerepel benne (s emiatt a diáktanácsadás során azonosítható pszichés betegek továbbkísérése szakrendelésre jelenleg sem megoldott: a hallgató lakhelye szerinti háziorvossal vagy pszichiátriával a diáktanácsadó pszichológusok nincsenek kapcsolatban). Az egészségügyi ellátás, illetve a későbbi törvény szóhasználatával az egészségfejlesztés mint feladat nincs kibontva, ezért pl. nem tartalmazza a mentálhigiénés segítségnyújtást.

A kreditrendszer 2002-ben történő bevezetésével egyidejűleg a törvény külön nevesítette – és ma is nevesíti – a tanácsadási feladatok közül a tanulmányi tanácsadás feladatát, amely ellátásához – minthogy ez a tanulmányok egyéni összeállításával kapcsolatban lett új feladat – egy mindenütt kötelező, de saját körben meghatározandó szervezeti egységet rendelt hozzá. (Ez a gyakorlatban mindmáig a tanulmányi osztály, többnyire nem megfelelő tanácsadói attitűddel rendelkező munkatársakkal, és meghatározatlan, ezért esetleges kapcsolattal a diáktanácsadóknak hasonló feladatokat ellátó szakemberekkel.)

Ugyancsak elkülönített témaként (először a 2005-ös törvény későbbi törvénymódosítása alkalmával és külön helyen) jelentek meg a fogyatékkal élő hallgatók támogatásának feladatai, amelyeket sokhelyütt a diáktanácsadó szervezetek láttak, illetve látnak el ma is. Még későbbi fejlemény volt a tehetséggondozással, valamint a hátrányos helyzetű hallgatókkal kapcsolatos feladatok törvénybe emelése (amelyet a 2011-es törvény jelenlegi módosítása tovább pontosított, egyértelművé téve a tehetségek tudományos továbbhaladása terén a szakmai mentorálás célját és a hátrányos helyzetű hallgatók tanulmányi felzárkóztatását –, de kihagyva az ezzel járó személyiségfejlesztés aspektusát). Ezek részben vagy egészében korábban is a hallgatók beilleszkedésének és egészséges életvitelük elősegítésének a részét képezték, és jelenleg is a diáktanácsadók feladatkörébe tartozhatnak – ámde ennek pontos jogszabályi meghatározására nem került sor.

A 2011-es törvény módosítása utalt első ízben a tanácsadó rendszer meglétére a ma hatályos törvény 11. §-ában (korábban nem fogalmazva meg, hogy a felsőoktatási intézménynek tájékoztató és tanácsadó feladatát mivel valósítják meg). E módosításban a feladat helyett a „tanácsadó rendszerével” kifejezés található, amellyel „segíti a hallgató – kiemelve a fogyatékkal élő hallgató – beilleszkedését és előrehaladását (...) , illetve segítséget nyújt a karriertervezésben is”. A 12. §-ban pedig megjelenik az is, hogy a szenátus határozza meg a tanácsadó szolgáltatás rendszerét.

Ugyanakkor a lehetséges szolgáltatásokat felsoroló paragrafusból (14. §) – amely szolgáltató feladatok megoldására az intézmények önálló szervezeti egységet hozhatnak létre – hiányzik a tanácsadó szolgáltató szervezet felsorolása. S még inkább hiányzik, hogy milyen szervezetben mely feladatokat lásson el a diáktanácsadó rendszer. Esősorban pedig annak kimondása lenne szükséges, hogy e tanácsadó szervezet nem csak létrehozható, hanem létre is kell hozni minden intézményben! S jóllehet a szenátus feladatai között a tanácsadó rendszer meghatározása is szerepel már, még mindig nem nevezi nevén a törvény a rendszer legfőbb elemét: magát a tanácsadó szervezetet, valamint, hogy mik a diáktanácsadó szervezet paraméterei.

A hallgatók jogai között (43. §.) sincs nevesítve a diáktanácsadók segítő szolgáltatásainak igénybevétele, csupán általános megfogalmazásban: „A hallgató joga, hogy állapotának, személyes adottságainak, fogyatékoságának megfelelő ellátásban részesüljön.”

A tehetséggondozásról szóló fejezet (54. §.) a tehetségesek mellett a hátrányos helyzetű hallgatók segítését is feladatul jelöli meg, azonban ehhez egy másik módot nevez

meg („az intézmény mentorprogram keretében nyújt nekik segítséget”), amelynek nincs meghatározva a viszonya a diáktanácsadó szolgáltatásokkal.

A felsőoktatási törvény rendelkezik arról is, hogy milyen témákat kell rendeletekben kibontani, így egyes tanácsadói feladatok ellátásának finanszírozási forrásait az állam által juttatott hallgatói normatíva elosztását meghatározó kormányrendeletben lehet megtalálni (és nem az állam által juttatott más intézményi normatívák között, amely források nagyságrendekkel magasabbak a hallgatói normatívák összegénél). Ebben a rendeletben (A felsőoktatásban részt vevő hallgatók juttatásairól és az általuk fizetendő egyes térítésekről szóló 51/2007-es Kormányrendelet jelenleg hatályos módosított változatában) a tanácsadó szolgáltatások felsorolása nem teljes, és szintén nem egyértelmű, sőt, következtelen. A rendelet részint a kulturális, részint a sporttevékenységek körébe sorolta a diáktanácsadás egyes feladatait (a kulturális tevékenységek körébe tartozóként „a karrier-tanácsadást, életviteli és tanulmányi, valamint mentálhigiénés életvezetési tanácsadást” sorolta fel, a sporttevékenységek körébe tartozónak pedig „az egészséges életmódra nevelést biztosító tevékenység, az életmód-tanácsadás” területét – a diáktanácsadás egységes szerkezetének logikáját nélkülözve).

Tehát a finanszírozás megvalósulása is igen eltérő megoldásokat eredményező „alkukérdés”. A finanszírozás módja is pontosításra szorul tehát.

Emellett célszerű lenne külön rendeletben meghatározni a diáktanácsadó szervezet működésének paramétereit, finanszírozását – többek között erre javaslatot tettünk a 2. Függeléként közölt, a fent elemzett törvényhelyeket bemutató szövegbe építve.

A diáktanácsadók foglalkoztatásáról a törvény (és egyéb jogszabály) mindmáig nem rendelkezik (amely szintén része lehetne a diáktanácsadóról szóló önálló rendeletnek). Jóllehet másfél évtizedes múltat tekint vissza a „felsőoktatási diáktanácsadó” szakképzettséget nyújtó szakirányú továbbképzési szak, a diáktanácsadó szakképzettséget szerzett felsőoktatási oktatók alkalmazásának elősegítéséhez a felsőoktatásban foglalkoztatottakról szóló jogszabályok mindmáig nem kapcsolódtak.

Tehát mind a feladatok, mind a megoldásmódok, mind pedig a források szabályozása csak általános, „megengedő” formában történt meg.

A FETA eddig körvonalazott céljaival összhangban javaslatot teszünk a felsőoktatási törvény most elemzett paragrafusainak a módosítására. Ameddig ez nem valósulhat meg, azt

javasoljuk, hogy az intézmények szenátusai ezeknek a szellemében határozzák meg a tanácsadó rendszerük paramétereit.¹

Mivel a jogszabályokban ily elnagyolt, következetlen módon foglalt feladataikat a jelenleg országsherte más-más feltételek mellett működő szolgálatok a jövőben különböző szintvonalon, egyesek csak alacsony hatásfokkal vagy ahogy sem tudják ellátni, ezért alapvető cél, hogy minden intézményben megtörténjék a felsőoktatási tanácsadó szolgáltató intézmény létrehozása, illetve a diáktanácsadóknak a felsőoktatás szervezeti rendjébe történő integrálása – oly módon, hogy a jó gyakorlatok alapján ajánlott standardok szerint hatékonyan működő intézményi Diáktanácsadó Központok országos intézményrendszeré szerveződhessenek.

¹ A felsőoktatásról szóló törvény diáktanácsadással kapcsolatba hozható paragrafusait a 3. számú Függelékben idézzük, az adott szövegbe beillesztve a célirányos módosító javaslatainkat.

Szenes Márta és Ritoók Magda

A FELSŐOKTATÁSI DIÁKTANÁCSADÁS FŐBB TEVÉKENYSÉGI TERÜLETEI

A felsőoktatási tanácsadás – általánosan megfogalmazva – olyan segítő szolgáltatás, melynek célja, hogy a tanácskérőt tovább segítse tanulási, felkészülési tevékenységében, saját életútjának építésében. Ez a forma a tanácsadás olyan módszereit gyűjti egybe, melyek sajátosan erre a korcsoportra jellemző problémák megoldását segítik elő. A tanácsadó szervezetek struktúráját és tevékenységét a sokszínűség jellemzi, ahogy arról meggyőződhattünk a hazai és a külföldi szervezetek tanulmányozása során is. Jelen protokollban mi a következő tevékenységi területeket vesszük sorra:

- életvezetési tanácsadás,
- tanulmányi/tanulási tanácsadás,
- karrier- és életpálya-tanácsadás,
- interkulturális tanácsadás,
- esélyegyenlőségi tanácsadás,
- kortárs tanácsadás,
- tehetséggondozás,
- online mentálhigiénés tanácsadás.

A munka szervezési keretei

- a) Ügyfélszolgálati jellegű egyéni információ
- b) Csoportos tájékoztatás, speciális hallgatói csoportok részére
- c) Karrierépítő és személyiségfejlesztő tréningek
- d) Egyéni tanácsadás, konzultáció személyes problémák megoldása érdekében

Az Egyetemi Diáktanácsadó Központban az a), b), c), d) típusú tevékenységre egyaránt szükség van.

A kari Diáktanácsadó Központokban célszerű, ha az esélyegyenlőségi szempontok mellett a képzési profilhoz kapcsolódó, a szakmai szocializációt támogató tanulmányi/tanulási és pályaorientációs jellegű tanácsadási tevékenység folyik.

A felsőoktatási diáktanácsadó rendszer szervezeti felépítése

Szervezeti egységek és feladataik

A felsőoktatásban sokféle néven, formában és szervezeti keretek között működő és különféle feladatokat végző tanácsadó szervezeteket a jövőben – e protokoll ajánlásai alapján – Diáktanácsadó Központ elnevezéssel célszerű működtetni. Javasoljuk, hogy ez minden intézményben önálló szervezeti egységként és az alábbi egységeket magába foglalva működjön.

A felsőoktatási tanácsadó szolgáltatás a karokkal rendelkező egyetemen/főiskolán két szinten célszerű, hogy elérhető legyen:

- az intézmény Diáktanácsadó Központjában és
- a Kari Diáktanácsadó Központokban is.

Az Egyetem² Diáktanácsadó Központ feladatai

Speciális szolgáltatásokat nyújt valamennyi kar hallgatói számára úgymint:

- információs tanácsadás;
- tanulmányi/tanulási tanácsadás;
- pálya- és karrierépítő tanácsadás, életpálya-építést megalapozó pszichológiai tanácsadás;
- életvezetési-pszichológiai tanácsadás;
- tanácsadás a külföldi hallgatók, valamint a külföldi részképzésre készülő vagy onnan visszatérő hallgatók számára;
- mentálhigiénés tanácsadás, addiktológiai prevenció és intervenció;
- speciális tanácsadás a fogyatékkal élő hallgatók, a hátrányos helyzetű, a kiemelkedő tehetségű vagy egyéb speciális élethelyzetű hallgatók általános vagy személyes problémáinak megoldása érdekében;

² Egyetemi Diáktanácsadó Központ néven nevezzük a főiskolai intézményi Diáktanácsadó Központot is.

- jogi és adótanácsadás a hallgatói jogokkal és adózással kapcsolatos problémák megoldásának elősegítésére.

Az Egyetemi Diáktanácsadó Központ szupervíziós lehetőséget nyújt, és továbbképzést szervez a kari Diáktanácsadó Központok munkatársai és a kortárs segítő hallgatók számára.

Az Egyetemi Diáktanácsadó Központ tevékenységében is fontos szerepe kell, hogy legyen a kortárs segítő diákok munkájának és az EHÖK-kel való együttműködésnek.

A Kari Diáktanácsadó Központok ajánlott feladatai

- információs tanácsadás,
- tanulmányi/tanulási tanácsadás,
- a kar jellegzetességeinek megfelelő pálya- és karrierépítő tanácsadás,
- tanácsadás a karon tanuló külföldi hallgatók számára,
- a fogyatékkal élő és egyéb speciális szükségletű hallgatói csoportok (pl. kiemelkedő tehetségű és hátrányos helyzetű hallgatók) segítése.

A kari egység munkáját támogatják a kortárs segítő hallgatók, a kari HÖK képviselőivel együttműködve.

Költségkhatások

A 2011. évi CCIV. törvény a nemzeti felsőoktatásról, XXIV. Fejezet , 52. rész, 85/C. § ef) pontja értelmében a felsőoktatási intézmény a hallgatói juttatásokhoz rendelkezésre álló forrásokat a következő jogcímenen használhatja fel:

- e) az intézményi működési költségek finanszírozására, mely lehet
- ef) a hallgatói tanácsadó szervezetek működésének támogatása.

Ugyanakkor a Diáktanácsadó Központok működési költségei nem csupán a fenti jogcímen, a hallgatói normatívából finanszírozhatók. Az intézményi költségvetés tervezésekor számos más legális forrás is felhasználható a felsőoktatási intézmények működésére az állam által juttatott egyéb normatívákból, illetve saját forrásokból.

A Diáktanácsadó Központok költségvetésének tervezési tételei

Bér jellegű személyi kiadás

- Szakmai vezető 1 fő teljes állásban
- Irodavezető 1 fő teljes állásban
- Esélyegyenlőségi referens 1 fő teljes állásban
- Tanácsadó pszichológusok hallgatói létszámtól függően
Minden 4 ezer diákra minimum 1 teljes állású pszichológus, részmunkaidő esetén 3 fő javasolt. (Így például egy 8 ezer fős hallgatói létszám esetén minimum 2 teljes állású pszichológus, részmunkaidőben történő alkalmazás esetén minimum 5-6 fő.)
- Pszichiáter hallgatói létszámtól függően egy fél- vagy teljes állású
A pszichológusok és pszichiáterek javasolt tevékenységi profilja heti bontásban:
 - Egyéni tanácsadás, csoportos tanácsadás, csoportterápia vagy tréning: 22 óra
 - Regisztrációs lapok kitöltése³, esetjegyzőkönyv dekurzálás, tesztértékelés: 13 óra
 - Szupervízió, team-megbeszélések: 5 óra
- A tanácsadó központ szolgáltatáskínálatától, illetve a hallgatói létszámtól függően külön karriertanácsadó, életvezetési tanácsadó, krízisintervenciós szakember, interkulturális tanácsadó, tehetséggondozó szakemberek, ill. kortárs segítők alkalmazása javasolt.
- Mentálhigiénikus minimum 1 fő minden központban
- Addiktológus 1 fő minden központban
- Informatikus, webkarbantartó 1 fő rész- vagy teljes állásban
- PR, marketing, sajtóreferens 1 fő rész- vagy teljes állásban
- Külső szakértők, trénerek esetenként megbízási díj vagy szolgáltatásként történő kifizetéssel
- Szaktanácsadók: egészséges életmód, rekreáció, tanulásmódszertan szakértő állandó vagy eseti megbízással

Dologi kiadások

Tárgyi eszközök

- Irodaszer
- Tréningeszközök
- Irodabútor (egyszeri beszerzés)
- Fénymásoló, fax, nyomtató (egyszeri beszerzés)
- Szakirodalom, oktató-filmek

³ Ajánlott ESETREGISZTRÁCIÓS LAP 1. mellékletben

Szolgáltatások

- Kommunikációs költségek
- Terembérlés, fűtés, világítás
- Utazási, szállítási költségek
- PR-tevékenység, szakmai ismeretterjesztő anyagok előállítása

Kubatúra igények

- 1 db tágas szoba ügyintézés, szervezés, feladatkoordinálás céljára
- 2-3 kisebb tanácsadó szoba
- 2 db mintegy húsz fős tréning-, illetve csoport-szoba
- 1 db egészségügyi szolgáltatásnyújtásra alkalmas helyiség

Egyéb tárgyi feltételek

- Fénymásoló, nyomtató
- Projektor
- Minimum 3 db laptop
- Oktatási segédeszközök fogyatékossgal élő hallgatóknak

Szakmai kapcsolatrendszer

Az Egyetemi Diáktanácsadó Központ az intézményi Mentálhigiénés Fejlesztési és Támogatási Terv kidolgozásáig kezdeményezi és a hatékony intézményi működés érdekében formális kapcsolatot tart az alábbi szervezetekkel:

- Az Egyetemi Diáktanácsadó Központ kapcsolatot tart a Kari Diáktanácsadó Központokkal.
- Kapcsolatot tart az egyetemi vezetéssel, részt vesz a hallgatók problémáival kiemelten foglalkozó bizottság munkájában. Munkájáról évente beszámol az egyetem ezzel megbízott testületének.
- Szoros kapcsolatot tart a tanulmányi osztállyal.
- Amennyiben az külön szervezetben működik, kapcsolatot tart a hallgatóknak szolgáltatást nyújtó Hallgatói Szolgáltató Irodával, valamint a Karrier- és Alumnus-Központtal. Munkájáról kölcsönösen tájékoztat, együttműködik meghatározott feladatok közös, kooperatív megoldásában.

- Kapcsolatot tart a nemzetközi kapcsolatokat irányító szervezettel (külföldi hallgatók, kimenő hallgatók felkészítése érdekében).
- Együttműködik a Tehetségpontokkal és a Szakkollégiumok vezetőivel.
- Együttműködik a Hallgatói Önkormányzattal.
- Kapcsolattartás az egyetemi lelkészekkel (külön szabályokkal az egyházi felsőoktatási intézményekre), az egyetemen működő egyéb hitéleti szervezetekkel.
- Kapcsolatot tart az egyetemi hallgatók életvitelét, beilleszkedését segítő egyéb bizottságokkal: pl.: esélyegyenlőségi koordinátori testület, Drogprevenációs Bizottság, intézményi sportegyesület, szabadidő-szervező, kulturális központok, Tudásközpont, Alumni-szervezet stb.
- Hatékony kapcsolatot tart a város területén tevékenykedő hasonló profilú tanácsadó irodával, más felsőoktatási és közoktatási, ifjúsági, nevelési, szociális tanácsadó intézménnyel, civil szerveződéssel. Az együttműködés közös pályázatok kivitelezését, konferenciák lebonyolítását jelentheti, de azt is, hogy a diáktanácsadóhoz forduló hallgatók tájékoztatást kapnak arról, hogy milyen lehetőségeik vannak más szervezetektől is támogatást kérni.
- Kapcsolatot tart a felsőoktatási diáktanácsadás módszertani segítségét szolgáló Felsőoktatási Tanácsadás Egyesülettel (FETA), amely közhasznú, nonprofit szervezetként vállalja a felsőoktatási diáktanácsadás területén dolgozó szakemberek szupervízióját és szakmai továbbkésztését.
- Nemzetközi kapcsolatok keretében az EAIE szervezet jelenti elsődleges kapcsolatrendszerét.
- Transzparenssé teszi a szolgáltatások belső és kapcsolati rendszerét: Organogram segítségével ábrázolja a nagy rendszeren belüli fenti élő kapcsolatokat az oktatás vezetői testületeitől az intézmény hallgatóival foglalkozó egyéb szervezetekig és társ-diáktanácsadóig, vertikális és horizontális elemekkel.

A felsőoktatási intézmény feladata kidolgozni a Mentálhigiénés Fejlesztési és Támogatási Tervet, amelynek célja, hogy definiálja azokat a szükségleteket és a hozzájuk kapcsolódó lehetőségeket, amelyekkel a hallgató lelki egészsége, öndefiníálása, önmenedzselése és ezáltal hatékony életvezetése, a szakmai és magánéleti kihívásokhoz való rugalmas alkalmazkodása

fejleszthető; megküzdésük ismeretekkel, gyakorlati módszerek elsajátításával, önismereti munkával javítható vagy gazdagítható.

Ennek érdekében az intézmény időszakosan (5 évente) felméri a szükségleteket, problématerületeket és a szükségleteknek a szolgáltatásokkal való lefedettségét.

A Mentálhigiénés Fejlesztési és Támogatási Terv magában foglalja az egyes intézmények meglévő hallgatói szolgáltatásainak, támogató, tanácsadó, fejlesztő tevékenységeinek bemutatását, amely az egyes tevékenységek átláthatósága, összehangoltsága által hatékonyabb működést tesz lehetővé (elérhetőség, tájékozottság javulása a hallgatók irányába, kommunikáció az egyes tevékenységek között, intézményen belüli továbbküldési és együttműködési útvonalak).

A Mentálhigiénés Fejlesztési és Támogatási Terv definiálja az intézményben működő hallgatói szolgáltatások és tevékenységek körét. Területenként (tanulmányi/tanulási, életvezetési, karrier/pálya, tehetség gondozás, interkulturális, esélyegyenlőségi) megnevezi:

- a tevékenységet végző szervezet(ek)et vagy szervezeti egysége(ke)t, azon belül ezen egységek:
 - szervezeti formáját (pl. tevékenységre specializált szervezet, oktatói feladat, hallgatói önkéntes kezdeményezés, kortárs segítség stb.)
 - az adott tevékenység színterét (egyetemi, kari, tanszéki, közösségi stb.)
 - szintje(i)t (információs szolgáltatás, konzultáció, tanácsadás, fokális tanácsadás)
 - a tevékenység(ek) módját (személyes, telefonos, email; internet, papír alapú kiadványok)
 - kompetencia, feladat és felelősségi körét,
 - a kapcsolódási pontokat, komplementer és közös feladatokat.

Az egyes szolgáltatásokon belül kialakítja és nyilvánossá teszi:

- a tájékoztatási (hirdetés, informálás) és szolgáltatási szabályokat (kliens sürgősségi rangsorolás, várólista), valamint
- az ellátás feltételeit (hallgatói jogviszony vonatkozások, alkalomszám, lemondási feltételek, kompetenciakörök).

Meghatározza a feladatellátáshoz szükségszerűen kapcsolódó, de intézményi rendszerszinten nem kapcsolódó intézményekkel (alapítványok, egészségügyi szolgáltatók, stb.) való kapcsolattartás módját és formáját, az együttműködési szerződés alapjait.

Dávid Mária

TANULMÁNYI/TANULÁSI TANÁCSADÁS A FELSŐOKTATÁSBAN

A tanácsadási terület meghatározása

Az Európai Unió oktatási stratégiájában már régóta központi szerepet kap az önálló tanulásra való felkészítés. 1995-ben jelenik meg az EU oktatási stratégiájának egyik fontos alapdokumentuma, a fehér könyv (White Paper on Education and Training – Teaching and Learning –Towards the Learning Society).

A közösség előtt álló kihívásokat áttekintve a szerzők három fontos elemet emelnek ki, amelyek szükségessé teszik az önálló ismeretszerzésre való felkészítést, ezek a következők:

- a tudományos és technikai fejlődés felgyorsulása,
- a gazdasági tevékenység nemzetközi jellegűvé válása és
- az információs társadalom megjelenése.

Ennek nyomán az Európai Bizottság két fontos dokumentumot adott ki a Közösséghez tartozó országok számára:

- A tanulásról szóló memorandumot (Memorandum on Lifelong Learning, 2000), amely széles körű megvitatásra került Európa-szerte, majd
- a memorandum vitáját követően elkészült stratégiai tervet az egész életen át tartó tanulásról (Making a European Area of Lifelong Learning a Reality, 2001).

A stratégiai terv fontos építőelemnek tekinti az új tanulási kultúra kialakítását, az önálló tanulásra való felkészítést, melynek segítségével az egyén képes a változásokhoz alkalmazkodni, az információáradatban eligazodni. Meg tudja szerezni és fel tudja újítani azt a képzettséget, amelyre a tudásalapú társadalomban az adott helyzetben szüksége van. A prioritások között említi az új alapképességek rendszerének kidolgozását, útmutatást, tanácsadást, tájékoztatást a tanulási lehetőségekről.

Hazánkban a felsőoktatási törvény és egy hozzá kapcsolódó kormányrendelet adja meg a jogi hátteret a hallgatók számára biztosítandó tanulmányi/tanulási tanácsadásnak. „43. § (1) A hallgató joga, hogy a jogszabályokban és az intézményi szabályozásban meghatározottak szerint teljes körű, pontos és hozzáférhető formában információt kapjon a tanulmányai megkezdéséhez és folytatásához, kialakítsa tanulmányi rendjét, igénybe vegye a felsőoktatási intézményben elérhető képzési lehetőségeket, kapacitásokat; állapotának,

személyes adottságainak, fogyatékoságának megfelelő ellátásban részesüljön.” (2011. évi CCIV. törvény a nemzeti felsőoktatásról.)

„a kulturális tevékenységek körébe tartozik különösen a felsőoktatási intézmény keretei között a hallgatók részére szervezett, illetve nyújtott kulturális tevékenység, rendezvényszervezés, karrier tanácsadás, életviteli és tanulmányi, valamint mentálhigiénés életvezetési tanácsadás.” (A felsőoktatásban részt vevő hallgatók juttatásairól és az általuk fizetendő egyes térítésekről szóló 51/2007. (III. 26.) Korm. rendelet 10§. 6 a) pontja)

A felsőoktatási intézményekben a tanulmányi ügyekkel foglalkozó hivatali egységek és a már működő diáktanácsadó hálózat megfelelő szervezeti kereteket adnak a tanulási tanácsadás megvalósításához. A szakmai protokoll kidolgozásával ezt a munkát szeretnénk támogatni.

A tanulási tanácsadás szükségességét a felsőoktatásban az is indokolja, hogy jelentős változás történik a közép- és felsőoktatás határán, amelyhez nehéz adaptálódni a fiataloknak, és a tanulási sikertelenségeket ezek az alkalmazkodási hiátusok is okozhatják. Főbb változások a tanulás terén a felsőoktatásba kerülés után (Dávid, 2004):

- Jelentősen megváltozik a tanulási tevékenység eddig kialakult ritmusa, amely teljesen új tanulási szokásrendszer kialakítását teszi szükségessé. A napról napra kis anyagmennyiséget feldolgozó tanulás helyett át kell állni a szorgalmi időszak és a vizsgaidőszak eltérő terheléseire. Sokaknál kampányszerűvé válik a tanulás, évközben nem készülnek, csak a vizsgaidőszakban próbálkoznak a nagy mennyiségű tananyaggal rövid idő alatt megbirkózni, gyakran sikertelenül.
- Megszűnik a tanulás külső irányítottsága. A középiskolában a pedagógus osztja be a megtanulandó tananyag mennyiségét, és a rendszeres számonkérés szekventálja a tanulást. A felsőoktatásban a hallgatónak önállóan kell az időt, a megtanulandó anyagrészeket beosztani, saját tanulását megtervezni és irányítani.
- Többszörösére növekszik a feldolgozandó tananyag-mennyiség, és ennek megtanulásához gyakran hiányoznak a megfelelő tanulási technikák, stratégiák.
- Elszemélytelenedik az oktatás. A nagy létszámú előadási csoportok és a fél évig tanult tárgyak rendszere a tanár-diák kapcsolatok kialakulását nehezíti.
- A kreditrendszerű oktatásra való áttérés a hagyományos tanulócsoportok közösségformáló erejét és mentálhigiénés szerepét veheti el a hallgatóktól, ha ennek tudatos korrigálására nem törekszik az intézmény vagy maga a hallgató.

- A legtöbb hallgató – nem saját lakóhelyén tanulva – kilép a családi-baráti környezetéből, egyedül kell idegen helyen kialakítania kapcsolatait, amely bizonytalanság további pszichés energiákat vesz el a tanulástól.
- Ezek mellett a nehézségek mellett pozitívum, hogy amennyiben a diák érdeklődésének megfelelően választotta meg tanulmányait, azzal foglalkozhat, amit szeret. De ha rossz volt a pálya- vagy intézményválasztás, akkor felmerülhet a szakváltás kérdése is, amely újabb megterhelő döntés elé állítja a fiatalt.

A Felsőoktatási Tanácsadás Egyesület honlapján a diáktanácsadás jó gyakorlatait összegző cikkben olvasható, hogy: „a felsőoktatásba belépő hallgatók számára az első megmérettetés után gyakran kiderül, hogy nem ismernek olyan tanulási technikákat, módszereket, amelyek a – középiskolaitól nagyban eltérő – tananyag elsajátítását segítik. Ezért szükséges a tanácsadás a tanulmányi problémák megoldásához.

Ugyanebbe a csoportba tartoznak azok a kérdések, amelyek a tanulmányi tájékozódás, az órarend összeállítása, a kreditrendszer adta korlátok és szabadság használata során megfogalmazódnak a hallgatókban.

„A tanulmányi tanácsadás szolgáltatásaira elsősorban az első évben, majd a szakváltáskor, a mesterképzés kiválasztásakor van nagy szüksége a hallgatóknak.” (Puskás-Vajda és munkatársai, 2014, 5. o.)

A tanulási tanácsadás segíthet elkerülni az elhúzódo tanulmányokat, a lemorzsolódást, ilyen jellegű szolgáltatás igénybevételével hatékonyabbá tehető az egyetemi, főiskolai tanulás. Hatékonyak tekintjük a tanulást akkor, ha a hallgató a képességeinek megfelelő eredményt a legrövidebb idő és az éppen szükséges energiabefektetés mellett éri el (Dávid, 2004).

A tanulási és a tanulmányi tanácsadás fogalma

A tanulási tanácsadást a felsőoktatási tanulmányi tanácsadás, a pálya- és karrier-tanácsadás, illetve életvezetési tanácsadás metszőpontjaként lehet tekinteni, természetesen figyelembe véve azt, hogy mind a felsorolt felsőoktatási tanácsadási területek, mind a tanulási tanácsadás nagyobb halmazt képvisel. Saját értelmezésünkben „a tanulási tanácsadás egy olyan interperszonális segítségnyújtási forma, amelyben a tanácskérőket tanulással kapcsolatos nehézségeik megértésében és megoldásában, a tanulási szokásaik hatékonyabbá tételében meghozandó változtatásokhoz szükséges önálló döntéseik kialakításában és megvalósításában segítjük. Ez történhet egyéni és csoportos tanácsadás formájában egyaránt.” (Dávid, 2010, 101.o.)

A tanulási tanácsadás segíti a hallgatókat egyéni tanulási útjaik megtervezésében és a megvalósítás során előforduló nehézségek leküzdésében is.

A tanulmányi tanácsadást sok esetben hasonló jelentésárrnyalattal használja a szakirodalom, mint a tanulási tanácsadást. Értelmezésünkben a tanulmányi tanácsadás – hasonlóan a pályatanácsadáshoz – a hallgató érdeklődésének, egyéni szempontjainak és (itt a szélesebb karrierlehetőségek helyett) az intézményen belüli választási lehetőségeknek az összeegyeztetésére irányul:

- a félévek elején a kreditfelvétellel kapcsolatos feladatok megoldásának segítésére (pl. a kötelezően felveendő és az egyéni céloknak leginkább megfelelő, illetve szabadon megválasztható tananyagok kiválasztása, időbeli összeegyeztetése az órarend egyénre szabott kialakításakor),
- a vizsgákra való jelentkezéskor a célszerű egyéni szempontok és az adott lehetőségek egyeztetésére,
- a specializációk, szakirányok, szakkollégiumok megválasztása előtt az adott lehetőségek megismerésére és a személyes célok összeegyeztetésére,
- szakkvaltoztatási vagy továbbtanulási szándék esetén az adott képzési kínálat megismertetésére és összeegyeztetésére a személyes célokkal.

Tolonics (2001. 39. o.) úgy fogalmaz, hogy „Az egyetem törvényben előírt tájékoztatási kötelezettsége, hogy a hallgatónak döntéseihez rendelkezésére bocsásson minden szükséges ismeretet a felsőoktatásba jelentkezéstől diplomájának kiadásáig. Ennek az állami feladatnak a végrehajtásában nyújt szakmai segítséget, illetve ebből a feladatból vállal részt a tanulmányi tanácsadó.”

A gyakorlatban azonban a tanulmányi tanácsadás fogalmához erőteljesebben kapcsolódik a tanulmányok végzéséhez szükséges információadás, mint a választáshoz szükséges másik feltétel: az egyéni célok és döntések kialakításában nyújtandó segítség a felmerülő problémák, alternatívák esetén. Gyakori az is, hogy a tanulmányok végzéséhez szükséges informáló tevékenységet nem kiképzett tanácsadók végzik a felsőoktatási intézményekben, ezért sok esetben még a választásra felkínálható lehetőségek bemutatása sem szakszerű.

A fogalmak használata során magunk úgy gondoljuk, hogy érdemes lenne a tanulási tanácsadás kifejezést szélesebb gyűjtőfogalomként használni, amelyben megtaláljuk a

tanácsadás mindhárom szintjét, az információadástól a konzultáción keresztül a tanulási gondok okainak feltárásáig és a pszichológiai tanácsadásig. Mindazonáltal nevesítjük mind a két feladatkört.

A tanácsadási terület céljai

„A felsőoktatási intézmények kontextusában a tanácsadás célja az oktatási tevékenység hatékonyabbá tétele, a lemorzsolódás minimálisra csökkentése, a munkaerőpiacra kilépő hallgatók rugalmas és gyors alkalmazkodását megalapozó személyiségfejlesztés” (Puskás-Vajda és munkatársai, 2014, 10. o.). Különösen igaz ez a megállapítás a tanulási tanácsadásra.

Tolonics (2001, 38. o.) úgy fogalmaz, hogy: „A tanulmányi tanácsadás célja elsősorban az egyéni problémahelyzetek kialakulásának megelőzése (prevenció), valamint konzultatív segítségnyújtás az információ vagy élettapasztalat hiányában bajba került, de döntésképes hallgatók számára.”

A tanulási tanácsadás fő célja a tanulási eredményesség és hatékonyság fejlesztése, a hatékony tanulási módszerek elsajátítását lehetővé tevő kulcskompetenciák erősítése, a hallgatók támogatása személyes céljaik elérésében, egyéni tanulási útjaik kidolgozásában. E célok egyéni vagy csoportos tanácsadás formájában egyaránt megvalósíthatók.

A tanulási tanácsadás célul tűzi ki továbbá a hallgatók intencionalitásának növelését, az önszocializáció révén az önszabályozó tanulás kialakulását. „Az önszocializáció folyamata feltételezi a kezdeményezés, célirányosság hatását a tanulási folyamatban, amelyhez szorosan kapcsolódik az információszerzéssel és feldolgozással kapcsolódó értékek és motivációs tényezők önszabályozása” (Kiss, 2007, 70. o.).

Az önszabályozó tanulás pedig olyan komplex gondolkodási, érzelmi, akaratí és cselekvési önfejlesztő képesség, amely szisztematikusan a saját cél elérésére irányítja a tanulási képességet. (Schunk és Zimmerman 1994, idézi: Molnár, 2002).

Megvalósítandó feladatok

Szakmai feladatok

- A tanácsadásra jelentkező hallgatók segítése a tanulással kapcsolatos problémáik felismerésében és megoldásában. Egyéni tanulási utak tervezésének elősegítése, az önszabályozó tanulás támogatása.

Az önszabályozó tanuló jellemzői Taskó (é.n.) nyomán:

- önállóan kezdeményezi a tanulást,
 - végig kitart a feladat elvégzése mellett,
 - hatékony tanulási stratégiákat alkalmaz,
 - felméri cselekedetei következményeit,
 - képes önreflexióra, a tanulásra vonatkozó metakognícióra,
 - saját képességeit reálisan ismeri,
 - kialakult érdeklődése van,
 - képes belső és személyes céljai megfogalmazására,
 - felelősséget érez saját tanulásáért,
 - motiváltan irányítja saját tanulási folyamatát.
- További feladat még a felsőoktatásban a hatékony tanulási szokásrendszer kialakulásának facilitálása.
 - Szükség esetén feladat a ki nem alakult tanulási technikák, stratégiák megismertetése, esetleg begyakoroltatása, a személyes tanulási stílusnak megfelelő tanulási technikák megválasztásában segítségnyújtás. (Dávid, 2006)
 - Feladat probléma esetén a tanulás eredményesebbé tételéhez szükséges változtatások felismertetése, cselekvési tervek kidolgoztatása a tanácsadás sajátos módszerei segítségével.

Tervezési feladatok

Feladattervezés

A tanulási tanácsadás tevékenységrendszerének beépítése a diáktanácsadó szolgáltatás-rendszerébe. (Lásd: Jó gyakorlatok a Felsőoktatási Tanácsadás Egyesület honlapján: [http://www.feta.hu/node/84689.](http://www.feta.hu/node/84689))

Feladatok operacionalizálása

- Az egyéni tanácsadás és a csoportos tanácsadás folyamatának időbeli megtervezése, levezetése, az értékelés elvégzése.

- Preventív jellegű tevékenységek tervezése és szervezése az érdeklődő hallgatók számára. Célszerű tanulási hatékonyságfejlesztő tréningeket hirdetni a felsőoktatási tanulmányokat megkezdő hallgatók számára, vagy „Hogyan készüljek a vizsgákra?” címmel a vizsgaidőszak megkezdése előtt felkészítő csoportfoglalkozásokat tartani. A preventív tevékenységeknek is a hallgatók igényeihez kell igazodniuk. (Dávid, 2004; Dávid, 2010)
- Az utánkövetés és elemzés alapján önértékelés, ebből következő stratégiai fejlesztő célkitűzések.

A szükséges szakirodalmak, információhordozók beszerzése, használata, frissítése (Lásd: Lisznyai, 2001)

Adminisztrációs tevékenységek ellátása.

Szakmai kapcsolattartás a diáktanácsadó kollégákkal, a felsőoktatási intézmény érintett kollégáival és szükség esetén külső szakemberekkel.

Szakképesítés, kompetenciák és készségek

A tanácsadói szakértelem természetét kettős meghatározottság jellemzi (Dávid, 2012 alapján).

Első a tanácsadói szakértelem készségei, melynek segítségével a tanácsadó képes a tanácskérőt egy belső munkára készítve végigvezetni a problémamegoldó folyamaton. Ritoók Magda (2009) alapvető kompetenciáknak nevezi az ismereteknek, készségeknek és attitűdöknek azon halmazát, amelyre minden tanácsadó szakembernek munkahelytől függetlenül szüksége van. (pld. etikus viselkedés és szakmai magatartás, saját képességek és korlátok ismerete, a tanácsadó programok tervezésére és lebonyolítására való képesség).

Második a szakterületi tudás, amely az adott problémakörhöz kapcsolódó magas színvonalú szakmai ismereteket, készségeket és szakszerű hozzáállást jelent, amelyben a tanácsát kikérik. Ilyen például a pályaválasztás, tanulás, egészség életvezetés stb. Ezek a szakmai ismeretek teszik lehetővé a probléma megoldásához szükséges szakszerű információk beáramoltatását a tanácsadási folyamatba. Ritoók (2009) speciális kompetenciáknak nevezi ezeket, „amelyekre a munkahelyi környezettől és a szolgáltatásban részesülő klienscsoporttól függően lehet szükség.”

A tanulmányi/tanulási tanácsadás speciális kompetenciáit a felsőoktatási rendszer működésének és tanulmányi kínálatának az ismerete, illetve a tanulásmódszertani felkészültség jelenti.

Szakképesítés

- A tanulási tanácsadás alapszintje az aktuális tanulmányokkal kapcsolatos információnyújtás (advise). Ezt sok esetben az egyén maga tudja menedzselni, ha megfelelő, az öninformálódást segítő rendszerek állnak rendelkezésére (a felsőoktatási intézmény honlapja, elektronikus tanulmányi rendszere stb.), de ezt a funkciót tölti be az asszisztált tanulmányi információs szervezet is. Itt elsősorban a felsőoktatás tanulmányi kínálatának, működési szabályainak naprakész ismerete a követelmény a tanácsadó szerepben lévő személynél.
- A második szint a tanulási konzultáció, melynek célja a tanulási problémákhoz kapcsolódó alternatív megoldások kidolgozása, a személyre szabott információfeldolgozás. Ezen a szinten már szükség van a tanulási tanácsadás módszereinek készségi szintű ismeretére. Olyan végzettségű szakemberek láthatják el, akik tanácsadásból és tanulásmódszertanból is megfelelő ismeretekkel rendelkeznek. Pl. tanácsadó szakpszichológusok, szociálpedagógusok tanácsadó szakiránnyal, munkavállalási tanácsadók, legalább 30 órás tanulásmódszertani képzettséggel.
- A harmadik szint a pszichológiai tanácsadás, amelyben a tanulási, irányváltási vagy karriertervezési problémák életvezetési problémákkal összefonódva jelentkeznek, és a tanácsadás (counselling) célja az, hogy az egyéneket a változási tervek kidolgozásában és a változtatások végrehajtásában segítse. Ez a tanácsadás csak pszichológiai háttértudással, tanácsadó szakpszichológusi, illetve pedagógiai vagy klinikai szakpszichológusi végzettséggel látható el megfelelően.

Kulcskompetenciák

- Ismeri és önmaga is készségi szinten alkalmazza a felsőoktatás kínálatával és működési szabályaival kapcsolatos információk megszerzésének módjait és a különböző tanulási technikákat, stratégiákat.
- Ismeri és készségi szinten alkalmazza a tanulmányi és tanulási tanácsadás fent felsorolt feladatait és a szakirodalomban megjelölt módszereit.

- Ismer tanulásfejlesztő gyakorlatokat, feladatokat, honlapokat.
- Fontosnak tartja a tanulásra vonatkozó metakogníció és az önszabályozó tanulás fejlesztését.
- Elfogadó, toleráns a tanulási problémával küzdő hallgatókkal szemben, ugyanakkor bízik a fejlődőképességükben.

További készségek

- Az egyéni és a csoportos tanácsadás folyamatának végigvezetését készségszinten alkalmazza. Birtokában van tanácsadói szakértelem alapvető kompetenciáinak, készségeinek.

Módszerek

- Célzott beszélgetés
- A tanulásra vonatkozó öndefiníciót támogató eljárások:
 - önértékelő kérdőívek (tanulásvizsgáló kérdőív, www.tanulasfejleszt.esektf.hu, (Dávid és Estefánné, 2008). Tanulási stílus, vagy felsőoktatási tanulási szokásokra vonatkozó kérdőív stb.
 - önreflexióra lehetőséget adó speciális feladatok (pld. a heti időbeosztás leírása a tanulás tervezésénél)
- Mérés-eljárások (A módszerek részletes leírását lásd: Dávid, 2012)
- A tanulás-módszertani fejlesztés eljárásai (Lásd: Oroszlány, 2009)

A tanulási tanácsadás keretei

A tevékenység végzéséhez szükséges szervezeti feltételek

A tanulmányi/tanulási tanácsadás esetében hasonló szervezeti feltételekre van szükség, mint a felsőoktatási életvezetési diáktanácsadás során.

A tevékenység végzéséhez szükséges fizikai feltételek

A tanulmányi/tanulási tanácsadás esetében hasonló szervezeti feltételekre van szükség, mint a karrier- és pályatanácsadás egyéni és csoportos tanácsadásra vonatkozó fizikai feltételek leírásában megjelenik.

Perényi Andrea, Burgyán Annamária és Vörös Ágota
FELSŐOKTATÁSI ÉLETFEZETÉSI TANÁCSADÁS

Tanácsadási terület meghatározása

A felsőoktatásban résztvevő hallgatók élepszakaszából és élethelyzetéből adódó:

- normatív (életciklusból adódóan várható, törvényszerűen bekövetkező),
- hipertrófikus (nehezített),
- illetve akcidentális (váratlan) kríziseinek,
- krízismátrix⁴

professzionális megoldása.

Normatív krízisek

A formálódó felnőttkor, azaz az egyetemi tanulmányokkal egybeeső és részben ezáltal kialakult élepszakasz az egyetemistára a felnőtté válás életfeladatát rója:

- biztos identitás, önálló énkép kialakítása,
- családtól való függetlenedés folyamata,
- új támogató és biztonságos kapcsolatok kialakítása,
- szakmai elköteleződés, hivatástudat, felkészültség a munka világára.

Ez az érzelmi és környezeti változások összhangja, dinamikus egymásra hatása esetén tud megfelelően megvalósulni.

- 1) A környezeti, helyzeti változások (be-, ki- vagy átlépés a képzés során, költözés stb.) minden esetben újraalkalmazkodást, a korábbi megszokott magatartásminták, kapcsolatok, szokások elengedését, átalakítását, új megoldások kidolgozását és beépítését igénylik.
- 2) Az érzelmi változás akkor tud megtörténni, ha az igény, elképzelés realizálódik, azaz formát ölt, megjelenik helyzeti, környezeti változásként.

Felsőoktatásban tanuló hallgatók vonatkozásában krízisállapotot jelenthet az addig a középiskolában megszokott jó tanulási teljesítmény romlása, a befektetett energia alapján elvárható siker elmaradása, a korábbi anyagi és lakhatási körülményeihez képest rosszabb

⁴ Elmélete Jacobson nevéhez fűződik, miszerint a fejlődési és akcidentális krízis egy időben jelentkezhet

feltételek, az eligazodás és a mindennapi életvezetés nehézségei, a korábbi kapcsolatok megszakadása, új kapcsolatok hiánya. Amennyiben a hallgató nem rendelkezik adekvát megküzdésmódokkal, és a környezet nem nyújt ebben megfelelő keretet, támogatást, úgy a tehetetlenségérzés eluralkodhat az akadályokkal, a tornyosuló problémákkal való szembenézés, megküzdés során. (Nehezített krízis)

A tanácsadás segítséget nyújt a változás felismerésében, a lezárás megkönnyítésében, az erőforrások felmérésében, a lelki szükségletek megfogalmazásában, alternatívák feltérképezésében, illetve a realitások megtalálásában és a megvalósítás felé elindulásban. A felnőtté válás önmagában is krízisállapotokon és bizonytalanságokon keresztül vezető fejlődési potenciált igénylő feladat, amit a biztonság hiánya megnehezít. Ez adódhat abból, hogy:

- 1) egy korábbi fejlődési szakasz esetében a krízis kimenetele nem volt sikeres (nehezített krízis). Ebben az átmeneti életkorban a személyiség összerendezése történik, így ezek a korábbi fejlődési kudarcok visszaköszönnek és aktiválódnak.
- 2) Valamely hirtelen, váratlan, az egyént érintő krízishelyzet ingatja meg a biztonságot. (Akcidentális krízis)

Ezekben a helyzetekben a küzdelem a legtehetségesebb hallgatóknak is nehézséget jelent abban, hogy a képességeiknek megfelelő teljesítményt nyújtsák, s ezeknek drasztikus hatása lehet az egyén hangulatára, teljesítményére.

Nehezített krízis

Nehezített krízis áll fenn abban az esetben, mikor a korábbi fejlődési krízisekben elakadás történt. A nehezített krízis legfontosabb jellemzője, hogy segítség nélkül nem megoldható. A diszfunkcionális családi minták a normatív krízis megoldásában nem szolgálnak konstruktív megoldásmódokkal, fejlődési potenciállal.

Nehezített krízis esetén a krízishelyzetre való önkéntelen reakció valamely maladaptív, önkárosító viselkedés, mint például a feszültségek elfojtásából vagy a túlfeszített aktivitásból adódó testi megbetegedés, szerhasználat (alkohol, drog), agresszió vagy öngyilkosság.

Az önkárosító viselkedés – mivel újabb nehezítő körülményeket idéz elő – az eredeti megoldásra váró problémahelyzetet tovább mélyíti.

Akcidentális (váratlan) krízis

Akcidentális krízis következik be, amikor olyan események érintik az egyént, amelyek megrendítik az addigi biztonságos és megszokott életvezetését, felborítják stabil életfeltételeit, megváltoztatják a kialakult emberi kapcsolatait. Az addig tervezhető jövő kiszámíthatatlanabbá, bizonytalanabbá válik. A fizikai vagy érzelmi biztonságot veszélyeztető leggyakoribb akcidentális krízisek a hallgatók életében:

- tartós kapcsolat megszakadása;
- támadás, bántalmazás;
- súlyos betegséggel való szembenézés;
- családtag vagy barát öngyilkossági kísérlete, vagy öngyilkossága
- nem kívánt terhesség, abortusz;
- szülő súlyos betegsége, halála;
- szülő munkanélkülisége, anyagi biztonság változása;
- szülők válása.

Tanácsadási terület céljai

A hallgatók jó tanulmányi, szakmai eredményeihez, sikeres elhelyezkedéséhez nem csak tudásnövekedésre van szükség, hanem egy céltudatos, kiegyensúlyozott, jó problémamegoldó stratégiákkal rendelkező személyiségre is.

Ezért a hallgatók számára biztosítani kell a lelki egészséghez való hozzáférést az életvezetési- pszichológiai tanácsadás mind a négy szintjén (információs tanácsadás, konzultáció, tanácsadás, fokális tanácsadás) és a krízisintervenció során.

Egészséges hallgató esetén

- Ismeretek terjesztése az egészséges intrapszichés (belső) és kapcsolati (interperszonális) lelki működésre vonatkozóan:
 - a formálódó felnőttkor feladatai, a normatív krízis sikeres és kudarcos kimenetele,
 - belső feszültségek kezelése adaptív megküzdésmódokkal, ezáltal lehetőség a maladaptív megküzdési formák (addikciók, szuicidum) elkerülésére,

- egészséges kapcsolati működés megismertetése, konfliktuskezelés módjai.
- A krízisek megoldásának megkönnyítése azáltal, hogy a problémát elvégzésre és megoldásra váró feladattá alakítja át, és segítséget nyújt a hallgatók saját erőforrásainak feltárásához és mozgósításához.
- Életvezetési készségek fejlesztése az önismeret növelésével, a személyiség lehetőségeinek kibontakoztatásával.

Klinikai probléma esetén

- A betegségbelátás elősegítése, felkészítés az aktív gyógyulásra.
- Továbbirányítás az egészségügyi ellátó rendszerbe, támogató jelenlét a kapcsolatfelvételig.
- Lehetőség és szükség szerint együttműködés a kezelésben résztvevő szakemberekkel.

Megvalósítandó feladatok

Felsőoktatási életvezetési tanácsadó pszichológus feladatai

- Ismeretterjesztő anyagok szakmai részének elkészítése, terjesztésének megtervezése, kidolgozása (pszichoedukáció, mentálhigiéné)
- Egyéni tanácsadás
 - Problématerület és igény meghatározása
 - Konzultációs folyamat megtervezése
 - Konzultációs alkalmak vezetése
- Csoportos tanácsadás vagy készségfejlesztő vagy adott terület önismeretét megcélzó tréning
 - Célcsoport, szükséglet meghatározása
 - Tréningfolyamat megtervezése
 - Tréning vezetése
- Részvétel a szakember által választott és az intézmény által biztosított rendszeres szupervízió
- Az intézmény mentálhigiéné stratégijának alakítása
- Kapcsolattartás társintézményekkel, egészségügyi szolgáltatókkal

A szakember tevékenységét támogató nem pszichológusi feladatok

- Egyéni jelentkezésekhez kapcsolódó nyilvántartási és ügyintézési feladatok
- Csoportokhoz kapcsolódó hirdetési és szervezési feladatok
- Egyéb adminisztratív és szervezési tevékenységek
- Segédanyagok szerkesztési, grafikai, nyomdai, informatikai előkészítése
- Egyéb informatikai háttértevékenységek
- Pénzügyek kezelése
- Pályázatfigyelés

Elészséges munkafeltételek

Szervezési, munkavégzési feltételek	Tárgyi feltételek
<ul style="list-style-type: none">• A tanácsadás az oktatási (szorgalmi és vizsga-) időszakban zajlik, csakúgy, mint az oktatók tevékenysége.• Napi 4 kontaktóra (kliens(ek)sel, esetmegbeszéléssel, szupervízióval vagy képzésben töltött óra)• Fennmaradó munkaidőben a pszichológus háttérmunkákat végez (felkészülés, összefoglalás, folyamat tervezése, tesztek, kérdőívek értékelése, kapcsolattartás intézményekkel, megfelelő intézmények felkutatása, szakirodalmi tájékozódás)• Szupervízió kéthetente – munkaidőben, intézményi finanszírozásban• Képzés, továbbképzés – a munkához szükséges mértékben, intézményi finanszírozásban	<ul style="list-style-type: none">• Tanácsadásra alkalmas helyiség kizárólagos használati joga (megfelelően hangszigetelt, természetes fény, kulcsra zárható, min. két független ülőfelület)• Csoportozásra alkalmas helyiség használati lehetőségének biztosítása az igényeknek megfelelően (megfelelően hangszigetelt, természetes fény, kulcsra zárható, rögzítetlen székek és asztalok, min. 10 ülőfelület)• Számítógép, megfelelő hardver és szoftver ellátottsággal (működő operációs rendszer, internet elérhetőség, nyomtatási lehetőség)• Telefon munkavégzési célokra meghatározott kerettel

Szakképesítés, kompetencia, képességek és készségek

Szakképesítés

- Pzichológus folyamatban levő (elvégzett sajátélmény és elmélet) vagy megszerzett módszerspecifikus képzéssel vagy
- tanácsadó szakpszichológus végzettséggel.

Képzettség, képesség

Az életvezetési tanácsadónak rendelkeznie kell a pszichológiai tanácsadás területén való jártassággal, folyamatosan fejlődő önismerettel és az ehhez szükséges önreflexióval.

Szemléletmódjában képviseli az emberi méltóság tiszteletét. A klienssel való viszonyban a hitelesség, szakmaiság és empátia megvalósítására törekszik. Képes egy biztonságos, megtartó helyzet megteremtésre, melyben a kliens aktívan és hitelesen tud megnyilvánulni.

Munkájában a pszichológiai (lelki) értékek kibontakoztatására törekszik. Képviseli:

- az élet értékességébe és értelmességébe vetett hitet,
- a jól-léthez szükséges változás fontosságát,
- az egyénben rejlő változási és változtatási képességet,
- a jól működő kapcsolatok lehetőségét és fontosságát,
- a jelen lehetőségeire alapozó, jelen feladataira fókuszáló jövőorientáltságot.

Pszichoedukáció során

- Képes felmérni a célcsoport szükségleteit, általános vagy aktuális nehézségeit.
- Az adott területen jártas, vagy képes új információk elsajátítására, beépítésére és rendszerbe foglalására.
- A liens szintjén képes akár szóban, akár írásban kommunikálni.

A tanácsadási folyamatban (egyéni vagy csoportos konzultáció, tréning)

Az első interjú során

- Képes felmérni a kliens problémáját, meghatározni szükségleteit.
- Képes tisztázni a kliens motivációját és folyamatba vonhatóságát.
- Képes meghatározni, hogy a probléma jellegének milyen tanácsadási szint felel meg, és a tanácsadási folyamatot vagy a továbbküldést ennek tükrében határozza meg.

A szerződés-kötés folyamán

- A kliens igényeit és a saját lehetőségeit összehangba tudja hozni, és erről a kliensnek reális visszajelzést tud nyújtani.
- Képes a tanácsadás kereteinek meghatározására.
- Képes a tanácsadási folyamatban a klienssel közösen elfogadható és megvalósítható célokat kialakítani, és a változást mérhetővé tenni.

A munkafázis folyamán

egyéni vagy csoportos tanácsadás esetén

- A kliens számára követhetően, érthetően tudja kommunikálni az információkat.
- A folyamat során a pszichológiai tanácsadási készségeket (lásd lent) a kliens személyiségének, problémájának, a folyamat és a kapcsolat szintjének megfelelően használja.
- Képes feltárni a kliens erőforrásait, erősségeit.
- Képes teret biztosítani a különféle alternatívák, megoldásmódok megnyilvánulásának.
- Képes az alternatívák pszichológiai oldalának megvilágítására, a lehetséges lelki következmények felvázolására.
- Képviseli a pszichológiai értékeket:
 - az egyén intrapszichés jóllétéhez szükséges érzelmi, kognitív és viselkedéses változások vonatkozásában,
 - az egyén kapcsolati jóllétéhez szükséges érzelmi, kognitív és viselkedéses változások vonatkozásában.

Tréningfolyamat esetén a fentiek kiegészülnek az alábbiakkal

- Képes az adott területre vonatkozó ismereteket gyakorlatok, sajátélmény formájában a klienssel megismertetni.
- Képes a csoportfolyamatokat felismerni és megfelelően alakítani.

A lezárás során

- Képes reális visszajelzést adni a munkafolyamatról, a cél megvalósulásáról.
- Képes megítélni a változás szintjét (tüneti vagy valódi).
- Meg tudja erősíteni a klienst az elért eredményekre és a további fejlődésre vonatkozóan.

- Képes rendszerbe helyezni a munkafolyamatot és szükség esetén rámutatni a további feladatokra (terápiás szükséglet).

Szupervízió során

- Képes a tanácsadási folyamatban felmerülő nehézségeket, elakadásokat felismerni és vállalni, rendszeres (kéthetenkénti) szupervízió részét venni.
- Képes és hajlandó az elakadásához kapcsolódó saját ellenállásaival szembesülni, és a megoldásra érzelmi energiát fordítani.

Mentálhigiénés stratégia készítése során

- Képes a rendelkezésére álló tapasztalatokból és adatokból az intézmény hallgatói körében előforduló gyakori pszichológiai problémákat vagy fejlesztésre szoruló mentálhigiénés területeket azonosítani.
- Képes saját hatáskörében pszichológiai szolgáltatások kidolgozására, hatáskörén kívül a probléma megfogalmazására, jelzésére.
- A gyakori, rendszerszintű vagy oki problémákat megfelelő alátámasztással és javaslattal a kari vezetés (oktatási dékán-helyettesek) és a rektor felé jelezni.

Tanácsadási készségek

A tanácsadási folyamat során az alábbi készségek helyzetnek megfelelő használata szükséges

- | | |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| • A figyelmi fókusz elhelyezése | • Direktív tanácsadás |
| • Nonverbális megerősítő jelzések | • Megnyugtató |
| • Parafrázis | • Általánosítás |
| • Empátiás visszajelzés | • Önfeltárás |
| • Az üzenet jelentésének visszaadása | • A feltétel nélküli elfogadás kinyilvánítása |
| • Áttételes érzelmek interpretációja | • A tanácsadó szituációra vonatkozó értelmező, metaszinten megjelenő közlések (Ivey, Downing, 1990) |
| • A helyzet értelmezése | |
| • Figyelem-megvonás | |
| • Összegzés | |
| • Információnyújtás | |
| • Logikai következetlenség demonstrálása | |

Módszerek

Egyéni tanácsadás

1. Célzott beszélgetés: a pszichológiai tanácsadás elsődleges módszere. A beszélgetés a hétköznapi érintkezés formáitól abban tér el, hogy meghatározott céllal és keretek között történik.
2. Interjú (strukturálatlan vagy félig strukturált): aktív interakció, melynek segítségével képet kaphatunk az egyén testi és lelki állapotáról, vélekedéseiről vagy problémáiról. Krízishelyzetben strukturált fókuszált interjú.
3. Önértékelő eljárások:
 - Egy-egy részterületre vonatkozó:
 - önismereti
 - problémafeltáró
 - motivációs kérdőívek
 - Állapotfelmérő kérdőívek, tünetbecslő skálák
 - Tanácsadási folyamatba átemelhető, módszerspecifikus képzésekből származó eszközök, technikák
4. Egyéb módszerek (pl. családrajz, szociális atom, alaprelaxáció)

Intézményen belüli és intézményen kívüli kapcsolatok

Az felsőoktatási életvezetési tanácsadó pszichológus az aktuálisan érvényben levő jogi szabályozásnak megfelelően együttműködik az egészségügyi és szociális rendszer pszichológiai, pszichiátriai, mentálhigiénés és addiktológiai szolgáltatásaival. Formális útvonalak hiánya esetén személyes kapcsolatfelvétellel, találkozásokkal, konferenciákon, szakmai találkozásokon való részvétellel építi ki saját szolgáltatásának támogató környezetét.

Répáczki Rita

FELSŐOKTATÁSI KARRIER- ÉS PÁLYATANÁCSADÁS

A karrier- és pályatanácsadás fogalmi meghatározása

Az emberi élet egyik központi eleme az a pálya, amelyet az egyén művel. A munka, egy adott foglalkozás gyakorlása mindig is része volt az emberi életnek, de a 20. század olyan jelentős társadalmi változásokat hozott, amelyek révén átalakult a társadalmi munkamegosztás is. A sikeres munkavégzés egyrészt követendő céllá, másrészt az egzisztenciateremtés egyik legfontosabb eszközévé válik. Az új szakmák és szaktevékenységek kialakulása révén a választás szabadsága is előtérbe kerül, a nagy szabadság és autonómia mellett a bizonytalanság terhével is nyomasztva az érintetteket (Fazekas, 2009). Ezekkel a trendekkel vált egyre fontosabbá a tájékoztatás, illetve a tájékozódás igénye, és csúcsosodik ez ki most, amikor a választási lehetőségek száma szinte végtelenné vált, még több döntési ponttal és választási kényszerrel, mint korábban valaha. Az így felmerülő tanácskérői igényt hivatott kielégíteni a professzionális karrier- és pályatanácsadás (Völgyesy, 1996).

A pályaorientációs tanácsadás egy célorientált, problémamegoldó tevékenység, amely az ügyfél és a tanácsadó közötti személyes kontaktuson keresztül valósul meg.

A folyamat alapvető célja a beszélgetések során segíteni az ügyfelet abban, hogy

- (a) saját maga számára tudatosítsa értékeit, eredményeit, pozitív képességeit;
- (b) ehhez kapcsoljon reális képzési vagy elhelyezkedési irányokat;
- (c) képes legyen önállóan mérlegelni, relatíve helyes, önálló döntést hozni (Borbély-Pecze és mtsai, 2009).

A karrier- és pályatanácsadás egy olyan, az egész életutat támogató folyamat/szolgáltatás, melynek koncepciója az élethosszig tartó tanulás támogatásán alapszik. Interaktív folyamat, mely során a tanácsadó átsegíti a tanácskérőt azokon a döntési pontokon, elakadásokon, amelyekkel a tanácskérő élete során bármikor és akár többször is szembesülhet. Egyénre szabott, a tanácskérő aktuális élethelyzetét figyelembe vevő célorientált, problémamegoldó tevékenység és szolgáltatás ez, amely a tanácsadó és a tanácskérő személyes kontaktusa révén vezet el a megoldáshoz. Komplex szolgáltatás, a tanácsadó egy

személyben képes támogatni a tanácskérőt az önismerettel kapcsolatban felmerülő kérdésekben (pszichológiai támogatás) és a munkaerőpiaci ismeretek megszerzésében (munkapiaci ismeretek átadása).

A karrier- és pályatanácsadás létjogosultságának hátterében az áll, hogy a munka világa folyamatosan és dinamikusan változik, és a hatékony tanácsadáshoz speciális ismeretekre és tapasztalatokra van szükség a tanácsadó részéről, ami magában foglalja:

- a munkaerőpiaci és képzési ismereteket;
- a pályák ismeretét;
- az önismeret fejlesztésére irányuló készségeket.

A karrier- és pályatanácsadás célja

Az életpálya során időről időre felmerül az egyénben a változás, a változtatás igénye. Az életút változási ciklusok összessége, és az életünk folyamán a viszonylag stabil időszakok és az instabil, változásokat hozó periódusok ciklikusan váltakoznak.

Ritoók (2008; 2009) szerint a korábban főként fiatalokkal foglalkozó magyarországi pályaválasztási tanácsadás célkitűzés-rendszere is kibővült a társadalmi-gazdasági változások következtében. Különösen a felnőtt pályaalakulás gondjaival – ide értve a munkanélküliség okozta pályakríziseket – és a pozitív lehetőségeket kínáló kihívásokhoz való alkalmazkodás segítése az, ami fontos és újszerű feladata a karrier- és pályatanácsadóknak. A magyar szóhasználatban a pályatanácsadás fogalma fejezi ki mind a pályaválasztáshoz, mind a pályafejlődéshez nyújtott szakszerű segítséget. A pályaválasztási tanácsadás fogalmát világszerte egyre inkább felváltja a „pályafejlődési tanácsadás”, amelynek az a célja, hogy segítséget nyújtson az egyén pályáján jelentkező választási, döntési helyzetek, pályaváltási, pályakorrekciós feladatok, krízisek, adaptációs nehézségek megoldásában az életpálya alakulásának valamennyi szakaszában (Life Long Guidance, LLG).

A felsőoktatási karrier- és pályatanácsadás célja annak segítése, hogy a hallgató (illetve a felsőoktatást még csak tervező vagy azt már befejező egyén):

- megértse és értékelni tudja önmagát;
- megfelelő oktatási és képzési terveket készítsen;
- fel tudja mérni a pályaválasztási vagy pályaváltási lehetőségeket;

- képes legyen érdemi döntést hozni saját életpályájával kapcsolatban annak érdekében, hogy a sikeres társadalmi és munkaerőpiaci integrációja megvalósuljon.

Megvalósítandó feladatok

A legfontosabb tanácsadói feladatok a fő életpálya-fordulatokhoz kötődnek, melyek közül több éppen a fiatal felnőttkor idejére esik, és így érinti a felsőoktatási karrier- és pályatanácsadást. A legfontosabb fordulatok a teljes életpályát tekintve:

- a) pályaválasztás;
- b) középiskola választása;
- c) felsőfokú továbbtanulás kérdései;
- d) az első szakmaválasztáshoz kapcsolódó kérdések, dilemmák;
- e) felnőttkori tanulás, pályamódosítás;
- f) első munkahely, szocializáció a munka világába;
- g) munkahely elvesztése és az azzal járó nehézségek; munkanélküliség.

Amivel a felsőoktatásban a leggyakrabban találkozunk:

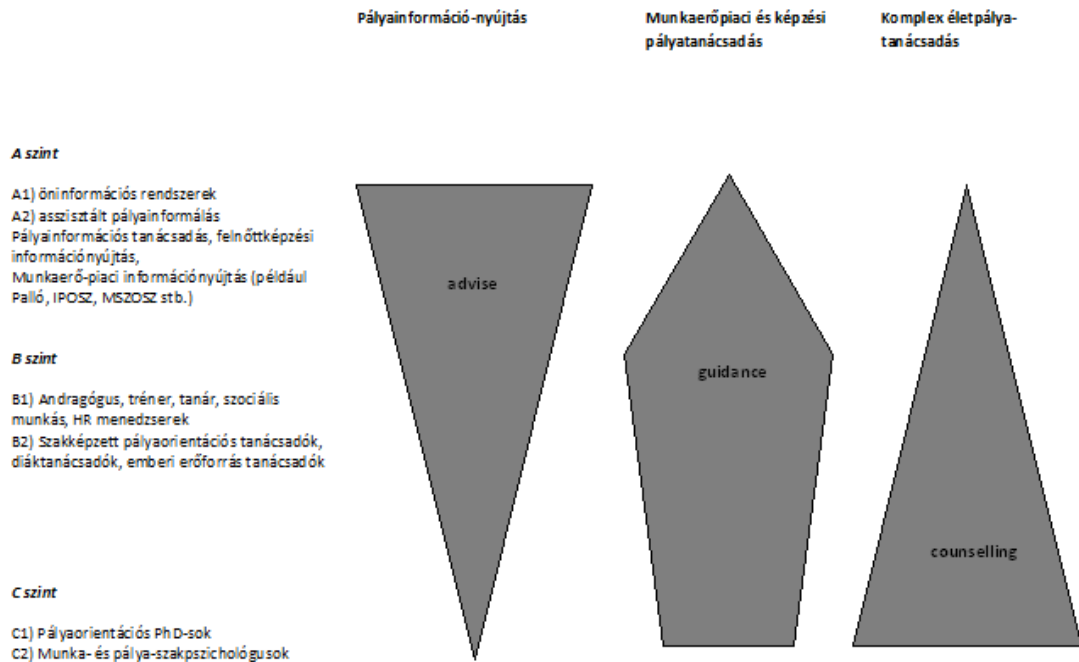
- pálya- (vagy szakmai) szocializáció,
- a pályára lépés támogatása,
- pályadöntések támogatása,
- pályavitel és pályakorrekció.

A tanácsadási folyamat jellegzetes témái:

- az egyén érdeklődése,
- az egyén értékrendje,
- az egyén által preferált munkamód,
- az egyén személyisége,
- az egyén képességei, kompetenciái, erősségei, fejlesztendő területei,
- önismeret fejlesztése,
- önértékelés és aspiráció összefüggései,
- külső (akár szülői) elvárások vs. saját vágyak.

Szükséges szakképesítés, kompetenciák és készségek a feladat ellátásához

Karrier- és pályatanácsadási tevékenység végzésére hazánkban is többféle szakképesítéssel van lehetőség. A 2009-ben publikálásra került *Pályaaorientációs tanácsadók szakmai protokollja* az alábbi szinteket különíti el (Borbély-Pecze és mtsai, 2009):



A hazai felsőoktatási intézmények karrier- és pályatanácsadó szakemberei között pszichológusok, mentálhigiénés szakemberek és coachok is megtalálhatóak, akik részben egyéni konzultáció keretében, részben csoportkeretek között (tréningcsoport) végzik a munkájukat.

A karrier- és pályatanácsadás alapszintje a pályákkal kapcsolatos információnyújtás (advise). Ezt sok esetben az egyén maga tudja menedzselni, ha megfelelő, az öninformálódást segítő rendszerek állnak rendelkezésére, de ezt a funkciót tölti be az asszisztált pályainformálás is.

A guidance (útmutatás) célja, hogy a fontos választásokra irányuló döntésekben segítse az egyént.

A counselling (tanácsadás) célja az, hogy az egyéneket a változási tervek kidolgozásában és a változtatások végrehajtásában segítse. A guidance-funkció betöltéséhez

alapos munkaerőpiaci és képzési ismeret szükséges, míg a tanácsadás csak speciális pszichológiai háttértudással látható el megfelelően.

A CEDEFOP 2009-ben jelentette meg az európai életpálya-, karrier-, pályatanácsadók képzési rendszereinek összevetését bemutató PANORAMA füzetet. Az előzménynek tekinthető 1992-ben kiadott kötetben Watts 19 feladatot 7 csoportra osztva szerepeltetett. A hét csoport az alábbi volt:

1. információk menedzselése a munkaerőpiac, az oktatási rendszer, a foglalkozások vonatkozásában,
2. egyéni tanácsadás (individual counselling),
3. csoportos tanácsadás (valamint önsegítő csoportok támogatása),
4. munkába (képzésbe) helyezés (tartás) támogatása (pl. coaching, mentorálás),
5. utánkövetés,
6. kapcsolat- és hálózatépítés: visszajelzés nyújtása a felhasználóknak, karrier információs források feltöltése,
7. menedzsment, a szolgáltatás tervezése, értékelése, fejlesztése.

A CEDEFOP-NICEC (2009) friss uniós kutatási jelentése három nagy kompetenciakörre építi a karrier- és pályatanácsadói munkát;

- szakmai alapkompenciák (client-interaction competences) (6)
- ügyfél interakciós kompetenciák (supporting competences) (7)
- egyéb szükséges (irodai) kompetenciák (foundation competences) (6)

A 6+7+6 kompetencia egymást feltételezi-támogatja meg, amelyben az egyes területeken az adott gyakorlati szakember különböző szinteket érhet el.

A pályatanácsadók nemzetközi kompetenciajegyzéke (CEDEFOP-NICEC, 2009)

<i>Gyakorlati ismeretek és szellemi értékek</i>	<i>1</i>	SZAKMAI ALAPKOMPETENCIÁK
	<i>1.1</i>	<i>Etikus magatartás</i>
	<i>1.2</i>	<i>Felismeri és reagál az ügyfél különböző igényeire, szükségleteire</i>
	<i>1.3</i>	<i>Az elméleteket és a kutatásokat integrálja gyakorlatba</i>
	<i>1.4</i>	<i>Feltárja és fejleszti ügyfele képességeit és feltárja annak korlátait</i>

	1.5	<i>Jó kommunikációs és facilitáló skillekkel rendelkezik</i>
	1.6	<i>IT és számítógépes ismeretek</i>
<i>Az ügyfelekkel folytatott munka</i>	2	<i>ÜGYFÉL-INTERAKCIÓS KOMPETENCIÁK</i>
	2.1	<i>Karrierfejlesztési tevékenységet folytat</i>
	2.2	<i>Információkhoz való hozzáférést biztosít</i>
	2.3	<i>Elősegíti a folyamatok értékelését</i>
	2.4	<i>Életpálya-építési programokat készít és fejleszt</i>
	2.5	<i>Pártfogolja és támogatja kliensét</i>
	2.6	<i>Munkához és tanulási lehetőségekhez segít hozzá</i>
<i>Rendszerek és hálózatok</i>	3	<i>EGYÉB TEVÉKENYSÉGTÁMOGATÓ KOMPETENCIÁK</i>
	3.1	<i>Információkészleteket kezel</i>
	3.2	<i>Különböző hálózatokkal kapcsolatokat épít és fenntart</i>
	3.3	<i>Nyilvántartja klienseit és dokumentálja az eseteket</i>
	3.4	<i>Karrierfejlesztési stratégiát tervez</i>
	3.5	<i>Együttműködés a pályaorientációs szolgáltatásszervezésben érdekeltekkel (pl. szülői szervezetek, iskolák, szakszervezetek, kamarák)</i>
	3.6	<i>Utólagos kutatómunkát végez (saját munkájának eredményét nyomon követi)</i>
	3.7	<i>Tudását és készségeit folyamatosan frissíti, korszerűsít</i>

Kompetenciák Egan modellje szerint

A képzett tanácsadó Egan (2011) strukturált és megoldásorientált segítő modellje szerint az alábbi kompetenciákkal rendelkezik (Kissné, 2013):

1. Hatékony hallgatás, melyet a SOLER betűszóval ír le részletesen

S: Lehetőség szerint a klienssel szemben ülünk.

O: Nyitott testtartás.

L: Enyhén dőlünk a kliens felé.

E: Tartsunk szemkontaktust.

R: Legyünk nyugodtak.

2. *Aktív hallgatás és empátia*

Az aktív hallgatás a képzett segítő legfontosabb kompetenciája, melynek lényege a kliens verbális és nem verbális (testbeszéd, arckifejezések, egyéb testi reakciók) kommunikációjára történő egyidejű figyelem.

Az empátia lényege, hogy a segítő képes az aktuális helyzetet a kliens szemszögéből értelmezni, és tud azonosulni mindazzal, amit a kliens átél, úgy, hogy ennek egyrészt részese, ugyanakkor megőrzi objektív és kívülálló pozícióját. A gondolatok és az érzések segítségével képes a klienst saját helyzete és a valóság megértésének irányába mozdítani.

3. *Feltárókészségek*

Célja a kliens aktuális helyzetének feltárása. Abban segíteni a klienst, hogy azonosítsa és tisztázza a problémákat, lehetőségeket, és értékelje saját erőforrásait. A feltáró készségek elemei: nyitott kérdések, csönd, fókuszálás, empátia, parafrázis és reflektáló gondolatok, parafrázis és reflektáló érzelmek, strukturálás, összefoglalás.

4. *Megértési készségek*

Célja az ügyfél fejlődésének, valamint a helyzet objektív megértésének elősegítése. A segítő a klienst az objektív lehetőségek feltárásában és a reális célok megfogalmazásában segíti. A megértési készségek elemei: felismerési minták és témák, alternatív referenciakeretek, énfeltárás, azonnalóság, kihívás, időzítés és ütemezés, haladó empátiás készségek.

5. *Akciókészségek*

Ezen készségek révén a segítő abban támogatja a klienst, hogy tegye meg a megfelelő intézkedéseket, meghatározva a célokat. Mindennek részét képezi a változatos kérdések megfogalmazása, a problémamegoldási és döntési módszerek átadása, miközben a tanácsadó folyamatosan támogatja és bátorítja a klienst. Ezek a készségek abban segítik a klienst, hogy egyrészt megbirkózzon az aktuális problémáival, másrészt képessé váljon olyan új készségek elsajátítására, melyek lehetővé teszik számára, hogy a jövőben hatékonyabbá váljon. Ennek a fázisnak a sikeres kivitelezése a két előző fázison alapszik. Az akciókészségek elemei: divergens gondolkodás, célállítás, döntés, problémamegoldás, választás, erőforrások értékelése, viselkedésváltoztatás, a hatékony viselkedési technikák fenntartásának módszerei, tanítási és tanulási készségek.

6. *Értékelés*

A segítő folyamat utólagos értékelése éppoly fontos, mint maga a folyamat. Érdeemes lehet értékelést beiktatni az egyes fázisokat követően éppúgy, mint a teljes folyamat végén.

Hasznossága leginkább abban érhető tetten, hogy a kliens is láthatja, hova jutott el a folyamat során, és mi az, ami még vár rá az eredményesség érdekében.

Oktatási és Pályatanácsadó Szakemberek Nemzetközi Kompetenciái

Az Oktatási és Pályatanácsadó Szakemberek Nemzetközi Kompetenciái c. szakmai anyag az IAEVG (International Association for Educational and Vocational Guidance) gondozásában készült el egy 1999-ben indult és 4 éven keresztül tartó kutatómunka eredményeképpen. Az anyag szerzői: Elvira Repetto, Beatriz Malik, Paula Ferrer, Nuria Manzano és Bryan Hiebert.

Ez a rendszer egy olyan megközelítést foglal magában, ami a minőségi szolgáltatások biztosításához szükséges ismeretekre, készségekre és attitűdökre helyezi a hangsúlyt. Ennek két fő része van, az alapvető kompetenciák (amelyekre munkahelytől függetlenül minden szakembernek szüksége van) és a speciális kompetenciák (amelyek olyan további készségeket, ismereteket és attitűdöket jelentenek, amelyekre a munkahelyi környezettől és a szolgáltatásban részesülő klienscsoporttól függően lehet szüksége a tanácsadónak). Vannak olyan szakemberek, akiknek sokfajta, másoknak viszonylag kevés fajta kiegészítő kompetenciára van szükségük.

Az alapvető kompetenciák:

- etikai viselkedési és szakmai magatartás;
- a kliensek tanulásának, pályafejlődésének és személyes problémáinak megoldásával kapcsolatos támogatás és irányítás;
- a kliens kulturális különbözőségének ismerete és értékelése;
- a saját képességek és korlátok ismerete;
- tanácsadó programok tervezésére, alkalmazására és értékelésére való képesség;
- az oktatási, képzési, munkavállalási irányvonalakkal, a munkaerőpiaccal és a szociális problémákkal kapcsolatos információk ismerete;
- a munkatársakkal való hatékony kommunikáció.

Ezen alapkompétenciákon túl tíz területe van azoknak a speciális kompetenciáknak, amelyekre adott esetben bármelyik szakembernek szüksége lehet a munka és a munkahely jellegének függvényében. A speciális kompetenciák területei:

1. értékelés,
2. oktatási tanácsadás,

3. pályafejlesztés,
4. tanácsadás,
5. információk kezelése,
6. konzultáció,
7. kutatás és értékelés
8. programok és szolgáltatások kezelése,
9. közösségi képességek fejlesztése,
10. elhelyezkedés.

Az alap- és a speciális kompetenciák teljes körét részletesen lásd: Ritoók Magda (2009) Új tendenciák a pszichológiai tanácsadás fejlődésében c. írásában.

A karrier- és pályatanácsadás keretei

A tevékenység végzéséhez szükséges szervezeti feltételek

- meghatározott időkeret a tevékenység végzésére;
- a hallgatók előzetes bejelentkezését biztosító szervezési folyamat;
- rendszeres szupervízió és esetcsoport;
- továbbképzési lehetőség rendszeres időközönként.

A tevékenység végzéséhez szükséges fizikai feltételek

Egyéni tanácsadás esetén

Az egyéni tanácsadás egy külön, erre a célra fenntartott helyiségben zajlik. Fontos a nyugodt, bizalmas légkör kialakítására lehetőséget adó fizikai környezet, ahol a tanácsadási folyamatot nem zavarják külső ingerek. Fontos, hogy a helyiségben a beszélgető felek egymást jól lássák, és ne legyenek zavaró körülmények (zaj-, hanghatások). A tanácsadó szobájában nélkülözhetetlen a számítógép és az ahhoz tartozó különböző informatikai felszerelések (szkenner, nyomtató), valamint a telefon.

Csoportos tanácsadás esetén

A csoportos munka lebonyolításához olyan helyiségre van szükség, ami – a csoport létszámától függően – 10-20 fő befogadására alkalmas. Fontos a mobil berendezés, a mozgatható székek és asztalok, továbbá a tréningjellegű tevékenység lebonyolításához szükséges eszköztár.

A karrier- és pályatanácsadás módszertana és eszközei

A karrier- és pályatanácsadás módszertana

Karrier- és pályatanácsadási tevékenység végzésére egyéni és csoportos formában is van lehetőség.

Egyéni tanácsadás

Meghatározott, konkrét, személyes jellegű probléma feltárása és megoldása érdekében. A folyamat célja, hogy a tanácskérő a saját életpályájának önálló menedzselésére alkalmas maradandó készségeket, skilleket sajátíthasson el. Ahhoz, hogy egy ilyen folyamat létrejöhessen, és a tanácsadó végig tudja vezetni ezen a tanácskérőt, minimum három alkalommal szükséges találkozniuk, ugyanakkor a tanácsadási folyamatot 6-8 alkalomnál nem célszerű hosszabbra tervezni.

Csoportos tanácsadás formái: konzultáció és tréning

Csoportos konzultáció

A csoportos konzultáció olyan találkozássorozat, melynek célja lehet a direkt információnyújtás, a direkt és konkrét segítségnyújtás, meghatározott élmények megbeszélése. Ilyenkor a résztvevőknek nemcsak az információhoz való hozzájutásra van lehetőségük, hanem annak megvitatására is.

Tréning

A csoportos fejlesztés egy hosszabb időtartamban, tematikusan felépített, strukturált csoportos munkára épülő folyamat. Résztvevői többé-kevésbé állandóak, és a csoport tagjai a témafeldolgozás időtartama alatt együtt maradnak. A csoportfoglalkozások mindig egy meghatározott, a pályaorientációhoz fűződő tematika köré terveződnek. A csoportvezető feladata az, hogy a foglalkozások teljes időintervallumát végiggondolva, tematikusan előkészítse a foglalkozások menetét. A csoportfoglalkozások tervezésekor mindig a megoldandó probléma áll a középpontban, ami köré szerveződik a csoport tematikája, majd a foglalkozások. Minden egyes foglalkozásra külön forgatókönyv készül, amin a csoport igényeinek megfelelően lehet változtatni. A csoportos foglalkozások során a csoport tematikájának megfelelő információmennyiség kerül feldolgozásra.

A csoportfoglalkozások célja, hogy irányt adjanak a csoporttagoknak saját életútjuk megtervezéséhez. A foglalkozások végén a résztvevők maguk fogalmazzák meg a

továblépés irányát. Ez az egyéni terv minden csoporttag saját egyéni, önálló szellemi terméke, ami szólhat rövid- illetve hosszabb távra. A csoportfoglalkozások során az ideális létszám 8-15 fő.

Elérő program (out-reach)

A karrier- és pályatanácsadó szakember tevékenységi körébe tartozik a pályorientációs információk terjesztése, népszerűsítése. Erre lehetőséget nyújthat például a pályaválasztási kiállításokon való részvétel; a karrierbörzéken és a hazai/nemzetközi állásbörzéken történő megjelenés.

A karrier- és pályatanácsadás eszközei

Strukturált beszélgetés

A beszélgetés módszere minden tanácsadói és pszichológiai folyamat fontos eleme, hiszen ez az út, ahogyan a vizsgált személy véleményét a legkötetlenebb formában rögzíteni tudjuk. A tanácsadási folyamat sikeressége szempontjából fontos, hogy a beszélgetés célirányos legyen, erre használjuk a *célzott beszélgetés* fogalmát (Szilágyi, 2007).

Önértékelő eljárások

Az érdeklődés, az értékrend, a motiváció, a kompetenciák feltárására alkalmas tesztek és kérdőívek.

Az önértékelő eljárások általános jellemzői:

- céljuk a kitöltő számára is világos;
- a kérdésekre nincs egyértelműen elvárt jó vagy rossz válasz, megoldás;
- az értékelést maga a felhasználó végzi el;
- az előre megfogalmazott értelmezést a kitöltő is megkapja;
- világos célkitűzéssel (produkciófelülettel), értékelési kulccsal és értelmezési kerettel leírható önismeretet támogató eszközök (Szilágyi, 2007).

Bodnár Gabriella

TEHETSÉGGONDOZÁS A FELSŐOKTATÁSBAN

A tehetséggondozás területének meghatározása, szükségesség indoklása

A szellemi tőke, az emberi erőforrás, az innováció, a kreativitás felismerése és hasznosítása mind az egyén, mind a szervezetek szempontjából sikert, versenyképességet eredményez.

A felsőoktatásban tehetségnek nevezzük azt, aki szellemi potenciáit megfelelő társadalmi tőke segítségével, önmaga és mások, a közösség számára eredményesen megmutatja, hasznosítja. Vagyis tudását, motivációját, kreativitását megfelelő környezeti feltételek között kiemelkedő teljesítménnyel és hatékony interperszonális készségével érvényesíteni tudja.

A magyar felsőoktatás intézményei egyre fontosabbnak tartják a tehetséges fiatalok támogatását, menedzselését, a kapcsolatépítést a munkaerőpiaccal, ahová önmaguk menedzselése érdekében is szívesen küldik, juttatják el fiataljaikat.

A felsőoktatási intézmények tehetséggondozási feladatvállalásának szükségessége érdekében, ennek támogatására kormányzati szinten rendeletek születtek. A 126/2008 (XII.4.) OGY határozat és a 152/2009 (VII.23.) Korm. rendelet lehetővé tette a Nemzeti Tehetségprogram kidolgozását, ezzel megteremtette a Nemzeti Tehetségalapot (nyitott), mellyel beindult a magyar tehetséggondozás új rendszerszemléletű kidolgozása.

A tehetséggondozás különbözőképpen jelenik meg a felsőoktatásban. Az ismeretek és a nyilvánosság szerint a felsőoktatási intézmények a tehetséggondozást elsősorban a tudományos diákköri munkával, a szakkollégiumi tevékenységgel és ezeket követően az MA (mester)képzésbe való bekapcsolódással, valamint ennek magas színvonalú tudományos képzési formájával, a *doktori képzésben való részvétellel* tudják segíteni.

A 2005. évi CXXXIX. Felsőoktatási Törvény 66. §-a a felsőoktatás tehetséggondozását elsősorban a tudományos diákköri munka és a szakkollégiumok formájában képzeli el: „A hallgató tehetségének kibontakoztatását a minőségi oktatás, a tudományos diákkör, a szakkollégium és a doktori képzés segíti.”

„A minőségi oktatás keretében a kiemelkedő képességű hallgató tehetségének kibontakoztatását segítő többletkövetelmények teljesítéséhez kap segítséget. A tudományos

diákkör a kötelező tananyaggal kapcsolatos tudományos és művészeti ismeretek elmélyítését, bővítését és a hallgatók kutatómunkáját, illetve alkotótevékenységét szolgálja.”

A fenti megfogalmazások kiemelik, hogy a felsőoktatási intézményeknek a törvénynek megfelelően gondoskodniuk kell a tehetséges fiatalok felismeréséről, azonosításáról.

A 2011. évi felsőoktatási törvény pontosította a tehetséggondozással kapcsolatos intézményi feladatokat, és mellettük a hátrányos helyzetben lévő hallgatók felzárkóztatását is feladatul tűzte ki.

„54. § A felsőoktatási intézmény feladata a tantervi követelményeket meghaladó teljesítmény nyújtására képes, kiemelkedő képességű és hozzáállású, valamint a hátrányos, illetve a halmozottan hátrányos helyzetű hallgatók felkutatása, felismerése és szakmai, tudományos, művészeti és sport tevékenységének elősegítése. A felsőoktatási intézmény önállóan vagy más felsőoktatási intézménnyel együttműködve tehetséggondozó és felzárkóztató rendszert, illetve programokat működtet, ennek keretében tudományos diákköröket, szakkollégiumokat, illetve roma szakkollégiumokat működtethet. A szakkollégiumokat, illetve a roma szakkollégiumokat felsőoktatási intézménnyel együttműködve azok is létesíthetnek, akik felsőoktatási intézmény alapítására, fenntartására a törvény alapján jogosultak. A felsőoktatási intézmény mentorprogram keretében nyújt segítséget a hátrányos helyzetű hallgató tehetségének kibontakoztatásához, ”

A nemzeti felsőoktatási kiválóságról szóló 24/2013. (II. 5.) rendeletben a Kormány a nemzeti felsőoktatási kiválóság rendszerének kialakítását rendelte el.

„1. § (1) A nemzeti felsőoktatási kiválóság rendszere magában foglalja:

- a) a kiemelt felsőoktatási intézményt, a kutatóegyetemet, a kutató kart, az alkalmazott tudományok főiskoláját;
- b) a hallgatói kiválóság, illetve a tehetséggondozás rendszerét, így különösen a szakkollégiumokat és az országos tudományos diákköri mozgalmat;
- c) a felsőoktatási kollégiumok, diáktthonok tehetséggondozó műhelyeit;
- d) az oktatói és kutatói kiválóság rendszerét, egyes intézményeit, így különösen a nemzeti felsőoktatási kiválóság ösztöndíjat;
- e) a felsőoktatási intézményeknek autonóm működésük keretében önállóan, más felsőoktatási intézményekkel, illetve szakmai szervezetekkel működtetett tehetséggondozó rendszereit.

(2) A Kormány elismeri, és védendő értéként kezeli az országos tudományos diákköri mozgalom, valamint a szakkollégiumi mozgalom hagyományait.”

Azok a felsőoktatási intézmények, melyek tehetségprogrammal, -konceptióval rendelkeznek, programjaikban figyelmet fordítanak a tehetséges fiatalok azonosítására, valamint a fejlesztési programokban való részvételre, a tehetséges hallgatók képviselőire, menedzselésére, a tehetségsegítésére, ezt a tevékenységüket nem tudják eredményesen végezni e hallgatókkal speciálisan foglalkozni tudó diáktanácsadási lehetőségek kihasználása nélkül. A hátrányos helyzetű fiatalok felzárkóztatása sem lehet eredményes csupán oktatási programokkal.

Mind az átlagos teljesítménytől pozitív irányban kiemelkedő teljesítmény megtartásához, illetve fokozásához, mind pedig a negatív irányban eltérő teljesítmények felzárkóztatásához olyan irányú támogató segítségre is szüksége van a hallgatóknak, amely a célnak megfelelő sajátos motivációk, életvezetési minták kialakítását eredményezheti. Ez a speciális szakértelem a diáktanácsadó szervezetekben található meg.

A tehetséggondozás céljai

Tehetségazonosítás és fejlesztés a felsőoktatásban

A középiskolától eltérően a felsőoktatás tehetséggondozása más módon közelíti a jó, ill. kiváló képességű hallgatóit. Míg a középiskolák tehetségazonosítása a tanár-diák kapcsolatából könnyen megtehető, addig ez az interperszonális kapcsolat az egyetemeken nehezebben alakul ki, főleg az egyetem első éveiben.

Mivel az egyetemen maradás első feltétele a megfelelő tanulmányi eredmény, ezért kevesebb esély van egy korai mester-tanítvány kapcsolat kialakítására. Másrészt a tehetség igazi arca az egyetemeken a specializációkban bontakozik ki, ezért az egyetemek nem igazán tartják fontosnak a tanulmányi idő kezdetén az ilyen irányú kapcsolat kialakítását, szervezését.

Minden elsőéves egyetemista életében az egyetemre kerülés nagy öröm és várakozás. Ugyanakkor egy új életforma kezdete is egyben, amikor elszakadnak a szülői háztól, a biztonságot jelentő iskolafalaktól, és megadatik a bizonyítás lehetősége, hogy képességüket megmutassák azon a területen, amely a szakmaválasztásukat is igazolja majd.

A képességeik, eredményeik megmutatása mellett az új életformához való igazodás próbatétel lehet a fiatal részére, ezért szükség van olyan egyetemi támogató, segítő szolgáltatásra, mely az alkalmazkodást és a beilleszkedést problémamentessé teszi. A segítséget erre a célra képzett szakemberek és segítők, mindenekelőtt a kortárs segítők tudják megadni, akik nélkül e két csoport tagjainak azonosítása nem is képzelhető el.

A felsőoktatási intézmények közül többek között a következők rendelkeznek tehetséggondozó programmal, koncepcióval, Tehetség Segítő Tanáccsal, Tehetségpontokkal: DE, PTE, SOTE, ELTE, NymE, SZE, Corvinus, BME, Pannon Egyetem, Szent István Egyetem, EKF, Miskolci Egyetem. Az intézmények koncepciói a www.geniuszportál.hu-n olvashatóak. Ezekből – és kiadványaikból – is támpontot lehet szerezni ennek a két speciális szükségletű csoportnak a tanácsadás terén nyújtható hatékony módszereiről.

A felsőoktatási intézmények különböző, de több ponton hasonló tehetséggondozó koncepcióval, programmal rendelkeznek.

Hasonlóságok:

- programba kerülés módszerei: azonosítás, kiválasztás;
- tehetségazonosítás szempontjai: sokirányú érdeklődés, motiváció, pályaérdeklődés, karriercélok, képességmérő tesztek, interjú, állapotfelmérés, szociokulturális körülmények feltárása stb.;
- programban maradás feltételei: eredményes tanulmányi teljesítmény, egyéni vállalások, kutatómunka, más képzési formákba történő kapcsolódás, ösztöndíj, pályázati program vállalása, mentorprogramban való részvétel;
- tehetséggondozó formák: tudományos diákköri munka, szakkollégiumi tagság vállalása, tehetségműhelyekben részvétel, konkrét tehetségprogram teljesítése;
- publikációs lehetőségek megteremtése.

Különbségek:

- a hallgatók lelki, szellemi egészségvédelmének módjai,
- támogatási formák,
- mentori, tutori rendszer kiépítése,
- feladatok, teljesítmények elismerésének módja,
- a nyilvánosság biztosítása,

- kreditmentesség, térítésmentesség lehetőségei,
- továbbképzések (MA, doktori program) lehetőségeinek útja (Bodnár, Takács, Balogh, 2010).

Megvalósítandó feladatok

A tehetséggondozás szakmai feladatain kívül szükség van a résztvevők lelki egészségvédelmére, megfelelő életvitelük, életmódjuk kialakításának elősegítésére, melyet az intézmények diáktanácsadói biztosíthatnak. Néhány felsőoktatási intézményben működnek olyan szolgáltatások, ahol lehetőség van arra, hogy a tehetséges fiatalok segítséget kapjanak életvitelük, életmódjuk alakításában, tehetségük kibontakoztatásában megjelenő problémáik kezelésére. A Nemzeti Tehetség Program keretén belül megvalósításra került a Nevelési Tanácsadók és a Géniusz Program együttműködése, ahol a tehetséges középiskolás fiatalok számára dolgoztak ki fejlesztési programokat, emellett az intézmények közötti együttműködésre vonatkozó javaslatokat. A programok elsősorban a serdülő fiatalok számára kerültek összeállításra, melyek valójában tipikusan erre a korosztályra érvényesek, de ezeket a felsőoktatásban tanuló hallgatók esetében is használni lehet. Ajánljuk még a kimondottan e korosztály számára a Nemzeti Tehetség Program keretében kidolgozott fejlesztő kézikönyveket is. (Oktatói kézikönyv a tehetségfejlesztéshez. Szerk.: Kun Ágota és Takács Ildikó 2014. Typotex és Pszichológia a gyakorlatban: kézikönyv a kapcsolatépítéshez. Szerk.: Séllei Beatrix és Takács Ildikó 2014. Typotex)

A hallgatók problémáinak megoldásához segítséget kérhetnek, kaphatnak az intézményeken működő diáktanácsadóktól, ahol karrierépítési, életvezetési, kommunikációs stb. kompetenciafejlesztő programokban vehetnek részt.

Az intézmények közül az ELTE tanácsadó szakpszichológusi képzését vezetőik részéről fogalmazódott meg elsőként a tehetségsegítő tanácsadás szükségessége (Herskovits és Ritoók, 2013). Emellett az intézmény Kortárs Segítő Csoportja példaként állítható, ahol a csoport feladatai között kiemelten foglalkoznak a tehetséggondozás céljával, a belső és külső tehetséggondozással is. A hazai jó gyakorlatokra példát Takács és Pásztor (2013) pilot projektjéből ismerünk.

Módszerek

A tehetséggondozás könyvtárnyi irodalma áll rendelkezésre a tehetségazonosításhoz, problémakezeléshez és felismeréshez, valamint a tréningek és képzések tervezéséhez. A felsőoktatási diáktanácsadás speciális kontextusában kiemelten fontosak Dávid, Hatvani, Héjja-Nagy (2014), Kun és Takács (2014), Séllei és Takács (2014), Herskovits és Ritoók (2013) munkái.

A segítségadás keretei

A tevékenység végzéséhez szükséges szakmai és szervezeti feltételek biztosítását a felsőoktatási intézmény szabályozza.

Puskás-Vajda Zsuzsa, László Noémi és Kiss István
INTERKULTURÁLIS TANÁCSADÁS

A tanácsadási terület meghatározása

A hazai felsőoktatás intézményeiben tanuló diákok egyre növekvő hányada egyrészt a külföldön gyűjtött (inter)kulturális ismeretek, másrészt a kiépíthető szakmai kapcsolatok, a nemzetközi kutató hálózatokba való bekapcsolódási lehetőségek vonzásában töltenek formális keretek között vendégfélévet a fogadó egyetemen. A magánjellegű és szakmai tapasztalatok a fiatalokat újabb kihívások elé állítják.

A kimenő és a bejövő diákcsoportok eltérő feladatok elé állítják a tanácsadókat, de egyéni szinten hasonló folyamatok figyelhetők meg.

Feladatok

Az ismerős szociokulturális háttértől különböző, európai vagy tengerentúli fogadó egyetemen eltöltött időszakban megtapasztalt kihívások, problémák sokrétűek. Az interkulturális tanulás mellett számos más kihívás, probléma, krízis jellemzi ezt az időszakot, ami szükségessé teszi a kibocsájtó és befogadó felsőoktatási intézmény hallgatói szolgáltató egységeinek együttműködését (Puskás-Vajda, 2010).

A kimenő és bejövő diákok támogatása mellett az interkulturális tanácsadás másik fontos feladata a hallgatói szolgáltató egységek érzékenyítése a nemzetközi peregrinációval járó kihívásokra, feladatokra.

Az indulás előtti felkészítés, prevenció

A külföldi hallgatóknak vállalkozniuk kell a kultúraközi tanulásra ahhoz, hogy a befogadó intézetben sikeresek legyenek a tanulásban (Ward, Bochner & Furnham, 2001) (interkulturális tanácsadás: a tanácsadás 1. területe).

A változásokkal való megküzdéssel kapcsolatban felmerülő problémák Lisznyai (2010) szerint hat tényezővel vannak összefüggésben: döntésképeség, megküzdés, kapcsolati készségek és kompetenciák optimális szintje, az önértékelés alapvetően pozitív jellege, a pályaegettség és pályaidentitás magas szintje, valamint a kontroll és az önirányítás. Ezek

olyan alapvető tényezők, amelyek fejlődése egy átmeneti folyamatban kulcsfontosságú az életvezetési egyensúly megőrzéséhez (életvezetési tanácsadás: a tanácsadás 2. területe).

Az anyagi problémák, a költség-haszon elemzés eredményei mellett további fontos mérlegelési szempont a fiatalok számára, hogy a külföldi (rész)tanulmányaik során szerzett kreditjeiket be lehet-e számítani hazai tanulmányaik teljesítéseként.

A későbbiekben gyakorolni kívánt foglalkozáshoz szükséges készségek, kulturális kompetenciák körét is érintő, valamint a munkaerő-piaci folyamatokra vonatkozó ismeretek megszerzése is szempont (életpályaépítési-tanácsadás: a tanácsadás 3. területe).

Mérlegelésre kerül a nyelvtudás, ill. annak hiánya (tanulási tanácsadás: a tanácsadás 4. területe).

A hallgatók tájékoztatása, a támogatási feltételek transzparenciájának növelése, a finanszírozás gördülékenyebbé tétele, a kreditátvitel biztosítása, esetleg párhuzamos képzési programok kialakítása, mint kínálati szempont is fontos (információs tanácsadás: a tanácsadás 5. területe).

Mind a kiutazó, mind a fogadott hallgatók esetében fontos mérlegelni, hogy a peregrinációt megelőző információgyűjtési fázisban kiemelt szereppel bír a modern információ-kommunikációs technológia. A nemzetközi mobilitás támogatásában ezért lényeges szempont az online tanácsadás feltételeinek biztosítása.

Hazatérés után szükséges lezárás

A visszaérkezők egy sajátos gyászmunkát végeznek, amelyben élményeik tudatos feldolgozása, a tapasztalatok összegzése, értékelése, a kiutazást motiváló célok és eredmények összevetése elengedhetetlen feladat (Füzi, 2010). A folyamat segíti az interkulturális tanulás reflektálását, az újrakeretezést és ennek részeként a személyes identitás fejlődését.

A tanácsadási terület céljai

A tanácsadás célja

Egyrészt, hogy segítse a diákokat abban, hogy az interkulturális találkozás és az új szakmai ismeretek, készségek gazdagítsák eddigi ismereteiket, árnyalják identitásukat és erősítsék ágenciájukat;

másrészt, hogy felkészítse a diákokat az interkulturális találkozásból származó új tapasztalatok, a találkozás során fellépő kulturális, ill. self-sokk feldolgozására.

Harmadrészt az intenzív tapasztalatok feldolgozására való felkészítés, a támogatás on-line biztosítása szükség esetén segíti a diákokat abban, hogy a felmerülő kihívással való megküzdés a lehető leggyorsabban és leghatékonyabban megvalósuljon, hogy a lehető legkevesebb időt és energiát vegye igénybe a tanulásra fordítandó időből.

Negyedrészt a visszatérés után segíti a tapasztalatok integrálását és a megkezdett tanulmányok zökkenőmentes folytatását.

Megvalósítandó feladatok

Mikor

- Indulás előtt
- Menetközben (online ill. a befogadó egyetem)
- A visszatérés után

Kik (szereplők)

- Kortárs segítők
- Formális (ESN) és informális hallgatói csoportok
- Hallgatók, akik a célországban, a megpályázott ösztöndíjjal, a kiválasztott területen már szereztek tapasztalatokat.

További feladatok

A tanácsadási feladatok ellátása mellett további feladatok is körvonalazódnak:

- Együttműködés a felsőoktatási intézmény tanulmányi osztályával, adminisztrációs problémák megoldásában való közreműködés.
- Kapcsolattartás és mediációs feladatok a tanszékek, oktatók és nemzetközi hallgatók (ide értve a posztgraduális képzésben résztvevő doktoranduszokat), valamint a nemzetközi mobilitásban részt vevő oktatók csoportjával.

- Lehetőség szerint szolgáltatások biztosítása a mobilitás keretében érkező családtagok (házastársak, gyermekek) ellátására, különös tekintettel a huzamosabb tartózkodás alatti szolgáltatások kialakítására.
- Kapcsolattartás a felnőttképzési intézményekkel, munkaügyi ellátó rendszerrel a nemzetközi mobilitásban részt vevő hallgatók munkaerő-piaci beágyazásának elősegítésére.
- Kapcsolattartás a tartós egészségkárosodással élő vagy egyéb speciális szükséglettel jellemezhető hallgatók ellátásáért felelős egységekkel, koordinátorokkal.
- Oktatók, adminisztrációs munkatársak érzékenyítése a nemzetközi hallgatókkal végzett munkára.
- A mobilitást lehetővé tevő képzési programok tájékoztató anyagai mellett a kapcsolatépítést, a hallgatók kulturális beágyazását segítő információs anyagok idegennyelvi változatainak elkészítésére való ösztönzés.

Szakképesítés, kompetencia, készségek

Szakképesítés

- Interkulturális coach
- Interkulturális tréner
- Tanácsadó szakpszichológus
- Life coach narratív-konstruktivista megközelítésben

Kulcskompetenciák

Egan (2011) modelljében meghatározott kompetenciák mellett:

- Tolerancia elvének elfogadása
- Kulturális relativizmus elvének elfogadása
- A másik ember méltóságának tisztelete
- A többes kulturális kötődés elve
- Önreflexióra való képesség
- A saját kulturális tőke/hagyomány dekonstruálására való képesség

- Saját kompetencia területeinek ismerete

További készségek

- Etikai és szakmai normák betartása
- A szerződés megkötése
- A kapcsolat kialakítása
- Hatékony kommunikáció
- A célok megvalósításának támogatása
- A szerződés és a keretek betartása

Módszerek (a kibocsátó és a befogadó egyetemen egyaránt)

A megfelelő módszerek a folyamat kísérését, valamint az interkulturális találkozásból adódó speciális helyzetekre való felkészítést, továbbá a kialakult problémák feldolgozását, transzformálását teszik lehetővé.

- Személyes és online tanácsadói/coaching támogatás (csoportos és egyéni konzultáció, kortársak, alumni hálózat, mentorok bevonásával).
- Az érdeklődők és a segítségért fordulóknak egy része hasonló körű segítőt keres fel. Erre készülnek fel a kortárs segítő csoportok és egyéb önszerveződő, illetve diákszervezetek.
- Interkulturális tréningek során a kiutazó hallgatók felkészülhetnek az őket érő élményekre és az új környezetben bekövetkező változásokra. Hasonlóképpen fontos érzékenyítő tapasztalatokkal gazdagodnak ezeken a tréningeken azok a segítők, akik az érkező hallgatók fogadásával foglalkoznak.
- Csoportos formában az érkező fiatalok számára közösségfejlesztő és a kultúrával megismertető foglalkozások könnyítik beilleszkedésüket.
- Egyéni konzultációk, mentorálás és segítő beszélgetés módszerével biztosítható az intenzív élmények feldolgozása, beépítése és hasznosítása.
- Online tájékoztató adatbázis (nemzeti és európai adatokkal) is segítheti az információátadást.
- Képzés és szupervízió a nemzetközi osztály munkatársainak.

Burgyán Annamária
FELSŐOKTATÁSI ESÉLYEGYENLŐSÉGI TANÁCSADÁS

Tanácsadási terület meghatározása

A felsőoktatásban résztvevő speciális szükségletű hallgatók és a velük kapcsolatban álló érintett személyek (pl. oktatók, hozzátartozók) részére nyújtott információs tanácsadás: tájékoztatás nyújtása a vonatkozó egyetemi és törvényi jogszabályokról és lehetőségeikről, valamint a speciális szükségletekhez igazodó tanulmányi tanácsadás és életpálya-tervezés.

A tanácsadási területben érintett hallgatók:

- *Fogyatékossgal élő*: testi, érzékszervi, beszéd fogyatékos, autista, megismerés és viselkedésfejlődési rendellenességgel élő (diszlexia, diszgráfia, diszkalkulia) (Oktatási és Kulturális Minisztérium: Fogyatékossgal élő hallgatók a felsőoktatásban, 2009)
- *Egészségkárosodással élő*: tartós vagy átmeneti egészségkárosodással élő, mely megnehezíti számára a mindennapi életvitelt és a felsőoktatásban való aktív részvételt.
- *Pszichés megbetegedéssel élő*: tartós vagy átmeneti pszichiátriai betegséggel élő, mely megnehezíti számára a mindennapi életvitelt és a felsőoktatásban való aktív részvételt.
- *Hátrányos helyzetű*: a beiratkozáskor 25. évét be nem töltött személy, akit középfokú, iskolarendszerű szakképzési vagy felsőoktatási tanulmányai alatt családi körülményei, szociális helyzete okán a jegyző, illetve a gyámhatóság védelembe vett, illetve aki után rendszeres gyermekvédelmi támogatást folyósítottak, aki rendszeres gyermekvédelmi kedvezményre jogosult, vagy akit átmeneti vagy tartós nevelésbe vettek, ideiglenes hatályú intézeti elhelyezésben részesült, vagy aki tartós nevelt vagy tartós nevelését követően utógondozói ellátásban részesült. (2011. évi CCIV. törvény a nemzeti felsőoktatásról, 108. §/10.)

Tanácsadási terület céljai

A tanácsadás célja, hogy az érintett hallgatók lehető legszélesebb körben értesüljenek az esélyegyenlőségüket támogató lehetőségeikről. A tevékenység olyan formában történjen, hogy az

- az érintettek számára könnyen hozzáférhető legyen,
- segítse őket a lehetőségek igénybe vételében, és
- tartsa tiszteletben az emberi méltóság és a személyes adatok védelmének szempontjait.

Megvalósítandó feladatok

Tájékoztatás

Széleskörű (nem személyes) információadás a következő témákban:

- Mik az aktuális törvényi és egyetemi jogszabályok?
- Milyen speciális lehetőségek vannak az adott felsőoktatási intézményben, és milyen feltételekkel lehet ezeket igénybe venni?
- Ki(k) az adott felsőoktatási intézményben az adott esélyegyenlőségi területtel foglalkozó hivatalos személy(ek), mikor, hol, és milyen formában lehet elérni ő(ke)t?

Személyes információs tanácsadás

Személyre szabott informálás az érintett hallgató speciális szükségleteihez igazodó lehetőségekről, feltételekről, igénybe vehető támogatási formákról és az ezekhez kapcsolódó feladatokról (mit kell tennie ahhoz, hogy élhessen az adott lehetőséggel).

Életpálya-tervezés

Személyes konzultáció, mely során a hallgató és a tanácsadó közösen sorra veszi a hallgató speciális szükségletéből adódó lehetséges nehézségeket, feltérképezik a rendelkezésre álló erőforrásokat, és alternatív megoldási lehetőségeket dolgoznak ki.

Ismeretterjesztés, szemléletformálás

Az esélyegyenlőség szemléletének terjesztése a felsőoktatásban résztvevők körében, ismeretátadás, mely által közérthetővé, megfoghatóvá válik az esélyegyenlőség fogalma, oldódnak a témához kapcsolódó társadalmi tabuk, és könnyebben kezelhetővé válnak a speciális szükségletekhez kapcsolódó helyzetek.

Életvezetési tanácsadás

A speciális szükségletű hallgató számára olyan életvezetési kérdések felvetése és megbeszélése, amely a hallgató mindennapi életében problémákat okozhat. Ez nem feltétlenül ered állapotából, sokkal inkább fejlődési vagy akcidentális krízis, amely esetlegesen speciális helyzete miatt jelenthet nagyobb problémát számára.

Szakképesítés, kompetenciák és készségek

Szakképesítés

Humán végzettség (szociálpedagógus, szociális munkás, gyógypedagógus, pszichológus, pedagógus, szociológus, mentálhigiénés szakemberek stb.).

Egyéb ismeretek

A tanácsadónak ismernie kell:

- a vonatkozó aktuális törvényi és intézményi szabályozásokat, illetve azok várható változásait,
- a különböző fogyatékosági típusokat vizsgáló intézményeket,
- a különböző speciális szükségleteket igazoló szakértői vélemények tartalmi sajátosságait,
- a különböző speciális szükségletek főbb sajátosságait, országos szervezeteit.

Személyes kompetenciák

- Nyitott, emberközpontú szemlélet
- Megoldásorientált gondolkodásmód
- Etikus magatartás
- Jó kommunikációs készség
- Jó kapcsolatteremtő készség

- Képesség a biztonságot nyújtó légkör megteremtésére, melyben a kliens szabadon megnyilvánulhat
- Képesség arra, hogy felismerje a kliens szükségleteit, és ezt össze tudja kapcsolni a leginkább illeszkedő támogató lehetőségekkel.

Eléséses munkafeltételek

- Tanácsadásra alkalmas, akadálymentesen megközelíthető helyiség (megfelelően hangszigetelt, természetes fény, kulcsra zárható, min. két független ülőfelület)
- Számítógép, megfelelő hardver és szoftver ellátottsággal (működő operációs rendszer, internet elérhetőség, nyomtatási lehetőség)
- Telefon munkavégzési célokra meghatározott kerettel

Módszerek

A megvalósítandó feladatokhoz kapcsolódó módszerek:

- Tájékoztítás széles körben:
 - Levelező listák, hírlevél formájában
 - Kiadványok készítése
 - Honlapon megjelenés
 - Bemutatózó előadások tartása
- Személyes információs tanácsadás:
 - Személyes beszélgetés formájában
 - E-mailes, online formában.
- Életpálya tervezés:
 - Személyes, strukturált beszélgetés

Intézményen belüli és intézményen kívüli kapcsolattartás

Intézményen belül

A tanácsadó kapcsolatot tart a különböző esélyegyenlőségi területeket érintő ügyek képviselőivel, például:

- esélyegyenlőségi/fogyatékosügyi koordinátor,

- hallgatói esélyegyenlőségi bizottság,
- hallgatói képviselet,
- szociális ügyek bizottsága,
- tanulmányi hivatal,
- tanszéki koordinátor.

Intézményen kívül

A tanácsadó kapcsolatot tart a különböző, esélyegyenlőséggel foglalkozó köz- és civil intézményekkel, illetve más felsőoktatási intézmények esélyegyenlőségi tanácsadóival, koordinátoraival.

Pásztor Anett és Takács Rita
FELSŐOKTATÁSI KORTÁRS SEGÍTŐI TANÁCSADÁS

A kortárs segítés fogalmi meghatározása a felsőoktatásban

Kortárs segítő csoportok már több hazai felsőoktatási intézményben működnek a felsőoktatási intézmény életvezetési tanácsadójával szoros együttműködésben (pl. SZTE, ELTE, DE). A kortárs segítés alapelve, hogy a segítő kapcsolatban álló felek az életkor mentén, s ebből kifolyólag feltételezhetően élményvilág szintjén is hasonlítanak egymásra, ami a megértés és a támogatás alapját szolgálja (D'Andrea és Salovey, 1983). Munkájuk hatékonysága a közvetlen segítésben rejlik, és abban, hogy a hallgatók gyakrabban, illetve könnyebben fordulnak saját korosztályukba tartozóhoz (Murányi, 2009). A kortárs segítői csoportok egy intézményen belül alacsony küszöbű mentálhigiénés szolgáltatásként működhetnek.

Ez a segítői forma nagyon fontos potenciálokat rejt magában arra vonatkozóan, hogy bizonyos kockázati csoportokat hatékonyabban elérjünk, illetve hidat képezhetnek a professzionális segítő intézmények és a segítségre szoruló csoportok között, hiszen ún. szűrő funkciót is betöltenek (Rácz, 2008).

A kortárs segítés nem egyezik meg a kortárs mentorálással („peer mentoring”) és kortárs tutorálással („peer tutoring”), melyek közvetlenül a tananyag elsajátítását szolgáló segítségre vonatkoznak (Topping, 2005) támogató és bátorító jelenlétén, illetve valódi oktatói tevékenységen keresztül.

A kortárs segítés célja

A kortárs segítés célja egy önálló életvezetés facilitálása, s kiindulási alapja az, hogy a tanácskérőt abban támogassuk, ahol éppen tart, és ne terheljük túl elméletileg megalapozott elvárásokkal. A segítő kapcsolat inkább a döntéshozatal, a lehetőségek közül való választás támogatásáról és kíséréséről szól. A kortárs segítésben a támogatás célja, hogy a tanácskérő képes legyen a problémáját, nehézségeit saját maga megoldani. Az USA-ban ezt „empowerment”-nek nevezik, amit „felruházásnak, képessé-tevésnek” fordíthatnánk (Rösch, 1995). A kortárs segítők tehát azon munkálkodnak, hogy hallgatótársaik képesek legyenek saját belső lehetőségeik, erőforrásaik és tehetségük felszabadítására.

Az önkéntes kortárs segítő csoportoknak kétféle szerveződését különböztetjük meg:

1. Az *“of”* típusú csoportok saját magukat szervezik meg, ehhez keretet és támogatást pedig az intézmény nyújt, ezáltal elősegítve a szervezet kreatív, belülről irányított fejlődését.
2. A *“for”* típusú társulások készen kapják kereteiket és tevékenységi feladatukat.

A felsőoktatási kortárs segítő csoportokhoz segítségért fordulók között megjelenő kérdések a fiatal felnőttkori életszakasz normatív krízisei (családi konfliktusok, szülőkről való leválás, párkapcsolati nehézségek, tanulmányi ügyek, vizsgaszorongás, pályaválasztási bizonytalanság) mentén, illetve az életkori szakaszból adódó nehézségek, amelyek a megoldandó feladatok körül csoportosulnak, valamint előfordulhatnak akcidentális krízisek (pl. anyagi nehézségek) és valamely sajátos élethelyzet (hátrányos helyzet, kisebbségi származás, kiemelkedő képességek, fogyatékoság, betegség) miatt jelentkező problémák.

A kortárs segítés helye a tanácsadásban

A magyar felsőoktatásban több és többféle profilú kortárs segítő csoport alakult, közös vonásukat keresve viszont elmondható, hogy mind önkéntes alapon szerveződnek, ahol fiatalok segítenek fiatalokat, a szolgáltatások az azt igénybevevők számára ingyenesek, valamint a segítség, amit nyújtanak, nem egyezik meg egy egyszerű baráti beszélgetéssel, ugyanis meghatározott szakmai keretek között, felügyelet mellett zajlik (Puskás-Vajda, 2010). Általánosság még, hogy a kortárs segítő csoportok kidolgozott képzési struktúrákkal rendelkeznek a segítővé válás érdekében (Boncz, 2009), ami nem csak hazai, de nemzetközi viszonylatban is így van (Gerencsér és Takács, 2012).

Képzés és szakmai felügyelet

Folyamatos szakmai támogatás és képzés segíti munkájukat. A felkészülésük során a következő témakörökkel találkoznak: kommunikációfejlesztés, empátiát és kongruenciát fejlesztő gyakorlatok, a segítő beszélgetés technikája. A Debreceni Egyetemen drogprevenció és elsősegély része is van a képzésnek. A képzésük és segítő munkájuk során rendszeres stáb-megbeszélések segítik tevékenységüket. A kortárs segítők fejlesztésében kiemelt szerepet foglal el az önismeret fejlesztése, a segítői munkához való viszony rendszeres átgondoltatása. Ebből kifolyólag a kortárs segítők megerősödnek segítői, szakmai identitásukban, javul kezdeményezőképességük s önismeretük (Gerencsér, 2012).

Az önkéntes munka elengedhetetlen segítő motorja a szupervízió, mely során a

csoportfolyamatokra, vezetői és koordinálási feladatokra folyamatos visszajelzést kapnak a résztvevők, ezáltal fejlődik a szervezethez és csoporthoz való alkalmazkodás készsége. A szervezeti kultúra elsajátítása segít a szereptanulásban, a tapasztalati úton való tanulás pedig a szakmai felkészülésben (Takács és Puskás-Vajda, 2013).

A kortárs segítség megvalósítandó feladatai

A felsőoktatási tanácsadásban az egyetemen tanuló diákokból álló, úgynevezett kortárs segítő csoportok komoly szerephez juthatnak a szolgáltatások közvetítésében is. A diáktanácsadók a diáktársak egyetemi eligazodásában, beilleszkedésében, a problémájukhoz igazodó megfelelő szakember megkeresésében vagy problémájuk szerinti továbbirányításban nyújthatnak legfőképpen segítséget.

Filozófiájának központi feltevése, hogy az emberek képesek megoldani a legtöbb mindennapi problémájukat, és saját maguk tudják a legjobban, hogy mit éreznek vagy gondolnak egy helyzetről. Ezért a kortárs segítő feladata mindössze abban segíteni, hogy a másik személy minél tisztábban lássa saját érzelmeit, problémamegoldási lehetőségeit és készségeit (D'Andrea és Salovey, 1983).

A kortárs segítség – legtágabb értelemben – az a folyamat, amelyben az egyén elítélés nélkül, nondirektív módon támogatást nyújt egy kortársának, aki éppen személyes válságban van, s vélhetően ez megakadályozza lehetőségeinek, képességeinek maximális kihasználásában. A kortárs segítség egyik elemi mivolta, hogy a kortársak sem azt nem mondják meg, mit kellene tennie a másinak, sem konkrét tanácsot nem adnak, helyette aktívan figyelnek a másokra, és az erőforrásokat kutatják (Cox, 1999).

Ez a segítői forma nagyon fontos potenciálokat rejt magában a segítségre szorulókkal való kapcsolatteremtésben, hiszen éppen ez a tény, hogy közös vonást mutatnak a segítettékkel, az, ami lehetővé tesz egy alapvető kontaktust a másikkal. Ezáltal könnyebb egy ellazultabb, szabadabb légkört, mint a segítő kapcsolat alapfeltételét megteremteni. (Rajnai, 2006) A segítség ezen formája az életkori hasonlóságra, a közös érték és szocializációs háttérre épít, a hitelesebb megértésre és közös tapasztalatok cseréjére alapozva (Pásztor, 2013).

Ez a tanácsadási forma tehát a hallgatótársak felé biztosít támogatást. A képzett és szupervizionált csoporttagok különböző szolgáltatásokat nyújtanak. Ennek egyik része, hogy

a programok által megismertetik magukat, például filmklubok, tematikus nap szervezése (pl. vizsgaszorongás témában), önismerettel foglalkozó társasjátékok, amik informálisan segítenek találkozni a hallgatótársaikkal. A kialakult kapcsolatok révén indulhat el a személyes, négy szemközti találkozó, ahol a hallgató biztosítva van a titoktartásról és arról, hogy személyes problémájával kapcsolatban, amivel a kortársak felé fordul, segítséget kap. Ilyen még a személyes ügyeleti, illetve a telefonos vagy internetes elérhetőség.

Kompetenciák, készségek

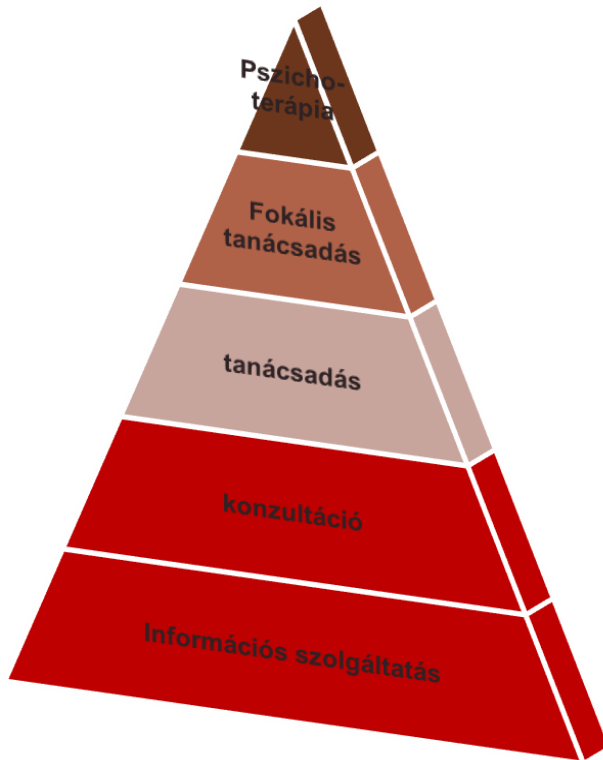
A kortárs segítők

- problémaérzékeny, segítő attitűddel rendelkező, szakmailag képzett fiatalok,
- összekötő kapcsolatot jelentenek a diákok és a professzionális tanácsadók, orvosok, pszichológusok, pszichiáterek, jogászok között,
- informális módon is kapcsolatba kerülnek diáktársaikkal, akiket, ha szükséges, a megfelelően szervezett tanácsadási rendszerbe emelnek be,
- legfőbb feladatuk, hogy „érzékeny figyelemmel” legyenek jelen hallgatótársaik iránt,
- képesek legyenek megszólítani azokat, akik átmenetileg vagy hosszabban tartóan támogatásra szorulnak,
- képesek legyenek kétszemélyes helyzetekben felmérni, hogy szükség van-e professzionális beavatkozásra.

A kortárs segítők kompetenciahatárainak pontos meghatározásában a Wiegersma-modell (1978) nyújt segítséget. Ebben elkülönülten láthatjuk a tanácsadás tevékenységi körét az információs tanácsadástól a pszichoterápiáig. A szerző piramisszerűen mutatja be a tanácsadás ötfokozatú rendszerét, melyben jól érzékelteti, hogy a problémák felfelé haladva egyre kevesebb embert érintenek, illetve minden szinthez hozzárendelhető a tanácsadást végezni jogosult szakemberek köre, ami a piramis csúcsa felé haladva szintén egyre szűkül.

A tanácsadás piramisszerű felépítésében az információs szint az alapja minden folyamatnak. Erre épül a második szint, a konzultáció, amikor az információnyújtás már nem személytelen, a tanácskérő bizonytalan, és segítségre van szüksége, hogy megfelelően dönthessen, illetve, hogy jobban megértse helyzetének körülményeit. A harmadik szinttől kezdve beszél a szerző már valódi és fokális tanácsadásról, s az ötödik szintet tartja a pszichoterápiás beavatkozásnak. A modell értelmében az első és második szint tartozik a

kortárs segítség kompetenciahatárai közé, így tehát az információnyújtás és konzultációs segítség is, ahol már szükséges a segítségért forduló személy pszichoszociális helyzetét a közös munkában számításba venni a megoldási utak kijelölésénél.



A tanácsadás ötfokozatú modellje (Wiegersma, 1978)

Személyi, tárgyi és pénzügyi feltételek

A kortárs segítő csoport létrehozása a legalacsonyabb küszöbű mentálhigiénés szolgáltatás az egyetemen belül. Fenntartása elsősorban emberi erőforrásokra épül, mely az önkéntesek munkáján keresztül valósul meg. Még ha a szervezetnek kevés anyagi erőforrása is van, jó, ha támogatni tudja diákjait szakmai gyakorlótereppelel, és elsősorban a helyet biztosítja a szolgáltatás kivitelezéséhez.

A felsőoktatási intézmény adja a program infrastrukturális hátterét. A kortárs segítő munkájához nélkülözhetetlen egy saját, jól elkülönült tér, szoba, ahol képzéseiket tarthatják, illetve fogadhatják a segítő beszélgetésre jelentkezőket.

A képzések mellett elengedhetetlen a folyamatos szakmai támogatás, ami segíti a kortárs segítő munkáját. A csoport kialakulásától kezdve időszakosan toborozza új tagjait,

ám szükséges egy szakmai vezető is, aki személyében a csoport állandóságát biztosítja. A szakmai vezetőnek két alapvető szerepköre van, egyrésztől csoportos és egyéni szupervíziót biztosít a csoport tagjai számára, másrésztől a csoport belső ügyeinek szervezésében, koordinálásában is segíti a megbízott hallgatókat. A szakmai vezető olyan képzett munkatárs, aki maga is jártas a tanácsadás, tehetséggondozás, mentorálás szakterületein, és a hallgatók számára könnyen elérhető az intézményben.

A kortárs segítség módszerei

A kortárs segítségnek nem alapfeltétele, hogy minden esetben magasan képzett segítők végezzék, a segítségi folyamat sokkal inkább a természetes segítségnyújtás fogalmából indul ki (Cowie és Sharp, 1996, idézi Rácz, 2008), ám azt sem mondhatjuk, hogy a kortárs konzultáció egy általános, megszokott beszélgetés két személy között. Méghozzá azért, mert a egy ilyen tanácsadás célja a tanácskérő saját erőforrásainak támogatása és aktiválása. A tanácsadás abból indul ki, hogy minden ember a problémájára való megfelelő megoldást önmagában hordozza (Sandfort, 1996).

Eszközei

- Empátiás visszajelzés
- (Tisztázó) kérdések
- Kommunikációs technikák
- Tükrözés
- Testbeszéd (szemkontaktus, nyitott testtartás)
- Megoldási lehetőségek számbavétele, felkínálása
- Pozitív szerepmódel

Sebő Tamás

ONLINE MENTÁLHIGIÉNÉS / PSZICHOLÓGIAI TANÁCSADÁS A FELSŐOKTATÁSBAN

Tanácsadási terület meghatározása

Az online szolgáltatások információs tanácsadási szintje már régóta jelen van életünkben, a felsőoktatásban pedig számtalan területen alkalmazzák hatékonyan. A tanácsadás célcsoportja, a 18-30-as korosztály jól kiismeri magát az online színtereken, ebből fakadóan potenciális igénylői a magasabb szintű tanácsadásoknak.

Az online mentálhigiénés tanácsadás, mint új eszköz elsősorban a „Wiegersmai” 2. szint (döntéstámogatás) és a 3. szint (konzultáció) területén használható módszer. A 4. szint (fokális tanácsadás) és 5. szint (pszichoterápia) kapcsán elsősorban egy közvetítő szerepet tölthet be annak kapcsán, hogy célzott, anonim és akadálymentes elérést biztosít a tanácskérőnek.

Jelen anyag a levelezésen alapuló (e-mail) online tanácsadási módszerről beszél, amelyről a SZTE Egyetemi Életvezetési Tanácsadó Központnak immáron több mint 3 éves szakmai tapasztalata van.

Az online tanácsadás, mint forma jól illeszkedik a célcsoporthoz, olyan igényeket elégít ki, melyekre az „offline” segítői szolgáltatások nem képesek, de természetesen hátrányai is vannak.

Fontos hangsúlyozni, hogy a virtuális színtér egyfajta alacsonyküszöbű belépési szintet képez a tanácsadásba. A segítség potenciálisan térben és időben bármikor könnyedén elérhető, így kis erőfeszítéssel célzott támogatást kaphat a kliens. Az anonimitás teljes vagy részleges lehetősége kapcsán elkerülhető a stigmatizáció jelensége, amely pozitívan motiválja a segítségért fordulót.

Pozitív hatások

„A pozitív hatások közül hangsúlyozhatjuk, hogy ezen az úton kevésbé gátolt a kommunikáció, hajlamosabb a levélíró személyes információkat megosztani, továbbá kevésbé tetszetős tulajdonságait elrejtteni. Egy önmagában bizonytalan vagy introvertált, esetleg szorongó ember, akinek kevés tapasztalata van a társas kapcsolatok kialakításáról, előnyt élvezhet azért is, mert az online levelezésben hiányzik a kapcsolatteremtés kezdeti szakasza.

Az a narratíva, amelyet önmagáról formál a levélíró, szabadabban „szerkeszthető”, mint az élő kapcsolat során. A potenciális segítségkérő a saját belátása szerint, a neki megfelelő mélységben és részletességben mutathatja be önmagát. Megteheti például, hogy csak egy bizonyos problémájára, hiányosságára fókuszál, és nem szembesül egyszerre az összes nehézségével. Az anonimitás miatt kisebb a kapcsolati függőség hatása, amely nagyobb autonómia-érzést biztosíthat a segítségkérőnek, szemben a személyes segítségkérés során azonnal megjelenő autoritás mintázattal. Könnyen belátható, hogy az anonimitás feltétele mellett kisebb a stigmatizáció veszélye.” (Szenes és Sebő, 2012, 197. o.)

Negatív hatások

„Természetesen az előbb említett pozitívumok mellett olyan negatív hatásokkal is kell számolnunk, mint személytelen kommunikáció, illetve a hamis self kiépülésének szándéktalan vagy szándékos lehetősége. Könnyen belátható, hogy éppen ezeknek az embereknek szükségük lenne több támogatásra, így skill-ek tanulására a kapcsolatok kialakítása érdekében, továbbá érzelmeik visszajelzésének tanulására, távolság szabályozás és gesztusok manifesztációjára, amiket a face to face kommunikációban könnyebben megkaphatnának. Nem ritka következménye az anonimitásnak a trágár beszéd, szélsőséges emocionális kitörések, gátlástalan kitérőzés is, amely kevésbé fordul elő a személyes tanácsadás során” (Szenes és Sebő, 2012, 198. o.).

A tapasztalatok szerint az online segítségért fordulóknak sok esetben küzdenek olyan nehézségekkel, melyek megoldásához, feldolgozásához pszichológiai mélységű tanácsadásra van szükség. Az ilyen megkeresések célja kezdettől fogva a kliens motivációjának kialakítása a személyes segítségkérés igénybevételére. Ilyenkor az online kapcsolat segít a probléma megfogalmazásában és a további lehetséges lépések megtervezésében. Korábban erre utaltunk úgy, mint közvetítő funkció.

A tanácsadási terület céljai

Az online tanácsadás egyértelmű célja, hogy a virtuális teret beemelve a segítségkérés színterei közé, elérjen olyan csoportokat is, amelyek tagjai valamilyen okból nem veszik igénybe a hagyományos, személyes szolgáltatásokat. A tapasztalatok alapján nagy igény van az ilyen alacsonyküszöbű szolgáltatásokra.

Tartalmát tekintve az online tanácsadás minden tanácsadási terület fontos kiegészítője lehet. A pályaorientációtól és a tanulmányi tanácsadástól kezdve az életvezetési tanácsadáson keresztül a klinikai problémákig tere van a virtuális térben zajló tanácsadásnak – a megfelelő határokat megtartva. Információs tanácsadás esetén a könnyű és célzott elérés lehet az előnye. Magasabb tanácsadási szintek esetében a segítségkérés első lépcsőjét képezheti, ahol cél lehet a probléma definiálása, a döntés segítése, szükség esetén a probléma differenciálása és továbbküldés a kompetens szolgáltatóhoz.

Fontos kiemelni, hogy az online tanácsadás jellegéből fakadóan nem alkalmas krízisintervencióra és klinikai problémák kezelésére.

Megvalósítandó feladatok

Az online tanácsadást végző szakember vagy szakmai stáb feladatai:

Pszichoedukáció

- Minőségi, közérthető, szakmailag jól alátámasztott írásos anyagok készítése.
- A közösségi média kezelése (Facebook, Twitter, egyéb).
- A tematikus fórumok moderálása.

Egyéni online tanácsadás

- Email: A fiók rendszeres ellenőrzése, válaszadás határidőre.
- Chat: Adott ügyeleti időben való online jelenlét.
- Skype: Előre egyeztetett konzultációk lebonyolítása.

A szolgáltatás eszközszerének kialakítása és karbantartása

- Az adott tanácsadási szolgáltatás vállalt kereteinek és működési elvének, kompetenciahatárainak világos kommunikációja.
- Az online felület felhasználói szintű kezelése a tanácsadó részéről.
- A felület funkcionálásának biztosítása az IT szakember részéről.

Szupervízió

- A tanácsadási forma eszközbeli eltérése miatt szükség van speciálisan az online tanácsadásban megjelenő esetek feldolgozására.

Dokumentáció és adatvédelem biztosítása

- Az online tanácsadási forma leginkább írásos formában történik, kivétel ez alól a videotelefon, de potenciálisan minden megnyilvánulás rögzül a virtuális térben. Ezen írásos anyagok tárolásánál tanácskérői és tanácsadói oldalon is nagy hangsúlyt kell fektetni az adatvédelemre.

Elégséges munkafeltételek

- Megfelelő számítógépes kapacitás, az adott szolgáltatást kiszolgáló hardver feltételek.
- Biztonságos és stabil netkapcsolat.
- Megfelelő külön helység a munkavégzésre.
- Időbeli kapacitás. Az online munka legalább annyira időigényes, mint a személyes tanácsadás, ezt figyelembe kell venni.

Szakképesítés, kompetenciák és készségek

Az online tanácsadást végző szakembernek rendelkeznie kell a személyes tanácsadásban használandó kompetenciákkal és az ahhoz megfelelő jogosítványokkal. Információs tanácsadás esetén elegendő az adott területen specifikusan szerzett tapasztalat és végzettség, de a tanácsadás magasabb szintjein a professzionális segítői kompetenciák elengedhetetlenek.

Ezen felül az alábbi kompetenciákra van szüksége, melyeket specifikus képzésen, tréningen sajátíthat el. Az alábbiak specifikusan a levelezésen alapuló tanácsadási formára vonatkoznak.

Elméleti ismeretek terén

- A szöveg alapú internetes kommunikáció jellemzőinek ismerete.
- Az online segítség szakmai eszközei és módszerei, jellemzői és kompetenciahatárai.
- Az írásbeli közlés pszichés hatásai.
- A szolgáltatás célközönségére jellemző pszichés problémák ismerete.
- A krízis felismerése az írásos verbális jelekből.
- Az online kapcsolatban megjelenő indulatáttétel, projekció, aszinkronicitás fogalmának ismerete.

Elemzés terén

- Az írásbeli közlések alapszintű formai és tartalmi elemzésének készségei.
- A közlő szükségleteinek felismerése, azonosítása.
- A közölt tartalmat kísérő valós érzelmi állapotok felismerése.
- Az indulatáttétel és a kétirányú projekció jelenségének felismerése és kezelése.
- A levélíró önismereti változásainak azonosítása.

Válaszadás során

- Világos megfogalmazások árnyalt szóhasználattal s a partner verbális műveltségének figyelembevételével.
- A levélíróval kialakított szerepek felismerése, tudatosítása és visszatükrözése.
- A levelezés folyamatának pontos követése az indulástól a kapcsolat lezárásáig.

Módszerek

- Moderált fórum
- Chat
- Videotelefon: Skype
- Levelezés (A módszertan részletes leírása folyamatban van.)

Takács Rita

JOGI ÉS ETIKAI VONATKOZÁSOK A FELSŐOKTATÁSI TANÁCSADÁSBAN

Jogi keretek és előírások

A pszichológus titoktartási kötelezettsége

A felsőoktatásban kliensnek minősül a tanácsadási folyamatban az az egyén, aki önkéntesen vesz részt a konzultáción, érdekelt saját maga fejlődésében.

Az összes tanácsadási helyzetre éppúgy vonatkozik a titoktartás és a személyes adatok védelmének kötelezettsége, mint ahogy az egy általános pszichológiai tanácsadási folyamat esetében elvárható. A tanácsadó, mint a tanácsadási folyamat vezetője felelősséggel tartozik azért, hogy a tanácskérő adataihoz hozzáférő egyéb (pl. adminisztratív) személyzet is értse és betartsa ezeket a kötelezettségeket.

Minden kliensre általánosan vonatkozó elvárás, hogy a tanácsadóval/pszichológussal való kapcsolatba lépésétől az ellátása során elmondott vagy egyéb módon a tanácsadó/pszichológus tudomására jutott személyes és pszichológiai adatait bizalmasan kezeljék. Ezek az adatok a tanácsadói/pszichológusi titokkörbe tartoznak, vagyis bizalmasan kezelendők, és csak az arra jogosulttal közölhetők. A titoktartási kötelezettség a klienssel való kapcsolat lezárása után is fennáll.

A tanácsadó/pszichológus titoktartási kötelezettsége feloldódik a kliens pszichológiai és személyes adatait illetően, amennyiben ezt törvény elrendeli, illetve mások védelme szükségessé teszi. Ebben az esetben a kliens hozzájárulása hiányában is közölni lehet az információt az illetékes személlyel.

A tanácsadó/pszichológus titoktartási kötelezettsége kiterjed továbbá a személyes adatok teljes körű védelmére a bejelentkezéstől kezdődően, viszont kizárólag statisztikai, kvantitatív adatokról szolgáltatathat az intézmény vezetésének vagy más hivatalos szervnek adatokat.

Továbbküldés

A felsőoktatási életvezetési tanácsadó kötelessége, hogy legjobb tudása szerint eljárva a kliensnek megfelelő ellátást biztosítson. Ez arra is vonatkozik, hogy szakmai tudása szerint

dönthet arról, hogy a klienst továbbküldi az általa megfelelőnek ítélt intézményrendszerbe (pl. klinikai szakellátásba), ha a körülmények és a kliens szükséglete ezt megköveteli.

Etikai keretek és előírások

Adminisztráció és adatvédelem

A tanácsadó titoktartási kötelezettséget vállal a személyes adatok, jelentkezések védelmére, ugyanis a munka során fontos az anonimitás megőrzése a beazonosíthatóság elkerülése érdekében. Ebben kvalitatív adatszolgáltatási kötelezettsége nincs (pl. problémák jellege, folyamat jellemzői), kizárólag statisztikai, kvantitatív adatokról szolgáltat – adatközlési kérése esetén – az intézmény vezetésének, vagy más hivatalos szervnek.

A hallgató személyes adataihoz hozzáférő más személyekkel (adminisztrátor, asszisztens, informatikus, stb.) joga és kötelessége is a titoktartás szabályait tisztázni, és velük írásbeli titoktartási megállapodást kötni.

Adminisztráció és adatvédelem pszichológiai tanácsadás esetében

A felsőoktatási diáktanácsadásban dolgozó pszichológus feladatkörei teljesítése közben a Pszichológusok Szakmai Etikai Kódexe alapján jár el, és titoktartásra kötelezett. A Kódexben foglaltakat szükséges a tanácsadóban dolgozó nem-pszichológus tanácsadókra és adminisztrátorokra is egyénileg kiterjeszteni, a munkaköri leírásában a titoktartási kötelezettséget írásban rögzíteni. A Kódex szolgáltat alapot a személyes adatok védelmére vonatkozóan, beleértve az adminisztrációt és az esetkonzultációkat is. A tanácsadói/pszichológusi tevékenység ellátása során pszichológiai dokumentációnak minősül az ellátás során a pszichológus tudomására jutott pszichológiai és személyazonosító adatokat tartalmazó feljegyzés, nyilvántartás vagy bármilyen más módon rögzített adat.

A pszichológus a klienssel való munka során az egyes esetekhez kapcsolódóan esetnaplót és esetregisztrációt vezethet. Az esetvezetés során készített feljegyzéseit külön, elzárva tarthatja az esetregisztrációs laptól annak érdekében, hogy az anonimitás ne sérüljön, vagyis a kliens beazonosítása ne történhessen meg.

Kettős kapcsolat

A felsőoktatásban dolgozó tanácsadóra vonatkoznak azok az általános etikai előírások, mely szerint a munkafolyamat során a klienssel kettős kapcsolatot sem hagyományos

értelemben (pl. barátság vagy szerelmi kapcsolat), sem egyetemi oktatási munkakapcsolat vonatkozásában (oktató-hallgató, főnök-beosztott viszony esetén) nem tarthat fent. Tehát a tanácsadó nem végezhet ugyanazon hallgatóval egyidőben tanácsadói és oktatói tevékenységet.

A tanácsadó és a hallgató kapcsolata

Alapvető fontosságú a tanácsadási folyamat egésze során biztosítani a titoktartást. Kiemelten fontos a tanácsadási folyamat legelején hangsúlyt fektetni a keretek ismertetésére, igények, célok felmérésére és a lehetőségek áttekintésére. Az esetleges kérdések vagy kérdéses pontok tisztázása szintén alapvető, mivel ez szolgál alapul a közös munkához. A tanácsadás kereteinek biztosítása érdekében a hallgatói státusz ellenőrzése javasolt.

A felsőoktatási tanácsadó a tanácsadási folyamatban a kliens fejlődését tartja szem előtt. A tanácsadási folyamatban kliensnek minősül az az egyén, aki a tanácsadási folyamatban saját problémájával részt vesz. A tanácsadás eredménye a kliens és tanácsadó közös munkája során születik meg. A kliens felelőssége és szabad döntése a kapcsolatban való részvétel.

A tanácsadónak a kliens beleegyezése és a vele való egyeztetés nélkül a tanácsadási folyamatról tájékoztatási lehetősége nincs, kivéve a pszichológiai tanácsadásnál, ha a pszichológus saját belátása szerint úgy ítéli meg, hogy életet, biztonságot veszélyeztető helyzet áll fenn.

A tanácsadó felelősségei

A tanácsadó etikai kötelessége a segítség, mely során az alábbi feltételeket tartja szem előtt:

- az emberi méltóság, a tanácsadást kérő mint ember tisztelete;
- problémamegoldásra irányuló törekvés;
- személyközpontú magatartás biztosítása;
- teljes diszkréció betartása, az információ bizalmas, csak a megoldást elősegítő felhasználása;
- a kliens igényeihez igazodó tanácsadói viselkedés; a saját ügye feletti kontroll a lehető legnagyobb mértékben maradjon a kliens kezében;

- a tevékenység legjobb tudása és meggyőződése szerinti, illetve a törvényes keretek közötti végzése.

A felsőoktatási életvezetési tanácsadó legjobb belátása és szakmai tudása alapján dönt arról, hogy mi tartozik az egyetemi tanácsadás keretei közé, és mit tud biztonsággal ellátni. Amennyiben a tanácsadó a klienst ezen keretek között nem tudja biztonsággal ellátni, úgy továbbküldheti az általa megfelelőnek ítélt intézmény irányába (pl. pszichoterápiás rendelőintézet), szükség esetén intervenció (aktív beavatkozás) formájában is. A továbbküldés esetén a kliens érdekei és szükségletei szerint jár el.

Felelősséggel tartozik saját egészségéért és mentális jóllétéért, így annak megőrzésére és karbantartására a hatékony munkavégzés, a kiégés megelőzése érdekében tartózkodik a tartós túlterheléstől, és az oktatási szünetek időszakát feltöltődésre és szakmai megújulásra (képzések, szakirodalom) fordítja, valamint rendszeres szupervízióon vesz részt.

HIVATKOZOTT SZAKIRODALOM

2011. évi CCIV. törvény a nemzeti felsőoktatásról.

http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=A1100204.TV

51/2007. (III. 26.) Korm. rendelet a felsőoktatásban részt vevő hallgatók juttatásairól és az általuk fizetendő egyes térítésekről.

http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=A0700051.KOR

Arnett, J. J. (2000). Emerging adulthood: A theory of development from the late teens through the twenties. *American Psychologist*, 55 (5), 469-480.

Bodnár G. (2009). *Tehetségkompetenciák mérése és tehetséggondozás a Nyugat-magyarországi Egyetemen*. Nyugat-magyarországi Egyetem Kiadó, Sopron.

Bodnár G. (szerk.) (2011). *Tehetséghozzájárulás a felsőoktatásban*. Géniusz Könyvek, Budapest.

Boncz Á. (2009). Kortárs segítség a felsőoktatásban – egy szimpózium tapasztalatai. In Puskás-Vajda Zs., Lisznyai S. (szerk.) *Egy igazolt praxis felé*. FETA könyvek 4., Budapest. 89- 98.

Borbély-Pecze T. B., Ilok M., Kovács T., Punczman M., Raposa B. és Répáczki R. (2009). *Pályaorientációs tanácsadók szakmai protokollja*. Foglalkoztatási és Szociális Hivatal, Budapest.

CEDEFOP-NICEC (2009). *Professionalising career guidance. Practitioner competences and qualification routes in Europe*. Cedefop Panorama Series; 164. Office for Official Publications of the European Communities, Luxembourg.

Cox, J. R. (1999). *A guide to peer counseling*. Northvale, N.J.: J. Aronson.

D'Andrea, V. J. & Salovey, P. (1983). *Peer counseling skills and perspectives*. Palo Alto, Calif.: Science and Behavior Books Inc.

Dávid M. és Estefánné Varga M. (2008). Tanulást támogató interaktív számítógépes program kifejlesztése az EKF-en. *Pedagógusképzés*, 3, 51 – 61.

Dávid M., Hatvani A. és Héjja Nagy K. (2014). *Tehetségazonosítás a pedagógiában*. Géniusz műhely 1. MATEHETSZ, Budapest.

Dávid M. (2004). *Tanulási hatékonyság fejlesztése a felsőoktatásban csoportos tanácsadás módszerével* (doktori értekezés). Debreceni Egyetem Pszichológiai Intézete, Debrecen.

Dávid M. (2006). A tanulási kompetencia fejlesztése – elméleti háttér. *Alkalmazott pszichológia*, 8(1), 51-64.

Dávid M. (2010). Tanulási tanácsadás a felsőoktatásban – egy empirikus kutatás eredményei. In: Puskás-Vajda Zs. és Lisznyai S. (szerk.) *Életszakaszok határán. Közösségi és egyéni tanulási feladatok*. FETA Könyvek 5., Budapest. 99-120.

- Dávid M. (2012). *A tanácsadás és konfliktuskezelés elmélete és gyakorlata*. Szent István Társulat az Apostoli Szentszék Könyvkiadója, Budapest.
- Egan, G. (2011). *A képzett segítő – A segítség problémamegoldó és lehetőség kibontakoztató megközelítése*. ELTE Eötvös Kiadó, Budapest.
- Erikson, E. H. (1957). Az emberi fejlődés nyolc szakasza. In: Szakács F. és Kulcsár Zs. (szerk.) (1980) *Személyiséglélektani szöveggyűjtemény II. Elméleti irányzatok*. Tankönyvkiadó, Budapest. 160-175.
- Fazakas I. (2009). *Az iskolai pályaaorientációs tevékenység új módszertani lehetőségei* (doktori disszertáció). Eötvös Loránd Tudományegyetem, Budapest.
- Füzi V. (2010). ERASMUS-tréningek tapasztalatai, különös tekintettel a hazatérők tréningjére. In Kiss (szerk.) *Bologna Füzetek 7. A felsőoktatási hallgatói szolgáltatások rendszerei, jellemzői 2.* Tempus Közalapítvány, Budapest. http://www.tpf.hu/upload/docs/konyvtar/bologna/bologna_fuzetek_7.pdf.
- Gerencsér D. (2012). A jövő segítői: A kortárs segítői tapasztalat szerepe a szakmai identitás kialakulásában. In Puskás-Vajda Zs., Melles V. és Lisznyai S. (szerk.) *A kortárs segítség kultúrája. Kreatív és előremutató példák a hazai felsőoktatási intézményekben 2012-ben*. FETA könyvek 7., Budapest. 45-51.
- Gerencsér D. (2012) *A kortárs segítőként szerzett tapasztalat jelentősége a szakmai identitás és az önreflexió szempontjából* (szakdolgozat). Eötvös Loránd Tudományegyetem, Budapest.
- Hajduska M. (2006). Felsőoktatási krízisek: Egyetemisták krízisei – a változó felsőoktatási rendszerben. *Alkalmazott pszichológia, 1(8)*, 32-39.
- Hajduska M. (2008). *Krízislélektan*. ELTE Eötvös Kiadó, Budapest.
- Herskovits M. és Ritoók M. (szerk.) (2013). *Tehetségek vonzásában*. FETA, Budapest.
- Ivey, A. E. & Downing, L. S. (1990). *Tanácsadás és Pszichoterápia*. Orvostovábbképző Egyetem, Budapest.
- Kézdy A. (2007). Fejlődési krízisek vizsgálata egyetemisták körében. In: Puskás-Vajda Zs. (szerk.) *Felsőoktatásban tanuló fiatalok problémái, útkeresése, pályafejlődése*. FETA, Budapest. 49-69.
- Kiss (szerk.) (2009). *Felsőoktatási hallgatói szolgáltatások rendszerei, jellemzői. Bolognai Füzetek, 1.* Tempus Közalapítvány, Budapest.
- Kiss (szerk.) (2010). *A felsőoktatási hallgatói szolgáltatások rendszerei, jellemzői 2.* Tempus Közalapítvány, Budapest. http://www.tpf.hu/upload/docs/konyvtar/bologna/bologna_fuzetek_7.pdf.
- Kiss I. (2011). A felsőoktatási diáktanácsadás feladatai és lehetőségei a hallgatói mobilitás támogatásában. In Puskás-Vajda Zsuzsa és Lisznyai Sándor (szerk.) *Iffúságkutatás és tanácsadás. A pszichológiai tanácsadás tudományos alapjai*, FETA Könyvek 6., Budapest. 107-115.

Kiss I. (2007). A tanulási intencionalitás mint az életvezetési kompetencia eleme az életpálya-építés fiatalkori szakaszában. In: Puskás-Vajda Zs. és Lisznyai S. (szerk.) *Felsőoktatásban tanuló fiatalok problémái, útkeresése, pályafejlődése a 21. század kezdetén Magyarországon*, FETA Könyvek 2., Budapest. 69-81.

Kissné Viszket M. (2013). A képzett tanácsadó jellemzői. In Herskovits M. és Ritoók M. (szerk.) *Tehetségek vonzásában. A tehetséges fiatalok segítése az életviteli-életvezetési tanácsadó szolgáltatások módszertani támogatásával*. Felsőoktatási Tanácsadás Egyesület, Budapest. 20-36.

Kren R., Lisznyai S., Murányi I., Ritoók M., Tóth V. és Zétényi Zs. (2013). *EuroPsy alapkompenciák. Tanácsadás*. MPT EuroPsy Bizottságának kézírata, Budapest.

Lisznyai S. (2010). Készülődő felnőttég. Kutatás a fiatalok mentálhigiénés állapota témakörében. In Puskás-Vajda Zs. és Lisznyai S. (szerk.) *Élepszakaszok határán. Közösségi és egyéni tanulási feladatok*. FETA Könyvek 5., Budapest. 9-24.

Lisznyai S. (2001). Információs rendszerek és tanácsadás In Rajnai Nadinka (szerk.) *Diáktanácsadók a felsőoktatásban. Soros Oktatási Füzetek*. Soros Alapítvány, Budapest. 15-29.

Lisznyai S. (2010). A tanácsadói szolgáltatásokat igénybe vevő hallgatók tapasztalatai. In Kiss (szerk.) *Bologna Füzetek 7. A felsőoktatási hallgatói szolgáltatások rendszerei, jellemzői* 2. Tempus Közalapítvány, Budapest.

http://www.tpf.hu/upload/docs/konyvtar/bologna/bologna_fuzetek_7.pdf.

Commission of the European Communities (2001). Making a european area of lifelong learning a reality. Communication from the Comission Brussels. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2001:0678:FIN:EN:PDF> McCarthy, J. (2011). The skills, training and qualifications of guidance workers. European Commission and OECD

Commission of the European Communities (2000). Memorandum on lifelong learning. Comission staff working paper. http://tvu.acs.si/dokument/LLLmemorandum_Oct2000.pdf.

Molnár É. (2002). Az önszabályozó tanulás. *Iskolakultúra*, 9, 3-17.

Kun Á. és Takács I. (szerk.) (2014). *Oktatói kézikönyv a tehetséggondozáshoz*. Typotex, Budapest.

Oroszlány P. (2009). *Tanulásmódszertan (középszkolásoknak)*. Metóduş-Tan kiadó, Budapest.

Pásztor A. (2013). *A segítői tapasztalat szerepe az egyéni megküzdésben* (MA szakdolgozat). Eötvös Loránd Tudományegyetem, Budapest.

Pikó B. (2002). *Fiatalok pszichoszociális egészsége és rizikómagatartása a társas támogatás tükrében*. Osiris Kiadó, Budapest.

Séllai B. és Takács I. (szerk.) (2014). *Pszichológia a gyakorlatban*. Typotex, Budapest.

Puskás-Vajda Zs. (2010). Az ERASMUS ösztöndíjjal külföldi felsőoktatási intézményben tanuló diákok szakmai és személyes tapasztalatai. In Kiss (szerk.) *Bologna Füzetek 7. A*

felsőoktatási hallgatói szolgáltatások rendszerei, jellemzői 2. Tempus Közalapítvány, Budapest. http://www.tpf.hu/upload/docs/konyvtar/bologna/bologna_fuzetek_7.pdf.

Puskás-Vajda Zs., Szenes M., Takács I., Perényi A., Burgyán A., Németh M., Szabó E., Berényi A., Bócsi B. I., Nagy D. és Sumics A. (2014). Hallgatói mentálhigiénés életvezetési tanácsadás a felsőoktatásban.

http://www.feta.hu/sites/default/files/feta_jogyakorlatok_osszefoglalo.pdf

Puskás-Vajda Zs. és Susánszky É. (2010). Az egyesületi tagság háttér jellemzői fiatal felnőtteknél In Puskás-Vajda Zs., Lisznyai S. (szerk.) *Életszakaszok határán, Közösségi és egyéni tanulási feladatok*. FETA Könyvek 5., Budapest. 51-58.

Rácz J. (2008). Összegzés. In Rácz J. (szerk.) *Az esélyteremtés új útjai, Kortárs és sorstárs segítséssel szerzett tapasztalataink*. L'Harmattan Kiadó, Budapest. 169-170.

Rajnai N. (2006). Személyes mentálhigiénés, pszichológiai tanácsadás a felsőoktatásban. In Lisznyai S. és Puskás-Vajda Zs. (szerk.) *A felsőoktatási Tanácsadás Egyesület (FETA) első tíz éve*. Felsőoktatási Tanácsadás Egyesület, Budapest. 29-39.

Ritoók M. (2005). Javaslat a felsőoktatási diáktanácsadó rendszer létrehozására. In Puskás-Vajda Zs. és Lisznyai S. (szerk.) *A Felsőoktatási Tanácsadás Egyesület (FETA) első tíz éve. A felsőoktatási diáktanácsadás intézményes kereteinek és szolgáltatásainak kialakulása*. FETA Könyvek 1., Felsőoktatási Tanácsadás Egyesület, Budapest. 29-39.

Ritoók M. (2008). *Pályafejlődés – Pályafejlődési tanácsadás*. ELTE Eötvös Kiadó, Budapest.

Ritoók M. (2009). Új tendenciák a pszichológiai tanácsadás fejlődésében. In Kulcsár É. (szerk.) *Tanácsadás és terápia*. ELTE Eötvös Kiadó, Budapest. 221-254.

Ritoók M. (2012). Hallgatói tanácsadás. In Hrubos I. és Török I. (szerk.) *Intézményi menedzsment a felsőoktatásban*. FGSZE, Budapest. 406-414.

Ritoók M. és Vajda Zs. (1999). A felsőoktatásban tanuló hallgatók problémái és megküzdési stratégiái. *Lelkipásztor*, 2, 19-25.

Rösch, M. (1995). *Einschätzung eines usbildungsprogramms für behinderte berater innen*. Mainz: unveröffentlichte diplomarbeit. <http://www.peer-counseling.org/>

Szenes M. és Katona M. (2009). Szegedi Tudományegyetem Egyetemi Életvezetési Tanácsadó Központ. In Kiss (szerk.) (2009) *Felsőoktatási hallgatói szolgáltatások rendszerei, jellemzői. Bolognai Füzetek, 1.* Tempus Közalapítvány, Budapest.

Szenes M. és Sebő T. (2012) Valódi segítség virtuális térben. Az „[letvezetesonline.hu](http://www.letvezetesonline.hu)” szolgáltatásainak kezdeti tapasztalatai a Szegedi Tudományegyetemen. In Körössy J. és Kőváry Z. (szerk.) *Fiatalok biztonságkeresési stratégiái az információs társadalomban*. Primaware, Szeged, 93-208. o., E-book

Szilágyi K. (2007). *Munka- pályatanácsadás, mint professzió*. Kollégium Kft., Budapest.

Takács R. és Pásztor A. (2013). A kortárs segítség mint életvezetési támogatás a tehetséggondozás szolgálatában. In Herskovits M. és Ritoók M. (szerk.) *Tehetségek vonzásában*. FETA, Budapest. 58- 66.

- Takács R. és Puskás-Vajda Zs. (2013). *Kortársakról kortársaknak – tehetséggondozás a nem-kopogtató diákoknak*. Szakkollégiumok szerepe a kortárs segítségben és a tehetséggondozásban konferencia, Sopron, 2013. máj. 8.
- Taskó T. A. (é.n.). *A tanulás tanításának elmélete és gyakorlata különös tekintettel a természettudományok oktatására*. Eszterházy Károly Főiskola, Eger.
- Tolonics I. (2001). Tanulmányi tanácsadás a felsőoktatásban. In Rajnai N. (szerk.) *Diáktanácsadók a felsőoktatásban. Soros Oktatási Füzetek*. Soros Alapítvány, Budapest. 35-41.
- Topping, K. J. (2005). Trends in peer learning. *Educational Psychology*, 25, 631–645.
- Vida K. (2011). A kezdődő felnőttkor és a kapunyitási pánik. In Puskás-Vajda Zs. és Lisznyai S. (szerk.) *Ifjúságkutatás és tanácsadás – A pszichológiai tanácsadás tudományos alapjai*. FETA, Budapest. 9-28.
- Völgyesy P. (1996). *A pályaválasztási tanácsadás történetének áttekintése hazánkban*. GATE, Gödöllő.
- Ward, C., Bochner, S. & Furnham, A. (2001). *The psychology of culture shock*. Routledge, Hove.
- Watts, A. G. (1992). *Occupational Profiles of Vocational Counsellors, a synthesis report*. CEDEFOP
- European Commission (1995). White paper. Teaching and Learning. Towards the learning society. http://europa.eu/documents/comm/white_papers/pdf/com95_590_en.pdf.
- Wiegersma, S. (1978). How do you counsel. *International Journal for the Advancement of Counselling*, 1, 63–80.

Függelék 1.

Sorszám : .../... – (első 4 számjegy a sorszám, ezt követi a tanácsadó monogramja)!

ESETREGISZTRÁCIÓS LAP⁵

A. ALAPADATOK

1. Esetgazda:
2. Kliens neve/azonosítója/:
3. Elérhetőség: telefon:..... E-mail:@.....
4. Életkor:
5. Neme: ♀..... ♂.....
6. Foglalkozása, intézményi hovatartozása:
- 6.1.) Egyetemi hallgató, intézmény ahol a tanulmányait folytatja
 - 6.1.1. Kar:
 - 6.1.2. Szak: 6.1.3. MA vagy BA.....
 - 6.1.4. Évfolyam/szemeszter/:
- 6.2. Utánkövetés (..... éve végzett hallgató):
 - 6.2.1. jelenlegi státusza/beosztása:
 - 6.2.2. munkahelye:
- 6.3. Az egyetemre jelentkező fiatal
- 6.4. egyéb:
 - 6.4.1. egyetemi tanár/dolgozó:
 - 6.4.2. régi kliens:
7. Lakhatási feltételei, kivel/hol lakik:
 - 7.1. szülőkkel
 - 7.2. élettárssal/baráttal

⁵ *Feldolgozási instrukció:* Az adatok feldolgozásánál fontos a sorok betű és szám kombinációját megadni. Pl. A.5. Neme

7.3.albérlet: egyedül/barát(okk)al

7.4.kollégium

8. Első jelentkezés: személyesen/telefonon, dátuma:

9. Honnan szerzett tudomást erről a szolgáltatásról?

9.1. évfolyamtársaktól

9.4. nyomtatott tájékoztatókból

9.2. internetről

9.5. szülőktől

9.3. tanároktól

9.6. egyéb, éspedig

10. Igényel-e több találkozást? Igen: Nem:

11. Kapcsolatfelvétel más szakemberrel:

.....

12. Továbbküldte-e? Igen: Nem:

13. Hová?.....

14. A bejövő probléma rövid/kulcsszavas leírása:

15. A találkozások száma és időpontjai (a táblázatba beírtak alapján):

.....

B. ESETVEZETÉS-REGISZTRÁCIÓ

B.1. AZ ALKALMAK LEÍRÁSA

A találkozás dátuma	Időpontja	A szakasz rövid, kulcsszavas leírása

B.2. Az első találkozás rövid narratívája, különös tekintettel a hozott problémák összekapcsolódására:

B.3. A tanácsadási folyamat főbb eseményei, a folyamat összefoglalása:

B.4. Főbb megoldott problémák és/vagy a záráskor megbeszéltek:

B.5. Mi az elképzelése arról, hogy mi történt volna, ha a kliens nem vesz részt ilyen tanácsadáson?

.....
esetgazda aláírása

C. STATISZTIKAI LAP AZ EGYÉNI TANÁCSADÁSRÓL

1. Sürgős beavatkozást igényelt-e: igen nem

2. Mi a bejövő probléma: *(aláhúzással jelölve, egyszerre több is megjelölhető, megadva a sorrendi jelölést: ahol 1. a legfontosabb)*

- 2.1. tanulmányok, pályaváltás, pályakorrekció
- 2.2. továbbtanulás, felsőfokú tanulmányok megkezdése előtt
- 2.3. saját karon belüli karrierépítés
- 2.4. saját karon kívüli karrierépítés
 - 2.4.1. másik kar
 - 2.4.2. másik egyetem
- 2.5. tanulmányokkal párhuzamos munkavállalás
- 2.6. egyetem utáni munkavállalás
- 2.7. külföldi ösztöndíj
- 2.8. tanulmányi problémák
- 2.9. lemorzsolódási veszély
- 2.10. lemorzsolódás után
- 2.11. információs tanácsadás
- 2.12. adaptációs problémák (tanulmányokkal, munkavállalással és a vele kapcsolatos életvitellel összefüggésben)
- 2.13. Erasmus vagy más ösztöndíjról való visszatérés köré szerveződő problémák
- 2.14. vizsgafeszültség
- 2.15. tanulmányi munkával kapcsolatos egyéb feszültség
- 2.16. kapcsolati problémák (tanárokkal, társakkal, munkatársakkal összefüggésben)
- 2.17. kapcsolati problémák (családdal)

- 2.18. párkapcsolati, házassági problémák
- 2.19. LGBT problémák
- 2.20. tanulmányokkal kapcsolatos gyakorlólóhelyen felmerülő problémák
- 2.21. egyéb, és pedig

Függelék 2.

A 2011. évi CCIV. törvény a nemzeti felsőoktatásról

(2015. január 5-én hatályos változata), amelyből a diáktanácsadás témájához kapcsolódó rendelkezéseket emeltük ki, módosító javaslatainkat nagybetűvel illesztve be.

11. § (1) A felsőoktatási intézmény

c)tájékoztató és DIÁKTanácsadó rendszerével segíti a – különös figyelemmel a fogyatékkal élő, **ILLETVE BÁRMELY LELKI PROBLÉMÁVAL KÜZDŐ** – hallgató beilleszkedését és előrehaladását a felsőfokú tanulmányok idején, illetve a tanulmányok alatt és befejezését követően segítséget nyújt a karriertervezésben,

d)ellátja a tehetséggondozással és a tudomány társadalmi elismertségének növelésével kapcsolatos feladatokat,

g)működése során biztosítja, hogy feladatainak végrehajtásában **VALAMENNYI** közreműködő **ÉRVÉNYESÍTSE** a hallgatókkal, az oktatókkal és a felsőoktatásban dolgozókkal kapcsolatos döntései meghozatala során az egyenlő bánásmód és az egyenlő esélyű hozzáférés követelményét.

(2) A felsőoktatási intézménynek az alaptevékenységéhez igazodóan biztosítania kell **AZ** egészségfejlesztést **ÉS A HALLGATÓK LELKI EGÉSZSÉGÉNEK TÁMOGATÁSÁT** is, beleértve a rendszeres testmozgás és sporttevékenység megszervezését, **A DIÁKTANÁCSADÁST**, a könyvtári szolgáltatást, a tudásalapú gazdasághoz kapcsolódó pénzügyi- és vállalkozói-, az anyanyelvi szaknyelvi ismeretek fejlesztését, lehetőséget kell teremtenie az idegen nyelvi szaknyelvi, **TOVÁBBÁ AZ ÖNISMERETTEL ÉS A TÁRSKAPCSOLATI, VALAMINT A SZEMÉLYISÉGFEJLŐDÉSSEL KAPCSOLATOS** ismeretek fejlesztésére **IS**.

12. §(1) A felsőoktatási intézmény vezető testülete a szenátus.

(3) A szenátus

f)határozza meg az intézményben

fa)a hallgatói tanácsadás rendszerét, ENNEK KERETÉBEN A DIÁKTANÁCSADÓ KÖZPONT FELADATAIT ÉS MŰKÖDÉSI FELTÉTELEIT,

(5) (...) A szenátus a hallgatók tanulmányi, vizsga-, **EGÉSZSÉGFEJLESZTÉSI, MENTÁLHIGIÉNÉS** és szociális ügyeinek intézésére állandó bizottságot hoz létre. ... A hallgatókat érintő ügyekben eljáró bizottságban biztosítani kell a hallgatók, **VALAMINT A DIÁKTANÁCSADÓ KÖZPONT KÉPVISELŐJÉNEK** részvételét.

14. §(1) A felsőoktatási intézményben informatikai, szociális, sport, **DIÁKTANÁCSADÓ**, könyvtári, levéltári, múzeumi, egészségügyi szolgáltató – kormányrendeletben meghatározottak szerint kollégiumi – és egyéb – így különösen köznevelési, gyakorlati képzést biztosító tanműhely, tanszálloda, tangazdaság, művészeti gyakorlólhely, botanikus kert, valamit termelő feladatot ellátó – szervezeti egység hozható létre.

(3)A felsőoktatási intézmény nem oktatási szervezeti egységei intézményi központtá szervezhetők, **AMELYEK KÖZÖTT A DIÁKTANÁCSADÓ KÖZPONTOT RÉSZBEN ÖNÁLLÓ SZERVEZETI EGYSÉGGÉNT KELL LÉTREHOZNI.**

41. § (1)78 A Kormány

a) hátrányos helyzetű hallgatói csoport,

b) gyermekük gondozása céljából fizetés nélküli szabadságon lévők, csecsemőgondozási díjban, gyermekgondozási segélyben, gyermeknevelési támogatásban vagy gyermekgondozási díjban részesülők,

c) fogyatékkal élő jelentkezők csoportjához tartozók,

d) nemzetiséghez tartozó jelentkezők csoportjához tartozók
esélyegyenlőségét az a)-d) pontban meghatározott hallgatói csoportok tekintetében a felsőoktatási felvételi eljárás, illetve a felsőoktatási tanulmányai, a d) pontban meghatározott csoport tekintetében a magyar állami (rész)ösztöndíjjal támogatott hallgatói létszám meghatározása során biztosítja. E CSOPORTOK ESÉLYEGYENLŐSÉGÉNEK ELŐSEGÍTÉSÉT SZOLGÁLJÁK AZ INTÉZMÉNYEK ÁLTAL MŰKÖDTETETT DIÁKTANÁCSADÓ KÖZPONTOK IS.

43. § (1) A hallgató joga, hogy a jogszabályokban és az intézményi szabályozásban meghatározottak szerint teljes körű, pontos és hozzáférhető formában információt kapjon a tanulmányai megkezdéséhez és folytatásához, kialakítsa tanulmányi rendjét, igénybe vegye a felsőoktatási intézményben elérhető képzési lehetőségeket, kapacitásokat, TÁMOGATÓ SZOLGÁLTATÁSOKAT; állapotának, személyes adottságainak, fogyatékoságának megfelelő ellátásban részesüljön.

49. § (1) A felsőoktatási intézményben folytatott tanulmányok során

(8) A fogyatékkal VAGY TARTÓS EGÉSZSÉGGÁROSODÁSSAL élő hallgató részére biztosítani kell a fogyatékosÁhoz, ÁLLAPOTÁHOZ igazodó felkészítést és vizsgáztatást, továbbá segítséget kell nyújtani részére ahhoz, hogy teljesíteni tudja a hallgatói jogviszonyából eredő kötelezettségeit. Indokolt esetben mentesíteni kell egyes tantárgyak, tantárgyrészek tanulása vagy a beszámolás kötelezettsége alól. Szükség esetén mentesíteni kell a nyelvvizsga vagy annak egy része, illetve szintje alól. A vizsgán biztosítani kell a hosszabb felkészülési időt, az írásbeli beszámolón lehetővé kell tenni a segédeszköz – így különösen írógép, számítógép – alkalmazását, szükség esetén az írásbeli beszámoló szóbeli beszámolóval vagy a szóbeli beszámoló írásbeli beszámolóval történő felváltását. Az e bekezdés alapján nyújtott mentesítés kizárólag a mentesítés alapjául szolgáló körülménnyel összefüggésben biztosítható és nem vezethet az oklevél által tanúsított szakképzettség megszerzéséhez szükséges alapvető tanulmányi követelmények alóli felmentéshez.

54. § A felsőoktatási intézmény feladata a tantervi követelményeket meghaladó teljesítmény nyújtására képes, kiemelkedő képességű és hozzáállású, valamint a hátrányos, illetve a halmozottan hátrányos helyzetű hallgatók felkutatása, felismerése, BEILLESZKEDÉSÉNEK, SAJÁTOS HELYZETÜKBŐL EREDŐ PROBLÉMÁI MEGOLDÁSÁNAK és szakmai, tudományos, művészeti és sport tevékenységének elősegítése. A felsőoktatási intézmény önállóan, A DIÁKTANÁCSADÓ KÖZPONTTAL vagy más felsőoktatási intézménnyel IS együttműködve tehetséggondozó és felzárkóztató rendszert, illetve programokat működtet, ennek keretében tudományos diákköröket, szakkollégiumokat, illetve roma szakkollégiumokat működtethet. A szakkollégiumokat, illetve a roma szakkollégiumokat felsőoktatási intézménnyel együttműködve azok is létesíthetnek, akik felsőoktatási intézmény alapítására, fenntartására e törvény alapján jogosultak. A felsőoktatási intézmény mentorprogram keretében nyújt segítséget a hátrányos helyzetű hallgató tehetségének kibontakoztatásához (...).

85/C. § A felsőoktatási intézmény a hallgatói juttatásokhoz rendelkezésre álló forrásokat a következő jogcímeneken használhatja fel:

ef) a hallgatói tanácsadó szervezetek működésének támogatása.

110. § (1) A Kormány felhatalmazást kap arra, hogy rendelettel szabályozza

9. a felvételi eljárás azon feltételeit, amelyek

- a) hátrányos helyzetű hallgatói (jelentkezői) csoport,
- b) gyermekük gondozása céljából fizetés nélküli szabadságon lévők, csecsemőgondozási díjban, gyermekgondozási segélyben, gyermeknevelési támogatásban vagy gyermekgondozási díjban részesülők,
- c) fogyatékkal élő jelentkezők csoportjához tartozók,
- d) nemzetiséghez tartozó jelentkezők csoportjához tartozók esélyegyenlőségét biztosítja,

10. a hallgatók esélyegyenlőségének előmozdítása érdekében az előnyben részesítés követelményeit; a DIÁKTANÁCSADÓ KÖZPONT ÉS A mentorprogram megszervezésének szabályait,

11. a fogyatékos megállapításának és igazolásának rendjét, a fogyatékos hallgatók tanulmányaival kapcsolatos elveket, az előnyben részesítési szempontokat és eljárási szabályokat,

12. a tehetséggondozás rendjét, így különösen

- a) a tudományos diákköri tevékenység országos szintű rendszerét,
- b) a szakkollégiumok szervezésének elveit,
- c) a tehetséggondozási tevékenység előmozdítását ösztönző támogatási rendszert,
- d) a felsőoktatási intézmény tehetséggondozó rendszere elveit,

13. a hallgatói juttatásokkal, támogatásokkal és egyéb kedvezményekkel kapcsolatos részletes szabályokat,

A DIÁKTANÁCSADÓ KÖZPONT biztosításával kapcsolatos szabályokat, intézményi feltételeket, FINANSZÍROZÁSI FORRÁSOKAT,

15. a kreditrendszerű képzés általános szabályait, ezen belül különösen

- a) a tanulmányi tájékoztatás ÉS TANÁCSADÁS módját (...),
- f) a fogyatékos ÉS EGYÉB SAJÁTOS PROBLÉMÁVAL KÜZDŐ hallgatók számára biztosítandó támogatás elveit és módját, az esélyegyenlőség és egyenlő esélyű hozzáférés biztosításának eszközeit (...),

17. a foglalkoztatással, kedvezményekkel, a foglalkoztatással összefüggő pályázati rendszerrel, vezetői megbízással, összeférhetlenséggel kapcsolatos szabályokat, a kutatói munkakörök létesítésének, betöltésének feltételeit, a tanári, VALAMINT A DIÁKTANÁCSADÓI munkakörben történő foglalkoztatás besorolási, fizetési szabályait (...).