

Keretek és módszerek a felsőoktatási tanácsadásban

FETA Könyvek 10.

A FETA könyvek sorozat korábbi kötetei

Puskás-Vajda Zsuzsa, Lisznai Sándor (szerk.) (2006). *A Felsőoktatási Tanácsadás Egyesület (FETA) első tíz éve. A felsőoktatási diáktanácsadás intézményes kereteinek és szolgáltatásainak kialakulása*. FETA Könyvek 1, Budapest, ISSN 1788-9863

Puskás-Vajda Zsuzsa (szerk.) (2007). *Felsőoktatásban tanuló fiatalok problémái, útkeresése, pályafejlődése a 21. század kezdetén*. Magyarországon FETA Könyvek 2, Budapest, ISSN 1788-9863, ISBN 978-963-06-3807-4

Puskás-Vajda Zsuzsa, Lisznai Sándor (szerk.) (2008). *Pályautak. A felsőoktatásban végzettek munkapiacra lépését segítő erőforrások*. FETA Könyvek 3, Budapest, ISSN 1788-9863, ISBN 978-963-88170-0-6

Puskás-Vajda Zsuzsa, Lisznai Sándor (szerk.) (2009). *Egy igazolt praxis felé*. FETA Könyvek 4, Budapest, ISSN 1788-9863, ISBN 978-963-88170-1-3

Puskás-Vajda Zsuzsa, Lisznai Sándor (szerk.) (2010). *Életszakaszok határán. Közösségi és egyéni tanulási feladatok*. FETA Könyvek 5, Budapest, ISSN 1788-9863, ISBN 978-963-88170-2-0

Puskás-Vajda Zsuzsa és Lisznai Sándor (szerk.) (2011). *Ifjúságkutatás és tanácsadás – A pszichológiai tanácsadás tudományos alapjai*. FETA Könyvek 6, Budapest, ISSN 1788-9863, ISBN 978-963-88170-3-7

Puskás-Vajda Zsuzsa, Melles Virág Irisz, Lisznai Sándor (szerk.) (2012). *A kortárs segítség kultúrája*. FETA Könyvek 7, Budapest, ISSN 1788-9863, ISBN 978-963-88170-4-4

Puskás-Vajda Zsuzsa, Bán Judit és Lisznai Sándor (szerk.) (2013). *Kapcsolataink (védő)hálójában*. FETA Könyvek 8, Budapest, ISSN 1788-9863, ISBN 978-963-88170-6-8

Puskás-Vajda Zsuzsa, László Noémi és Lisznai Sándor (szerk.) (2014). *Sokszínűség és univerzáliai a felsőoktatási tanácsadásban*. Budapest, FETA könyvek 9, ISSN 1788-9863, ISBN 978-963-88170-7-5

Keretek és módszerek a felsőoktatási tanácsadásban

Szerkesztette:
Puskás-Vajda Zsuzsa, László Noémi, Füleki Beáta
és Lisznyai Sándor

FETA Könyvek 10.

Budapest, 2015

Szerkesztette: Puskás-Vajda Zsuzsa, László Noémi, Füleki Beáta és Lisznyai Sándor
Szakmai lektor: Takács Ildikó
Olvasószerkesztő: Halmi Zsófia
Tördelőszerkesztő: Kerülő Tünde

ISSN 1788-9863

ISBN 978-963-88170-8-2

© Bodnár Gabriella, Burgyán Annamária, Csajbók Zsófia, Dávid Mária, Faragó Magdolna, Kiss István, László Noémi, Lisznyai Sándor, Marunák Mária, Pásztor Anett, Perényi Andrea, Puskás-Vajda Zsuzsa, Répáczki Rita, Ritoók Magda, Sebő Tamás, Szabó Edit, Szenes Márta, Takács Rita, Tóth Anna, Vida Kata, Vörös Ágota

Kiadja a Felsőoktatási Tanácsadás Egyesület
1064 Budapest, Izabella utca 46.
Honlap: <http://www.feta.hu>, E-mail: feta@feta.hu
E-mail: feta@feta.hu
Telefon: (06 1) 461-2692
Felelős Kiadó: a FETA elnöke
Készült: az Innostart Kft-ben.

TARTALOMJEGYZÉK

Előszó	7
--------------	---

A felsőoktatási diáktanácsadás szakmai irányelvei, szakmai protokollja 2015

Ritoók Magda, Faragó Magdolna és Burgyán Annamária:

Bevezető	11
----------------	----

Faragó Magdolna:

Törvényi keretek biztosította lehetőségek és feladatok	15
--	----

Szenes Márta és Ritoók Magda:

A felsőoktatási diáktanácsadás főbb tevékenységi területei	19
--	----

Dávid Mária:

Tanulmányi/tanulási tanácsadás a felsőoktatásban	25
--	----

Perényi Andrea, Burgyán Annamária és Vörös Ágota:

Felsőoktatási életvezetési tanácsadás	33
---	----

Répáczki Rita:

Felsőoktatási karrier- és pályatanácsadás	43
---	----

Bodnár Gabriella:

Tehettséggondozás a felsőoktatásban	53
---	----

Puskás-Vajda Zsuzsa, László Noémi és Kiss István:

Interkulturális tanácsadás	59
----------------------------------	----

Burgyán Annamária:

Felsőoktatási esélyegyenlőségi tanácsadás	65
---	----

Pásztor Anett és Takács Rita:

Felsőoktatási kortárs segítői tanácsadás 69

Sebő Tamás:

Online mentálhigiénés/pszichológiai tanácsadás a felsőoktatásban 75

Takács Rita:

Jogi és etikai vonatkozások a felsőoktatási tanácsadásban 79

Hivatkozott szakirodalom 83

Függelék 1: ESETREGISZTRÁCIÓS LAP 89

Függelék 2: A 2011. évi CCIV. törvény a nemzeti felsőoktatásról.....93

Módszertani tanulmányok**Szabó Edit:**

Mentálhigiénés tanácsadás szerepe a felsőoktatási hallgatók körében –

Egzisztencialista kérdések a felsőoktatásban 99

Csajbók Zsófia - Tóth Anna:

Sokszínű kortárs segítés – egy nemzetközi tapasztalatcsere tanulságai 119

Lisznyai Sándor - Vida Kata:

Szupervíziós folyamatok 139

Marunák Mária:

Az egyetemen nem elég tanulni – tanulni is tudni kell 151

Takács Rita:

Az ELTE IK modell. A lemorzsolódás megelőzése:

informatikus-hallgatókból álló kortárs segítő csoport bemutatása 165

Előszó

Idén ünnepelhetjük a FETA fennállásának 20. és a FETA könyvek 10. évfordulóját.

Az elmúlt két évtizedben a Felsőoktatási Tanácsadás Egyesület (FETA) mint a felsőoktatás területén működő tanácsadó szakembereket összefogó szakmai szervezet a kezdetektől fogva azt segítette, hogy a felsőoktatásban működő intézmények szakemberei a tanácsadással kapcsolatos feladataikat minél eredményesebben és a lehető legjobb szakmai színvonalon lássák el. Szakmai közösségünk számára a konzekvens önfejlesztő, kutató- és egyeztető közös munka folyamatában most érkezett el a szakmai irányelveket és a konkrét megoldásmódokat protokollformában való összegzésének időszaka. Az idén tavasszal befejezett és most nyomtatott formában is közreadott protokoll a FETA 20 éves működésében fontos mérföldkő, és egyben kimagasló teljesítménye az elkötelezett szakmai közösségnek.

A FETA elnöksége köszöni a protokoll megírásában részt vállaló szerzők és a szakmai közösség tagjainak áldozatos, önkéntes hozzájárulását, tevékenységét. Külön köszönet Ritoók Magdának, akinek sok évtizedes munkája, publikációi a protokoll kereteit fektették le, szakmai irányítása pedig végigkísérte az alkotás folyamatát. Köszönet Faragó Magdolnának, aki az elmúlt 20 évben támogatta munkánkat, és a protokoll összeállítását is segítette. Továbbá köszönjük Karner Orsolya, Füleki Beáta, Berényi András, Szabó Edit és Hazag Anikó kiegészítéseit a kötet egyes fejezeteiben.

A jubileumi publikáció második részében a tanácsadás területén dolgozó kollégáinktól közlünk módszertani tanulmányokat. Köszönjük Szenes Mártának, hogy engedélyezte Lisznyai Sándor és Vida Katalin és Marunák Mária tanulmányának újraközlését, amely eredetileg Szenes Márta és Pintér Judit Nóra (szerk.) (2014): *Pszichológiai tanácsadás felsőfokon. A Szegedi Egyetemi Életvezetési Tanácsadó Központ húsz éve* c. kötetben került publikálásra.

Szabó Edit a *Mentálhigiénés tanácsadás szerepe a felsőoktatási hallgatók körében – Egzisztencialista kérdések a felsőoktatásban* c. tanulmányában bemutatja tág elméleti keretbe ágyazva saját, a debreceni DMEK keretében végzett, az egzisztenciális kérdések megbeszélésére és tisztázására fókuszáló tanácsadói módszerét.

Csajbók Zsófia és Tóth Anna az ELTE Kortárs Segítő Csoport önkéntesei *Sokszínű kortárs segítés – egy nemzetközi tapasztalatcsere tanulságai* c. tanulmányukban

a London School of Economics Peer Support, valamint az Oxford Student Minds szakembereivel való találkozás tapasztalatait összegzik. A hazai kortárs tanácsadás lehetőségeinek továbbgondolásához fontos szempontokat ad a csoportok eltérő gyakorlatának összevetése.

Lisznyai Sándor és Vida Katalin *Szupervíziós folyamatok* c. tanulmányukban a Szegedi Egyetem Diákcentrumában tartott szupervízió szakmai sajátosságait, a munkacsoport felépítéséből adódó speciális kihívásait és a szupervíziós folyamat ezekre adott válaszait összegzik. Eset és esetrészletek bemutatásán keresztül ismertetik az interdiszciplináris teamben alkalmazott módszerüket.

Marunák Mária *Az egyetemen nem elég tanulni – tanulni is tudni kell* c. tanulmányában bemutatja a Szegedi Egyetem Életvezetési Tanácsadó Központjában 2007 óta folyó, a tanulási nehézségekre reflektáló, szükség esetén egyéni tanácsadással kombinált tanulásmódszertani tréningek tematikáját és az alkalmazott eszközöket.

Takács Rita *Az ELTE IK modell. A lemorzsolódás megelőzése: informatikushallgatókból álló kortárs segítő csoport bemutatása* c. tanulmányában bemutatja az ELTE Informatikai Kar jellemzőit figyelembe vevő, az ELTE PPK Életvezetési Diáktanácsadóval együttműködve a lemorzsolódás prevencióját előtérbe helyező kortárs segítő csoport többek között coaching technikákat is alkalmazó képzési modelljét.

Jó olvasást kívánunk!

a szerkesztők

Budapest, 2015. február

A felsőoktatási diáktanácsadás szakmai irányelvei, szakmai protokollja 2015



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 diák-tanácsadással 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 (Dávid, 2002).

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 átörököthetően 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 ipárrá 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 munkaerőpiaci 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, 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, diákképviseleti 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.

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 időkgig 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 diáktanácsadókban hasonló feladatokot ellátó szakemberekkel.)

Ugyancsak elkülönített témaként (először a 2005-ös törvény későbbi törvény-módosítása 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 tarthatnának – 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 szolgáltatási 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 jöllehet 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, fogyatéksamóságának 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 hatá-

lyos módosított változatában) a tanácsadó szolgáltatások felsorolása nem teljes, és szintén nem egyértelmű, sőt, következetlen. 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 „alku-kérdés”. 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 múltra 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 országsszerte más-más feltételek mellett működő szolgálatok a jövőben különböző színvonalon, egyesek csak alacsony határfokkal vagy sehogy sem tudják ellátni, ezért alapvető cél, hogy minden intézményben megtörténjen 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 intézményrendszerré szerveződhessenek.

¹ A felsőoktatásról szóló törvény diáktanácsadással kapcsolatba hozható paragrafusait a 2. 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 pályaaorientációs 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 Egyetemi² 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;
- 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,

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

- 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 jogcímeken 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 kitöltése,³ esetjegyzőkönyv dekurzáls, tesztértékelés: 13 óra

³ Ajánlott Esetregisztrációs lap a *Függelék 1.*-ben.

- Szupervízió, team-megbeszélések: 5 óra
- A tanácsadó központ szolgáltatáskínálatától, illetve a hallgatói létszámtól függően külön karriertanácsadó, életvezetési tanácsadó, krízisintervenció 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

Szolgáltatások

Kommunikációs költségek

Terembérlet, fűtés, világítás

Utazási, szállítási költségek

PR-tevékenység, szakmai ismeretterjesztő anyagok előállítása

Kubaturá 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, Drogprevenciós 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 továbbképzését.
- 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 kapcsolata-

tokat az oktatás vezetői testületeitől az intézmény hallgatóival foglalkozó egyéb szervezetekig és társ-diáktanácsadókig, 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, tehetséggondozás, 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 (információszerzés, 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 sűrűség, rangsorolás, várólista), valamint
- az ellátás feltételeit (hallgatói jogviszony vonatkozások, alkalomszám, lemondási feltételek, kompetenciakörök).

Meghatározza a feladatellátáshoz szükségszerűen kapcsolódó, de intézményi rendszer szinten 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 alapidokumentuma, 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 háttérrel 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, fogytékosságának megfelelő ellátásban részesüljön.” (2011. évi CCIV. törvény a nemzeti felsőoktatásról.)

Továbbá: „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 jutataisairól 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 fiatal.

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 mtsai, 2014, 5).

A tanulási tanácsadás segíthet elkerülni az elhúzódo tanulmányokat, a lemorzsolódást, ilyen jellegű szolgáltatás igénybevételével hatékonyabbá tehető az egyetemi, főiskolai tanulás. Hatékonynak 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).

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,
- szakválogatási vagy továbbtanulási szándék esetén az adott képzési kínálat megismertetésére és összeegyeztetésére a személyes célokkal.

Tolonics (2001, 39.) úgy fogalmaz, hogy „Az egyetem törvényben előírt tájékoztatósi 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). Különösen igaz ez a megállapítás a tanulási tanácsadásra.

Tolonics (2001, 38) 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 kezdeményezést, célirányosság hatását a tanulási folyamatban, amelyhez szorosan kapcsolódik az információszerzéssel és feldolgozással kapcsolódó értékek és motivációs tényezők önszabályozása” (Kiss, 2007, 70).

Az önszabályozó tanulás pedig olyan komplex gondolkodási, érzelmi, akarat 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/nod/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 prevenciós 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, egészséges 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 készség 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 készségszinten alkalmazza a felsőoktatás kínálatával és működési szabályaival kapcsolatos információk megszerzésének módjait és a különböző tanulási technikákat, stratégiákat.

Ismeri és készségszinten alkalmazza a tanulmányi és tanulási tanácsadás fent felsorolt feladatait és a szakirodalmakban 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.tanulasfejlesztes.ektf.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)
- Mérlegelési 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.

Felsőoktatási életvezetési tanácsadás

Tanácsadási terület meghatározása

A felsőoktatásban résztvevő hallgatók életszakaszából 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 életszakasz 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

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

alapján elvárható siker elmaradása, a korábbi anyagi és lakhatási körülményeihez képest rosszabb 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 visszaköszönnék és aktíválódnak.
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 kiemelése,
 - 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 (pszichoeducáció, 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
- Résztétel a szakember által választott és az intézmény által biztosított rendszeres szupervízió
- Az intézmény mentálhigiénés stratégiájának alakítása
- Kapcsolattartás társintézményekkel, egészségügyi szolgáltatókkal

A szakember tevékenységét támogató nem pszichológusi feladatok

- Egyéni jelentkezőkhez 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
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	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, rögzíthető 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

- Pszichológus 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 megteremtésére, 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 kliens 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 szerződéskötés folyamán

- A kliens igényeit és a saját lehetőségeit összhangba 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 részt 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
- Nonverbális megerősítő jelzések
- Parafrázis
- Empátiás visszajelzés
- Az üzenet jelentésének visszaadása
- Áttételes érzelmek interpretációja
- A helyzet értelmezése
- Figyelem-megvonás
- Összegzés
- Információnyújtás
- Logikai következtetlenség demonstrálása
- Direktív tanácsadás
- Megnyugtató
- Általánosítás
- Önfeltárás
- A feltétel nélküli elfogadás kinyilvánítása
- A tanácsadó szituációra vonatkozó értelmező, metaszinten megjelenő közlések (Ivey, Downing, 1990)

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
4. Állapotfelmérő kérdőívek, tünetbecslő skálák
5. Tanácsadási folyamatba átemelhető, módszerspecifikus képzésekből származó eszközök, technikák
6. 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 találkozókra való részvétellel építi ki saját szolgáltatásának támogató környezetét.



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 csúcspontjára ért 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-Peczé 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:

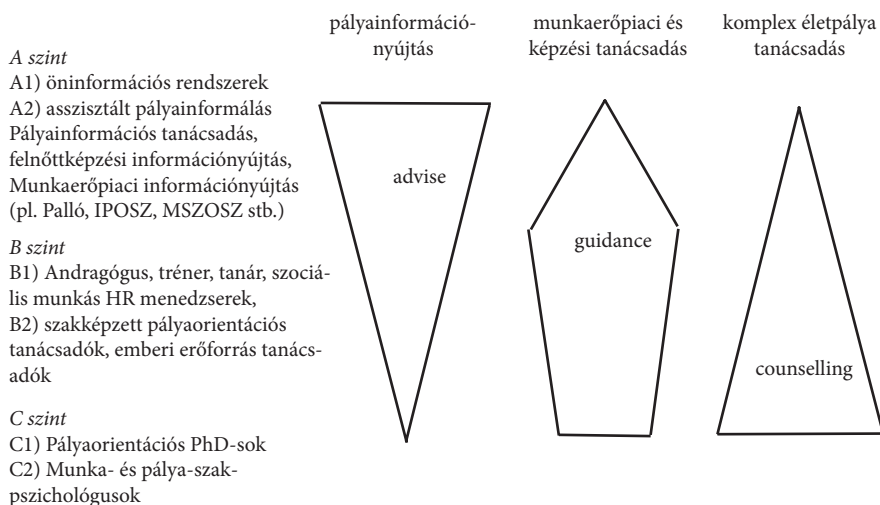
- az egyén érdeklődése,
- az egyén értékrendje,
- az egyén által preferált munkamód,
- az egyén személyisége,
- az egyén képességei, kompetenciái, erősségei, fejlesztendő területei,
- önismeret fejlesztése,
- önértékelés és aspiráció összefüggései,
- külső (akár szülői) elvárások vs. saját vágyak.

Szükséges szakképesítés, kompetenciák és készségek a feladat el- látásához

Karrier- és pályatanácsadási tevékenység végzésére hazánkban is többféle szakképesítéssel van lehetőség. A 2009-ben publikálásra került *Pályaorientációs 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 ön-informálódást 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 önszorgító 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 kompetencia-körre építi a karrier- és pályatanácsadói munkát;

- szakmai alapkompétenciák (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)

Gyakorlati ismeretek és szellemi értékek	1	SZAKMAI ALAPKOMPETENCIÁK
	1.1	Etikus magatartás
	1.2	Felismeri és reagál az ügyfél különböző igényeire, szükségleteire
	1.3	Az elméleteket és a kutatásokat integrálja gyakorlatba
	1.4	Feltárja és fejleszti ügyfele képességeit és feltárja annak korlátait
	1.5	Jó kommunikációs és facilitáló skilllelkel rendelkezik
	1.6	IT és számítógépes ismeretek
Az ügyfelekkel folytatott munka	2	ÜGYFÉL-INTERAKCIÓS KOMPETENCIÁK
	2.1	Karrierfejlesztési tevékenységet folytat
	2.2	Információkhoz való hozzáférést biztosít
	2.3	Elősegíti a folyamatok értékelését
	2.4	Életpálya-építési programokat készít és fejleszt
	2.5	Pártfogolja és támogatja kliensét
	2.6	Munkához és tanulási lehetőségekhez segít hozzá
Rendszerek és hálózatok	3	EGYÉB TEVÉKENYSÉGTÁMOGATÓ KOMPETENCIÁK
	3.1	Információkészleteket kezel
	3.2	Különböző hálózatokkal kapcsolatokat épít és fenntart
	3.3	Nyilvántartja klienseit és dokumentálja az eseteket
	3.4	Karrierfejlesztési stratégiát tervez
	3.5	Együttműködés a pályaorientációs szolgáltatásszervezésben érdekelttel (pl. szülői szervezetek, iskolák, szakszervezetek, kamarák)
	3.6	Utólagos kutatómunkát végez (saját munkájának eredményét nyomon követi)
	3.7	Tudását és készségeit folyamatosan frissíti, korszerűsít

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 feltárókészségek 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, azonnalítás, 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 alapkompenciákon 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 pályaeorientációhoz 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 információ-mennyiség kerül feldolgozásra.

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

továbblépés 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 pályaaorientációs 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 az út, ahogyan a vizsgált személy véleményét a legkövetlenebb 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).

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 tudomá-

nyos 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 e 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, diákotthonok 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 képviselőit, 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 váratkozás. 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 segítőik, mindenekelőtt a kortárs segítőik 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.geniuszportal.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, pálya-érdeklődés, 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 Génius Program együttműködése, ahol a tehetséges középiskolás fiatalok számára dolgoztak ki fejlesztési programokat, emellett az intézmények közötti együttműködésre vonatkozó javaslatokat. A progra-

mok 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.



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 töltönek 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 folya-

matban 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 teljesítéseiként.

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 forduló egy része hasonló korú 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.



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 tiszteltben 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.

Elégséges 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:

- Tájékoztatás széles körben:
 - Levelező listák, hírlevél formájában
 - Kiadványok készítése
 - Honlapon megjelenés
 - Bemutató 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.

Felsőoktatási kortárs segítői tanácsadás

A kortárs segítség 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 segítség 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 segítségben 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 segítség 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 segítség célja

A kortárs segítség célja egy önálló életvezetés facilitálása, s kiindulási alapja az, hogy a tanácskérőt abban támogassuk, ahol éppen tart, és ne terheljük túl elméletileg meg-alapozott elvárásokkal. A segítő kapcsolat inkább a döntéshozatal, a lehetőségek közül való választás támogatásáról és kíséréséről szól. A kortárs segítségben 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 segítőök tehát azon munkálkodnak,

hogyan 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 találkozhatnak: 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 átgondolása. 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 segítés megvalósítandó feladatai

A felsőoktatási tanácsadásban az egyetemen tanuló diákokból álló, úgynevezett kortárs segítő csoportok komoly szerephez juthatnak a szolgáltatások közvetítésében is. A diáktanácsadók a diák társak egyetemi eligazodásában, beilleszkedésében, a problémájukhoz igazodó megfelelő szakember megkeresésében vagy problémájuk szerinti továbbírányításban 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 segítés – 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 segítés 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 másikra, 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 segítettekkel, az, ami lehetővé tesz egy alapvető kontaktust a másikkal. Ezáltal könnyebb egy ellazultabb, szabadabb légkört, mint a segítő kapcsolat alapfeltételét megteremteni (Rajnai, 2006). A segítés 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 szemközt találkozó, ahol a hallgató biztosítva van a titoktartásról és arról, hogy személyes problémájával kapcsolatban, amivel a kortár-

sak felé fordul, segítséget kap. Ilyen még a személyes ügyeleti, illetve a telefonos vagy internetes elérhetőség.

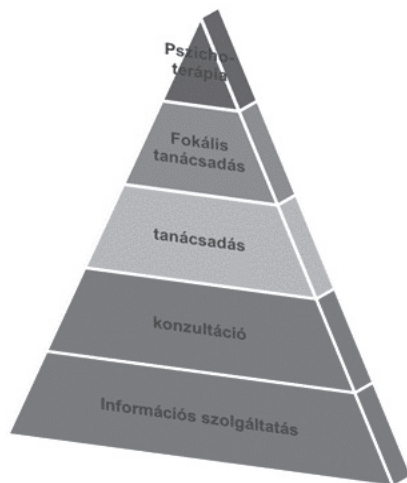
Kompetenciák, készségek

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 hozzáférhető 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 segítés 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 (Wiegiersma, 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 gyakorlótereppel, és első-sorban a helyet biztosítja a szolgáltatás kivitelezéséhez.

A felsőoktatási intézmény adja a program infrastrukturális háttérét. 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 segítés módszerei

A kortárs segítésnek nem alapfeltétele, hogy minden esetben magasan képzett segítők végezzék, a segítési 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

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 szintér 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 meg-

felelő 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).

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 kitarulkozás is, amely kevésbé fordul elő a személyes tanácsadás során” (Szenes és Sebő, 2012, 198).

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 eszközrendszerének 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.)

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 szolgáltatathat – 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 szolgáltató 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 esetenaplót 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 kliens 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 kiegészítő megelőzése érdekében tartózkodik a tartós túlterheléstől, és az oktatási szünetek időszakát feltöltődésre és szakmai megújulásra (képzések, szakirodalom) fordítja, valamint rendszeres szupervízió 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). *Tehetségmenedzsment 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 pályaeorientációs 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 RITÓÓK 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 Lisznay Sándor (szerk.) *Ifjúságkutatás 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 Lisznay 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 kézirata, Budapest.
- LISZNYAI S. (2010). Készülődő felnőttiség. Kutatás a fiatalok mentálhigiénés állapota témakörében. In Puskás-Vajda Zs. és Lisznay S. (szerk.) *Életszakaszok 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 (középiskolásoknak)*. Metódus-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.
- SÉLLEI 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., Lisznay 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 sors-társ segítséssel szerzett tapasztalataink*. L'Harmattan Kiadó, Budapest. 169–170.
- RAJNAI N. (2006). Személyes mentálhigiénés, pszichológiai tanácsadás a felsőoktatásban. In Lisznay 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 Lisznay 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 utbildungsprogramms 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 „életvezetes.hu” szolgáltatásainak kezdeti tapasztalatai a Szegedi Tudományegyetemen. In Kőrössi J. és Kőváry Z. (szerk.) *Fiatalok biztonságkeresési stratégiái az információs társadalomban*. Primaware, Szeged, 93–208., E-book
- SZILÁGYI K. (2007). *Munka- pályatanácsadás, mint professzió*. Kollégium Kft., Budapest.
- TAKÁCS R. és PÁSZTOR A. (2013). A kortárs segítés 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 segítésben 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
- Wiegiersma, 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 LAP

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
 - 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
 - 9.2. internetről
 - 9.3. tanároktól
 - 9.4. nyomtatott tájékoztatókból
 - 9.5. szülőktől
 - 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

[illegible]

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 gyakorlólhelyen felmerülő problémák
 - 2.21. egyéb, éspedig

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 SZEMÉLYISÉGFEJLŐDÉSSSEL 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 gyakorlóhely, 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 SZOLGÁLTATÁSOKAT; állapotának, személyes adottságainak, fogyatékoságának megfelelő ellátásban részesüljön.

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 fogyatékos VAGY TARTÓS EGÉSZSÉGHÁZOSODÁSSAL 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 KÖZPONT-TAL 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 jogcímenek 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 fogyatékoság megállapításának és igazolásának rendjét, a fogyatékossgal élő 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, összeférhetetlenséggel kapcsolatos szabályokat, a kutatói munkakörök létesítésének, betöltésének feltételeit, a tanári, VALAMINT A DIÁKTANÁCSADÓI munkakörben történő foglalkoztatás besorolási, fizetési szabályait (...).

Módszertani tanulmányok



Mentálhigiénés tanácsadás szerepe a felsőoktatási hallgatók körében – Egzisztencialista kérdések a felsőoktatásban

Manapság nagyon sok felsőoktatásban tanuló hallgató küzd életvezetési problémákkal. Lehet ez családi, párkapcsolati, gyakran tanulmányi vagy tanulási nehézség, de előfordulhatnak addiktológiai gondok vagy szexualitásban, identitásban felmerülő kérdések is. Viszont a hallgatók egy jó része fordul szakemberhez olyan segítségért, amely a mindennapi világban való eligazodás problémája miatt állhat fenn. Ezt nevezhetjük beilleszkedési problémának, de sokkal inkább úgy jellemezhetnénk, hogy a változó trendek és értékrendek világában nehezen tudnak eligazodni és megtalálni helyüket a még nem elszakadt (de leválni akaró), azonban már nem otthon lakó fiatalok. Mintha nem tudnák, hogy milyen értékeket is képviseljenek valójában. Ez akkor okoz a legnagyobb problémát a hallgatók számára, ha nagyon nagy eltérést tapasztalnak az addig megszokott értékek (vagy pontosan az, hogy nem voltak értékek), illetve a felsőoktatási tanulmányaik során megismert más hallgatók értékrendje között.

Mint ahogyan azt Erikson is kifejtette pszichoszociális fejlődésméleteiben (Cole & Cole, 2006), a fiatal felnőttkorban több olyan feladat is vár a fiatalokra, melynek végrehajtása legalább olyan nehéz, mint az ezek mellett felmerülő esetleges akcidentális krízisekre való megfelelő válaszadás. Sokszor a hallgatók ilyen időszakokban kerülnek a felsőoktatási diáktanácsadásba vagy a mentálhigiénés konzultációra. Olyan egzisztenciális kérdésekkel küzdenek, melyek megválaszolására úgy gondolják, hogy egyedül nem képesek. Ebben a korban találkozhatnak az élet értelmének keresésével, amikor szeretnék eldönteni, hogy mivel is foglalkozzanak életükben, vagy mit tanuljanak, amely hasznukra lehet az előrejutásban. Ekkor döbbennek rá, hogy már elmúlt az a felhőtlennek mondható korszak, amikor a döntéseikért nem minden esetben kellett felelősséget vállalniuk, és mindezek előtt a szabadság kérdése, amely szinte minden fiataalt megbabonáz, de olykor nehézséget is okoz nekik. Nehéz azt megélni, hogy most már mindent szabad, nincsenek határok, de pont ez az, ami a legnagyobb nehézséget, szorongást is jelentheti egy fiatal felnőtt életében.

Munkám során a felsőoktatási tanácsadás lett az egyik kedvenc területem. Azt gondolom, hogy a több ezer hallgató, több ezer lehetőség is jelent. Lehetőség a fejlődésre, a változásra, az újra. Nem csak a hallgatók, de a segítő számára egyaránt.

A szabadság, az értelemkeresés a mindennapi életünk egy jelentős része. Hogy megtaláljuk a boldogságot, az elkötelezettséget, amiért élni szeretnénk. Nem beolvasni a mindennapokba, a tömegbe. Kinek mit is jelent ez. Szerencsére a munkám során sok hallgatótól meg tudtam már kérdezni ezeket a kérdéseket, és elbeszélgetni velük arról, hogy mit is szeretnének elérni az életben.

Azt gondolom, hogy nagyon fontos kérdés a felsőoktatási hallgatók értékszemlélete, ennek vizsgálata az egzisztenciális értelmezésen keresztül. Ezáltal ők is jobban megértik a világot, amelyben élnek, de mi is jobban eligazodunk abban a gondolkodásmódban, amelyben ők már régen otthonosan mozognak.

Azért választottam témámnak az egzisztenciális pszichológia kérdéskörét, mert úgy gondolom, hogy az emberek egyediek, és mindenkinek megvan a saját maga világlátása és szemléletmódja, melyet mindig egy érdekes utazás megismerni és feltárni. A hallgatóknál mindig is nagyon fontos, hogy milyen idői keretben gondolkodunk, hiszen a múlt meghatározó, de mégis csak annyira befolyásolja a konzultációt, hogy az a fiatal, aki velem szemben ül, hogyan alakította eddigi sorsát. Sokkal inkább a jelen kérdései, az időtől független gondolkodásmód a meghatározó. Hiszen a felsőoktatási hallgatók még ritkábban gondolnak a jövőre, arra, hogy milyen lesz majd, amikor végeznek az egyetemen, számukra ténylegesen az „itt és most” kérdése a meghatározó. A konzultáció idői síkjára sokkal inkább az éppen akkor jelenné váló jövő a jellemző (Trull & Phares, 2004).

Felsőoktatási tanácsadás

A tanácsadás viszonylag rövid múltra tekint vissza, tulajdonképpen a 19. század végére, illetve 20. század elejére tehető a megjelenése. Az Egyesült Államokon és Nyugat-Európán végigsöpő gazdasági, szociológiai és kulturális változások váltották ki a szakma létrejöttét. „A tanácsadás az Amerikai Egyesült Államokban fejlődött ki azzal a céllal, hogy javítsanak azoknak az embereknek az életén, akiket hátrányos helyzetbe juttatott a 19. század közepén-végén lezajlott forradalom” (Murányi, 2006, 234.). A szociális gondozói munka létrejötte magával hozta a család gondozás intézményét, a mentálhigiéné is nagyjából hasonló időben jelent meg, míg a pályaválasztási tanácsadással kiegészülve lassan létrejött maga a tanácsadás, mint szakmai terület.

A felsőoktatási tanácsadás, mint fogalom az utóbbi évtizedek pszichológiai munkájának jelentős hozadékának tekinthető. Kezdetben erre a területre nem fektetett túl nagy figyelmet a szakma, azonban a tanulmányokban, döntésekben, választásokban egyre gyakrabban felmerülő kérdések miatt szükségessé váltak. A felsőoktatási tanácsadás több olyan területet is magában foglal, melyek hozzájárulnak a hallgatók megfelelő életvezetéséhez és mindennapi problémáik kezeléséhez.

A hivatásos konzultáció az 1940-es, 1950-es években jelent meg, kezdetben két irányzattal: a klinikai-konzultációs, tehát direktív, illetve a kliens-központú, tehát nondirektív modellek. Az elméleti modellek korlátozott száma egyszerűbbé tette a konzultánsok irányválasztását, de mai napig nagyon fontos az, hogy a hatékony konzultáns a saját képzettségi háttere, és a kliens igényei alapján döntse el, hogy mely elméleti irányzatot is választja a segítség során. Az elmélet egy szilárd keretet alkot a konzultáns számára, amelyben használhatja kreatív gondolatait és fejlődhet, ezáltal szolgálva a kliensek érdekeit is (Fonyó & Pajor, 1998).

A főiskolai konzultánsok közül négy olyan fő konzultációs modell van, amelyben a főiskolai, egyetemi diáktanácsadó központok dolgoznak általában:

1. a konzultáció, mint pszichoterápia: ebben a hallgatók csak kis százaléka vesz részt, itt a konzultáns a személyiségváltozásokkal foglalkozik.
2. a konzultáció lehet pályaválasztási tanácsadás, hiszen a főiskolai diáktanácsadók sokszor foglalkoznak a hallgatók megfelelő pályaválasztásával, vagy esetleges nem megfelelő pályadöntésekkel is.
3. konzultáció: a konzultációk fajtáit foglalják magukban, beleértve az életvezetési, személyes kérdéseket, családi, párkapcsolati problémákat, iskolai, tanulási gondokat, illetve szerhasználatot, stb. Tulajdonképpen ez a konzultáció maga.
4. az utolsó pedig az úgynevezett 'counseling', mint konzultáció, itt a hangsúly főleg az együttműködésen van, lehet szó emberekről, vagy szervezetekről egyaránt. Az együttműködés a tanácsadás szempontjából azért is fontos, mert szorosan összefügg a hallgatók mentálhigiénés állapotával (Fonyó & Pajor, 1998).

A felsőoktatási tanácsadás, mint fogalom, sokszor idegen a hallgatók számára, nem mindig tudják, hogy mit is takar ez a kifejezés, ezért gátat szabhat a lehetőségeknek. A felsőoktatási tanácsadásban végzett munkám során azt tapasztaltam, hogy érdemes a hallgatókat több olyan programmal, lehetőséggel megközelíteni, amelyek figyelem felkeltőek a számukra. Amint azt tapasztalják, hogy olyan témákkal, kérdésekkel lehet hozzájuk fordulni, ami őket is foglalkoztatja, sokkal elképzelhetőbbé válik számukra a konzultáció lehetősége.

A felsőoktatási tanácsadásban minden segítő természetesen a saját maga módszereit, módszerspecifikus ismereteit használja fel. Így természetesen történhet olyan helyzet, amikor nincsen megfelelő együttműködés, empátia, megértés a két fél között, így nem jön létre az a fajta rapport, mely a segítség előfeltételének is nevezhető. A megfelelő segítség egyik előfeltétele/alappillére így tulajdonképpen abban rejlik, hogy hogyan tudunk a kliens felé fordulni.

Ahogy Ritoók Pálné is megfogalmazta a Pedagógiai Lexikonban, a tanácsadást az különbözteti meg a pszichoterápiától, hogy egy rövidebb, dinamikusabb módszert alkalmaz, amely intenzívebb, de nem a személyiség alapjainak megmozgatá-

sára vagy feltárására irányul, sokkal inkább egy – a hétköznapiakban is felmerült – életvezetési probléma megoldására. Az egyik fő hangsúly azon a tényezőn van, hogy a tanácsadás alapvetően egészséges személyek számára segít a fejlődésben, illetve az adott szituációs problémák megoldásában. Ez okozhat nehézséget a kliensek számára, mert ez sokszor krízissel társul. Ilyen rövid dinamikus módszerekben gondolkodtam én is, amikor a diáktanácsadóban a hallgatók sorra egzisztenciális problémákkal és kérdésekkel jelentkeztek, melyeknek pontos kibontására a későbbiekben lesz lehetőség. Főleg egy ilyen egyetemi légkörben sokszor nehezített egy hosszabb terápiás folyamat kezdeményezése, idő és lehetőség sem mindig adott, illetve nem is biztos, hogy ezekben a kérdésekben szükséges lenne. A tanácsadás tulajdonképpen egy specifikus formája ez, de az életvezetési tanácsadás témakörébe beilleszthető (Bagdy & Klein, 2006).

A tanácsadás (nem csak a felsőoktatási tanácsadás), egy állandóan fejlődő, és kreativitást igénylő szakma; hiszen a tanácsadó: informálja a klienst, preventív munkát végez, ha szükséges, akkor feltár, vezet, olykor tanít és gyógyít (Murányi, 2006).

Gerard Egan (2011) azt is leírja könyvében, hogy nem csak a konzultáció menete, az empátia, rapport kialakulása a fontos, de a kulturális sokszínűség világában az elfogadás is. Hiszen egyetemi hallgatókkal dolgozunk, akik az ország több részéről érkeztek, nagyon fontos ezeknek a kulturális különbségeknek a megértése a konzultáció során is. Ami még fontosabb, hogy ezek a különbségek sokszor az értékrendszerekben is megjelenhetnek, melyeket feltétlenül meg kell értenünk a megfelelő segítséghez.

Wieggersma modellje segítségével könnyebben el lehet igazodni a tanácsadás néha bonyolultnak tűnő rendszerében, hiszen elég egyértelműen elkülönített szinteket nevez meg a szerző.

1. szint: információs tanácsadás: ezen a szinten a tanácskérő önállóan képes dönteni a problémájáról, csak tájékozódásra, informálásra van szüksége a tanácsadótól. Kisebb ambivalencia jellemzi ezt a szakaszt, ahol az érdekek ütközése és ellentétes hatások érvényesülnek, de a megfelelő információ birtokában meghozható a döntés.

Ide tartozó egzisztenciális kérdés lehetne egy olyan információ kérés vagy tájékozódás, mint hogy hol lehet az adott témában bővebben olvasni vagy egyáltalán megismerkedni a témával.

2. szint: konzultáció: itt is az információ adása áll a fő helyen, azonban ez már nem egy általánosnak mondható információnyújtás, sokkal inkább egy bonyolultabb döntési helyzet áll fenn, ahol ellentétes információk uralkodnak. Itt már a tanácskérő személynél megjelenik a döntéshozatal során egyfajta bizonytalanság, segítségre van szüksége a döntéshez.

Ezen a szinten már van egy meglévő egzisztenciális kérdés, probléma, amelyben esetlegesen nem boldogul, például történt egy haláleset a családban, és ennek a fel-

dolgozásában, egzisztencialista kérdéseinek megvitatásában kéri a szakember segítségét. Még nem jellemzi komoly belső konfliktus, inkább egy fennálló kérdésekkel teli lehetőség, amely tanácsalansághoz vezethet.

3. *szint: tanácsadás*: a tanácskérőt már komoly belső konfliktusok jellemzik, segítséget kell kapnia, hogy a feszültsége csökkenjen, és egy olyan reális helyzetértékelés alakuljon ki, amely által könnyebben megértheti és kezelheti konfliktusait, és eljuthat a megoldáshoz.

A harmadik szinten már lehet szó olyan komolyabb belső konfliktusról, mint az élet értelme, vagy az elszigetelődés kérdése, ami ezáltal esetlegesen még a gondolkodás beszűküléséhez, szociális kapcsolat csökkenéséhez is vezethet.

4. *szint: fokális tanácsadás*: a tanácskérőt a problémák kiterjedt köre jellemzi, egészen a személyiség belseje felé irányulva. A kliens elvárásai, helyzetértékelése nem valóságos, szorongás, merevség, beszűkültség jellemzi. Itt már nem csak döntési helyzetről van szó, hiszen a neurotikus problémák hatnak a döntésekre, ezzel nehezítve a döntéshozó helyzetét.

A negyedik szintet az különbözteti meg a harmadiktól, hogy itt viszont már egy komolyabb szétesett állapot uralkodhat, már nem igazán tud dönteni saját helyzetéről, nem csak egzisztencialista, de bármilyen más kérdésben sem. Már minden egzisztenciális kérdés problémás lehet.

5. *szint: pszichoterápia*: a kliens nem képes cselekedeteit uralni, összehangolni, sokkal inkább neurotikus tünetekről van szó, mint döntési nehézségekről. Nagymértékű integrációhiány jellemzi a személyt (Murányi, 2006; Felsőoktatási Tanácsadás Egyesület, 2015).

A tanácsadás folyamata során a szakembereknek sokszor nehéz éles választóvonalat húzni a tanácsadás és pszichoterápia közé. Elméletalkotók szerint nem igazán lehet teljesen jól elkülöníteni a kettőt, hiszen egyik a másikból következik, illetve a tanácsadói munka során is előfordulhatnak olyan történetek vagy kérdések, amelyek esetleg mélyebb szintekre vihetik a beszélgetést. Wiegersma szerint sem lehet éles határvonalat állítani a kettő közé, sokkal inkább úgy lehet ezt elkülöníteni, hogy a pszichológiai tanácsadás során még döntési helyzetről beszélünk, a pszichoterápiánál már pedig a mélyebben fekvő érzelmi probléma megoldása lehet a cél.

A felsőoktatási tanácsadásban leggyakrabban a 2. és 3. szint jelenik meg, itt sokszor információnyújtás vagy a döntéshozásban való segítségnyújtás a legadekvátabb.



1. ábra: Wiegiersma modellje a tanácsadás szintjeiről (Felsőoktatás Tanácsadás Egyesület, 2015)

A felsőoktatási hallgatók körében egyre gyakrabban előfordulnak olyan életvezetési problémák, melyek a mindennapi kapcsolataikhoz köthetőek. Tulajdonképpen ezek nem azért merülnek fel, mert a hallgatók nem tudnak eligazodni kapcsolataik olykor bonyolult rendszerében, sokkal inkább azért, mert nem tudják, hogy mely értékrendszerhez igazodjanak, mi a megfelelő viszonyítási alap. Sokszor olyan nagy eltérés uralkodik a már meglévő és a vágyott értékrend között, hogy ezt nehéz áthidalni a már meglévő problémamegoldási módszerekkel. A felsőoktatási tanácsadás éppen ezért olyan nagyszerű a hallgatók számára, mert ha úgy gondolják, hogy nem szeretnének szakemberhez fordulni, sokkal inkább osztanák meg problémáikat olyan hallgatókkal, akik lehet, hogy hasonló cipőben járnak, fordulhatnak a kortárs segítő hallgatókhoz is. A felsőoktatási tanácsadás szinte minden felsőoktatási intézményben biztosítja ezt a lehetőséget a hallgatóinak. A most felsőoktatásban lévő hallgatók nagy része azt a generációt alkotja, akiknek szülei még egy másik társadalmi rendszerben nevelkedtek, éppen ezért előfordulhat, hogy más értékeket képviselnek, mint ahogyan azt a fiatalok szeretnék. Természetesen a szülők sokszor megfelelően rugalmasok ahhoz, hogy tolerálják a fiatalok értékviselkedését, azonban ez megnehezítheti a szülő-gyerek kapcsolatot is.

Egzisztencialista megközelítés

Az egzisztencialista konzultáció az egyén egyediségére helyezi a hangsúlyt, illetve az emberi természetről való nézete az, hogy az egyének döntéseikkel formálják életüket, tehát megilleti őket a döntés szabadsága, amely szorongással is jár egyben. Nincs egységes módszertana, azonban a konzultációt a nyitottság, érdeklődés, konfrontáció, tisztázás jellemzik, míg a hangsúly a kapcsolaton van.

Az egzisztencialista megközelítés az embert, mint az élet, a dolgok értelmét keresőt tekinti. Úgy tartják, hogy az embert nem csak az határozza meg alapvetően, amilyen ő maga (biológiai, pszichológiai vagy szociális szempontból), hanem az életében meghozott döntései, választásai. A választáshoz kapcsolódhat büntudat, szorongás, ami az élet lényegéhez tartozik. Bátorság kell ahhoz, hogy az emberek merjenek a jövő mellett dönteni, azt választani, ezzel együtt a szorongás mellett is döntenek, de ez még mindig jobb, mint a múlttal járó büntudat.

Cooper (2003) is leírja az egzisztencialista megközelítést leíró kutatásában, hogy az emberek egyediek, akik szabad akarattal rendelkeznek, jövő-orientáltak, de a lehetőségeikben korlátozottak, hajlamosak a büntudatra és az idegeskedésre, és képesek arra, hogy szembenézzenek a lét lehetőségeivel és adottságaival vagy meg-hátráljanak előlük.

Az egzisztencialista tanácsadás célja, hogy eljuttassa az egyént egy olyan pontig, ahol felelősséggel vállalja a tudatosságot és döntéshozatalt. A tanácsadóval közös munkában a kliens megtanulhatja elfogadni azt a felelősséget, amely a saját döntések meghozatalához szükséges, és a vele járó szorongást, mely még többre sarkall. Ez önbizalmat és bátorságot jelent aziránt, hogy elfogadjuk azt, amin az életben nem tudunk változtatni vagy olyan történéseket, amiket nem tudunk elkerülni. Módszereit tekintve a megközelítésnek az a célja, hogy az egyént hozza közelebb saját magához és élményeihez (Trull & Phares, 2004).

Az egzisztencialista elmélet inkább terápiaként jelentkezik a pszichológia módszertanában, azonban e tanulmány célja bemutatni ezt a kissé elhanyagolt területet, melynek újra hatalmas jelentősége lett az értékrendszerek ilyen gyors és rendezetlen változásai során. Azonban itt most nem terápiaként, hanem egy rövid, dinamikus tanácsadási folyamatként van jelen az egzisztencialista megközelítésmód, valamilyest alkalmazkodva az elvárásokhoz és a rohanó világhoz. Tulajdonképpen ennek a helyénvalóságát vizsgálom meg esettanulmányokon keresztül. Illetve a tanácsadási helyzetben való helyénvalóságát, hiszen a diáktanácsadókban nem mindig adott a lehetőség egy hosszabb tanácsadás vagy esetleg terápia folytatására sem. De gyakran a hallgatók sem mindig szánják rá az időt, hogy bekövetkezzen a kívánt változás. Éppen ezért, alkalmazkodva a kívánt körülményekhez, de megtartva az egzisztencialista dinamikus terápia alapjait foglalkoznék a tanácsadás kérdésével.

Úgy gondolom, hogy nagyon fontos olyan egzisztenciális, az élet értelmét meghatározó témákkal foglalkozni a felsőoktatásban tanuló hallgatókkal, melyek jelen vannak a mindennapjainkban, de lassan már nincsenek olyan forráskönyvek, melyek segítenek a történetek megértésében és tisztázásában, mint például a halál kérdése is ide sorolható.

Véleményem szerint az egzisztenciális terápiát azért nem használják vagy emlegetik a gyakorlatban, mert nincsenek meghatározott, jól körülhatárolt módszerei. Viszonylag beleillik a humanisztikus, Rogers által is képviselt pszichológiai elvekbe a működésmódja, hiszen az embert, mint egyedi lényt helyezi a középpontba. Ugyanúgy kliensközpontú tanácsadásnak tekinthető, azonban abban tér el leginkább a humanisztikus elmétől, hogy a döntésekre, illetve a döntésekkel járó felelősségre helyezi a hangsúlyt.

Fontos megemlíteni, hogy az egzisztencialista irányzat sok hasonlóságot mutat az individuálszichológiával több területen is: a döntés és a szabad akarat, illetve a felelősség vállalása kulcsfontosságú. Emellett ez az irányzat is nyilatkozik az élet értelméről, a tökéletességre törekvésről, melynek egyik alapja a közösségi érzés. A közösség egy nagyon meghatározó tényező az emberek életében, és hozzájárul ahhoz, hogy az emberek megtalálják életük értelmét, mindig többre és jobbra törekedjenek (Adler, 1996).

Az egzisztenciális dinamikus terápia egyik legfontosabb mai képviselője Irvin D. Yalom (2004), aki az egzisztenciális terület négy nagy alapkérdésével foglalkozik a terápiában. Ezek a következők: a halál, a szabadság, az elszigeteltség és az értelemnélküliség témaköre. Mind a négy terület megjelenhet egy tanácsadás során, hiszen ezek azok a kérdések, melyekkel a fiatal felnőttek a továbbtanulásuk, munkába állásuk, elköteleződésük során vagy esetleg ezt megelőzően is bármikor találkozhatnak.

Manapság a szabadság (a másik oldalról tekintve pedig elszigeteltség) kérdése az egyik nagy hajtóerő, amely a hallgatókat a problémáikkal a segítő felé tereli. A szabadság kérdése megjelenik a tanulmányokban, a családi- vagy párkapcsolatokban, a munkaválasztásban. Tulajdonképpen előttük a lehetőség, hogy bármit választhatnak, és ha az később mégsem megfelelő, akkor valami mást válasszanak. Ez túl nagy szabadságot ad, sokszor nem tudnak mit kezdeni a felelősséggel, (amit teherként is kezelhetnek), és az elbizonytalanodásuk miatt kérdéseik lesznek. Ez nagyon nagy ambivalenciát vált ki belőlük, és a szülőkből egyaránt. Hiszen a serdülők vagy fiatal felnőttek nem kérnek a szülők által felállított korlátokból és szabályokból, azonban a túlzott szabadságot már nem is tudják elviselni.

De mi határozza meg, hogy mi is az arany középút? Kinek mi a megfelelő egyensúly?

Manapság annak a szabadsága, hogy „bármilyen lehetsz az életben, csak döntened kell”, túl nagy súlyt jelenthet a fiatalok számára, amellyel nem tudnak megbirkózni. Egy részük azt gondolja, hogy mindent 18 évesen kell eldönteni, mert ezt az értékrendszert látja, valaki pedig úgy, hogy majd lesz valahogy, csak belepek a felsőoktatás

kapuján és majd alakul az életem. Tehát sokan menekülnek valami elől, sokan pedig valamibe.

Ahogy Magyar Judit (2009) is megfogalmazza, a fiatalok életében egyre inkább kitolódik a tanulmányok befejezése, ami az egzisztenciális elköteleződés kitolódását is okozza. Így a hallgatók élnek azzal a lehetőséggel, hogy a szüleikkel élnek, nem köteleződnek el egy másik ember, egy szakma, egy életfelfogás felé sem.

Az egészségesség, kötelesség fogalma az individuálpaszichológiában is megjelenik, miszerint akkor tekinthető egy ember egészségesnek, ha mindhárom kötelezettségében a jobbra törekszik és megfelelően működik: a munka, a család és a közösségi érzés (Adler, 1994).

Így hogyan feltételezhetnénk, hogy bármilyen értékrendszer felé elköteleződhetnek?

Úgy gondolom, hogy nagyon fontos lenne nekik éppen ezért ebben a bizonyos időszakban, kérdésekben való segítségnyújtás. Nagy hasznát vehetnék egy olyan kapaszkodónak, mely iránymutatásnak tekinthető a fiatal felnőttkorban.

Értékek vizsgálata

Amikor értékekről beszélünk, nagyon nehéz meghatározni, hogy mit is tekintünk értéknek. Ha meghalljuk a szót, mindig olyan fontos dolgok jutnak az eszünkbe, mint a szeretet, odaadás, család, hűség, bizalom, tisztelet, stb. Azonban nagyon fontos lenne azt is tisztázni, hogy bár az érték, mint fogalom már sok szakember és kutató által megfogalmazódott, de mégis, mindenkinek mást és mást jelent.

A felsőoktatásban tanuló hallgatókkal végzett eddigi munkám során sokszor azt tapasztaltam, hogy még ők maguk sem tudták, hogy milyen értékekkel rendelkeznek, és mihez tartás magukat. Éppen ezért tartom nagyon fontosnak, ezeknek az alapvető kérdéseknek a tisztázását a konzultáció során, még ha az nem is egy terápia, hanem egy néhány alkalmas találkozás.

A legtöbb kérdés, amit a hallgatók feltesznek, az értékek mibenlétéhez kapcsolódnak. Ilyen kérdés például az, hogy „Az, amit teszek, helyes-e?”, „Ha ezt a szakot választom, megfelelek-e az elvárásoknak?”, „Mit gondol majd a családom, ha megtudja, hogy...?”, „Mi az, ami a legfontosabb a számomra?”, „Mi az életünk értelme?”, „Mi történik, ha nem jól bántok a sok szabadsággal, amit kaptam?”. Éppen ezért örülök annak, amikor lehetőségem adódik csoportban is találkozni a fiatalokkal. Ez mindig egy olyan lehetőség a számomra, mikor az ő értékeikről, elvárásairól beszélgethetünk, és sokszor úgy látom, hogy ők irányítják egymást egy bizonyos út felé.

Mint ahogy azt Peggy Papp (2014) is kifejti könyvében, hogy a világban, a technológiában, a biológiában zajló változások miatt a tanácsadások, terápiák során teljesen más jellegű kérdések fogalmazódnak meg a kliensekben, és nekik is más kérdések

megválaszolásában kell helyt állniuk. Ahogyan ezt a szerző nevezi, „harmadik típusú kérdések” jelennek meg, amelynek megválaszolásához értékítéletre, az életben elsődleges dolgok át- illetve újrarendelésére van szükség.

A Debreceni Egyetemen készült a hallgatókkal egy értékvizsgálat (Pacsuta, évszám nélkül), mely során az itt tanulók értékpreferenciáit vizsgálták. A vizsgálatban részt vevők 15 olyan felsorolt érték közül választhattak, melyek meghatározóak az életben. Ilyenek például a boldogság, szeretet, család, barátság, harmónia, szabadság, stb. Az eredményekből kiderül, hogy a különböző karokon tanuló hallgatóknak a legfontosabb a szeretet, boldogság, család, béke, hit és hatalom voltak.

A legnagyobb eltérést a felmérést végzők a szabadság kérdésének tekintetében találták, ami a dolgozat szempontjából érdekes is lehet. A hallgatók a szabadságot, mint értéket a nyolcadik, kilencedik és a tizenkettedik helyekre rangsorolták. A legmagasabb értéket a Közgazdasági Karon tanuló hallgatók körében érte el, de a Bölcsészettudományi Karon, illetve a Jogi Karon tanulók körében ez nem számított annyira fontosnak.

Az érték fogalmát meghatározni nagyon nehéz, hiszen mindenki hasonlót, de mégis kicsit más ért ez alatt. Az érték fogalmának meghatározására Shalom H. Schwartz (2006) leírását veszem alapul, miszerint a szakirodalom alapján az értékek fogalmának definíciója öt fő elemet tartalmaz: „az érték valamilyen vélekedés, amely a viselkedés kívánatos módjaira vagy eredményeire, nem csupán bizonyos helyzetekre vonatkozik, irányítja a viselkedés, az emberek és az események kiválasztását vagy értékelését, és más értékekhez viszonyított fontosságának megfelelően, azokkal együtt az értékek prioritásokkal jellemezhető rendszerét alkotja” (Schwartz, 1996, In: Nguyen, & Fülöp, 2006, 97).

Schwartz értékvizsgálata során meghatározott három olyan egyetemes követelményt, melynek mind az egyéneknek, mind pedig a csoportoknak meg kell felelniük: az egyének biológiai szükségletei, összehangolt társas interakciók elvárásai és a csoportok megfelelő működéséhez szükséges feltételek. Ennek a három követelménynek tíz különböző értéktípusa nevezhető meg, melyeket motivációs értéktípusoknak nevezett. Természetesen nincsen bizonyíték arról, hogy ez a tíz motivációs értéktípus az összes kultúrában megegyezik-e, de az biztosan állítható, hogy a különböző kultúrák értékei besorolhatók a tíz motivációs értéktípus valamelyikébe. A tíz motivációs értéktípus a következő: hatalom, teljesítmény, hedonizmus, stimuláció, önvezérlés, egyetemesség, jóakarát, hagyomány, konformitás, biztonság.

A tíz értéktípus közül kiemelnék párat, amelyek közvetlenül kapcsolódnak a témához és meghatározzák az emberi hozzáállást is. Az egyik az önvezérlés vagy önállóság értéke, melynek célja az önálló, független gondolat és cselekvés, döntéshozás, kutatás, vizsgálódás, alkotás. Nagyon fontos szerepet játszik a kontroll, a szabadság érzése, irányítás, és az ezzel járó felelősség egyaránt, ahogyan azt már korábban Yalom is

kifejtette. Ide tartoznak az olyan értékek, mint a szabadság, kreativitás, függetlenség, saját célkitűzés, bátorság és önbecsülés (Schwartz, 2003).

Az értékek kérdése sokszor nagyon fontos szerepet képvisel egy-egy konzultáción, főleg amikor úgy érzik a hallgatók, hogy az értékeik nem adnak megfelelő útmutatást számukra, vagy éppen nem illeszkedik mindenki más értékrendjéhez.

A munkám során sokszor előtérbe kerül a hallgatók értékeinek kérdése, amely meghatározza, hogy hogyan látja saját magát, illetve másokat. Az egyik legfontosabb kérdés talán ilyenkor az, hogy „Ha azt gondolod, hogy te nem vagy elég értékes, nem tudod képviselni azt, amiben hiszel, és ami fontos, miért gondolod, hogy mások értékelni fogják ezt?”. Sokszor a hallgatók nem is gondolnak bele, hogy a saját magukba, életükbe, gondolkodásukba vetett hit ennyire meghatározó lehet a problémáik megoldásában. Hiszen ők is beszámolnak arról, hogy „olvastam önségítő könyveket, beszélgettem a barátaimmal, de egyszerűen nem látom, hogy mi a megoldás – vagy a probléma egyáltalán”. Az egzisztenciális hozzáállás pontosan ebben segít és ad irányítást a hallgatók számára is. Közel áll hozzájuk ez az elképzelés, szeretnek elgondolkozni a működésük mikéntjén és szeretnének megoldást találni a felmerülő kérdésekre. Ők igazi kutatók, akik saját magukban keresik a világ kérdéseire a válaszokat.

Rövid, dinamikus konzultáció a felsőoktatásban tanuló hallgatók számára – egzisztencialista megközelítésben

Maga az egzisztencialista módszer a személyközpontú és gyakorlati, élményközpontú terápia egyikének tekinthető. Személyközpontúságát az adja, hogy a konzultáció középpontjában a kliens áll, a rogersi alapelvek szerinti empátikus megközelítés, feltétel nélküli elfogadás és hitelesség keretein belül. De legalább annyira fontos szerepet képvisel a tapasztalati megközelítés, mely alapján az egyén belső világa, élményei állnak a középpontban. Ahogyan már az elméleti áttekintésben is leírásra került, az egyének döntéseinek meghozatalán van a hangsúly, illetve az ehhez szükséges felelősség vállaláson.

Yalom (2013) úgy ír magáról az egzisztencialista megközelítésről, mint egy értelmezési keretről, amelyben a legfontosabb a folyamat és a tartalom. Sokszor a külső megfigyelő azt várna, hogy a négy alapkérdés valamelyikéről lesz szó a konzultáció során, de az ilyen tartalmak a kliens számára nem sokat segítenének. „A jó terapeuta nem próbálja kieroszakolni, hogy a beszélgetés egy bizonyos tartalom körül forogjon: az igazi terápia mindig kapcsolati és nem elméleti indíttatású.” (Yalom, 2013, 10). Ezzel is kifejezte azt, hogy a legfontosabb a kliens és a segítő közötti interperszonális kapcsolat.

A rövid terápia időtartamát, ahogyan már említettem is, a diáktanácsadóban létrejött konzultációs megközelítés adja, melyet 4-6 alkalomban határoztam meg. Egy alkalom 55-60 perc, a konzultációk között átlagosan két hét telik el, a találkozások között a kliens házi feladatokkal dolgozik.

A konzultációkat egy bizonyos sorrendre fűztem fel, mely segítette a kliensek közötti későbbi összehasonlításban, így könnyebben meg tudtam határozni, hogy az adott kliensnek ez a módszer mennyire segített, illetve mennyire volt hasznos, hogy tényleg egzisztenciális probléma állt-e a háttérben, vagy eltértünk ettől a folyamattól. Ezeket a folyamatokat, illetve összehasonlításokat az esettanulmányokon keresztül teszem meg.

A konzultáció felépítése és menete, témái – megfigyelések és tapasztalatok

Az ebben a témában végzett konzultációk menetének összegezgetése során az alábbi felépítést tapasztaltam:

0. Első találkozás, megismerkedés a klienssel, a hozott kérdéssel, problémával, vagy az esetlegesen megjelenő tünettől.

1. Célok meghatározása, szerződésalkötés.
2. Elindulás a célok megvalósítása felé, a felmerülő egzisztencialista kérdések tisztázása.
3. Az egzisztencialista kérdés, illetve a belső élmények alapján a kliens számára elképzelhető megoldás, felelősségvállalás kérdésköre.
4. Esetlegesen bekövetkezett változások észrevételezése, felismerése és okainak megkeresése, önreflexió.
5. További kérdések, érzések tisztázása, lezárás megkezdése.
6. Lezárás.

+1: Minden egyes hallgató esetében végzek utánkövetést, kétféle módon. Az egyik az, amikor a hallgató egy hónap múlva jelentkezik, és elmondja, hogy mi történt vele, ezt hogyan látja, hogyan érzi magát ezzel kapcsolatosan. A másik lehetőség, hogy megkeres személyesen, és ugyanezeket megosztja. Az utánkövetés lehetővé teszi azt, hogy megtudjam, a hallgató él-e a konzultáción esetlegesen elsajátított önreflexiós módszerekkel, illetve saját kérdéseinek megválaszolásával hogyan halad.

Az egzisztencialista kérdések bemutatása esettanulmányokon keresztül

A konzultációk eseteírásait úgy mutatom be, hogy egy komplex képet kaphassunk az egzisztencialista kérdések megjelenéséről. Természetesen nagyon nehéz minden egyes konzultáció esetében ezt egy időben megragadni, így lesznek eltérések benne. Az esettanulmányok során nem nevezem meg a klienseket, személyiségi jogaik védelme érdekében. Minden hallgató, aki belekerült a dolgozatba, beleegyezését adta szóbeli meg egyezés alapján. Összesen hat esettanulmány alapján készült a bemutatás.

A hallgatók a konzultáció során anonim módon kitöltötték a Schwartz- féle érték-kérdőívet, melyet szintén fel fogok használni a bemutatás során, az értékrendszerek fontosságának kifejezésére, ezeket csatoltam az esettanulmányokhoz.

Hat olyan esettanulmányt választottam ki, amelyek mindenképpen az egzisztencialista kérdések felmerülését képviselik a tanácsadásban. A hat tanácsadási folyamatot fogom oly módon bemutatni, hogy a közös pontokat összehasonlítom, kiemelve a fordulópontokat és lényeges párbeszédekkel egészítem ki. Természetesen minden konzultációnak más és más a menete, így nehéz lenne azonos pontokat kiemelni belőle, de éppen ez teszi olyan érdekessé ezt a területet.

A konzultáció kezdete

Első találkozás, megismerkedés a klienssel, a hozott kérdéssel, problémával, vagy az esetlegesen megjelenő tünnett.

Célok meghatározása, szerződéskötés.

A felsőoktatási tanácsadásban végzett munkám során lehetőségem adódik több csatornán is találkozni a hallgatókkal. Ez jó lehetőség arra, hogy megfigyeljem, hogy is érdemes velük felvenni a kapcsolatot úgy, hogy ne érezzék határsértőnek. Lehetőség szerint személyesen beszélgetek velük ilyen, akár egzisztencialista kérdésekről.

Azt tapasztaltam, hogy amikor konzultációra jelentkeznek, már sokkal nyíltabban, kifejezőbben kommunikálnak, elmondják, hogy miért és hogyan jutottak el oda, hogy megtegyék ezt az első, és legnehezebb lépcsőfokot, ami őket a konzultáció felé tereli.

Az első találkozás alkalmával kerül sor a probléma, a kérdés megosztására, tisztázó kérdések kíséretében. A hat eset során az alábbi problémák merültek fel:

- a beilleszkedés nehézsége, mások nehéz megértése különböző értékrendjeik miatt,
- másokkal való bizalmas kapcsolat kialakítása,
- nehézséget okoz számára a másik türelmes meghallgatása és megértése,

- kapcsolataiban nehezen fejezi ki érzéseit, és nem osztja meg szívesen másokkal problémáit,
- nem találja önmagát, nem tudja, hogy végül azzal szeretne-e foglalkozni, amit tanul,
- nehezen vállalja a felelősséget,
- leválási nehézségek,
- élet értelmetlensége, céltalanság,
- tanulmányi, párkapcsolati, társkapcsolati problémák, felszínesség.

A problémák között a leggyakrabban a beilleszkedési és az önbizalmi nehézségek a meghatározóak.

A problémák megbeszélése, tisztázása után egy olyan cél kitűzésén kell együtt dolgoznunk, ami világos, egyértelmű és segít a kliensnek abban, hogy ezt végre is tudja hajtani. Tehát tisztában van azzal, hogy neki mit kell megtenni azért, hogy ez a cél valóra váljon. Tulajdonképpen egy mini akcióterv megvalósítása zajlik ebben az időszakban, amikor eljutunk egy pontból egy másik, kényelmesebb, jobb pozícióba, ami a kliens számára sokkal elfogadhatóbb. Amint ez a cél megfogalmazódik, megkötjük a szerződést a 4-6 alkalomra.

Néhány példa a célok kitűzésére az esettanulmányokból:

- Ön- és társbizalom növelése, illetve a nyitottság fokozása mások felé. Mindenképpen szeretne jobban nyitni társai felé, azonban ennek sokszor büszkesége és makacssága áll az útjába.
- Kevesebb stressz, illetve megtalálni annak a módját, hogyan vezesse le indulatait.
- Szeretné magát közelebbről megismerni, hogy milyen is a problémamegoldó készsége, milyen módon küzd meg az esetleges gondokkal, felmerülő nehézségekkel. Illetve saját magát, mások szemében szeretné közelebbről megismerni.
- Mély érzelmi és fokozott érzékenysége miatt jobban belemerül a gondokba, a világgal járó negatív gondolatokba, ezeken szeretne változtatni, a hangulati hullámok élének csökkentésével, illetve az élet értelmének keresésével.
- Egy olyan középút megtalálása a beilleszkedésben, amiben ő maga is jól érzi magát, és nem is megterhelő a számára. Önfogadás.

Elindulás a célok megvalósítása felé, a felmerülő egzisztencialista kérdések tisztázása.

Az első egy-két ülés általában a probléma mélyebb feltárásáról szól, illetve arról, hogy a kitűzött cél tekintetében mit kellene, lehetne megtenni ahhoz, hogy ez megoldódjon, hogy a kliens jobban érezze magát. Általában az első találkozás után beindul egy belső lelki munka, amikor már a cél megléte miatt is szeretne tenni ezért valamit, így a második alkalomra a hallgatók nagyon felkészülten és sok gondolattal érkeznek. Ez az elkötelezettség sokat segít nekik is a közös munka során.

Éppen ezért az első néhány ülés a legnehezebb is számukra, hiszen itt kell eldönteni, hogy mi az, amiben változtatni szeretnének, és mit tesznek vagy nem tesznek meg ezért.

A hallgatók a konzultációs ülések során az élet értelmét, mások árnyékából való kilépési utat keresik. Ez sok esetben megnehezíti a kliensek helyzetét, azonban azt tapasztaltam, mint bármilyen más krízishelyzet, egy magasabb szinten való újraképződést is eredményezhet.

Az esettanulmányok közül több esetben is megjelent az elszigeteltség. Mint ahogyan azt Yalom (2004) is leírja az egzisztenciális elszigeteltségről: „létezésünk elszigeteltsége arra az áthidalhatatlan szakadékra utal, ami az egyén és a többi élő között húzódik.” (Yalom, 2003, 279).

Az egzisztencialista kérdés, illetve a belső élmények alapján a kliens számára elképzelhető megoldás, felelősségvállalás kérdésköre

A felelősségvállalás számomra az alábbi leírást jelenti: „Tudatában lenni a felelősségnek nem más, mint tudatosan megalkotni saját magunkat, saját sorsunkat, életkörülményeinket, érzéseinket, és ha arról van szó, saját szenvedésünket.” (Yalom, 2004, 171).

A felsőoktatásban tanulók körében tapasztalataim szerint viszonylag gyakran jelenik meg a felelősség témája. A felelősség vállalása az utóbbi években egyre inkább kitolódik, értem ezalatt azt, hogy a fiatal felnőttek nagyon nehezen vállalják a felelősséget, illetve a döntéseik következményeit. Ennek a háttérben több fontos tényező is állhat: tanulmányok kitolódása, karrier kérdése, családalapítás/gyermekvállalás kitolódása vagy elkerülése, szülőkről való leválás hiánya vagy eltolódása. A fiatalok gyakran számolnak be arról, hogy még nem szeretnék komoly döntéseket hozni egyedül, vagy teljes mértékben megfelelő számukra, hogy a szüleikkel laknak, valamint, hogy nem teljesen biztosak abban, hogy az, amit csinálnak az jó, de majd biztosan kiderül idővel. Ebből is látszik, hogy nem kell a felelősséget vállalniuk döntéseikért, mert azt gyakran megteszik mások. Amikor a hallgatókkal erről beszélgettem, többségében azt mondták: vagy nem hagyják nekik, hogy vállalják a felelősséget saját döntéseikben, vagy nem gondolják, hogy ez olyan fontos lenne az életükben jelenleg.

A szülőkről való leválás és elengedés az egyik legnehezebb ebben a korban. A leválás persze már a megszületés után elkezdődik, de fizikailag leginkább akkor, amikor elköltözik egy másik városba tanulni. Lehet ez középiskola vagy felsőoktatási intézmény is. A szülők teljes támogatását és segítségét élvezve, melyik fiatal akarná otthagyni ezt a meleg fészket. Azok persze, akik sokkal hamarabb önállóságra vágyanak, és szüleik példáját látva, megteremtik maguknak a megfelelő körülményeket. Itt legalább olyan fontos az erős értékrendszer, ami hozzásegíti a diákokat ahhoz, hogy sikeresek legyenek abban, amit csinálnak, és elérjék a céljaikat.

Esetlegesen bekövetkezett változások észrevételezése, felismerése és okainak megkeresése, önreflexió

A változásokat a hallgatók sokszor nem pozitívként élik meg, hanem úgy, hogy valami változott, amiből rossz dolgok is következhetnek. Ilyen például az, ha teljesen elkezdek leválni a szüleimről, már nem beszélünk minden nap, önállóan kell élnem és cselekednem, de enyém a teljes szabadság, és felelősség is. A változásokkal járó pozitívumok és negatívumok tehát egyaránt megviselik a fiatalokat. Természetesnek tartom, hogy ezekkel a kérdésekkel szembetalálkoznak és elgondolkoznak azon, hogy mi is a helyes döntés. Ez így is van rendjén. Mert az a lépés, amit ők tettek meg azért, hogy elérjék céljaikat sokkal többet jelent majd számukra, mintha most is másra hagyták volna a felelősséget.

Tapasztalataim szerint a változások bekövetkezését a konzultációk során általában a nyitottság, a gondolkodás megváltozása, az „aha-élmény” jelzik.

Sokkal kevesebbet beszélnek a problémáról, illetve arról, hogy mi aggasztja őket, sokkal inkább koncentrálnak az akcióterveikre.

További kérdések, érzések tisztázása, lezárás megkezdése

Amikor az első négy alkalommal sikerül az akcióterv végrehajtása, a célok elérése, sokszor már ilyenkor megkezdődik a beszélgetések lezárása. Az is előfordul, hogy a probléma megoldásával, vagy a kérdések megválaszolásával új kérdések jönnek elő, kerülnek felszínre. Ha esetleg ilyenkor a hallgatók elbizonytalanodnak, vagy úgy érzik, hogy ez gondot okoz számukra, arra szoktam őket emlékeztetni, hogy sose felejtsek el azt, hogy honnan indultak el és hova érkeztek, hol tartanak most. Természetesen nagyon hosszú út áll még előttük, de már rendelkeznek a megfelelő problémamegoldási technikákkal ahhoz, hogy jól vegyék az akadályokat.

Az ülések között általában elkezdik jobban megismerni magukat, a határaikat, illetve, hogy a saját értékrendszerük hogyan illeszkedik mások értékrendszeréhez, és így alakítanak ki kapcsolatokat. Megtanulják azt is, hogyan fogadják el saját magukat, ami által mások is elfogadhatják őket. Hiszen sokszor az alapvető problémát az okozza, hogy valamiért nincsenek magukkal megelégedve vagy nem bíznak saját képességeikben, ami megnehezíti a mindennapjaikat is.

Az ülések során a felsorolt célokhoz sokszor még csatlakoztak más kérdések, esetleg a jövőben fontosnak tűnő célkitűzések is, azonban sokszor az volt a leginkább segítségemre, hogy a hallgatók mindig igyekeztek tartani magukat az akciótervekhez, sőt, a legtöbbször beszámoltak az elért változásokról. Azt tapasztaltam, hogy az egyik legnagyobb változás, ami ezekben az esetekben bekövetkezett az, hogy az önreflexió fejlődött. Az önreflexió fejlődése pedig lehetőséget adott a hallgatók számára, hogy odafigyeljenek magukra, lelki szükségleteikre. Talán úgy is meg lehetne fogalmazni,

hogyan lett az értékrendi sorrend. Ahogyan ezt sokan meg is fogalmazták, sosem gondolták volna, hogy önismeret ennyire fontos a mindennapi kapcsolatokban és az életben egyaránt. Vagy éppen úgy érezték, hogy ők már elég jól ismerik magukat ahhoz, hogy ezekkel megbirkózzanak.

A lezárások alkalmával mindig megbeszélünk egy plusz alkalmat vagy egy e-mail-ben történő visszajelzést, hogy tudjam, éppen hol jár a kliens a személyes fejlődésében. Ezt tulajdonképpen egy kicsit saját magamért is teszem, hogy tudjam, hogyan folytatódik a történet.

Azt gondolom, hogy mikor egy ember belátást enged az ő életébe, bizalmat ad nekünk, hogy mi ezt felhasználva segítsünk, az egyik legnagyobb kincset adja a kezünkbe, ami csak létezik. Éppen ezért kérek mindig visszajelzést körülbelül egy hónappal az utolsó beszélgetést követően. Azt a lehetőséget is felajánlom, hogy máskor is felveheti velem a kapcsolatot, ha úgy érzi, hogy erre lenne szüksége.

A lezárások természetesen nem mindig mennek olyan könnyen az egzisztencialista kérdéseknek köszönhetően is, hiszen ezekre nem mindig kapunk egyértelmű válaszokat vagy megoldási lehetőségeket. Sokszor ezek inkább tekinthetők iránymutatásnak vagy elméleti elképzelésnek. Ahogyan azt Egan (2011) is megfogalmazta, a tervezés még nem egyenlő a tettel, tehát az, hogy beszélgetünk a lehetséges megoldásokról vagy stratégiákról, nem valósítja meg a célokat. A változást kemény munka eredményének tartja. Nagyon nehéz lenne megmondani egy-egy egzisztencialista kérdésre a választ, például, hogy mi az élet értelme, vagy miért is kell nekünk felelősséget vállalnunk a tetteinkért. Ezek a kérdések segíthetnek jobban megismerni magunkat, eligazodni abban, hogy mit is szeretnénk elérni az életben, vagy, hogy mi is az igazán fontos számunkra. A hallgatók számára ezek sokkal inkább egy irányt jelölnek vagy éppen elgondolkodnak azon, hogy amit csinálnak, az megfelelő-e, tulajdonképpen felülvizsgálják tetteiket, folytatva ezzel a belső munkát.

Tapasztalatok és további lehetőségek

Az esettanulmányok leírása, áttekintése segítségemre volt abban, hogy sokkal tisztábban átláthassam a kliensek kérdéseit és problémáit. Úgy tapasztaltam, hogy az egzisztencialis kérdések megbeszélése és tisztázása segítség számukra abban, hogy később ezt másokkal is megtehessek. Tulajdonképpen arra is lehetőséget kapnak, hogy nyissanak mások felé. Gyakran számoltak be arról: problémát okoz számukra, hogy társaikkal ezekről a témákról nem minden esetben beszélgettek szívesen. Nehéz volt megemlíteni, vagy éppen azt gondolták, hogy ezek a kérdések nem fontosak, de őket mégis nyomasztották. Attól tartottak, hogy a különböző értékrendszerek vagy

gondolkodás miatt elítélik majd őket. Itt viszont összegyűjthették azt a bátorságot, ami szükséges ahhoz, hogy megtegyék az első lépést.

Azt gondolom, hogy a felsőoktatási tanácsadás olyan lehetőségeket is rejt magában, amik még kiaknázatlanok lehetnek. Az ilyen gyorsan változó értékképviseltek világában nagyon nehéz azt meghatározni, hogy mi az, amihez valójában tartozni kellene. Azonban mégis nagyon fontos a fiatalok számára, hogy legyen egy biztos kapaszkodó, egy erős viszonyítási alap, ami megadja számukra a megfelelő alapot kapcsolataik kialakításához és megerősítéséhez.

A munkámban végzett konzultációk során sok más jellegű problémával is megkeresnek a hallgatók, és persze nem is az a célja a beszélgetéseknek, hogy mindenképpen ezekről az egzisztenciális kérdésekről legyen szó. Ezek nem lennének túl hasznosak a hallgatók számára, és ez által nekem sem. Éppen ezért az egyik legnagyobb tanulság számomra, hogy mindenképpen az „itt és most” helyzetben kell gondolkozni és cselekedni. Ez a legfontosabb, mert ebben a helyzetben van meg minden fontos gondolat és érzelem, ami szükséges ahhoz, hogy a kliensek megfelelően dolgozzanak saját belső munkájukon.

További lehetőségként hasznosnak találnám összegyűjteni azokat a módszereket az összes felsőoktatási tanácsadásban dolgozó kollégák körében, am az egzisztencialista témakörben felmerülnek. Érdeemes lenne ebben a témában is megosztani az eddigi tapasztalatokat.

Irodalomjegyzék

- BÁTHORY, Z. és FALUS, I. (főszerk.) (1997). *Pedagógiai Lexikon*. Keraban Kiadó
- COLE, M., COLE, S. R. (2006). *Fejlődéslélektan*. Osiris Kiadó, Budapest.
- COOPER, M. (2003). *Between freedom and despair: existential challenges and contributions to person-centered and experiential therapy*. Person-centered and Experiential Psychoterapies, 2 (1). pp. 43-56.
- EGAN, G. (2011). *A képzett segítő – A segítés problémamegoldó és lehetőségkibontakoztató megközelítése*. ELTE Eötvös Kiadó.
- Felsőoktatási Tanácsadás Egyesület (2015). *A felsőoktatási diáktanácsadás szakmai irányelvei, szakmai protokollja 2015*.
- FONYÓ, I. és PAJOR, A. (szerk.) (1998). *Fejezetek a konzultáció pszichológiájának témaköréből*. Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Tanárképző Főiskola.
- KELLER, T. (2009). *Magyarország helye a világ értéktérképén*. TÁRKI. Társadalomkutatási Intézet Zrt. Budapest.
- MAGYARI, J. (2009). *A családi narratívák és a jövőtől való szorongás összefüggései pályakezdő fiataloknál*. In: FETA Könyvek 4. Egy igazolt praxis felé. Újabb eredmények a pszichológiai és felsőoktatási tanácsadás hazai kutatásaiból.

- MURÁNYI, I. A. (2006). *A tanácsadás pszichológiája*. In: Bagdy, E. és Klein, S. (szerk.): *Alkalmazott Pszichológia*. Edge 2000 Kiadó, Budapest.
- PAPP, P. (Szerk.) (2014). *Párok tévúton. Új irányok terapeutáknak*. Családterápiás sorozat 25. Animula Kiadó.
- PACSUTA, I. (évszám nélkül): *A Debreceni Egyetem hallgatóinak értékvizsgálata*. Letöltve: <http://rmpsz.ro/uploaded/tiny/files/magiszter/2008/tavasz/04.pdf> (2015. január 15.)
- SCHWARTZ, S.H. (2006). *Vannak-e egyetemes aspektusai az emberi értékek tartalmának és szerkezetének?* In: Nguyen, L.L.A. & Fülöp, M. (Szerk.). *Kultúra és pszichológia*. Osiris Kiadó, Budapest.
- SCHWARTZ, S.H. (2003). *Univerzálisak az értékek tartalmában és struktúrájában. Elméleti előrelépések és empirikus próbák húsz országban*. In: Váriné Szilágyi Ibolya (szerk.): *Értékek az életben és a retorikában*. Pszichológiai Tanulmányok XIX. Akadémiai Kiadó, Budapest.
- TRULL, T.J., Phares, E.J. (2004). *Klinikai pszichológia. Elmélet, módszertan és hivatás*. Osiris Kiadó, Budapest.
- YALOM, I. D. (2013). *A terápia ajándéka. Műhelytitkok*. Park Könyvkiadó, Budapest.
- YALOM, I. D. (2004). *Egzisztenciális pszichoterápia*. Animula Kiadó, Budapest.
- WIEGERSMA, S. (1976): *Hogyan adjunk pszichológiai tanácsot?* In: Ritoók, P. és G. Tóth, M. (szerk.): *Pályalelektan. Szöveggyűjtemény*. Tankönyvkiadó.



Sokszínű kortárs segítés – egy nemzetközi tapasztalatcsere tanulságai

A szerzők, az ELTE Kortárs Segítő Csoport önkéntesei, az ELTE Rektori Pályázat támogatásával két angliai kortárs segítő csoportot, a London School of Economics Peer Support-ot, valamint az Oxford Student Minds-ot látogatták meg 2015 szeptemberében. A látogatás célja a csoportok eltérő gyakorlatának összevetése és kölcsönös tapasztalatszerzés, valamint az ELTE Kortárs Segítő Csoport munkájának fejlesztése volt.

Az ELTE Kortárs Segítő Csoport egy, az Eötvös Loránd Tudományegyetemen (ELTE) működő kortárs segítő csoport, mely az egyetem hallgatóiból szerveződik az Életvezetési Diáktanácsadó alatt és ugyanazon egyetem hallgatóinak nyújt mentálhigiénés szolgáltatásokat. A London School of Economics (LSE) Peer Support egy, a magyarhoz hasonlóan működő csoport, mely az LSE hallgatóiból áll és az LSE hallgatóinak nyújt szolgáltatásokat szintén a hivatalos egyetemi diáktanácsadó részeként. Az oxfordi Student Minds egy alapítvány, melyet az Oxford University hallgatói alapítottak. Először csak ezen az egyetemen volt jelen, majd egy teljes mentálhigiénés hálózattá nőtte ki magát és számos brit felsőoktatási intézményben létrehozott csoportokat, melyekben szintén az egyes egyetemek hallgatói segítenek a többi hallgatónak. A Student Minds jelenleg szervezői, képzői és terjedéssel kapcsolatos feladatokat lát el egy hálózatként.

Az eredményes tapasztalatcsere rámutatott a kortárs segítés sokszínűségére és változatos megoldásaira, mely fontos tanulságokkal szolgál egy csoport problémakezelése esetén. A következőkben a tapasztalatokat a három csoport bemutatásán keresztül fejtjük ki.

Kortárs segítés

A felsőoktatásban lévők speciális élethelyzetben vannak, melyet Arnett (2000) kibontakozó felnőttkornak hív. Ez a 18-25 év közötti periódus jellemzően a változások és az exploráció időszaka. Ez erőteljes feszültséggel járhat, mely rögtön az egyetem első évében nagyot nő a felsőoktatási tanulmányok megkezdése előtti szinthez képest (Bewick és munkatársai, 2010). Bár a stressz a következő évek során csökken, végig magasabb az egyetem előtti időszakhoz mérve. Bewickék mellett Roberts és munkatársai (2010) is brit egyetemisták mentális egészségét vizsgálták. A válaszadók 29,3 %-a rosszabb általános mentális egészség mutatókkal rendelkezett, mint a hasonló

korú nem egyetemista populáció. A magyarországi felmérések tapasztalatai szerint is figyelni kell az egyetemisták mentális egészségére. Bíró felmérése (2014) alapján az egyetemisták stressz szintje általában is magasabb az átlag populációhoz viszonyítva, negyedükre jellemző a rossz mentális egészség.

Az egyetemeken működő diáktanácsadók az egyre nagyobb igényt követve a kortárs segítők munkáját is igénybe veszik, akik speciális helyen vannak a professzionális segítők és a hallgatók közt (Szenes és Katona, 2006). Ők alacsony küszöbű szolgáltatásként egyszerűbben elérhetik az egyetemistákat, akik könnyebben is fordulnak hozzájuk.

A kortárs segítség az azonos korcsoportú személyek közötti segítségnyújtás és tanácsadás, akik éppen a megegyező életkorból adódóan hasonló tapasztalatokkal, élményekkel is rendelkeznek, mely a segítségnyújtás alapja lehet (Salovey és D'Andrea, 1984). Míg az angolban a „peer” szó kortárs mellett sorstársat is jelent, magyar nyelvben ezt a kettőt megkülönböztetjük egymástól. Hasonló szolgáltatást jelölhet angol nyelven a „peer supporting” (kortárs támogatás), „peer helping” (kortárs segítség), „peer counselling” (kortárs tanácsadás).

Mivel a kortárs segítség fontos részét képezi az egyetemisták mentális jól-létének biztosításában, szükségét éreztük az ilyen csoportok felkutatásának. Ennek a projektnek a részét képezte két külföldi kortárs segítő csoport meglátogatása és működésének összehasonlítása egy magyarországgal. Célunk annak megértése, milyen eltérő modellekkel dolgozhatnak ezek a csoportok és miként lehet fejleszteni őket.

Módszertan

Kapcsolatfelvétel a csoportokkal

Az ELTE Kortárs Segítő Csoport képviselőjében egyetemi pályázatból finanszírozott látogatást terveztünk, így csak európai egyetemi kortárs segítő csoportokra koncentráltunk. Végül 2015 februárjában öt helyre küldtünk kapcsolatfelvétel céljából levelet, melyben megírtuk a kölcsönös tapasztalatszerzés iránti nyitottságunkat és reményeinket. A dublini Student2student csoporttól válaszoltak, de nem tartották elég hasonlóknak a két csoport működését, így nem látták értelmét a látogatásnak. A Manchesteri Egyetem Peer Mentoring csoportjától nem érkezett válasz és a londoni UCL új Peer Support csoportjától sem. A Readingi Egyetem Peer Support csoportjával végül pénzügyi okokból nem sikerült találkozoznunk. A London School of Economics (LSE) Peer Support csoportjának két képviselőjével és az oxfordi székhelyű Student Minds csoport két önkéntes-koordinátorával azonban egy-egy hosszú találkozó alkalmával számos szakmai, gyakorlati és technikai kérdést is személyesen megvitattunk.

Amint a pályázati eredményeket megtudtuk, elkezdtek a csoportokkal szervezni a személyes találkozót. A találkozó előtti napokban mindkét csoportnak részletes, angol nyelvű bemutatkozó anyagot küldtünk, hogy a csoportok számára ne legyen idegen az ELTE Kortárs Segítő Csoport (ELTE KSCS) működése, és jobban tudjunk koncentrálni az angol csoportok tevékenységére. Ezen kívül elküldtük a csoportoknak félig strukturált interjúkérdéseinket is, hogy felkészülhessenek naprakész és pontos információkkal is a csoport szolgáltatásaival, igénybevételével kapcsolatban.

A vizsgálatot az ELTE Rektori pályázaton nyert támogatásból finanszíroztuk.

Félig strukturált interjú kérdései

Kérdéseinkkel a csoportok működésének teljes egészét kívántuk lefedni, hogy mind struktúrájában, mind szakmai hátterét illetően az apró részletekig megismerhessük tevékenységüket.

Kérdéseink a következők voltak:

- Milyen szolgáltatásokat és programokat nyújt a csoport?
- Milyen szolgáltatásokat nyújtanak külföldi diákoknak?
- Milyen struktúrája van a csoportnak? Mik a fő szerepörök és pozíciók, van-e hierarchia?
- Milyen jogi státusza van a csoportnak, mi a csoport kialakulásának története?
- Milyen szakmai támogatásban részesül a csoport (beleértve a szupervíziót, tréningeket, stb.)?
- Milyen pénzügyi támogatást kap a csoport (beleértve a tanácsadási díjat, ösztöndíjakat a kortárs segítőknél, a szolgáltatások fenntartását)?
- Hogyan tud egy jövődöbeli kortárs segítő jelentkezni? Kíváncsiak lennénk a toborzási folyamatra és az új tagok tréningjére.
- Milyen dokumentációt vezetnek a kliensekről és egyéb szolgáltatásaikról?
- Miként reklámozzák magukat? Hogyan tudják a jövődöbeli kliensek elérni szolgáltatásaikat?

A lebonyolítás

Az LSE Peer Support csoporttal Londonban találkoztunk másfél órára egy kávézóban az egyetem környékén. Két kortárs segítő jött el a találkozóra, akikkel részletesen megbeszéltük működésüket kérdéseink mentén, majd mi is bemutattuk az ELTE KSCS-t. A hasonló problémákra igyekeztünk közösen megoldásokat keresni, illetve több helyen az újszerű, jobb megoldásokat egymástól elsajátítani. Ezután egyikük a megbeszélés után körbevezetett minket az éppen akkor tartott Wellcome-partyn, amit az új diákoknak rendezett az egyetem. Itt volt egy standja a Peer Support Programme-nek

is, megnéztük szóróanyagaikat, egységes reklám pulóverüket, és megismerkedtünk néhány további kortárs segítővel is. A találkozót itt zártuk.

A Student Mindshoz Oxfordba utaztunk, és körülbelül 4 órán keresztül egyeztetünk a két csoport működéséről. A csoport rendkívül felkészült önkéntes-vezetőjével és vezető tanácsadójával találkoztunk, akik bemutatták dokumentumaikat, szervezeti struktúrájukat. Közös nehézségeinket és eltérő gyakorlatainkat velük is megvitattuk.

Ezután az információk pontosítása végett később e-mailen tettünk fel tisztázó kérdéseket.

Eredmények

A csoportokról szerzett információkat az interjúkérdések mentén szervezve publikáljuk. Először az ELTE Kortárs Segítő Csoportot mutatjuk be, majd az LSE Peer Support Programme és a Student Minds csoportot is ismertetjük.

ELTE Kortárs Segítő Csoport (KSCS)

A csoport által nyújtott szolgáltatások és programok

A csoport mind a magyar, mind a külföldi hallgatóknak nyújt szolgáltatásokat, utóbbiakról később esik szó.

A csoport fő profilja a *segítő beszélgetések* tartása. Minden tag a felvétele utáni második évtől tarthat segítő beszélgetéseket. A segítségkérő hallgatók jelentkezhetnek a csoport közös e-mail címén, mely után a szabad kapacitású kortárs segítő elvállalja a velük való munkát. Ezen kívül jelentkezhetnek a csoport irodájában heti rendszerességgű ügyeleti időpontban, illetve a csoport honlapján is kiválaszthatják a nekik szimpatikus tagot, akivel e-mailen veszik fel a kapcsolatot. A találkozásoknak szigorú keretei vannak. Csak a csoport irodájából nyíló szobában lehet esetet vezetni, mely hossza 50 perc. Minden esetet vezető tag köteles legkésőbb a harmadik találkozás után egyéni szupervízióba vinnie az esetet, ahol megállapítják, belefér-e a kortárs segítség kereteibe a folyamat és amennyiben nem, milyen továbbküldési lehetőségek vannak. Egyéni szupervízió mellett a tagok kötelesek csoportos szupervíziókra és intervíziókra is járni. A segítő beszélgetés maga főleg indirekt módszer, mely visszautkrözeseken alapul és nem jellemzők rá az értelmezések. Az esetet vezető segítő maga is vezetnek, illetve a koordinátorok felé is küldenek eseteikről dokumentációt. Az esetregisztráció kóddal történik és a fájlokat szintén kóddal védi a csoport.

A csoport talán legnépszerűbb szolgáltatása a *Filmklub*. Minden félévben egy tematika köré szerveznek vetítéseket az egyetem hallgatóinak, az egyes filmek után

pedig a filmről és az azzal kapcsolatban felmerülő, gyakran a pszichológia témakörébe tartozó témákból beszélgetéseket tartanak. Mindig két tag van jelen, akik moderálják a beszélgetéseket.

Hasonlóan egyszerre több hallgatót bevonó program az *Identity társasjáték* alkalma. Az *Identity* társasjátékot Dr. Füzesi György magyar pszichológus alkotta meg és remek lehetőséget nyújt az önismeret fejlesztésére anélkül, hogy szakember segítségét igényelné. A Kortárs Segítő Csoport heti rendszerességgel tart játékalkatokat, melyeket mindig egy felkészült segítő vezet.

A speciális szükségletű hallgatók segítésére alakult az úgynevezett *Esély csoport*. Ez a projekt jelenleg két kar, a Pszichológiai és Pedagógiai Kar, valamint a Bölcsészettudományi Kar hallgatóinak szervezett szolgáltatás. Legfőbb tevékenységük a hallgatók kísérése, mely magában foglalja a hallgató segítését az egyetem egyes pontjai közötti közlekedésben, könyvtárlátogatásban és az intézmény egyéb szolgáltatásainak igénybe vételében. Szerveztek azonban már érzékenyítő tréninget is a csoport tagjai számára.

Szolgáltatások külföldi hallgatóknak

A csoport több szolgáltatása is elérhető külföldi hallgatóknak és vannak kifejezetten a számukra létrejött projektek is.

Segítő beszélgetést több tag is vállal idegen nyelven, legfőképpen angolul. A *Filmklub* alkalma számukra is elérhető, a programot és plakátokat mindig lefordítja és reklámozza a csoport angol nyelven is, a filmek eredeti nyelvükön kerülnek vetítésre, és a jelenlévők dönthetik el, hogy magyar vagy angol felirattal szeretnék-e megnézni. Mivel az *Identity* társasjáték csak magyar nyelven érhető el, így kifejezetten a külföldi hallgatók igényeit figyelembe véve tart a csoport *DiXit játékalkatokat*. A *DiXit* egy asszociációs társasjáték mely segíti az egymásra hangolódást is. Az alkalma hasonlóan szerveződnek az *Identity* játékokhoz annyi különbséggel, hogy angol nyelvűek, azonban akár magyar hallgatók is részt vehetnek rajtuk, akik nyelvtudásukat is fejleszthetik ily módon. Szintén a nyelvtudás fejlesztésére szervez a csoport *Tandem nyelvcsere programot*. Ez a szolgáltatás külföldi és magyar hallgatók jelentkezését is várja, akik megadják, mely nyelven tudnának tanítani és mely nyelven szeretnének tanulni. A Kortárs Segítő Csoport abban segít, hogy ezek a tandempárok megalakuljanak, a további aktivitás a jelentkezőkre van bízva.

A csoporton belüli struktúra, fő szerepkörök, pozíciók és hierarchia

A csoportot félévenként választott két koordinátor vezeti, akiket közgyűléseken szavaznak meg. Minden tag szavazata azonos súlyú. A csoportkoordinátorok összehívják a közgyűléseket, kapcsolatot tartanak az Életvezetési Tanácsadóval és összetartják a csoportot. Egy tag csak két félévig lehet koordinátor. A csoport működésének alapjai a

projektek, melyek egy-egy, a belső működést megcélzó feladatkör, vagy a hallgatóknak nyújtott szolgáltatások köré szerveződnek. Minden projektet egy vagy két projekt-kordinátor vezet. Ők is félévenként cserélődhetnek, azonban több féléven át maradhatnak a posztban, és önkéntes alapon vállalják azt szavazás nélkül. Egy speciális projekt a belső képzés, melynek minden tagját a csoport szavazza meg. Ebben a projektben lévő tagok szerveznek tréningeket a csoporton belül addig, ameddig ezt vállalják.

A csoport jogi státusza és kialakulásának története

Az ELTE Kortárs Segítő Csoport alulról szerveződött 1993-ban. Néhány diák alapította egy ilyen témájú kurzusból ihletet merítve. A csoport az ELTE PPK Életvezetési Tanácsadó részét képezi, annak szakmai felügyelete alatt végzi munkáját. Minden tag az ELTE pszichológia képzésének hallgatója.

A csoport által kapott szakmai támogatás

A csoportot szakmailag az Életvezetési Tanácsadó felügyeli. Új tagoknak több alkalmas, összesen 15 órás tréninget biztosítanak, ezen felül munkatársaik egyéni és csoportos szupervíziót tartanak. Mindemellett a csoportnak van egy saját belső képzésért felelős projektje, aminek tagjai rendszeres tréningeket szerveznek, illetve félévente egyszer egy-egy szakembert is meghívhatnak, aki előadást tart a tagoknak.

A csoport által kapott pénzügyi támogatás

A csoport az Eötvös Loránd Tudományegyetem pályázatain, valamint az Életvezetési Tanácsadón keresztül tudja működését finanszírozni. A tagok önkéntesek, pénzbeli juttatásokat nem kapnak. Emellett a tagok félévente süteményvásárt tartanak az egyetemen belül, ahova cukrászdák felajánlásaiból származó és a tagok által készített süteményeket árulnak.

Új segítők jelentkezése, toborzási folyamat és az új tagok tréningje

Az új tagok felvétele ősszel történik, amit több felületen hirdet a csoport. A tagok bemennek előadások előtt reklámozni a csoportot, az egyetemen információs pultot állítanak fel és szórólapokat terjesztenek, plakátokat tesznek ki, és egy alkalommal előadást tartanak a csoport tevékenységéről, ahol a jelentkezni vágyók feltehetik kérdéseiket is. A jelentkezési lehetőséget a csoport Facebook oldalán is hirdetik, és a honlapon is vannak információk a felvétel menetéről. Legalább az alapképzésen másodéves pszichológia szakos hallgatók jelentkezhetnek, akik a felvétel évében még nem végeznek. Felírhatják e-mail címüket a toborzási alkalmakon vagy írhatnak a

csoport e-mail címére. Ezek után részt vesznek a csoport strukturált felvételi interjúján. A tagok közösen választják ki, mely hallgatókat veszi fel a csoport. Feltétele a taggá válásnak a csoport által szervezett két napos tréningen való részvétel, mely után a hallgatók teljes jogú önkéntesek lesznek. Bár már abban a félévben csatlakozniuk kell egy projekt munkájához, segítő beszélgetést csak akkor tarthatnak, ha a tavaszi félévben is részt vesznek egy - csak nekik - az Életvezetési Tanácsadó által tartott tréningen. Ezen felül az új tagoknak is kötelező részt venniük a csoportos szupervíziókon és képzéseken.

A csoport dokumentációja a kliensekről és egyéb szolgáltatásaikról

A csoport többféle dokumentációt is készít. Amikor segítő beszélgetésre jelentkezik egy hallgató, azonnal készül róla egy rövid regisztráció, mely a segítő kódját tartalmazza és olyan információkat a jelentkezőről, mint a kar, ahonnan jött, neme, a jelentkezés módja, probléma jellege, hány alkalommal jelent meg és tart-e még a folyamat. Ezen túl a folyamat lezártakor a segítő kitölt egy részletesebb dokumentációt a probléma jellegéről és a szupervíziós alkalmakról. Egy külön dokumentumban az eset kódja mellett szerepel néhány személyes adata is, amelyeket az esetleírás nem tartalmazhat. Ezeket a dokumentumokat külön tárolja a csoport és kóddal védi. Maga a segítő is vezet egy saját dokumentációt, amit másnak nem ad ki.

Szintén történik dokumentáció az egyes szolgáltatások forgalmáról is. Ezek az adatok főleg az alkalmankénti létszámokat tartalmazzák.

Mindezek mellett a csoport dokumentálja a szabályzatát, működési elveit. Minden projekt félévenként frissített protokollal rendelkezik.

Reklámozás, a szolgáltatások elérése a leendő kliensek számára

A csoport reklámozásával három különböző projekt foglalkozik, amelyek a csoport népszerűsítésének különböző felületeire specializálódnak. Ezek szorosan együtt működnek és egymás munkája nem működhetne a többi nélkül. A *Reklám* projekt főleg papír alapú szóróanyagokat állít elő és terjeszt az egyetemen belül, illetve apróbb ajándéktárgyak, mint cukorka, mágnes is készít. Ennek a projektnek tagjai tervezik meg digitális formában a reklámanyagokat. Minden szolgáltatás külön plakáttal rendelkezik, egyesek állandók, mások félévenként változnak. A digitális reklámanyagokat továbbítják a *Sajtó* csoportnak, mely cikkek írásával, interjúk adásával és online reklámozással foglalkozik. A papír alapú reklámanyagokból kap a *Rendezvény Csoport*, mely a személyes érintkezésen keresztüli népszerűsítést szervezi. Ők jelennek meg rendezvényeken, a csoport standjával jelen vannak konferenciákon, nyílt napokon és olyan eseményeken, ahová a csoportot meghívják. A velük való találkozás

által előben is kérdezhetnek az érdeklődők a csoport működéséről, kipróbálhatnak helyben pszichológiai teszteket és játékokat is.

A három projekten túl minden szolgáltatás egyben népszerűsítő és tájékoztató jellegű is. A csoportnak van honlapja, amelyen minden főbb információ és elérhetőség fent van, többek között az eseteket vállaló segítők bemutatkozása és elérhetősége. A csoportnak van egy általános Facebook oldala és minden szolgáltatásnak van külön felülete a közösségi hálón, amik dinamikusabb frissülést és interakciót nyújtanak a hallgatóknak.

London School of Economics – Peer Support Programme

A csoport által nyújtott szolgáltatások és programok

Egy fontos tevékenységük: informális helyzetekben folyamatosan figyelmesek társaik bármilyen problémájára, hogy az egyetemen töltött idejük a lehető legkellemesebb legyen. Ezen kívül az alkoholmentes közösségi élmény kialakítására koncentrálnak a kampuszon, például mozi estek, pizza estek, túrák szervezésével, közös futással, jóga-val. Kávézókat, könyvesboltokat látogatnak meg együtt, és közös reggeli alkalmakat szerveznek változatosan.

Szoros kapcsolatot ápolnak az egyetem jólléti szolgáltatásaival, és minden ezzel kapcsolatos eseményen ők is részt vesznek, mint például stresszkezeléssel, vizsgastresszel, pihentető szünidővel kapcsolatos előadásokon.

Szolgáltatások külföldi hallgatóknak

Az LSE-n tanulnak az egyik legmagasabb arányban külföldi hallgatók az Egyesült Királyságban (42 %), azonban, vagy éppen ennek folytán a kortárs segítők nem tapasztaltak különleges igényeket a részükről. Ennek oka az is lehet, hogy angolul élnek mindennapjaikat, és minden kurzus angol nyelven folyik, így kevesebb nyelvi akadály van köztük, illetve nincs akkora szeparáció a külföldiek és az angolok között. Úgy tapasztalják, hogy ugyanolyan alkalmazkodási problémákkal küzdenek, mint bármely vidékről felköltözött hallgató. Amerikai hallgatók veszik leginkább igénybe a szolgáltatásaikat a külföldről érkezett diákok közül, melynek oka akár a pszichológiai segítségkérés kulturálisan elfogadottabb volta lehet.

A csoporton belüli struktúra, fő szerepkörök, pozíciók és hierarchia

Jelenleg 22 fős a csoport, mely teljesen homogén, nincsenek kitüntetett pozíciók. Egyes tagok az egyetem fő épületeiben vannak jelen, mások a kollégiumokban érhe-

tőek el. Minden csoporttag tagja egy Facebook csoportnak, mely megkönnyíti a tagok közti kommunikációt. A szupervíziós alkalmakon kívül kéthetente találkoznak, mely nem olyan szigorúan kötelező, mint a szupervízió, de nagyon hatékony a kapcsolattartás elősegítése, és az események megszervezése céljából. A három szupervíziós csoporton belül szorosabb kötelékek alakulnak ki természetesen, ahogy az a kollégiumban dolgozó kortárs segítők között is. Egymás között gyakran megosztják nehézségeiket.

A csoport jogi státusza és kialakulásának története

Az LSE-n a Peer Support programot az amerikai származású Anne Ford indította 5 éve, aki azelőtt az oxfordi diáktanácsadót is megalapította 25 évvel ezelőtt. A tréningeket és gyakorlatokat tehát Ford munkája nyomán honosították meg, ugyanúgy, ahogy más egyetemeken is további kortárs szervezetek alakítását támogatta. A Peer Support programot a meglévő Diáktanácsadó egy szolgáltatásaként indították el, azzal szoros együttműködésben. A program önkéntesei titoktartási szerződést írnak alá, de ezen kívül a csoporttagokat más jogi szerződés nem köti, így a kortárs segítséssel töltött idő sincs megszabva.

A csoport által kapott szakmai támogatás

A tagok három szupervíziós csoportra vannak osztva, hogy mindenki megfelelő teret kaphasson a ventilálásra, kétségek megvitatására. Ezek a csoportok kötelező jelleggel kéthetente vannak.

A csoport által kapott pénzügyi támogatás

Minden kollégiumban eltér a finanszírozási keret, melyet az adott kollégium felügyeletétől és a helyi hallgatói bizottságoktól kapnak. Minden esetben a kortárs segítőknek kell az adott eseményekhez szükséges forrásért pályázniuk a bizottságoknál, így a prezentációjuk sikerességén múlik az események megvalósulása. Emiatt gyakran a hallgatói bizottságokkal közösen szerveznek eseményeket a kortárs segítők.

A teljes kampuszra kiterjedő eseményekre, egy szemeszterre 80 font anyagi hozzájárulást kapnak a Diáktanácsadótól. Ebből szerzik be a rendezvények alkalmával standjuknál pultjuknál osztogatott forró csokoládét és a szórólapjaikat.

Új segítők jelentkezése, toborzási folyamat és az új tagok tréningje

A jelentkezők motivációs levelet és önéletrajzot küldenek, majd a Diáktanácsadó interjúra hívja be az ígéretes hallgatókat. Az interjún a jelentkezők empátiára való

képességét veszik figyelembe. A legtöbb jelentkező BA hallgató, ezért preferenciájuk van az MA hallgatók iránt, hogy ezeket az évfolyamokat is tudja segíteni valaki. Egy-szerre csak 20 körüli taglétszáma van kapacitás, így mindig erre a létszáma töltik fel a jelentkezőkből a csoportot.

A friss kortárs segítők tavasszal egy tréningen vesznek részt, melyen az értő figyelem készségét gyakorolják. Ezután szeptemberben csatlakozhatnak a csoport munkájához. A csoportban maradáshoz szükséges feltétel, hogy nem hiányozhatnak a szupervíziós alkalmakról, mert az kizárással jár. Minden önkéntes az egyetem befizetéséig marad a programban.

A csoport dokumentációja a kliensekről és egyéb szolgáltatásaikról

Mivel a kortárs segítők nem csak négyszemközti helyzetben hallgatják meg a hallgatók problémáit, hanem bármilyen informális helyzetben elérhetők, nehéz a sokféle segítői helyzetről statisztikát vagy dokumentációt vezetni. A szupervíziós alkalmon csak néhány felületes statisztikai információt írnak fel az esetekről. Leginkább stresszel, családi elvárásokkal kapcsolatban jelentkeznek a hallgatók, de a magány, izoláció, perfekcionizmus, párkapcsolatok, időkezelés, evészavar és együttélési problémák is rendszeresen előfordulnak.

Reklámozás, a szolgáltatások elérése a leendő kliensek számára

A kortárs segítők aktív jelenléte, kapcsolattartása, szórólap osztogatása erősen hozzájárul a csoport tevékenységének reklámozásához. Minden kollégiumi épületre ki van osztva néhány kortárs segítő, ezeknek az arca ki van függesztve posztereken, hogy a hallgatók tisztában legyenek vele, kihez fordulhatnak problémáikkal. A figyelemfelkeltés és ismeretségek szerzése nagyobb kollégiumok esetén jelent nehézségeket, míg kisebb kollégiumoknál könnyű kapcsolatot teremteni a hallgatókkal, különösen, ha a kortárs segítő is ott lakik. Ezekben az esetekben azonban a határok tartása okoz nehézséget.

A beszélgetésre vágyó hallgatók leginkább e-mailen veszik fel a kapcsolatot a segítőikkel, de kevésbé formális beszélgetést is rendszeresen folytatnak az egyetemi kampuszon, vagy a kollégiumokban. Promóciós eseményeket is terveznek, hogy felhívják szolgáltatásaikra a figyelmet. A kampuszon minden félév ötödik hetén forró csokoládés standot állítanak fel, mely nagyon vonzó a hallgatóknak, és könnyen beszédbe tudnak elegyedni velük ilyenkor. Egy álló molinójuk van, egyen pulóverük, és a jövőben logóval ellátott stresszlabdákkal szeretnék még bővíteni repertoárjukat.

Oxford – Student Minds

A csoport által nyújtott szolgáltatások és programok

A Student Minds empirikusan megalapozott módon alakítja folyamatosan szolgáltatásainak körét. 236 fős felmérésük alapján választották ki a csoportos, tapasztalat-cserére ideális ülésrendszert, hogy az igényekhez igazodjanak. Eredményeik alapján az angol egyetemisták körülbelül 30%-a tapasztal mentális distresszt, holott csupán 1%-uk vesz igénybe tanácsadást (Byrom, 2011). Az aggasztó aránybeli eltérést a következő programokkal célozták meg.

Évészavarosoknak és enyhe depresszióval küzdőknek tartanak 6-6 hetes blokkokban rögzített programú *csoportfoglalkozásokat*, heti két órában. Minden foglalkozást 2 önkéntes facilitátor vezet, akik elkötelezetten részt vettek a kiképzési folyamaton, és részt vesznek a szupervíziós alkalmakon is. Egy-egy csoporton maximálisan 12 hallgató vehet részt, céljuk az élménymegosztás, és az új készségek elsajátítása. Egyszerű, de praktikus információkból tevődik össze az ülések programja, például mindfulness, stresszkezelés, alváspraktikák, stb. Minden esetben apró, kisléptékű célokat tűznek ki maguk elé a résztvevők, és minden alkalommal áttekintik, hogy honnan hová jutott el a kliens. A hathetes foglalkozás végén biztatják a résztvevőket, hogy maradjanak kapcsolatban, támogassák egymást a gyógyulásban.

Másik sikeres programjuk a két alkalmas workshop, melynek célja, hogy olyan személyek kapjanak felvilágosítást és hasznos tanácsokat, kiknek *evészavarral küzdő barátjuk*, hozzátartozójuk van. A workshopokon akár 50 hallgató is részt szokott venni, és a hatásvizsgálatok alapján ezeknek a csoportoknak a legmagasabb a hatékonysága, 60%-ot nő átlagosan a résztvevők magabiztossága a probléma kezelését illetően. Ahogy az a látogatottságból is tapasztalható, ezen a csoporton köteleződnek el a legkönnyebben, és ennek van a legalacsonyabb küszöbe.

Specifikus csoportokat csak 15 egyetemen vezetnek a kortárs segítők a 37 együttműködő egyetemből. Ahol nem tartanak csoportalkalmakat, ott is a foglalkozásokon kívül az önkéntesek szabadon szervezhetnek *kampányokat*, melyek célja, hogy elfogadóbbá tegyék a hallgatók attitűdjeit a mentális egészséggel kapcsolatban. A változatos, kreatív, figyelemfelkeltő módokon megvalósuló kampányok a mentális problémák destigmatizálására irányulnak, valamint egyéb témákban is szerveződhetnek, mint egészséges testkép, vagy evészavarok iránti figyelemfelhívás.

Ezen kívül további tréningeket is tartanak az egyetemeken, melyek nem kapcsolódnak szorosan a kortárs segítők munkájához.

Szolgáltatások külföldi hallgatóknak

A külföldi diákok elérését problémásnak találják. Egyrészt nincs egyetértés abban, hogy mely szervnek kellene fedeznie az ellátásukkal járó költségeket, másrészt pedig helyzetükből fakadóan esetenként bizalmatlansággal és zártsággal kell megküzdeniük, ami külön megnehezíti elérésüket, ellátásukat.

A csoporton belüli struktúra, fő szerepkörök, pozíciók és hierarchia

Nicola Byrom az alapítvány vezetője és megalapítója. A tavalyi 4 állandó alkalmazotthoz képest idén már 7 főből áll a stáb, akik foglalkoznak a pénzügyi háttérrel, önkéntes-koordinálással, marketinggel, stb. A koordinátorok kapcsolatot tartanak az egyetemekkel, tréningeket is tartanak, felkarolnak olyan csoportokat, akiknek saját programjaik vannak, de segítenek nekik a terjesztésben. Már végzett diákokat is visszahívhatnak tanácsadóként, ők töltik be a szupervízori tisztséget, ahol nem a helyi diáktanácsadó biztosítja a szupervízort. A kampányokkal kapcsolatban 8 fővel állnak levelezésben a különböző egyetemokről.

Az esetleges panaszleveleket is a Student Minds munkatársai kezelik, bár érkezésükre még egyetlen példa sem történt, szerencsére.

A csoport jogi státusza és kialakulásának története

A csoportot Nicola Byrom alapította 2009-ben, majd 2011-ben alapítvánnyá alakultak át. Ez a szélesebb jogosultságok miatt, a könnyebb irányíthatóság szempontjából és a pályázati feltételek végett volt egy optimális döntés számukra. A Student Minds jelenleg 300 önkéntest foglalkoztat az Egyesült Királyság 37 egyetemén, és az ezzel kapcsolatos szervezési, kapcsolatfelvételi, kapcsolattartási és tréning feladatokat látja el. Megalakulása óta a csoport számos rangos díjat és kitüntetést tudhat magáénak. Önkénteseikkel önkéntes szerződést kötnek a vállalt szerepükről, de ez nem jár további jogi kötelezettséggel.

15 csoportnak van rá jogosultsága, képzettsége, hogy csoportokat tartson. A csoportok tevékenységi köre sokszor nagyban különbözik aszerint, hogy ki a csoport megalapításának „megrendelője”: egy aktív diák, egy diáktanácsadó, vagy az egyetem. Ilyen esetekben más és más a procedura, és a csoport elfogadása, támogatása.

A csoport által kapott szakmai támogatás

A témaspecifikus csoportok tartására azon hallgatók lesznek jogosultak, kik részt vettek legalább egy teljes, 6 hetes csoportfolyamaton csendes megfigyelőként, majd egy kétnapos képzési alkalmon. A leendő facilitátorok a csoport programjából, a szoros határokról és keretekről részletes felkészítést kapnak, illetve megtanulják azt is, hogyan

zárják ki saját problémáikat, és biztosítanak pozitív, csendes, elfogadó, gyógyító figyelmet a csoportban. Ezután egy újabb csendes megfigyelési folyamat után egy már tapasztalt facilitátorral kezdenek ellátni csoportjaikat. Ez alatt az idő alatt elsajátítják, hogyan épül fel egy ülés, illetve milyen az ideális terem a foglalkozásokhoz.

A csoportszabályok megfelelő védelmet nyújtanak a biztonságos csoportfolyamathoz. Csak a csoport alatt találkozhatnak a facilitátorok a csoporttagokkal, minden problémás esetben a Student Minds szabályaira tudnak hivatkozni, és tudnak információkat biztosítani a kortárs segítőkön kívül elérhető további pszichológiai segítségről (például az egyetemi diáktanácsadóról).

A csoportokon történekmért szupervízorok vállalják a felelősséget, aki lehet az egyetem, a diáktanácsadó vagy a Student Minds által biztosítva. Gyakran volt kortárs segítők közül kerülnek ki a szupervízorok. Minden önkéntes, aki csoportfoglalkozásokat tart a hallgatóknak, szoros szupervízióban részesül. Ez lehetőséget biztosít nekik, hogy minden nehézségüket megvitassák és megosszák, kérdéseiket feltegyék, valamint elkerüljék a túlzott bevonódást. Egy-egy szupervíziós ülésen a szupervízorokkal a csoportok két facilitátora egyenként, majd szükség esetén ketten együtt vesznek részt.

A csoport által kapott pénzügyi támogatás

Az alapítvánnyá alakulás előnye, hogy adományokat kaphatnak támogatóktól, és teljes állású tagokkal tudnak dolgozni, akik megfelelő fizetésben részesülnek tevékenységükért. Egyetemektől is kapnak hozzájárulást a szervező és tréningező munkájukért, mely kortárs segítő csoportonként 2000 font. Gyűjtéseket szerveznek, adományokat, ösztöndíjakat kapnak, és a workshopokért járó díjakból tartják fenn magukat. Az egyetemek maguk fedezik a kortárs segítő csoportjuk fenntartásához szükséges költségeket (például a tréninget, szupervíziót, projekt menedzsmentet, stb.). A költségvetés maradék részét kutatásokra, nemzetközi kampányokra, helyi kampánycsoportokra, az oxfordi iroda fenntartására, adminisztratív költségekre és az állandó tagok fizetésére költik.

Minden további költségre, például hirdetésekre, programokra, amit a kortárs segítők maguk szeretnének szervezni, a hallgatói önkormányzatoknál pályáznak a csoportok egyénileg. Ez évi nagyjából 200 fontnyi költséget jelent nekik. A termékért nem kell fizetniük a kortárs segítőknek, ezt a kedvezményt a Student Minds szoros kapcsolatápolásának is köszönhetik.

Új segítők jelentkezése, toborzási folyamat és az új tagok tréningje

A tagfelvételtől a diákok Facebook hirdetéseken, poszttereken, eseményeken, előadásokon keresztül értesülhetnek. Az egyes karokon, tanszékeken keresztül kör e-mailt is kapnak a hallgatók a lehetőségről. A jelentkezők online töltik ki az információkat, ahol az esetleges korábbi pszichológiai problémákról is megkérdezik őket. Sajnos ez

utóbbit a hallgatók nem mindig merik bevallani a felvételin, annak ellenére, hogy ők előnyt élveznek az elbírálásban. Hogyha saját élményük van a problémákkal való megküzdésben, és úgy ítélik meg, hogy már elég stabilak ahhoz, hogy másokat is segíteni tudjanak, ők is belevághatnak a kortárs segítségbe. A feladat tapasztalat megosztásról szól, így a korábbi pszichológiai problémák nem kizáróak a felvételin, amennyiben megfelelően tudják kezelni a helyzetet.

A beérkező jelentkezéseket a már végzett kortárs segítők, vagy alumnusok pontozzák, hiszen ők vannak a leginkább tisztában azzal, hogy az adott egyetemen milyen jellegű elvárásoknak kell megfelelniük a jövőbeli kortárs segítőknek. Ezután a helyi csoport interjúolja meg a jelentkezőket, és dönti el, hogy kikkel szeretnének együtt dolgozni. Csak a jelzeten depressziós múltú jelentkezőket, az újonnan induló csapat tagjait és az oxfordi jelentkezőket interjúolja meg a Student Minds önkéntes-koordinátora, általában a nagy távolságok miatt telefonon. Az interjú során azt értékeli, hogy mennyire képes a jelentkező csoportban dolgozni, mennyire tudatos a feladatmegosztásban, kompetencia határokból (mennyire képes elvonatkoztatni a kortárs segítségtől, és érti meg a csoport tevékenységének kapcsolatát a diáktanácsadóval, stb.). Figyelmi, empátiás képességeiket is megvizsgálják, illetve felmérik, hogy mit szeretne nyerni a csoporttól, milyen feladatkörben tudná elképzelni magát, mit tudna ő adni a csoportnak.

Az új tagok a kezdetektől nagy felelősséget kapnak, egy-egy feladatot csak két ember lát el, így különleges hangsúlyt kap teljesítménye. A csoportok tartására kiképzett kortárs segítők a hosszú kiképző folyamat alatt nagy elköteleződést érnek el, míg a kampányokban részt vevő hallgatók a saját személyes érdeklődésükön keresztül lesznek motiváltabbak (például egy média szakos hallgató szívesen tervez népszerűsítő médiamegjelenéseket a kampányoknak). A kortárs segítők sokszor más csoportokkal is egyezséget kötnek, hogy nagyobb reklámot, figyelmet kapjanak szolgáltatásaik, törekvéseik.

A csoport dokumentációja a kliensekről és egyéb szolgáltatásaikról

Dokumentációt a csoportülésekről csak a szupervízorok készítenek, hogy megjelöljék azokat a problémapontokat, melyek extra képzéseket tennének szükségessé. Ezen kívül a Student Minds központilag egyedül akkor őrzi meg az ülésen elhangzottakat, hogyha egy hallgató abúzus áldozatává esett, és erről beszámolt. Ezek bizonyítékkul szolgálhatnak egy esetleges igazságügyi vizsgálat során.

Reklámozás, a szolgáltatások elérése a leendő kliensek számára

Színvonalas honlapjukon számtalan statisztikai adatot, és egyéb információt nyújtanak a csoport tevékenységéről. Facebookon keresztül, illetve hírlevelekkel terjesztik még a csoport híreit, a jövőben pedig sajtótevékenységbe terveznek foglani. Leghatékonyabbnak az e-maileket tartják.

Problémásnak a férfiak elérését érzik, férfi segítők és férfi kliensek terén egyaránt, így számukra külön programot terveznek. Ennek alapja a már kortárs segítő férfiakkal felvett videóinterjú lesz, illetve a férfi sportcsapatok érzékenyítése is fókuszba került.

A kliensek jelentkezéskor kitöltenek egy kérdőívet, amin keresztül megállapítja a Student Minds, hogy alkalmas-e a csoporton való részvételre. Amennyiben túlságosan magas pontszámot ér el a depresszió kérdőíven a résztvevő, komolyabb pszichológiai segítséget javasolnak neki, és ajánlanak lehetőségeket, ahol igénybe veheti ezeket a szolgáltatásokat. A klienseket a csoportok után is megméri, az eredményekből később hatásvizsgálatot szeretnének végezni.

A specifikus csoportok kezdetekor a hallgatók háziorvosának nevét is bekérik, hiszen ez alatt az időszak alatt a Student Minds felelős a hallgatók állapotváltozásáért. A csoport végeztével azonban „elfelejtik” az összes információt a hallgatókról, így ez megkönnyíti a hallgatók elköteleződését, bizalmának kialakulását.

Az elmúlt évben 200 hallgatót láttak el a csoportok.

Összevetés, következtetések

A következőkben az átláthatóság kedvéért szisztematikusan, táblázatok segítségével hasonlítjuk össze a három csoportot. Az első táblázatban a csoportok által nyújtott szolgáltatások, a második táblázatban a strukturális jellegzetességek és szervezeti beágyazottság mentén gyűjtjük össze a jellemzőket, a harmadik táblázatban a csoport belső működésére és fenntartására vonatkozó szempontokat vesszük számba.

Csoport tevékenysége	ELTE KSCS	LSE Peer Support	Oxford Student Minds
szolgáltatások	egyéni segítő beszélgetés közösségi programok	egyéni segítő beszélgetés, közösségi programok	csoportok tartása evészavarosoknak, evészavarosok ismerőseinek és enyhe depressziósoknak
egyéb tevékenység	kutatás	nincs	kutatás mentális egészség kampány
külföldi hallgatóknak speciális programok	vannak	nincsenek	nincsenek
speciális szükségletű hallgatók támogatására irányuló programok	vannak	nincsenek	nincsenek

Az egyes csoportok által nyújtott szolgáltatások

Struktúra	ELTE KSCS	LSE Peer Support	Oxford Student Minds
csoporttagok	önkéntes pszichológia szakos hallgatók	önkéntes hallgatók bármely szakról	önkéntes hallgatók bármely szakról és fizetett munkatársak
jogi státusz	egyetem diáktanácsadójának szolgáltatása	egyetem diáktanácsadójának szolgáltatása	több egyetemen jelen lévő alapítvány
szakmai felügyelet	pszichológusok által tartott szupervízió és tréning	pszichológusok által tartott szupervízió és tréning	tréningek és szupervíziók melyeket egyetemről független volt tag és pszichológus is tarthat
belső struktúra	egyenlő jogú tagok, projekt alapú működés, enyhe és dinamikus változó hierarchia	egyenlő jogú önkéntesek	kampányban és csoportok vezetésében részt vevő egyenlő jogú önkéntesek, szupervíziót vállaló végzett önkéntesek és állandó munkatársak

Az egyes csoportok strukturális jellegzetességei és szervezeti beágyazottsága

Működésmód	ELTE KSCS	LSE Peer Support	Oxford Student Minds
pénzügyi támogatás	egyetemi forrásokból	egyetemi forrásokból	egyetemi forrásokból és felajánlásokból
dokumentáció	folyamatos dokumentációk és statisztikák	hivatalos dokumentáció nincs	speciális esetekben dokumentációk és statisztikák
szabályzat és keretek	rögzített szabályrendszer, protokollok és pontosan leírt és betartott keretek	szabályrendszer van, de a keretek tartása lazább, a segítség informálisabb	rögzített szabályrendszer, pontosan betartott keretek
új tagok felvétele	egy lépcsős interjú a csoporttagok által	interjú a diáktanácsadó által	több lépcsős interjú csoporttagok vagy az erre a feladatra kijelölt munkatárs által
új tagok képzése	több lépcsős képzés őszi és tavaszi félévben, csoporttagok és diáktanácsadó munkatársai közreműködésével	egy képzés a tavaszi félévben	több lépcsős képzés az ellátott feladatra specializálva

Működés mód	ELTE KSCS	LSE Peer Support	Oxford Student Minds
reklám	papíralapú, ajándéktárgyak, személyes megjelenés rendezvényeken információs pultokkal, online felületen cikkek, hirdetések, Facebook csoport és honlap	papíralapú reklám, személyes megjelenés rendezvényeken információs pultokkal, online hirdetések, Facebook csoport	folyamatos kampányok, papíralapú reklám, online hirdetések, cikkek, hírlevelek, Facebook csoport és honlap

A csoportok belső működése és önmaguk fenntartása

A táblázatok áttekintéséből jól kirajzolódnak a csoportok közötti hasonlóságok és különbségek, melyeket részletesen a Megvitatásban fejtünk ki.

Megvitatás

A fent bemutatott csoportok mentén láthatjuk, hogy a kortárs segítségnek számos megvalósulási módja lehetséges. A három bemutatott csoport hasonlóképp a mentális egészség problémája felől közelíti meg ugyanazt a célcsoportot (egyetemisták), mégis más és más eszközökkel tevékenykedik.

A csoportok között főbb különbségként a következőket tapasztaltuk. A magyar csoport tagjai csak pszichológushallgatókból állnak, így a csoport meglehetősen homogén, és nem csak a munkája során képződik a mentálhigiénés szolgáltatások és pszichológiai tanácsadásban, hanem a csoportban végzett munkáját támogatja az ezzel párhuzamosan végzett egyetemi képzése is. Ezzel szemben a két angol csoport tagjainál nem feltétel, hogy pszichológia szakos hallgatók legyenek. Mindkét modell számos előnnyel, és egyben hátránnyal is járhat. A közös szakmai platform erős alapot nyújt a képzésekhez, és megkönnyíti a szerzett ismeretek és tapasztalatok elaborációját. Erősebb motivációval is rendelkeznek, hiszen a jövőbeli céljaikkal konzisztensek a csoport céljai, a csoportban töltött idejük beleépül szakmai képzésükbe. Azonban a heterogén csoportnak egy fontos előnye, hogy szakmai tudásukat más egyetemi szakokról érkező hallgatók is hozzátehetik. Például olyan feladatköröket is el kell látni, mint pénzügy, vagy marketing, amit egy átlagos pszichológushallgató nem tud. Kreatívabb lehet egy olyan csoport, ahol teljesen más szempontokat visznek a folyamatba a különböző képzettségű emberek.

További különbség, hogy a londoni és a budapesti csoportban egyéni helyzetek vannak, míg az oxfordiban csoporthelyzet. A két helyzetnek eltérő előnyei lehetnek, de ezek kifejtése meghaladja a tanulmány kereteit.

Az oxfordi és a budapesti csoportok között hasonlóság, hogy mindkét csoport erősen hierarchizált, jól felépített struktúrával rendelkezik, és erős szakmai alapokkal és megközelítéssel dolgozik. Letisztult és jól dokumentált szabályrendszere és protokollja van. Ezek a feltételek nagy hatékonyságot és stabilitást kölcsönöznek a csoportnak, egyben biztonságot a csoport működéséhez. Az ELTE Kortárs Segítő Csoport működésében a demokratikus szabályalkotás megfelelő rugalmasságot is lehetővé tesz, bár a gyors reagálást helyenként megnehezíthetik ezek a rendszerek. Erről nincs pontos információnk a másik két csoport működését tekintve.

A londoni csoport erőssége, hogy valóban nagyon alacsony küszöbvel dolgozik, és mindenhol jelen van az egyetemen, hogy a lehető legtöbb hallgatót elérhessék. Az LSE Diáktanácsadójaival nagyon erős kapcsolatban vannak, a szervezet részeként léteznek. Ez hasonlóan van az ELTE kortárs segítői esetében, de erősebb kommunikáció és szorosabb együttműködés növelhetné a csoport hatékonyságát. Az oxfordi Student Minds hangsúlyt helyez arra, hogy erős együttműködést, és jó kapcsolatot alakítson ki az egyes egyetemeken a diáktanácsadókkal, de a kortárs segítőkkal nem feltétlenül folyik minden egyetemen közös munka.

Az oxfordi csoport főbb erőssége a strukturáltság, a kiterjedt kapcsolati hálózat és ellátórendszer, illetve az erős anyagi háttér. Megbízható kutatási alapokon nyugvó ellátásuk stabil szakmaiságot tükröz, valamint a mentális egészségért folytatott kampányuk társadalmi értéke elvitathatatlan.

Az ELTE Kortárs Segítő Csoport erősségei közé tartozik, hogy a két angol csoporttal összehasonlítva nagyon sokféle szolgáltatást biztosít, és arányaiban véve több embert lát el. A folyamatos szakmai képzéseknek köszönhetően a tagok felkészültek, és perzisztens fejlődésben vannak. Különös hangsúlyt fektetnek a szakmai etikusságra és kompetenciahatárok tartására, mely megközelítés nagyon fontos szakmai identitásuk kialakításában. A gyakorlati tapasztalatszerzés szintén hiánypótló az egyetemi képzésükhöz, és nagyon jól kiegészíti az erős elméleti alapot, melyet az ELTE nyújt nekik. A szakmai kapcsolatok kialakítása az egyetem elvégzése után is olyan szakmai előnyöket ad, melyek értéke felbecsülhetetlen. Az öntevékenység, az önállóság és az alulról szervezethez ezen túlmenően további életre szóló fejlesztő hatásokkal bír.

A budapesti csoport küzd néhány hátránnyal is. A csoport erős homogenitása, mint már említettük, megnehezíti, hogy egyes folyamatokat kompetensen tudjanak elvégezni (például pénzügyek, pályázatok, reklámtevékenységek). Mivel nincs főállású tag, aki teljes munkaidejében végezhetné ezeket a feladatokat, a csoport sokszor küzd kapacitásproblémával. Ez igaz a csoportlétszámra nézve is, ebben a struktúrában a csoport nem lenne képes több tagot magába foglalni, noha a terjeszkedés optimális lenne több területen is (lásd bővebben a fejlesztési pontok alatt). A kapacitási problé-

mákhoz tartozik az idő és taglétszám korlátain túl a költségvetési hiány, az egyetemi helyiségek korlátozott használhatósága, ugyanígy a nehéz terjeszkedési lehetőségek, és természetesen a bővülő feladatkörökhöz szükséges további szakmai vezetés és szupervízió magasabb igénye is megoldásra váró probléma lenne.

Fejlesztési pontok, potenciálok

Az ELTE Kortárs Segítő Csoport főbb fejlesztési szempontja: az anyagi források rendezése, és bővítése, valamint a szorosabb szakmai kapcsolatok kiépítése más kortárs segítő csoportokkal, Magyarországon és a határon túl is. További egyetemi diákszervezetekkel is szükséges lenne a hatékony kommunikáció, és az egyetemi szolgáltatók figyelmét és együttműködését is kérni lehetne, mint például egyetemi karrier központ és diáktanácsadók. A pszichológia népszerűsítése, valamint a pszichológiai problémák destigmatizálása érdekében népszerűsítő előadásokat kellene tartani, a társadalmi véleményformálás pozitív irányba fordítása érdekében. Az oxfordi csoport tevékenysége is rávilágít a kortárs segítők azon felelősségére és potenciáljára, hogy ilyen fontos kérdésekben szerepet kell vállalniuk, mind edukatív, mind gyógyító céllal. Az ELTE KSCS reklámtévékenységei nem bizonyulnak megfelelőnek, mely problémát anyagi, kapacitásbeli és kompetencia oldalról is orvosolni kellene. További kortárs segítő kutatásokkal növelhetné a csoport hatékonyságát és felkészültségét, adekvát reakcióját az aktuális helyzetek megoldására. Végül pedig nem pszichológus hallgatók bevonásával lehetne szélesíteni a csoport szolgáltatásait akár úgy, hogy az ELTE Kortárs Segítő Csoport vállalná egy-egy karspecifikus csoport kialakítását, akár kevésbé szakmai feladatokba be lehetne vonni a más karokról érkező, fogékony és társadalmilag érzékeny hallgatókat.

Kitekintés

A bemutatott szempontok mentén a kortárs segítő csoportok szembetűnő előnye szolgáltatásaik alacsony küszöbe, valamint célcsoportjukon keresztül a társadalom szemléletformáló ereje. A pszichológiára, mentális egészségre való nyitottság és figyelemfelhívás lehetővé teszi a pszichés egészségfejlesztés folyamatos fejlődését. Szükségesnek látjuk további hasonló vizsgálatok elterjesztését a kölcsönös tapasztalatszerzés és önfejlesztés érdekében, melyekhez reményeink szerint tanulmányunk támpontul szolgálhat. Célunk továbbá az is, hogy a mentális egészségért folytatott küzdelmet akár egy mozgalommá erősítsük, melynek fontos lépcsője a folyamatos, naprakész információk feltárása a hasonló érdekltségű csoportok felkutatásával. Legvégül pedig úgy tapasztaljuk, hogy hasonló jellegű, szoros együttműködésben dolgozó kortárs segítő és tanácsadó rendszerek kiépítése elengedhetetlen minden ok-

tatási intézményben, kezdve a legfiatalabb korosztálytól, a társak iránti nyitott gyermekek nevelésével. Ehhez a pedagógusképzésbe lehetne integrálni a kortárs segítség kultúrájának elsajátítását és értékeit.

Elérhetőségek, hasznos linkek

<http://www.kortars.elte.hu>
<https://www.facebook.com/LsePeerSupport/>
<http://www.studentminds.org.uk/>

Köszönetnyilvánítás

Köszönettel tartozunk Mezei Juditnak, Barbora Kudzmanite-nek, Grace Websternek, Rosanna Hardwicknek, Rosie Tresslernek és Vicky Gallnak, amiért fáradhatatlanul rendelkezésünkre álltak, hogy jelen tanulmány megszülethessen.

Irodalomjegyzék

- ARNETT, J. J. (2000). Emerging Adulthood: A Theory of Development From the Late Teens Through the Twenties. *American Psychologist*, 55 (5), 469–480. DOI: 10.1037//003-066X.55.5.469
- BÍRÓ, É. (2014). Felsőoktatásban tanulók mentális egészsége. *Egyetemi doktori értekezés*. Debreceni Egyetem Egészségtudományok Doktori Iskola. 2014. Debrecen
- BEWICKA, B., KOUTSOPOULOU, G., MILESC, J., SLAAD, E., BARKHAME, M. (2010). Changes in undergraduate students' psychological well-being as they progress through university. *Studies in Higher Education*. DOI: 10.1080/03075070903216643
- BYROM, N., (2011). Grand Challenges. *www.studentminds.org*. Letöltve: 2015. 10. 22. http://www.studentminds.org.uk/uploads/3/7/8/4/3784584/grand_challenges_report_for_public.pdf
- ROBERTS, R., GOLDING, J., TOWELL, T., WEINREB, I. (2010). The Effects of Economic Circumstances on British Students' Mental and Physical Health. *Journal of American College Health* DOI: 10.1080/07448489909595681
- SALOVEY, P. & D'ANDREA, V. J. (1984). A Survey of Campus Peer Counseling Activities. *Journal of American College Health*, 32, 262–265. DOI: 10.1080/07448481.1984.9939581
- SZENES M. & KATONA M. (2006). A kortárs segítség szerepe a diáktanácsadók működésében. In Lisznyai, S. & Puskás-Vajda, Zs. (szerk.) *A felsőoktatási Tanácsadás Egyesület (FETA) első tíz éve*. 61–69. Budapest, FETA. Letöltve: 2015. 10. 22. www.feta.hu

Lisznyai Sándor és Vida Katalin

Szupervíziós folyamatok¹

A Szegedi Egyetem Diákcentrumában tartott szupervízió szakmai sajátosságait, a team felépítéséből adódó speciális kihívásait és a szupervíziós folyamat ezekre adott válaszait összegezzük ebben a tanulmányban. A konkrét módszer ismertetése mellett eset-vignettákkal és egy teljes eset bemutatásával igyekszünk illusztrálni a tanácsadó szemlélet kliens- és emberközpontú, egyenlőségre és autokráciamentességre alapuló megközelítését is.

A Diákcentrumban havi rendszerességgel összeülő interdiszciplináris team, amelyben klinikai és tanácsadó szakpszichológusok, pszichiáterek, pszichoterapeuta képzettségű munkatársak, mentálhigiénés munkatársak, a pszichológus MA képzéseken és a tanácsadó szakpszichológus képzésben résztvevő gyakornokok vesznek részt, komoly belső lehetőségeket, fejlődési potenciált, ugyanakkor kihívásokat is magában rejtő összetétel. A szakmai szocializációk, a megközelítések, a koncepciók különbözősége egyszerre jelenthetnek akadályt és erőforrást. Az alábbi táblázatban foglaltuk össze, hogy csoportdinamikai értelemben hogyan konceptualizáltuk az egyes tényezőket, és ezeket milyen szupervíziós szakmai megoldással közelítettük meg a munka során.

Az interdiszciplináris csoport nyújtotta kihívások

A szupervízió struktúrája általában is fontos és érdekes funkciót tölt be az eset feldolgozás során. Mindig óvatosan kell bánnunk a struktúra nélküli, szabad feldolgozással, a tapasztalat ugyanis nem egyszer azt mutatja, hogy könnyen félremehet az esetfeldolgozás a megfelelő struktúra nélkül. Ez igaz akkor is, ha egyébként a szakmai kompetenciák, belátások lehetővé tennék a sikeres feldolgozást. Ennek több oka is van, az alábbiakban néhányat veszünk sorra.

¹ Másodközlés. Köszönjük Szenes Mártának, hogy Lisznyai Sándor és Vida Katalin eredetileg a *Pszichológiai tanácsadás felsőfokon. A Szegedi Egyetemi Életvezetési Tanácsadó Központ húsz éve szerk. Szenes Márta és Pintér Judit Nóra (2014) kötetben publikált tanulmányának újraközlését engedélyezte.*

A szupervíziós folyamatot akadályozó tényezők	A szupervízió a kihívásra választ adó szerkezeti elemei
Szorongás, a megmérettetéstől való félelem	A szupervízió encounter-csoport jellege
Kompetencia-kérdések, ödipális regresszió	A szupervízió tematikai meghatározottsága, az autoritás megfelelő kezelése
Narcisztikus hiedelmek, attitűdök	A szupervízió kötött struktúrája, „lean supervision”

Az általunk kialakított szupervíziós struktúra ezekre a kihívásokra igyekszik választ találni.

Szorongás, megmérettetéstől való félelem

Miután a szupervíziós csoport mint interdiszciplináris team működött a Szegedi Diákcentrumban, ezért előfordult, hogy képzettségben és szakmai tapasztalatban is nagy különbségek voltak a tagok között. A szorongás természetesen főleg az új belépőknél jelentkezik, akik még nem szokták meg, hogy csoportunk „kívül hagyja” a szakmai rangsorokat, titulusokat.

A szupervízió kapcsán a klinikai képzettségű munkatársak szinte minden esetben „diagnózisra” törekednek az elsőinterjú folyamat során. A Diákcentrumban a tanácsadó folyamat öt ülésig tart, amely meghosszabbítható újabb öt ülésre, a szakmai keretek tehát jellemző módon a „*counseling*”, a személyközpontú tanácsadás kereteihez illeszkednek (Gladding, 1998). A diagnózisra törekvés „elengedése” egy fontos állomás a kollégák szakmai teambe történő integrációjakor, illetve egy fontos belátást nyújt a tanácsadó folyamattal kapcsolatban is.

A tanácsadóba belépő kliensek ugyanis „autonóm pozícióban” vannak, ahol, még ha klinikai szintű problémákkal küzdenek is, ezeket egy nem-klinikai keretben szándékoznak megoldani a tanácsadó intézmény keretein belül. Mivel viszonylag megtartott életvezetéssel rendelkeznek, ezért a diagnosztikus kategóriák (borderline, depresszió) jóval kevésbé tipikusan, többnyire larvált formában jelennek meg (Rihmer, 1994).

Szakmai válasz - az encounter csoport szakaszai a szupervízióban

Az encounter csoport szakaszait Carl Rogers (1984) elemzéséből vettük át. Maga Rogers nem tartotta ezeket kötelező érvényű elemeknek, sem szekvenciájukat szigorú sorrendnek, sokkal inkább csoportjelenségeknek, amelyek hozzájárulnak az

encounter-helyzet kialakulásához. Az alábbiakban a szupervíziós folyamatban általunk megtapasztalt jelenségekkel szemléltetjük a rogersi szakaszokat.

1. *Mindenirányú kavargás.* Ahogy Rogers írja, „a csoport szokatlan szabadsággal rendelkezik”. Szemben a klasszikus encounter csoportokkal, itt a szupervízor vállalja az irányítás felelősségét, ugyanakkor a kereteket, kommunikációs visszajelzéseket egyfajta „*cognitive appeal*” (Patton és Meara, 1992) dominálja, azaz kötetlen, kevésbé formális a csoportkommunikáció. Ez egyszerre jelent lehetőséget, de számolnunk kell azzal, hogy néhány résztvevőnél megjelenik a frusztráció, ami a kommunikáció erősebb keretek iránti igényeivel magyarázható.
2. *Az önkifejezéssel és explorációval szembeni ellenállás.* Mivel egy nagyon komoly háttérrel rendelkező szakmai csoportról van szó, ezért általában sokkal kisebb az ellenállás, mint egy laikus encounter csoportban, azonban az esetprezentációk kapcsán a szakmai megmérettetés miatt komolyan megjelenhet egy, a személyes szintet az esetprezentációval összekötő kérdésekkel szembeni ellenállás.
3. *Az elmúlt érzések leírása.* A szupervíziós csoport encounter jellegének egy fontos állomása a „sharing alapú” visszajelzés. Erre részletesebben is kitérünk majd a szupervíziós kérdések leírásánál, azonban itt érdemes megjegyezni, hogy az egyik, a szupervízió kapcsán felmerülő gyakori ellenállási forma abban nyilvánul meg, hogy a résztvevők túlzottan „önismeretinek” élik meg a csoportot. Ez egy fontos momentum: a szupervíziós csoport önismereti jellege elsősorban encounter-alapú, azaz nem a csoport elsődleges célja az önismeret, hanem az eszköze a szupervíziós célok eléréséhez.
4. *Negatív érzések kifejezésre juttatása.* Ami Rogers elemzésében egy komoly nehézségként jelenik meg, a szupervíziós csoport kapcsán szinte állandó jellemzője a munkánknak. Gyakran fordul elő, hogy nyílt vagy rejtett agresszió jelenik meg - érzések szintjén - az esetprezentáció során. Ez az agresszió kifejeződik a kliens reménytelenségének, ellenállásának leírásával, kifejeződik diagnosztikus tendenciákban, azaz a kliens elidegenítésével, deperszonalizálásával. Egy fontos feladat ezen érzések integrálása a csoportba. Tulajdonképpen nincs sikeres szupervízió anélkül, hogy megszeretnénk a klienst, ezt segítik a sharing kérdések, illetve a szupervíziós csoport encounter jellege általában is.
5. *Személyes jelentőségű anyag kifejezésre juttatása és megvizsgálása.* A szupervíziós csoport encounter jellegéhez viszonylag hamar szocializálódtak a kollegák a szegedi egyetem tanácsadójában. Ez az eredmény fontos alapja volt munkánknak, ugyanakkor egyben szükséges feltétele is. A szupervízor és a szupervízió elfogadottsága a sikeres munka kezdete.

6. *Az álarcok széttörése.* Az encounter csoportok sajátossága, hogy az önismereti folyamatot nem lineárisan, *bit-by-bit* alapon képzelel el, hanem időszakos hirtelen ugrások, pozitív krízisek mentén. Amikor valaki esetet prezentál a szupervíziós csoportban, a szupervíziós kérdések csoportos megválaszolása számára konfrontatív, nehéz, személyes küzdelmekkel teli lépés lehet. A csoport és a szupervízor néha mintha „erőszakos”, konfrontatív lenne ebben a helyzetben. Ez nem szakmai megfontolás, Rogers ezt egy általános csoport-jelenségnek tartja, és az „álarcok széttörésének” hívja. Egy szupervíziós csoportban különös figyelemmel kell eljárunk ebben az esetben, hiszen a résztvevők, ahogy említettük, nem önismereti csoportra szerződtek, az encounter alapú szupervízió az önismereti faktort a szakmai személyiség fejlesztésének eszközeként használja. Itt újból fontos a szupervízor facilitátor szerepe.
7. *Az alap-encounter.* Hogyan Rogers írja, a csoportban jellemzővé válik a „sokkal szorosabb és közvetlenebb kapcsolat létesítése egymással, mint ahogyan az a mindennapi életben szokásos”. Ez a jelenség minden encounter jellegű csoportra (pszichodráma, önségítő csoportok stb.) igaz, azonban egy szupervíziós csoporton általában meglepő fejlemény. A csoport folyamatában azonban ez az egyik legfontosabb eszközünk arra, hogy az encounter alapú szupervízió mélységét és hatékonyságát támogassuk. Egy rejtett paradoxont is jelent ez a csoportfejlődés: bár a szakmaiság, a szakmai személyiség fejlesztését tűzzük ki célul, mégis egyfajta személyességen, a szakmai álarcok lebontásán keresztül érzük el ezt.

Kompetencia-fejlesztés és kompetencia-tematika

A kompetenciák fejlesztésének egy kiemelkedő területe a szakmai élmények integrációja. Ebben a folyamatban nagyon fontos, hogy két elv egyszerre tudjon érvényesülni: a szakemberek megfelelő, a kliens számára is biztonságot nyújtó folyamatként éljék meg a tanácsadó folyamatot, mely ugyanakkor egyfajta szakmai és etikai kontrollként is szolgál. Ugyanakkor a szakmai kompetenciák megtapasztalásának legérzékenyebb területe ez: az „*empowerment*”, azaz a hatóerővel való felruházás terepe is a szupervízió, ezért nagyon fontos, hogy a szupervízió során felmerülő szakmai élmények ne „inkompetencia-élmények” legyenek.

Ehhez a nehézséghez hozzájárul még az a kliens-kör, ami egy egyetemi tanácsadót jellemez. A tanácsadóban ugyanis a legtöbb segítségkérő fiatal:

a) komoly életkrízisben van, amelynek megéléséhez hozzájárulnak az esetenként kritikus premorbid jellemzők. Ezek kötődési, megküzdési, társas együttműködési, teljesítmény-szorongással kapcsolatos stb. alapon nyugszanak, de éppen ezen kapacitások, én-funkciók hiányosságai akár pszichopatológiai terminusokkal – depresszió,

személyiségzavar stb. – is leírhatók lennének. „Mélységükben” tehát klinikai szintű problematikákról van szó, amelyek azonban

b) inkább kerülik a pszichoterápiás megoldást. A fiatalok „pszichológust” keresnek, és egy normatív krízis keretében akarják megoldani a problémájukat, amely során megőrzik autonómiájukat és visszatérnek a normál életvezetés bázisára.

Alapvetően tehát a rövid dinamikus pszichoterápiák világában járunk, amelyekre sok esetben nem pszichoterapeuta képzettségű szakemberek kapnak meghívást. Meg kell hagynunk számukra ezt a lehetőséget, de a szupervízióra éppen emiatt a szokásosnál – például szakpszichológus munkakörben végzett szupervíziós csoportoknál – jóval nagyobb felelősség és feladat hárul. A kollégák ezt a pszichoterápiás szintű munkát egy rövid dinamikus tanácsadó keretben és személyes kapacitások bázisán végzik, a szupervízió tehát sokkal inkább személyiség-fejlesztés és szupportív terápiás vezetés, mint egyéb esetekben.

Szakmai válasz – kompetencia érzet biztosítása

Éppen az ilyen keretek miatt, a szupervíziós kérdésfelvetésre, dilemma-prezentációra, amely az esetprezentációk után hangzik el a szakemberek részéről, nem fogadjuk el a „kompetencia-megkérdőjelezéseket”. A szupervízió, miután sokkal szorosabb, erősebb csoport-alapokon működik, érzékeny a csoport-dinamikára, a kompetencia-kérdésfelvetés szinte mindig törvényszerűen ödipális regressziót eredményezne, megakadályozva az érzékeny terápiás folyamatot a továbbiakban. Azaz abban a pillanatban, amikor a csoport a „ki mit tehet, ki mit nem tehet” kérdést boncolgatni kezd, egy ödipális témán alapuló drámacsoportra kezd el hasonlítani, az érzékeny a szakmai tapasztalatok integrációjához, a szupervíziós munkafolyamat kezeléséhez azonban alapvetően a tagok felnőtt énjére van szükségünk, amely „nem fél” a folyamatától, amelyben részt vesz. Az a regressziós szint, melyben a hatóterületek, a versengés, a „szakmai felnőtté válás” kérdései jelennek meg, ezt lehetetlenné tenné. Ez nem jelenti azt, hogy a kompetencia-határokat nem vesszük figyelembe – azonban nem a szupervízió során. A folyamat után természetesen beavathozhatunk az intézmény működése szintjén, bár tapasztalatunk szerint a megfelelően vezetett szupervízió ezt a legtöbb esetben szükségtelenné teszi.

Narcisztikus attitűdök – segítő szindróma és társai

Az esetfeldolgozás kapcsán egy állandó, csábító lehetőség a „szabad esetfeldolgozás”, amely a résztvevők szakmaiságára, tapasztalatára, józan eszére alapoz. Hozzájárul ehhez az is, hogy a fent említett encounter csoport jelleg eleve egy szabad, kötöttségek-

től mentes interakciós rendszert implikálna a csoportfolyamat során. Tapasztalataink azt mutatják, hogy egy ilyen szabad rendszer előbb-utóbb zátonyra fut az esetfeldolgozás folyamatában. Ennek oka az emberi rendszerek esendősége: a legnagyobb jóindulattal is egyfajta nárcisztikus versengéssé, egyéni én-prezentációk összegződésévé válik egy szupervíziós folyamat.

Amikor egy erős struktúrát próbálunk bevezetni egy alapvetően szabad, encounter alapú rendszerbe, általában szembesülünk a „*lean office*” dilemmával, vagy hogyan „szelídítsük meg a flow-t” az emberi rendszerekben (Tendon és Müller, 2014). Ez annyit jelent, hogy a munkavégzés hatékonyságának megteremtéséhez szükséges egy egyezményes, „programszerű” munkarend kialakítása, e hatékonyságnövelő racionalizációra utal a szervezeti tudományokban használt „lean” (ésszerű, hatékony, „áramvonalas”) kifejezés. Ez a szervezeti elv érvényesül olyan helyzetekben, ahol a terápiás folyamat szabályozása magas fokú a folyamat hosszúsága vagy emberi összetettsége miatt (például drogrehabilitáció, a terápiás közösségek rendje).

A szupervíziós csoport kettőssége, hogy egyszerre encounter folyamaton alapuló, önismereti elemekkel operáló szakmai csoport, egyszerre pedig egy munkavégző team. Ez utóbbihoz szükséges egy emberi erőforrás hatékonyságot növelő struktúra. Mi az alábbi struktúrát használjuk ehhez.

Szakmai válasz - Struktúra

Az általunk választott szupervíziós keret önismereti alapú szupervíziós csoportmódszer, amely az esetvezetések tanulságait elemzi és összegzi dramatikus *sharing-esetprezentáció*s keretben. A szupervízió minden alkalommal ugyanazt a felépítést követi:

- bemelegítő, ráhangoló kör, amely során jelzik a kollégák, hogy kinek van olyan esete, amivel szívesen dolgozna (kb. 10 perc);
- az önként jelentkezett esetismertető bemutatja az esetet, és megfogalmaz egy szupervíziós kérdést (kb. 20 perc);
- a csoport szabadon asszociál az elhangzottakra (a prezentációt végző mint megfigyelő, a pszichodráma sharing-körhöz hasonlóan), (kb. 10 perc);
- a szupervízor összefoglalja az elhangzottakat;
- az esetismertető reagál az elhangzottakra (kb. 10 perc);
- a szupervízor feltesz *három szupervíziós kérdést*, amelyek az esetbemutató személyes kapcsolódási pontjaira és bevonódására kérdeznak rá, és az esetbemutató reflektál ezekre (kb. 20 perc);
- a csoport többi tagja hozzászól az elhangzottakhoz (kb. 10 perc);
- a szupervízor összefoglal és lezárja a csoportot (kb. 10 perc).

A szupervízió zárókörében *három jellegzetes kérdéssel* segítjük az esetprezentálót. Érdeemes bemutatnunk ezeket a kérdéseket, amelyek a szupervízió szintjeivel és eszközeivel együtt adják a csoportok mátrixát. A három kérdés a fejlődési pszichopatológia, a dramatikus érintettség, és a saját szakmai személyiség szempontjait segít felfedezni a résztvevők számára.

1. Fejlődési pszichopatológia – a kliens elhelyezése a normatív „life spanen”

A kliens-prezentációk egyik fontos gyakorlata a kliens „vissza-normalizálása”, azaz annak megítélése, hogy az általa produkált viselkedéses, kognitív, emocionális jellemzők, narratív elemek, én-prezentációk, tünetek mikor, mely életkorban lennének normatívak, azaz jellemzőek. Ez nem könnyű gyakorlat tapasztalt szakemberek számára sem, ugyanakkor első kézből jelent tapasztalatot, bizonyosságot, és mutatja meg a dinamikus elemzés erejét, amennyiben sikeresen megválaszolásra kerül. A megfelelően azonosított életszakasz információt nyújt a segítőknek, hogy a kliens melyik életszakasszal kapcsolatos életfeladattal van elakadásban.

M. másodéves, határon túlról származó pszichológushallgató. Az elmúlt két évben több alkalommal nagyon negatív időszakot élt meg, amikor a jó dolgok szinte eltörpültek a számára. A tüneteit kissé tankönyvien fogalmazza meg, de más depresszív tüneteket nem hoz: könnyen barátkozik, nincs gond az étvágyával; ugyan nehezen alszik el, de ez nem okoz neki gondot. Veszélyeztetett módon mozgáskorlátozott, elsősorban a lépcsők okoznak gondot, például nem tud szórakozni menni, villamosra fel szállni. Egy segítőszolgálat fuvarozza, de a mindennapjai így is erősen korlátozottak. A szüleivel szoros kapcsolatot tart. Mindig szerelmes valakibe, akivel eleinte barátok, de sosem sikerül párkapcsolatot kialakítani, a lányok mindig visszautasítják. Az esetbemutató a klienst nem diagnosztizálná depressziósnak, de megvannak a negatív kognitív sémái.

A life-span-en való elhelyezés segít rávilágítani arra, hogy a tünetek másból is fakadhatnak, mint a testi korlátozottság. Az átlagos pre-kamaszkorra (12-13 éves) tehető szokatlan testi élmények, intellektualizált szerelmi élmények és vágyott szexualitás jelzi, hogy ebben a korban lehetnek nem megoldott életfeladatok M. számára.

2. A terápiás kapcsolat a segítségben – sharing a kliens problémái alapján

A klienssel kapcsolatos narratívákra adott sharingek komoly szerepet töltenek be a csoport munkájában. A csoporttagok saját életükből hozott tapasztalataiknak megosztása kettős funkcióval bír: a személyes feldolgozás mellett a laikus pszichológiai paneleket is leépíti. A legtöbb tanácsadó szakember hajlamos az „overservicing” at-

titúdra (Spitzer, 1975), azaz sokkal erősebben képviseli az általa elképzelt szakmai elvárásokat, mint az szükséges lenne a segítő folyamat szempontjából. Ez természetesen érthető, hiszen szeretnének csatlakozni egy szakmai közösséghez, amelyben az elvárásokat sokkal komolyabb autoritásoknak tekintik, mint amilyenek azok valójában. Egy ilyen szemlélet azonban veszélyes lehet, különösen ilyen erősen paradox kliens-körrel dolgozva, akik a kutatások szerint különösen érzékenyek a hitelességre a szakember részéről (Lisznyai, 2006), és a diagnosztikában komoly hibákat jelenthet a dualista, azaz túlságosan ítélkező attitűd (Perry, 1970).

Ennek lebontásában segít a kliens „meghívása a csoportra”, azaz mintha csoporttag lenne egy pszichodráma ülésen, hasonló jogokkal felruházva kérünk számára – a csoportvezető közvetítésével – megosztásokat.

M. eseténél maradvá, a segítő azonosulása előreviszi a kliens rejtett motivációnak megértését: „Mikor 16 évesen átjöttem Szegedre, hasonlóan éreztem magam: az elfogadási problémák, az érzés, hogy nem illek bele a közegbe és az otthon felértékelődése volt a meghatározó számomra. Igyekeztem a szüleim felé is érzelemmentesen kommunikálni, és csak akkor kezdtem párkapcsolatban, amikor már egyensúlyba kerültem.”

Az azonosulás ismét abban segít, hogy a felszínen megjelenő problémákat ne ítélkező módon, hanem a sajátélményen keresztül megélhető empátias módon tudja a szakember átkeretezni.

3. Szakmai személyiség és esetvezetés – a kliens elhelyezése a segítő szakmai életútján

Az esetvezetéseknek nagy jelentőségük van, utólag visszanézve egy szakmai életúton komoly szinkronicitásokat tapasztalnak a szakemberek ennek feldolgozása során személyes válságaikkal, fejlődésük állomásaival. Ezt a folyamatot megértve, a szupervízió résztvevői képesek megérteni nem csupán saját életútjuk nehézségeit is, de a praxis alapvető dinamikájának egyik legfontosabb tényezőjét szintűgy: nem véletlenül kerül hozzájuk egy kliens. Az erre való reflexió szintén segít leépíteni a normatív, vagy ítélkező attitűdöt, valamint az azonosulás elengedhetetlen belátást nyújthat a kliens problémájába és a tanácsadási folyamat esetleges elakadásába.

B. egy feszült, ideges fiatalember. Már ahogyan bement a tanácsadóba, egyszerre volt tétova és feszült, volt benne egy furcsa kihegyezettség, és elfojtott düh. Nehézségei vannak a barátkozással és a kapcsolatteremtéssel. Nagyon sok indulatról számolt be, ha megy az utcán, akkor hosszan kell néznie azt, aki elment mellette, hogy hozzá ért-e. Sokféle kivizsgálásra cipelték, a segítőtől is azt várta, hogy találja ki, hogy milyen diagnózist kapott. A segítő ellenállást érzett önmagában, azt érezte, hogy nem

szeretne ezzel az emberrel egy szobában ülni, és nem is tudna pszichológus teszteket felvenni vele. „Most is szorongok, ha rá gondolkodom, nyomasztó volt.” A szupervíziós kérdés rávilágított, hogy a segítő életében voltak olyan férfiak, akik bántották, akik meg tudták ijeszteni. A szupervízor kihangsúlyozza, hogy ez felveti a segítő önismereti kérdését is, hogy miért tudták azok a férfiak a segítő határait kikezdeni. A szupervízor tudatosítja, hogy alapvetően apa-hiányos történetek azok, amik a félelemről szólnak, mert az apa az a konténer, aki meg tudja ezt tartani (mert az anyák is azt mondják, hogy nem lesz baj, de ők valójában félnek). A segítő reflektál arra, hogy az ő életében valóban hiány volt az apai konténer.

A segítő aktuális élethelyzetére való reflektálás mutatja, hogy egy sikertelen és a tanácsadóban ellenállást keltő kliensnek is fontos önismereti hozadéka van.

Esetbemutató

Az esetet a teamben dolgozó pszichiáter, pszichoterapeuta kolléga hozza szupervízióba. Az eset tükrözi a csoport interdiszciplináris jellegéből fakadó diagnózisra való hajlamot, ugyanakkor a csoport megtartó erejét, valamint az önreflexió és azonosulások által nyújtott terápiás belátások előnyeit is példázza.

Az esethez az ismerteti az esetet

A kliens viselkedésre, öltözködésre is kamaszos kinézetű lány, másod- vagy harmad éves bölcsész szakos hallgató. Sokszor szorong és lehangolt, nehezen van benne az emberi kapcsolataiban, próbál nyitni, de valójában nagyon zárkózott. A kliens reménytelen módon szerelmes egy fiúba, akivel még sosem beszélt. Az eredeti családjáról kiderül, hogy szülei a mezőgazdaságban dolgoznak, hárman vannak lánytestvérek, ő a középső. Úgy érzi, hogy szüleitől valódi figyelmet sose kapott, helyette mindig inkább kritikával illették. Gyerekkoráról megemlíti, hogy egy közlekedési balesetet követően 12-13 éves koráig éjszakánként bepisilt, a testvérei pedig ezért nem ritkán megszegyentették. Azt mondja, hogy őt, mint legkisebbet (sic!), sokszor kirekesztették a családi történetekből. Azt gondolta, hogy az egyetemen majd jobban ki tud nyitni, próbál sokat mosolyogni, de így is elég depressziósnak érzi magát. A segítő próbálta értelmezni a lány családjával kapcsolatos helyzetét, jelezve, hogy talán úgy érezte, hogy sosem kapott elég megerősítést – ez láthatólag felszabadítóan hatott a lányra. A harmadik alkalommal a segítő úgy érezte, hogy elfogytak a szavak, nem tudta, hogy mit kérdezzen tőle, milyen irányba vihetné verbális szinten tovább a tanácsadói folyamatot, ezért fákát rajzoltatott vele. A fiú köré egész képet épített, minden jelet értelmezett és bonyolított. Elmeséli, hogy a fiú egyszer odaintett neki és ő nem intett

vissza, mert annyira ideges lett és most attól tart, hogy mindent elrontott a fiúval kapcsolatban. Mivel a kliens mindig is fekete báránynak érezte magát, és nem tudja, hogy mások mit gondolnak róla, ezért a segítő javasolta neki, hogy csatlakozzon be a diáktanácsadóban működő önismereti csoportba. Ugyanakkor az esethez első alkalommal felvett a klienssel egy MMPI tesztet, és a teszt ellentmondásos, zavaros képet mutatott. A tesztben elsősorban arra volt kíváncsi, hogy a kliens ténylegesen depressziós-e, de inkább arra derült fény, hogy érzékeny a paranoiára és a segítő kollégának korábban volt rossz tapasztalata azzal, ha valaki paranoiásan került csoportba. A segítő szupervíziós kérdése arra vonatkozott, hogy küldhető-e a kliens a csoportba.

Csoport reflexiója

Az önismereti csoportot vezető kolléga elmondása szerint a lány elment a csoportot megelőző első interjúra. Normális benyomást keltett, ugyanakkor a kolléga mégis úgy érezte, hogy emlékezteti őt egy korábbi, „mintha (als ob) személyiségű” kliensére. (Helene Deutsch, pszichoanalitikus fogalma azokra a személyiségekre, akik habár normálisnak, a külvilághoz alkalmazkodónak tűnnek, mégis a „hiteltelenség” benyomását keltik). A csoport klinikai szakpszichológus kollégája számára a lány a teszt alapján inkább „személyiségzavarnak” tűnt. Egy másik csoporttag arra reflektál, hogy számára ez a lány, mintha egy mesevilágban élne, és amikor kimegy a valóságba, akkor szinte meglepődik. A lány valóságtól való távolságát jelzik vissza más csoporttagok is: mintha a korábbi közlekedési baleset „kiütötte” volna őt a valóságból, és a fiú felé érzett plátói szerelem volna a kapcsolódási szál a realitás felé. Más csoporttagok arra reflektálnak, hogy mennyire kevés derül ki a kliensről, ködös, homályos képet fest, tulajdonképpen még a fiú létezése sem biztos. A lány elveszettségét jelzi vissza a csoport, hiába középső a családban, mégis legkisebbnek érzi magát.

Szupervízor összefoglal

Mindenki rá tudott érezni erre a kliensre, többekben az az érzés merült fel, hogy a kliens „mintha személyiség”. Felvetődött, hogy halványan személyiségzavaros, a csoporttagok asszociációjában megjelent a „félkegyelmű” képe is. Fantáziavilágban élő, meseszerű lény benyomását kelti, a csoportnak az eset homályossága volt a meghatározó élménye. A szupervízor kiemeli, hogy a klinikus szakembereknek az ilyen esetek nem ritkán nehézséget okoznak, mert infantilis személyiségek.

Az esethez és a csoport reagál

A csoport visszajelzi, hogy a kliensről olyan kevés képünk van, hogy még az sem derült ki, hogy mit tanul ez a kliens, sőt még a keresztnéve sem hangzott el. Az esethez

számára is karaktermentes benyomást keltett ez a lány, ezért fogytak el a szavai, és ezért rajzoltatott is, hogy legyen valami látható belőle. Ugyanakkor nem keltette benne a súlyos beteg benyomását sem. Úgy gondolta, hogy korai kötődési zavarról van szó, hiszen nagyon kevés tükrözést kapott. Most úgy látja, hogy valószínűleg segít neki a csoport, de nem abban a mélységben, ahogy szüksége lenne rá. Úgy érzi, hogy az elvesztettség benyomását keltő lány anyai érzéseket váltott ki belőle, „iszonyúan segíteni akartam és kerestem benne az ép részeket”. Ugyanakkor két szinten zajlott benne a folyamat: egyrészt segíteni akart, másrészt rossz érzést keltett, hogy nem tudott mit mondani neki, és örült, amikor lezárult a tanácsadás. „Olyan rossz anyának éreztem magam mellette”. Az egyik kolléga kiemeli, hogy az a jelenet, amikor meglátta a fiút, de nem intett vissza, pszichotikusan hangzik, mintha erotómánia (szerelmi téboly) is felmerülne.

A három szupervíziós kérdés az esethozó felé

1. Milyen életkorban lenne egészséges a kliens viselkedése?

Ha kiskamasz, 13 éves lenne, akkor nem tartaná patológiásnak. Ugyanakkor nagyon erősen megjelenik a pre-ödipális szint is, mintha tárgy nélküli lenne: „én vagyok, de létezik-e egyáltalán a másik”. Semmi története nincsen, ödipális szinten az emberek viszonyban vannak egymással, birtokolnak, féltékenyek, stb. Az ilyen típusú nők kicsit evilági szentek, nincsen bennük féltékenységi, meg irigység, régen az ilyen karakterű nők apácának mentek.

2. Hogyan lehet ezzel a klienssel azonosulni?

A segítő teljesen ugyanígy élte meg 12-13 éves korában, mikor reménytelenül szeretett egy fiút. A tétovázással, a kis jelenetek felnagyításával, a láthatatlanság érzésével könnyen tud azonosulni.

3. Miért pont most került az esethozóhoz ez a kliens?

Az esetet bemutató kolléga megosztja saját élményét a csoporttal: nemrég volt egy mély, két hónapos, szinte regressziós szakasz a saját anyjával, amiből jó volt végre kiszakadni, és visszatérni a világba. Mostanában úgy érzi, hogy több önállóságra és autonómiára vágyik a közelében lévőktől, erősen megfogalmazódik benne, hogy se ő ne függjön másoktól, se tőle ne fűggenek. A saját gyerekei már kirepültek, és úgy érzi, nincs kedve „felnevelszteni” a klienseket. Talán ezért volt olyan nyomasztó ez az eset, mert ez egy hosszú egyéni terápia lenne. „Abból, hogy ennyire meg vagyok könnyebbülve érzem azt, hogy mennyire erős volt a kliens kötődési igénye”.

Az esetbemutatásból is látszik, hogy bármennyire is szabad az encounter alapú szupervízió menete, nagyon nagy pontossággal, szembeötlő szinkronicitások mentén épül fel az esetbemutatás, és bomlik ki az esetbemutató személyén keresztül a terápiás folyamat. Minden egyes esetbemutatás egy ilyen kaland, mely során egyszerre valósul meg az alap-encounter, és épül fel újabb és újabb komoly szakmai tudás és tapasztalat.

Irodalomjegyzék

- GLADDING, J. (1998). *Fejezetek a konzultáció pszichológiájának témaköréből*. Budapest: Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Főiskola.
- LISZNYAI S. (2006). *Depressziós tünetek egyetemisták körében. A tünetintegráció és a segítő kapcsolati attitűdök*. PhD Disszertáció. Budapest: ELTE.
- PATTON, M., MEARA, N (1992). *Psychoanalytic Counseling*. New York: Wiley.
- PERRY, W. G., Jr. (1970). *Forms of Intellectual and Ethical Development in the College Years: A Scheme*. New York: Holt, Rinehart, and Winston.
- RIHMER, Z. (1994). A depressziók larvált megjelenési formái. *Psychiatria Hungarica*, 9(1). 37-48.
- ROGERS, C. R. (1984). *Encounter csoportok*. Budapest: Tankönyvkiadó.
- SPITZER, Th. & SPITZER, R. (1980). *Psychobattery. A chronicle of psychotherapeutic abuse*. Clifton: Humana Press.
- TENDON, S., MÜLLER, W. (2014). *Tame the Flow. Hyper-Productive Knowledge-Work Management*. New York: J. Ross Publishing.

Az egyetemen nem elég tanulni – tanulni is tudni kell¹

Az egyre növekvő tananyag mennyisége, az egyre magasabb szintű elvárások hatékonyabb tanulási módszerek alkalmazására kényszerítik a diákokat. Napjaink sok tekintetben újszerű kompetenciákat igényelnek diáktól, tanártól egyaránt. Az a tapasztalat, hogy az újabb generációk hozott és szerzett adottságai eltérnek azokról az irányoktól, amelyekre a pedagógiai rendszereink alapoznak, ezért a pedagógusok és a diákok egyre több nehézséget élnek át a tanítás-tanulás folyamatában. Az Életvezetési Tanácsadó Központ 2007 óta közvetlenül is foglalkozik ezzel a problémakörrel. A tanulási nehézségekre reflektálva egyéni tanácsadással és tanulásmódszertani tréninggel is segíti a diákokat.

Oroszlány Péter (1949-2006) az 1980-as évek második felében kidolgozott egy tanulásmódszertani programot, amelynek koncepciója teret enged a folyamatosan változó képességek fejlesztésének (figyelem, gondolkodás, memória). Ezek figyelembevételével építi a tanulási hatékonyságot javító részképességeket. A tréning, illetve az egyéni tanácsadás alapját Oroszlány Péter módszerére alapozva alakítottuk ki.

Ugyan az országban Oroszlány Péter nyomán 1995 óta, illetve az Arany János Tehetséggondozó Program elindulásával a tanulás tanítása jó néhány általános- és középiskolájában tantárggyá vált, jellemzően az iskolák többségében nem tanítanak tanulásmódszertant, illetve nem valósul meg a mai napig sem tudatos tanulási alapképességek hatékonyságát segítő fejlesztés. Az egyetemen tanulási problémákkal küzdő diákok általában nem kaptak korábban tanulási hatékonyságot célzó fejlesztést, ezért a tudatos tanuláshoz való viszonyulásuk nélkülözi a tanulási önismeretet és a hatékony tanulási technikákat. A munkacsoport feladata így az egyetemi elvárásoknak megfelelő, a korosztály speciális igényeinek figyelembe vételére épülő tanulási hatékonyság fokozása az egyéni igényekre fókuszáláson keresztül.

¹ Másodközlés. Köszönjük Szenes Mártának, hogy Marunák Mária eredetileg a *Pszichológiai tanácsadás felsőfokon*. A Szegei Egyetemi Életvezetési Tanácsadó Központ húsz éve szerk. Szenes Márta és Pintér Judit Nóra (2014) kötetben publikált tanulmányának újraközlését engedélyezte

Általános irányelvek

A 2012-es Nemzeti Alaptanterv alapvető feladatákként jelölte meg a tanuláshoz szükséges képességek, készségek, ismeretek, attitűdök együttes fejlesztését. A kulcskompetenciák között – összhangban az EU-s fejlesztési célokkal – megtalálható a hatékony, önálló tanulás kompetenciája. A fejlesztési területek, nevelési célok között részletesen kifejti a tanulás tanításának feladatait: az érdeklődés felkeltésétől kezdve a tantárgy elsajátításának technikáin át folytatva, az emlékezet erősítését, korábbi ismeretek mozgósítását, az egyéni és csoportos tanulás módszereinek elsajátítását, egyénre szabott tanulási módszerek, eljárások kiépítését. Mindezeket minden nevelő feladatákként határozza meg.

Az Európai Bizottság 2006-ban közzétett *Felnőttkori tanulás: Tanulni sohasem késő* című közleményében megfogalmazta az élethosszig tartó tanulást megalapozó kulcskompetenciák közoktatásbeli fejlesztésének szükségességét. Ennek értelmében a közoktatás terén olyan fejlesztéseket kell megvalósítani, amelyek eredményeképpen lehetőség nyílik a tanulók számára a tanulmányaik során elsajátítani a kulcskompetenciákat olyan szinten, hogy azok segítségével megállják helyüket a felnőtt életben. Emellett a kapcsolódó fejlesztésekkel mindenki számára lehetőséget kell teremteni a közoktatási tanulmányok során megszerzett kompetenciák fejlesztésére, gondozására és frissítésére az élethosszig tartó tanulás részeként.

A tanuláshoz szükséges alapkompentenciák

Hazai és nemzetközi mérések eredményei már évek óta jelzik, hogy a magyar közoktatás teljesítménye nem megfelelő az alapkészségek átadása terén. Pedig ennek fontosságát támasztják alá az Európai Tanács lisszaboni következtetései, amelynek nyomán az egész életen át tartó tanulás révén elsajátítandó alapkészségek európai referenciakeretét kidolgozták. Ennek egyik eredményét mutatja az OECD „Kompetenciák meghatározása és kiválasztása” című projektje is, a DeSeCo-projekt, amely azt vizsgálta, hogy milyen kulcskompetenciákra van szükség a sikeres élethez és a jól működő társadalom megteremtéséhez, ahol az információs és kommunikációs technológiák, a technológiai kultúra, az idegen nyelv, a vállalkozás és a szociális kapcsolatok területén szükséges készségek kellő szinten vannak jelen. A kompetencia ebben az összefüggésben „az egyén képességeinek és szélesebb értelemben vett társadalmi céljainak magasabb szintű integrációját” jelentette: írás-olvasási és számolási készség; alapvető készségek, alapkompentenciák a matematika, a természettudományok és a technológia terén, az információs és kommunikációs technológiák és az egyéb tech-

nológiai alkalmazásához kapcsolódó készségek, a tanulás tanulása, szociális készségek, vállalkozói készség és kulturális befogadás készsége.

Az Európai Unió referenciakerete szerint a kulcskompetencia: az ismeretek, készségek és attitűdök transzferábilis, többfunkciós egysége, amellyel mindenkinek rendelkeznie kell ahhoz, hogy személyiségét kiteljesíthesse és fejleszthesse, be tudjon illeszkedni a társadalomba és foglalkoztatható legyen. A kulcskompetenciákat, a kötelező oktatás illetve képzés időszaka alatt kell(ene) elsajátítani. A későbbiekben, az egész életen át tartó tanulás során mindenféle tanulás alapját ezek a kompetenciák képezik. A meghatározás hangsúlyozza, hogy a kulcskompetenciák transzferábilisak, azaz egyik helyzetről a másikra átvihetők, és ezáltal számos szituációban és kontextusban alkalmazhatók. Emellett többfunkciósak, ami azt jelenti, hogy különféle célok elérésére, különböző problémák és feladatok megoldására használhatók. A kulcskompetenciák az élet során nyújtott megfelelő egyéni teljesítmény, munka és a későbbi tanulás előfeltételei.

A kulcskompetenciák fejlettségi szintje meghatározza a személyiség fejlettségét, hatékonyságát és szociális integrációját is. A hagyományos pedagógiai kultúra túlnyomóan véletlenszerűen, spontán módon működteti a kulcskompetenciák gazdag motívumrendszerét, képességeit, változatos aktivitásait. Még nem eléggé valósul meg az alapvető pedagógiai cél, feladat: a tananyag által a kulcskompetenciák szándékos, tudatos működtetése, a fejlődés segítése. Az új pedagógiai kultúra minden erre alkalmas tantárgy tartalmaival folyamatosan és szándékosan, tudatosan működtetheti a kognitív kulcskompetenciák alapmotívumait, alapképességeit és azok változatos aktivitásait az integrálódás érdekében (Nagy, 2000).

A referenciakeret szerint a nyolc kulcskompetencia egyike: a tanulás tanulása, ami a saját tanulás önállóan és csoportban történő szervezésének és szabályozásának a képességét foglalja magában. Részét képezi a *hatékony időbeosztás, a problémamegoldás, az új tudás elsajátításának, feldolgozásának, értékelésének és beépítésének, valamint az új ismeretek és készségek különböző kontextusokban – otthon, a munkahelyen, oktatásban és képzésben – történő alkalmazásának a képessége*. Általánosabban fogalmazva a tanulás tanulása erőteljesen befolyásolja, hogy az egyén mennyire képes saját szakmai pályafutásának irányítására.

A magyar és a külföldi kutatások is alátámasztják azt a tényt, hogy a mai posztmodern kor emberének másfajta kihívásokkal kell szembenéznie, mint elődeinek. Az információ robbanás okozta helyzet kezelése olyan képességek ügyes használatát feltételezi, amelyeknek kialakítását, készség szinten való alkalmazását az iskolai oktatásban kell megalapoznunk. *A tárgyi tudás ma már olyan rövid ideig érvényes és olyan kezelhetetlenül nagy, hogy a tudásátadás túlértékelésével szemben inkább a tudás elsajátítás módszereire és a metakognitív készségekre kell összpontosítania az oktatásnak.* Ez a trend teheti alkalmassá a digitális generációt arra a feladatra, amely a szükséges

információk gyors lekérésére, az információk szelektálására, a lényegi elemek kiválasztására, majd a rendszerezésre és a megfelelő konklúziók levonására tesz képessé.

Oroszlány Péter szerint a tanulási folyamat sikeressége négy fő alappilléren nyugszik:

1. „*A tanuláshoz való megfelelő viszony* gondozása, a tanulási motiváció kialakulásának megalapozása folyamatos követelmény. Nemcsak azért, mert a tanulás erőfeszítést követel, hanem mert rendkívül sok a diákok negatív tapasztalata az intézményesített oktatásban. A tanár jellemzően tantárgyat tanít és nem diákokat. Ez a világ általában tankönyvszagú, papírizú, kevésbé élményszerű, ritka a katartikus átélés, nincs idő az önálló felfedezésre, jellemző a tananyaggal való versenylfutás, mert nem ér rá a tanár munkáltatni és beszélgetni. Akaratlanul is sok a sérelem, tanár és diák gyakran némán elúszik egymás mellett. Az iskolai kudarcok kedvezőtlen hatásainak korrekciója, a rossz reflexek feltárása, átforgatása, a művelődés iránti belső vágy, a világ iránti érdeklődés, kíváncsiság felkeltése, a tudásvágy felélesztése és táplálása, a nyitottság attitűdjének természetessé tétele egyetlen korosztálynál sem szorulhat háttérbe. Az iskolához, tanuláshoz fűződő pozitív értelmi és érzelmi viszony kialakulásának megalapozása elengedhetetlen a sikeres tanuláshoz” (Oroszlány, 2003).
2. „*A tanulási szokások* tudatosítása, jó szokások fölvétele, rosszak átalakítása is a hatékony tanulás nélkülözhetetlen feltétele. A jó szokások elsajátításához tanulási tanácsok megfogalmazásán, megfogadásán akaratilag megvalósításán át vezet az út. Tanítanunk, tudatosítanunk kell a helyes tanulási szokásokat. Már az iskolába lépéstől kialakulhatnak a rossz szokások. Ezeket roppant nehéz levethetni. Majdnem annyi idő kell hozzá, mint amennyi idő alatt kialakultak és rögzültek” (Oroszlány, 2003).
3. „*A tanuláshoz szükséges alapképességek fejlesztése a köznevelés teljes időszakájának alapvető követelménye.* Minden életkornak megvannak e téren a maga tennivalói. A képességek tervszerű fejlesztése egyrészt hosszú távú munka, másrészt intenzív kurzus is lehet. A képességeket egyrészt önállóan, tananyagtól függetlenül is fejlesztjük, másrészt a szaktárgyak tananyagán keresztül tanítjuk” (Oroszlány, 2003).
4. „*A tanulás módszereinek bemutatása és elsajátítása, a saját tanulási módszerek kialakítása, rutinszerű gyakorlása a tanulás tanításának legkonkrétabb követelménye.* Ez a szűk értelemben vett tanulásmódszertan, ennek veszi hasznát közvetlenül és azonnal, és ezt a hasznosságot – szemben a többi fejlesztési követelmény hosszabb távú megvalósításával – észreveszi maga is. Ezeknek a praktikus és egyszerű módszereknek az elsajátítása adja meg a tanulásmódszertan tanulásának hitelét. Célunk, hogy kialakuljon a diákok saját tanulási módszere. Erre csak úgy találnak rá, ha konkrét javaslatokat, ötleteket kapnak, ha azokat kipróbálják, az alkalmasokat magukévá teszik. Azt a tanítási módot keressük, amely mellett a tanulás a legeredményesebb lehet, szinte észrevétlen.

A tanulók nagy része ugyanis nem rendelkezik megfelelő tanulási stratégiákkal, ami a tanulási idő megnövekedéséhez és alacsony színvonalú információfeldolgozáshoz vezet” (Oroszlány, 2003).

Váljon az oktatás elengedhetetlen részévé a gyerekek tanulási kedvének felkeltése, önbizalmának erősítése és a hatékony tanulási stratégiák átadása, javasolja a Pisa-jelentésekhez kapcsolódó OECD-tanulmány a szervezet tagországainak. Az oktatás sikeressége ugyanis sokkal jobban függ ezektől a tényezőktől, mint azt korábban feltételezték. Abból kiindulva, hogy a tudás, a lakosság tanultsága mára az országok legfontosabb termelőereje, gazdasági tőkéje lett – elkezdtek vizsgálni és összehasonlítani az OECD-országok közoktatását. A kutatók arra voltak kíváncsiak, mitől sikeresek a jó tanulók, és miben szenvednek hiányt a gyengébbek. Azt találták, hogy a jók sokkal motiváltabbak, azaz kedvvel tanulnak, bíznak magukban, és tudják, hogyan kell hatékonyan tanulni. A szakértők szerint ezek olyan tényezői az iskolai eredményességnek, amit a többség nem hoz otthonról, vagyis az iskola dolga, hogy megadja számukra. Nagy hiba, ha az oktatás nem érdekes, a pedagógusok nem tudják felkelteni és fenntartani a diákok érdeklődését, kíváncsiságát, tanulási vágyát. Hasonló a helyzet az önbizalommal is, ennek erősítését még kevésbé érzi feladatának az általános vagy középiskola.

1999–2004 között az Eszterházy Károly Főiskola Pszichológia Tanszékén folyt egy longitudinális empirikus kutatás a tanulási tanácsadás módszerét alkalmazó csoportfoglalkozások hatékonyságának vizsgálatára. Kidolgoztak és kipróbáltak egy tanulási hatékonyságot fejlesztő tréninget főiskolai hallgatók részvételével. A vizsgálatban részt vevő személyeket kísérleti és kontrollcsoportra osztották. A kísérleti csoport tagjai tanulási hatékonyságot fejlesztő tréningen vettek részt, egy féléven keresztül 30 órás időtartamban. A kontrollcsoport tagjai ugyanúgy részt vettek a főiskolai oktatásban, mint a kísérleti csoport tagjai, de nem vettek részt a tréningen.

A kutatás előfeltételezése az volt, hogy a felsőoktatásban előforduló tanulási problémák nem elsődlegesen intellektuális hiányosságokra vezethetők vissza, hanem a hallgatók tanulásmódszertani hiányosságaira, vagy a személyiségükben rejlő problémákra. A hipotézist a hatásvizsgálat eredményei részben alátámasztották a kísérleti csoportnál. A lényegkiemelés javulása, az év közbeni készülés kontrollcsoporthoz viszonyított magasabb aránya és a kollokviumokra fordított idő szignifikáns csökkenése jelezte, hogy változás indult el a hatékonyabb tanulás irányába. A tréning témakörei között szereplő hatékony tanulási technikákat (jegyzetelés, vázlatkészítés, ismétlés, a tanultak leellenőrzése) azonban még nem sikerült beépíteni tanulási szokásaik közé. Ennek magyarázatát abban látták, hogy a tréning befejezése és a hatásvizsgálat között kevés idő telt el, és a már kialakult szokásrend megváltoztatása nehéz és valószínűleg több időt és gyakorlást igényelne. Mindez szemléletesen bizonyítja, hogy a tanulási technikák megtanítása és gyakoroltatása már a korábbi iskolai években alapvető.

A kutatás az intraperszonális változásokat is mérte, „...az érzelmi stabilitás mutatói közül a legjelentősebb változás a „Jó közérzet” skálánál volt tapasztalható, azaz a tréningen részt vett hallgatók eredményesebben elaborálták pszichés feszültségeiket, kevésbé kételkedtek magukban és elégedettebbek voltak elért eredményeikkel, mint a tréning megkezdése előtt. E kutatás is alátámasztja tehát, hogy a sikeres, hatékony tanulás és a pszichés belső változás, egymást támogató folyamatok. A metakogníció erősödése, a proaktív gondolkodás kondicionáltsága, az elégedettség és a magabiztosság is az eredményei egy tanulásmódszertani kulturáltságnak.

A digitális bennszülöttek

Az utóbbi évtized gyökeres változásokat hozott a tanulók tanuláshoz való viszonyulásaiban. Ez időszak digitális és informatikai irányú súlypontja ugyanakkor átfogó változásokat is generált a tanulók képességrendszerükben – elsősorban a digitális írástudás, a virtuális tájékozódási képesség, vizualitás, motivációs irányultság és figyelemi képességek terén. Sok tekintetben a mai digitális generáció tájékozottabb, mint az előző nemzedékek. Tudásuk van olyan őket érdeklő dolgokban, ami számukra fontos, de ezekre a tartalmakra az iskolai oktatásban általában nem derül fény, így alapozni sem lehet rájuk. Általánosságban jellemző, hogy holisztikusabb, divergens gondolkodással rendelkeznek, mint az előző generációk, nagyobb a szabad asszociációs képességük.

„Korunk felnövekvő nemzedéke „digitális bennszülötteként” a korábbiaktól eltérő alapképesség-rendszerrel rendelkezik. Korunk erőteljes vizuális hatásaira is reagálva kiegyenlítettebb féltekei dominanciára tesznek szert. A beszéd, az írásbeliség, a verbalitás növeli a bal agyfélteke erejét. A sok vizuális információ feldolgozása pedig a jobb agyféltekét erősíti. A korábbi egyértelmű bal agyféltekei dominancia így csökkenni látszik, amit „a szerialitás tesztekben elért egyre gyengébb eredmények” is mutatnak (Gyarmathy, 2011). Gyarmathy szerint a „digitális bennszülöttek” könnyen dolgozzák fel a változó információkat, sokkal gyorsabban hoznak döntéseket, mint a „digitális bevándorlók”, viszont a módszeres, pontos, rendszerben történő gondolkodás terén gyengébbek. A változás iránya lényegében ellentétes azzal, ami az alfabetikus írás kialakulásakor történt. A részletekre irányuló, elemző gondolkodás háttérbe szorult.

A jobb agyfélteke az információkat egészlegesen, egyidejűleg kezeli, ezért ide kapcsolódnak a téri-vizuális képességek, a zene értése, a képzelet, a humor. Gyorsan hoz megoldásokat a jobb agyfélteke, mert automatikusan összerak a rendelkezésre álló részletekből egy megoldást – képet, ötletet, döntést, fogalmat. A tapasztalatok alapján azonban köznevelési rendszerünk nincs felkészülve erre a változásra, és továbbra is

a korábbi alapképesség-struktúrákra alapoz nevelési-oktatási folyamataiban. Emiatt egyre több diák nem tud megfelelni az elvárásoknak és lesz egyre több a kudarc-élmény, tanár és tanuló számára egyaránt, lemaradás az elvártakhoz képest, illetve növekszik a sajátos nevelési igényekkel küzdőnek minősítettek száma is. Azt üzeni mindez számunkra, így a felsőoktatásban működő tanárok számára is, hogy a hozott alapképesség-rendszer miatt az új generációk esetében más hangsúlyokat mutató nevelési-oktatási attitűdökre van szükség, ehhez pedig folyamatos megfigyelésre, tájékozódásra a változások irányában.

Az Életvezetési Tanácsadó tanulásmódszertan projektje

Alapvető célunk a hatékony tanuláshoz szükséges készségek, képességek feltárása, széleskörű tanulási önismeretet nyújtása, tudatosítása, fejlesztése, illetve a hatékony tanulás módszereinek alkalmazására való felkészítés az egyetemi hallgatók körében. A program folyamatos fejlesztése az életkori sajátosságok (például a magasabb életkorban a meglévő készségek, képességek hatékonyabb felhasználásával a tanulás hatékonyságának, tartósságának a növelése a cél), a fejlesztési környezet által meghatározott lehetőségek (például óraszám, gyakoriság) és a fejlesztés célcsoportjának igényei (egyéni problémák, egyéni képességrendszerek) figyelembe vételével történik. Két lehetőség állt eddig a hallgatók rendelkezésére:

- részt vehettek egyéni tanácsadáson, akár heti gyakorisággal, ahol az egyéni problémák kerültek feltárára és ennek megfelelően egyéni tanácsadás, fejlesztés történt,
- 20 órás, 5 alkalmas tanulásmódszertani tréningre jelentkezhettek az érdeklődők, egyéni tanácsadáson való részvételüktől függetlenül.

A program általános tematikája

- A tanulási folyamat problémakörei.
- Motivációs bázis
- Tanulási önismeret: tanulási stílusok. Az egyénre jellemző tanulási stílusok felismerése, azok fejlesztési lehetőségei. A tanulási stílusok, kompetenciák, gondolkodási mechanizmusok és viselkedési formák összefüggései. Szokássá alakuló tanulási stílusok.
- Tanulási stratégiák, módszerek és technikák. Gazdaságos tanulás. Dinamikus olvasás.
- Gondolkodási mintázatok, saját gondolkodási mintázat ok-okozati összefüggései.
- A figyelem fejlesztése. A figyelem és az emlékezet, a figyelem és a megértés folyamatai.

- Az emlékezet fejlesztése. Az információk memóriába juttatása, az információk megőrzése, kiemelés a memóriából (információkeresés). Mnemotechnikai eljárások.
- A jegyzetelés módszertana
- A tanulás mint munkatevékenység és a karakter összefüggései. A képességek és a karakter egybehangolt, együttes működését ugyan nem kell bizonygatnunk, de az 1. ábra szemléletesen jelzi, hogy nem tudjuk elválasztani őket egymástól, nem kezelhetjük külön a képességfejlesztést, hanem figyelembe kell vennünk a karaktersajátosságokat is és a kettő dinamikája határozza meg a fejlesztés és a viszonyulás hatékony támpontjait.
- Tanulási- és vizsgaszorongás csökkentése

Néhány alkalmazott eszköz a tanulási önismeret fejlesztéséhez

Tanulási stílus teszt

A szakirodalmi definíciókat összegezve azt mondhatjuk, hogy tanulásunk hogyan-ja, *tanulási stílusunk* voltaképpen az általunk leginkább előnyben részesített külső és belső tanulási feltételeket, módokat jelenti az információ felvételére, feldolgozására és előhívására vonatkozóan. A tanulási stílus tehát nem egyetlen fogalom, hanem több, egymással kapcsolatban álló tényezőből tevődik össze. A tanulási stílusban az *érzéketi modalitások* (melyik érzékszervünk dominál, amikor tanulunk), a *társas*, illetve *fizikai környezet*, az *érzelmi feltételek*, valamint az *egyen reakciómódja* fejeződik ki (Tóth László, 2000). A domináns tanulási stílusok személyenként változnak, mindenkinek a fenti tényezők egyedi kombinációjából áll össze tanulási stílusa. Szitó Imre (1987) *Tanulási stílus* kérdőíve kellően árnyalt visszajelzést biztosít minderről.

Gregorc teszt

Gondolkodási és észlelési struktúráik vizsgálatához Anthony F. Gregorc és Kathleen A. Butler Észlelési-rendezési stílus tesztjét vettem föl a diákokkal. Ez a teszt nagymértékben megmutatja azokat az észlelési-gondolkodási sajátosságokat, amelyeket illetően Gyarmathy változásokra hivatkozik a digitális nemzedéknél, valamint szemléletes átfedéseket mutat egyes karaktereket illetően. A modell mögött álló elmélet szerint az elme működését az észlelés két sajátos módja, illetve az ezek alapján beérkezett információk szintén kétféle rendezése mutatja meg. Az észlelés módja lehet konkrét (tárgyszerű) vagy absztrakt. Az észlelt információk rendezési módja szekvenciális (sorrendben haladó) vagy random (véletlenszerű). Így az észlelési és a rendezési képességek kombinációi:

- Konkrét Szekvenciális

- Konkrét Random
- Absztrakt Szekvenciális
- Absztrakt Random

A modell alkotói szerint mindenkire a természetes adottságok és képességek egyéni kombinációja jellemző. Az egyes típusok erősségek és hátrányok tekintetében igen eltérők. Továbbá különböznek szociális viszonyulásuk, motivációs bázisuk, tevékenységekhez való hozzáállásuk, illetve az idő-szervezése, valamint a munkafolyamatokban való precizításra törekvésükben. A modell szerint e tulajdonságrendszereket az egyén hozza magával, a karakterhez köthetők és ennek megfelelően csak szándékos tudatosítási folyamatokkal változtathatók meg.

Kézírásvizsgálat, kezességi preferencia vizsgálata

A tanuláshoz kapcsolódó problémák feltárásánál gyakran nagy segítségemre volt a grafológiai vizsgálat. A kézírás vizsgálata alapján feltárhatók a karaktertulajdonságok is (figyelmi mintázat, motivációs bázis, tevékenységhez való hozzáállás, kitartás, monotonia tűrés, felelősségvállalás stb.), a viselkedéssel jellemzők és az aktuális stresszszint. Ezek alapján az egyéni segítség kellően hatékony tud lenni.

A jobb- és balkezesség vizsgálata alátámasztja a féltekei dominanciát, ugyanis a féltekei dominancia meghatározza az íráshoz használt domináns kezességet is. Ugyanakkor a „rejtett kezesség” jelzi a két félteke közel azonos dominanciáját, ami a digitális nemzedék egyik alapvető sajátossága, illetve a diszlexiások esetében igen gyakori tünet.

Az egyéni tanácsadás

Általában elmondható, hogy az egyéni tanulási tanácsadást igénylők a teljes szorgalmi időszakot lefedték, de a legtöbben a vizsgaidőszakot megelőzően kértek segítséget. Szintén általános, hogy azok, aki hozzám fordultak, már mindannyian sokat tettek tanulási hatékonyságuk fokozásáért. Jellemző azonban, hogy korábban nem kaptak megfelelő alapot a reális tanulási önismeretükhöz, illetve a tanulási hatékonyságukat fokozó technikákat, módszereket. Azaz nem tanították meg őket tanulni. Emellett általában erős megfelelési igényük, magas motivációs szintjük, érdeklődésük van, valamint gyakran magas alapképesség szintekkel rendelkeznek a tanulási tevékenységeikhez. Emellett magas a tanuláshoz és vizsgahelyzetekhez kötődő stresszszintjük, azonban alacsony a tudatos figyelemirányítás és időhatékonyság képessége. Mindezeket túl íráskéjük alacsony és bizonytalan ön-képet mutat, ami meghatározó háttértényezőként van jelen teljesítéseik folyamatában (lásd 1. ábra).

A tapasztalatok alapján elmondható, hogy a korábbi kudarcélményekből fakadó alacsony ön-képi szint erősen visszafogja a tanulási hatékonyságot, nem engedi a diák

képességeit maximálisan kibontakozni és egybehangoltan működtetni, mert állandó bizonytalanságot, folyamatos kudarckerülő magatartást, ezzel együtt folyamatosan jelenlévő stressz állapotot idéz elő. Mindezek ok-okozati összefüggései gyakran halogatást idéznek elő még az aktív, motivált, jól megfelelni akaró hallgatók esetében is.

Ez alapján a legtöbb esetben szükséges volt annak tudatosítása, hogy tanulmányaikban már eddig is többször jól szerepeltek, tehát alapvetően képesek jó eredményeket elérni, de ezt belső hit nélkül, fölösleges félelmeket és stresszt generálva nehezen tudják megvalósítani. Ehhez a szükséges hatékony tanulási módszerek mellett egyszerűen alkalmazható stresszoldó technikák megtanításával is erősítettem magabiztosságukat, valamint az egyes karakterek sajátos dinamikáit láttattam velük, melyek fölismerésével elindíthatják tudatosítási folyamataikat és irányítani képesek saját meglévő személyiségerejüket. Mindezek Oroszlány Péter két „alappilléreivel” kapcsolatok főképpen: a tanuláshoz való viszonytal és a tanulási szokásokkal. Ezeket átértelmezve és a diákok személyiségének sajátosságaival összevetve gyakran tapasztaltam meg az egyéni tanácsadás folyamatában mély, ok-okozati felismeréseket, amelyekkel ez a korosztály már dolgozni képes, ugyanis támpontokat kapva személyiségük hatékony működtetéséhez, a magabiztosság tekintetében is erősödnek, ami hatással lesz minden tevékenységükre, személyiségükre.

Mentális sajátosságaik tekintetében szintén megerősítésre kerültek Dr. Gyarmathy meglátásai a digitális nemzedék képességeit illetően: gyakran mutatják a jobb félteke erősségét, illetve a két félteke egymás mellett, összehangolt, kiegyenlített működését. Emiatt a tanulási problémákkal küzdők nagy része – a közöttük megjelenő diszlexiások zöme – bal kezes, illetve rejtett balkezes (átszoktatott kezes), ami jelzi mentális tekintetben a holisztikusságot, divergens gondolkodást, kreativitást – ugyanakkor figyelmi problémákat, a párhuzamos figyelem jelenlétét és a struktúráképzés egyéni, gyakran alacsony szintjét, ami a mechanikus tanulási attitűdnek kedvez. Ennél a korosztálynál tehát a meglévő alapképességek nem megfelelő felhasználásának tudatosítása, magasabb szinten való struktúrált működtetése, illetve az alkalmazott módszerek hiányosságainak felfedése és pótlása a cél.

Két területet szinte minden egyéni esetben fejlesztésre szorul a hallgatók esetében, ezek a tanuláshoz kötődő szorongás- és stressz-szint, illetve az időszervezés. Jelenlévő és általánosan ható szorongásuk gyakran maximalizmusukhoz, de legalábbis magas megfelelési igény szintjükhöz köthető, ami természetesen vizsgahelyzetben tovább fokozódik. Ehhez, a személyiség mély tudati szintjéről érkező állandó szorongáshoz gyakran kapcsolódik pesszimizmus, problémakeresés, továbbá a pihentető alvás csökkenése, vagy hiánya. Így a fokozott igénybevétel következtében az általános tanulási hatékonyságuk is romlik. Gyakran tapasztalható kísérő tünet, hogy egyéb, mozgásos elfoglaltságaikat, kedvenc sportjukat háttérbe szorítják annak érdekében, hogy hatékonyabb időkihasználást érjenek el. Így a frusztrációs szint fokozódik, és egyre kevésbé látnak rá az őket hátráltató stressz-csökkentés szükségességére. Ezt ki-

fejezetten fontos tudatosítani, ami gyakran már önmagában hatékonyságemelkedést hoz a stressz-kezelő technikák elsajátítása mellett.

Másik erős hatékonyságfokozó az időstrukturálás megsegítése. Viszonylag kevés aktív időt oszthatnak be meglévő elfoglaltságaikon túl, azonban jellemzően ezekkel nem bánnak tudatosan. A prioritások keresése, a kisebb időintervallumok tudatos felhasználása – akár speciális mnemotechnikák beépítésével – erősen föl tudja fokozni a szorgalmi időszak teljesítményét, ezzel együtt természetesen a vizsgák sikerességét is.

Nagy öröm volt számomra több esetben, hogy a tanulási problémák oldódtak, a többször is sikertelen vizsga a stresszoldásnak és egyéb, hatékony tanulási módszereknek köszönhetően végül is szépen sikerült, és a hallgatók megváltozott tanuláshoz való viszonyról és tanulási hatékonyságról számoltak be.

A tanulásmódszertan tréning

Figyelembe vettük az érdeklődő hallgatók lehetőségeit, legtöbbször velük együtt választottuk ki a tréning heti időbeosztását, választhattak előre megadott délelőtti vagy délutáni közül annak érdekében, hogy a legtöbb érdeklődő vehessen részt egy-egy programon. A résztvevők létszáma általában 10 fő körül mozgott. A csoportok összetétele életkor és tanulmányok tekintetében vegyes volt. Végzős egyetemisták és elsőéves hallgatók is jelentkeztek a képzésekre.

Általánosságban elmondható, hogy segítséget vártak tanulási önképük, tanulási módszereik és problémáik tekintetében, valamint tanulási- és vizsga-stresszük kezelésében is. Minden újdonságra fogékony, nyitott, aktív csoportokkal dolgoztam. Szívesen vettek részt egyéni munkában és csoportfoglalkozásokon is. Kérdéseikkel folyamatosan segítették a célirányos segítségnyújtást, a hatékony haladás támpontjainak kialakítását. Láthatóan könnyen megnyíltak egymás problémáira is, többször előfordult, hogy órán kívül is egymást segítették saját hasznos tapasztalataik átadásával.

A tréningek során többféle módszert alkalmaztam: rövid előadásokat, önismerteti teszteket, egyéni és csoportos gyakorlatokat, feladatokat. A csoportok nagyjából ugyanazokat a nehézségeket említették: motiváció hiánya, időbeosztás, halogatás, magolás, jegyzetelési problémák, koncentráció hiánya, emlékezési zavarok, stressz. Ezek a problémák egyben lefedték a tréning tervezett tematikáját is. A képzések konkrét órabeosztásának és részletes tematikai összetételének alapja minden esetben a jelentkező hallgatók igény- és képesség szintjének függvénye volt. A képzés, amennyire csak csoporton belül lehetséges, mindig figyelembe vette az egyéni igényeket és képességszinteket. Minden csoporttal fölvevünk tanulási önismeret feltárására alkalmas teszteket annak érdekében, hogy tájékozódjak én is és ők is, hogy valójában milyen gyökerekhez vezetnek az aktuális tanulási problémáik, hol tartanak tanulási hatékonyság és az egyes kulcskompetenciák szintjének tekintetében. Ezek

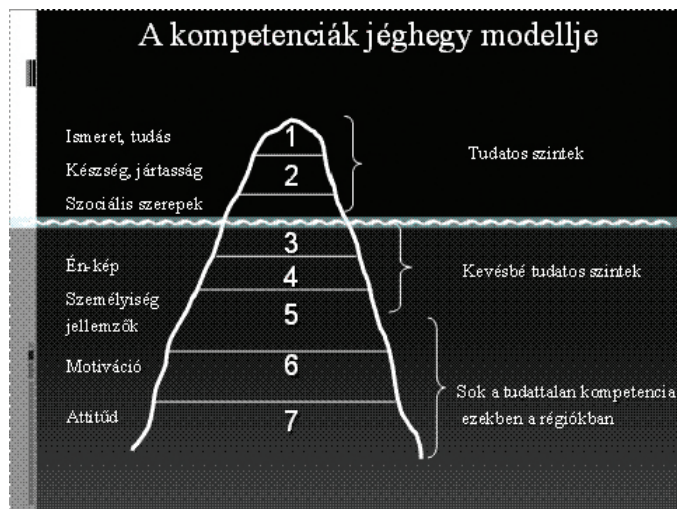
a feltárások a későbbiekben is hasznukra válnak, segítségükkel nyomon követhetik saját fejlődésüket.

A hatékony tanulás belső feltételeinek kulcsa a megfelelő önértékelés. Sokat beszélgettünk arról, hogyan lehet megszakítani a szorongás, kudarc, alulteljesítés ördögi körét, növelni az önbizalmat. Ebben a tekintetben igen fontos volt az időmérleg témakör, a hallgatók ezt találták az egyik leghasznosabbnak. Úgy látszik, az idővel küszködnek legjobban a diákok. A visszajelzések alapján sokuknak sokat segített a tudatos időszervezésre fókuszálás; a tanuláshoz, mint munkához való helyes hozzáállás széles spektrumú megközelítése; a figyelem- és gondolkodásfejlesztő módszerek; valamint a nagymennyiségű szövegekkel való hatékony bánásmódok megismertetése; illetve egyes mnemotechnikai módszerek a hosszú távú rögzítésért. Ezen túl hasznosnak érzem minden esetben a tanulással kapcsolatos önkép és a karakter, a személyiségvonások összefüggéseinek tudatosítását. Sikerült felkeltenem ez irányú érdeklődésüket is, ami alapot jelenthet számukra, hogy tudatosabbak legyenek, illetve hatékonyabban próbálják személyiségüket egyensúlyban tartani, céljaikat elérni.

A vizsgára való felkészülést és a vizsgaszorongást is nagymértékben befolyásolja mindez, ezért is szükséges az ok-okozati összefüggések tudatosítása. Sikerült figyelmük fókuszát kiterjeszteni a hasznos tanulási attitűdök és módszertani technikák irányába, illetve tudatosítani bennük, hogy megtalálják a helyes megoldásokat, ha tevékenyen keresik. Összességében úgy érzem, hogy a tréningek sikeresek voltak. A diákok aktívan részt vettek az órákon. Sok játékkal és légző gyakorlattal igyekeztem „emészthetővé” tenni a foglalkozásokat. A kurzus végi visszajelzések egyértelműen pozitívak voltak, nagyon hasznosnak találták a tanfolyamot. Beszámoltak arról is, hogy a tréning során bemutatott stresszoldási lehetőségek is jól működtethetők a mindennapokban. Remélhetőleg ezeket a módszereket sikerül hosszú távon is beépíteniük a napi gyakorlatukba. A tréningek sikerességét és hatékonyságát Oroszlány Péter „Tanulásmódszertan” köteté, illetve a kötethez tartozó tanári kézikönyv is segítette.

Irodalomjegyzék

- BALOGH László (1997). *Tanulási stratégiák és stílusok, a fejlesztés pszichológiai alapjai*. Budapest: Akadémiai Kiadó.
- CZIGLER István (1999). *Figyelem és percepció*. Debrecen: KLTE.
- CZIGLER István (2005). *A figyelem pszichológiája*. Debrecen: KLTE Pedagógiai-Pszichológiai Tanszék.
- GYARMATHY É. és Kucsák J. (2012). *A digitális bennszülöttek képességprofilja. A mérési eljárások, a linearitás és a hagyományos iskolai tanítás alkonya*. Iskolakultúra 6. 43–53.
- GYARMATHY Éva (2011). *A digitális kor és a sajátos nevelési igényű tehetség*. Fordulópont. 51, 79–88.
- KLEIN Sándor és SOPONYAI Dóra (2011). *A tanulás szabadsága Magyarországon*. Budapest: EDGE 2000 Kiadó.
- MAKÁDI Mariann (2009). *A kompetenciaalapú pedagógia*. Budapest: Mozaik Kiadó.
- METZIG, W. és SCHUSTER, M. (2003). *Tanuljunk meg tanulni! A tanulási stratégiák hatékony alkalmazásának módszerei*. Budapest: Medicina.
- MEZŐ Ferenc (2004). *A tanulás stratégiája*. Debrecen: Pedellus Novitas Kft.
- DR. NAGY József (2000). *XXI. század és nevelés*. Budapest: Osiris Kiadó.
- OROSZLÁNY Péter (1998). *A tanulás tanítása. Tanári kézikönyv*. Budapest: AKG Kiadó.
- OROSZLÁNY Péter (2003). *Tanulásmódszertan*. Budapest: AKG Kiadó.
- ROEDERS, P. (1995). *A hatékony tanulás titka*. Budapest: Calibra Kiadó.
- SZITÓ Imre (1987). *A tanulási stratégiák fejlesztése*. Iskolapszichológia 2. Budapest: ELTE.



1. ábra: „Kompetenciák jéghegy-modellje” (Dr. Nagy József, 2000)



Az ELTE IK modell. A lemorzsolódás megelőzése: informatikus-hallgatókból álló kortárs segítő csoport bemutatása

Elméleti háttér

A tanulmány célja egy olyan speciális kortárs segítő csoport bemutatása, mely az Informatikai Kar jellemzőit figyelembe véve, az Életvezetési Diáktanácsadóval együttműködve, a lemorzsolódás prevencióját helyezi előtérbe. A középpontban a hallgatótársak tanulmányi segítése, megtartása és az egyetemi éveik sikeres befejezése áll. Az elméleti bevezető után az ELTE Informatikai Karán létrejött kortárs segítő csoport alakulásának története, célkitűzései, valamint a csoportmódszer bemutatása következik.

A kortárs segítés legfőbb előnye abban rejlik, hogy a segítő és a segített fél között egy fontos empátiás bázis jön létre, hiszen egy közös vonással rendelkeznek, mely nemcsak az életkorbeli közösségen alapszik, hanem azon, hogy egy közös élmény- vagy tapasztalati világgal rendelkeznek, ami megadja összekapcsolódásuk alapját és miértjét (Rácz és Lackó, 2008). Így a kortárs segítők legfőbb feladata, hogy „érzékeny figyelemmel” legyenek jelen hallgatótársaik között, valamint a hallgatótárs megszólítása és annak felmérése, szükség van-e továbbküldésre professzionális segítő szakemberhez vagy sem (Pásztor, 2013). Az életkorbeli hasonlóság és tapasztalat pedig fontos előnyt jelent és egy különleges empátiás megértéshez vezet, amely alapul szolgál a segítő folyamat vagy támogatás beindításához (D’Andrea és Salovey, 1983).

Problémafelvetés: Az ELTE Informatikai Kar jellemzői

Általános tendencia, hogy megnövekedett a felsőoktatási intézményben eltöltött időszak, aminek a háttérében többféle ok is felmerülhet, mindenesetre az egész felsőoktatásra vonatkozóan jelentős problémát okoz a lemorzsolódás magas aránya. Különlegesen is az ELTE Informatikai Karán, amely folyamatot megállítani és segíteni kell, hiszen a félbetört pályautak nemcsak az intézménynek, hanem az egyénnek is kudarcot jelentenek. Diáktanácsadói tapasztalataim szerint a legtöbb hozzám forduló tanulmányi problémákkal jelentkezik, és ebből is kimagaslók azok száma, akik egy vagy több kudarcos vizsgaidőszakot éltek már meg és félnek az elbocsátástól.

Az egyetem elvárásait túlzottnak élik meg, nehezen alkalmazkodnak ahhoz, hogy a követelmények teljesítéséhez olyan energiabefektetés szükséges, melyhez rendszeres időbeosztás és tudatos tanulás kell.

Ahogy ezt jól mutatja Ránki és munkatársai (2014) az IBS főiskolán hallgatókkal végzett kutatása, amelyben vizsgálták azon változókat, amikben különböznek a képzést sikeresen befejezők és az időközben lemorzsolódó hallgatók. Az eredmények azt mutatják, hogy legfőképpen a döntéshozatali képességekben különböznek a hallgatók, ugyanis a sikeres diplomázók lassabban hozzák meg döntéseiket, több érlelési időt hagyva saját maguknak, így hosszabb a pályájuk melletti elköteleződés folyamata, azonban tartósan el tudják magukat határozni a pálya mellett. A lemorzsolódók spontánabb döntéseket hoznak bekerüléskor is, és az intézmény elhagyásánál is. További különbséget a két csoport önszervezése között találtak, a lemorzsolódók rugalmasabbak a feladatok elvégzését illetően, de nyomás alatt könnyen rendszertelenné válnak, aminek következménye sokszor a be nem fejezett vagy félbehagyott munka. Míg a sikeresen végzők kevésbé rugalmasak, de fontos számukra a rendszerezettség és a megfelelő munkavégzés. A harmadik tulajdonság, amiben különböznek, az a befolyásolás iránti igényük, a lemorzsolódók jobban szeretnek hatással lenni a környezetükre és alakítani azt, mint az időben végzők.

A hallgatók számára fontos képzési idejük, így hallgatói jogviszonyuk megtartása is, ezért a diploma megszerzése nem bír kellő motivációs erővel. Ez a jelenség nehézséget jelenthet a fiatalok pályaidentitásának alakulását illetően, a megkezdett és be nem fejezett egyetemi évek a moratorium fázisában tarthatják a fiatal felnőtteket. A megalakult Kortárs Segítő Csoport egy kísérleti próbálkozásnak tekinthető annak érdekében, hogy hatékonyan támogassuk a diákok pályaszocializációjának alakulását.

Célkitűzések az Informatikai Karon

Fontosnak tartom szem előtt tartani a lemorzsolódás nagy mértékét, hiszen sem a hallgatók fejlődését, sem az intézményt nem segíti, hogy a hallgatók jelentős számban félbehagyják tanulmányaikat, ebben a pályaszocializáció szempontjából jelentős időszakban. Ennek segítésére a 2013/2014-es tanév tavaszi félévében tanulást segítő módszertani kurzust hirdettem, egyszerre három csoport indult és az ottani hallgatók foglalmazták meg közösen, hogy milyen jó lenne, ha a csoport folytatódna és az együtt-tanulásban tovább lehetne támogatni a diáktársakat. Ez az alulról jövő kezdeményezés szolgált gyökeréről a jelenleg működő kortárs segítő csoportnak, melynek neve: Eötvös Informatikai Kör- Kortárs Segítő Csoport.

A csoport által megfogalmazott fő célok: a segítségnyújtás a hatékonyabb tanulásban, valamint a közösségbe való beilleszkedésben.

Tehát egy olyan kortárs segítő jött létre, amely főként a tanulmányi tanácsadással és szabadidős tevékenységek szervezésével áll a hallgatók szolgálatára. A Kortárs segítő csoport kettős célt valósít meg az intézményben, hiszen a szervező tagok számára biztosítja az állandóságot, a hovatartozást, ezáltal segíti az ő fejlődésüket. Másrésről hatással van a többi hallgatóra is, hiszen a közösségi programok szervezésével hozzájárulhatnak tanulmányaik előrehaladásához.

A csoport projektjeinek és a csoport képzésének bemutatása

Az Eötvös Informatikai Kör- Kortárs Segítő Csoport (továbbiakban: EIK)

A kortárs segítő csoportok a befogadó intézmény sajátosságait figyelembe véve nagyon változatosak lehetnek, mind összetételét, mind funkcióját, céljait, eszközeit illetően. Fontos a tudatosság és lehetőség szerint az igényekhez való folyamatos alkalmazkodás, hogy a csoport az intézmény szerves része lehessen, szolgáltatásaival széles hallgatói rétegeket lefedjen és meg tudja szólítani a hallgatótársait. Ritter és Mike (2010) szerint a kortárs segítség integrálhat tanácsadói, mentori szerepköröket egyaránt.

A csoportok összetételét illetően esetünkben viszonylag homogén társaság bemutatása következik, hiszen a tagjai programtervező informatikus-hallgatók, egy ember kivételével, aki pályáját tekintve matematika-informatika tanárnak készül. Az évfolyamokat és korosztályokat illetően pedig teljesen heterogén a csoport, hiszen eltérő képzési szinten (Bsc/Msc), illetve eltérő évfolyamokba járnak, ezáltal is elősegítve, hogy minél több réteget érjenek el. Mindenesetre a képzésüknél az alapoktól kell indulni, mert a segítségre vonatkozóan egyikük sem rendelkezett előképzettséggel. Ezt fontos szem előtt tartani a képzés szervezésekor, mert mindenki más ütemben fejlődik, amit érdemes követni, hogy ennek ellenére egy közel azonos csoporttudat és identitás alakuljon ki a közös alapokra fektetve.

2014 áprilisától tehát együtt voltak a csoport alapító tagjai (5 fő), utána ők végezték a többi tag kiválasztását segítségével. Az újonnan bekerülők egy kiválasztási folyamaton mentek keresztül, a személyes elbeszélgetés során feltérképeztük a hallgatók egyéni motivációit, készségeit és csoportdöntés alapján kerültek kiválasztásra az újonnan felvettek.

A rogersi alapelvek, a csoportszabályok betartása és kialakítása, megadták a keretet a munkának. Fontos és elengedhetetlen kelléke az együttműködésnek, hogy ezekben egyet tudjunk érteni, mégha az elején sokak számára ez furcsa is volt, később értelmet nyert. Például a titoktartás szabálya, a biztonságos légkör megteremtése adhat igazi táptalajt a későbbi kapcsolatokhoz, az önismeret elmélyítéséhez és az egymás felé való megnyíláshoz.

A csoport irányelvei

Ebben a fejezetben felhasználom a csoporttagok írásait, mert az ő megfogalmazásuk hitelesen tükrözi a kezdeményezés valódi erejét, élethűbbé teszi az Informatikai Karon észlelhető közeget, a lehetőségek hiányát. A hiányosság nem a közösségekre vonatkozik, hanem az elszigeteltségre, ennek feloldása egy újfajta szocializációs közeg létrehozása által történhetne, amely alacsony küszöbű, vagyis könnyen elérhető és igénybevehető a diáktársak által. A csoport intézménybe való ágyazódása folyamatos, már az oktatóktól, hallgatótársaktól sok megerősítés érkezik a csoporttagok számára.

Tetten érhető nemcsak az intézmény befogadása, hanem a csoport érése is, egyre inkább készek „kifelé” is fordulni, másokhoz: „elindult ez a kör, és éreztük, hogy ez nekünk mennyire is jó! Így sokkal jobb kedvvel és több bátorsággal tudunk egyetemre járni... Ám nem akarjuk kisajátítani mindezt. A továbbadás egy változata ez a mai alkalom (közösségi est) is...” A csoporttagok megfogalmazása szerint az egyetemi évek leginkább a tanulásról, szórakozásról és a közösségről szólnak, ennek megfelelően „mi is egyetemisták vagyunk, és ezekkel kapcsolatosak a mi vágyaink is - ezért is hívják ezt a csoportot kortársnak. Mi itt azt éreztük, hogy együtt tehetünk azért, hogy ezek a vágyak mindinkább teljesüljenek”, mert „senki sem különálló sziget; minden hallgató az egyetemünk része, az IK egy darabja. Közösséghez tartozni jó, mert együtt erősebbek vagyunk, egymásra támaszkodva nem veszünk el...” (www.eik.elte.hu) A következő részben pedig hallgatói beszámolókon keresztül következzen a projektek leírásai.

A projektek bemutatása

A csoport legtöbb tevékenysége két részre oszlik a célok mentén, az egyik a tanulmányi tanácsadás, a másik pedig a hallgatói közösségek létrejöttének segítése, ugyanis fontos a projekteknek az intézmény igényeihez való testreszabása. A személyes és hiteles egyetemi életről szerzett tapasztalatok megosztásán túl fontos a szakmailag pontos információk átadása, ennek érdekében a *tanulásmódszertani és önfeljesztő projekt* a hallgatók tanulmányi előmenetelét elősegítő projekt. A halogatás prevencióján, az időbeosztás megtanulásán túl, a kortárs segítő csoport tagjai nehezebb tárgyakon keresztül (analízis, diszkrét matematika) tanulásmódszertani segítséget nyújtanak „mindez nem előadás hanem egy tréning keretében zajlik, személyes élmények megosztásával.” „A csoportfoglalkozások célja, hogy a tantárgyakat nem a megszokott módon közelítsük meg, hanem hallgatói szemszögből.” A tapasztalat szerint együtt gondolkodva minden tárgy megtanulásának lehet egy trükkje, egy módszere, amit érdemes elsajátítani a hatékonyabb tanulás érdekében, ezáltal facilitálva a tudatos tanulás kifejlődését.

Ehhez a programhoz nyújt online segítséget az „*Ez triviális*” című projekt, amely tananyagok, vizsgatételek kidolgozásával foglalkozik.

A másik legfontosabb célja a csoportnak a tanulmányi tanácsadás mellett a közösségépítés. „Úgy érezzük, hogy erre különösen nagy szükség van az IK-n: mi, hallgatók, többségben csak azt a néhány társunkat ismerjük, akikkel ugyanazokra a gyakorlatokra járunk, vagy még őket sem igazán. Emellett mindannyian láthatjuk, hogy nagy a lemorzsolódás aránya, amelynek szerintünk egyik oka, hogy a csúszások miatt sokan elmaradunk a kialakult kis ismeretségi körünktől, így magányossá válunk, és emiatt a közös tanulás lehetőségét is elveszítjük. Ha az egyetemi környezet rossz érzéssel tölt el minket, azt a tanulmányi eredményeink is megsínylik, és előbb-utóbb elégünk lesz az egészből.” A kortárs segítő hallgató megfogalmazásából érződik a sajátélmény és pontosan megfogalmazza a *közösségi est* célját: „Összeferort közösséget, családias hangulatot áldottunk meg és szeretnénk megvalósítani, amelyben az egyetem egy második otthonná válik, a folyosón ismerős arcokat látunk, és van, akitől segítséget kérünk és kapunk.” Indoklasként pedig belehelyezkedik a diáktársak és az oktatók helyzetébe: „Változó, hogy ki hány évet tölt az egyetemen: hármát, ötöt, hatot, oktatóként tízet, húszat, vagy még többet. Ezen évek alatt napjaink nagyrészt az egyetem falai között, a Kar tagjainak társaságában töltjük. Néhány év is sok idő. Nem mindegy, hogy ezek az évek hogyan telnek el: csak átmeneti időszakként tekintünk rájuk, és nem törekszünk „berendezkedni”, vagy jól érezzük magunkat a környezetünkben, örömeinket leljük abban, hogy tartozunk valahova.” A közösségi esteken közel 30-40 diák jelenik meg, ismerkedős játékok, csapatépítő programok keretében először formális, majd informális együttlétre kerül sor. A csoport tagjai is részt vesznek ezeken az alkalmakon, segítik azokat, akiknek nehezebb a beilleszkedés.

A tanulmányok segítése és a közösségi est célja bizonyos esetekben egybe esik, hiszen sokan tanulótársakat keresnek egy-egy ilyen alkalmon. „E cél megvalósításának lépéseként Közöségi Estjeinkre invitálunk Titeket, melyeken játékos formában, vidám hangulatban, kötött és kötetlen beszélgetések során ismerhetjük meg egymást, oszthatjuk meg gondolatainkat, fogalmazhatunk meg közös érzéseket, és, nem utolsósorban, rátalálhatunk tanulótársunkra. Egy ilyen alkalom rengeteg lehetőséget rejt magában.”

A közösség formálása mellett jól kiegészíti a pszichológus munkáját olyan programok szervezése, melyek valóban szervesen kapcsolódnak a hallgatók világához és ötvöződik a pszichoedukációval, ugyanis a „*Személyiségfejlesztés számítógépes játékon keresztül*” című projekt célja az önismeret elmélyítése, annak tudatosítása, hogy a játékok milyen hatással lehetnek rájuk. „Manapság a legtöbb számítógépes játék rengeteg érzelmeket képes előidézni, melyek hatással vannak a játékosra. Ám a legtöbb játékos nem foglalkozik ezzel tudatosan. Ezen gondolat alapján merült fel a számítógépes játékokkal kapcsolatos tréning ötlete, és mivel az IK hallgatóinak többsége szereti a számítógépes játékokat, az Informatikai Kar remek lehetőséget adott az EIK-nek a tréning megszervezésére és lebonyolítására.”

Eddig a legtöbb projekt 1-3 alkalommal valósult meg, ezeken a részvétel egyre inkább növekszik, illetve vannak olyanok, akik állandóan visszatérnek. Egy kortárs segítő beszámolója egy hallgatóknak szóló közösségépítő alkalomról:

“Miután a kíváncsi és mosolygós arcok megérkeztek, kezdődhetett is a bemutatkozókör. Egy hagyományos módon, egy pedig a kreativitásunkra alapozva. Hamarosan kiderült, hogy szaktársak, kurzustársak itt egymásra találtak, illetve már a személyes tárgyaink is – melyek hangján bemutatkoztunk, rengeteget elárulnak rólunk. Közös pontokat, életérzéseket, élményeket a következő játék fogalmazott meg bennünk – s innen már vidám ötletelés következett: hol és hogyan a legvalószínűbb, hogy egyszer majd újra találkozunk. Nem is kell ehhez föltétlen IK-val kapcsolatos hasonló élmény, ám ebből is számtalan akad. Ez az alkalom lehetőséget biztosított nekünk arra is, hogy az egyetemmel kapcsolatos meglátásainkat megosszuk, mintegy rácsodálkozva újabb és újabb kihasználható lehetőségekre, és megkönnyebbülve abban a tudatban, hogy nehézségeinkkel sem vagyunk egyedül.

Számunkra, az EIK-sok számára, mindkét felismerés nagyon bátorítólag hatott, hiszen arról beszélt, hogy igenis feladatunk van az egyetemen, és munkánkra igény van. Köszönjük ezeket a visszajelzéseket, és nagyon örülünk az újabb ismeretségeknek!”

A Kortárs Segítő Csoport tagjainak elengedhetetlen készsége, hogy valamilyen formában *segítő beszélgetést* nyújtsanak. Az EIK az egyetemi élettel, tanulmányokkal kapcsolatban nyújt segítő beszélgetést: „Saját kézből tudjuk, hogy az egyetemi élet sokféle kihívást és újdonságot, nem várt eseményt tartogathat. Ilyenkor jót tud tenni, ha hasonló emberrel tudsz beszélgetni, aki ezeken a dolgokon már keresztülment, éppen ezért az általunk felkínált segítő beszélgetés hasznos lehet...”

Csoportmódszer: A képzés

A kortárs segítő csoport tagjai számára elengedhetetlen a szakmai felkészültség, melynek forrása a célorientált, tapasztalati készségeket fejlesztő tréning.

A képzés számukra a tapasztalati tanulási modellen keresztül (experimental learning cycle, Carr és Owl, 2012) valósul meg, mely segíti elabórálni a kortárs támogatás alapkészségeit. A modell leírja azt a folyamatot, amelyen keresztül a segítőök saját élményeiket emelik be a szerepjátékokba és feladatokba, ezzel elősegítve az ön-reflexió gondolatok, érzések megfogalmazását. Ez a folyamat az empátias figyelem, a visszajelzés, a kérdezés, a problémamegoldó és a döntési készség elsajátítását célozza meg. A végső cél az, hogy saját magukat megfigyelve fogalmazzanak meg a kortárs segítőök következtetéseket és a gyakorlati munkájuk során alkalmazzák a megtapasztaltakat. Majd a munkájuk során újabb élményeket szereznek és tanulságokat von-

janak le, aminek kérdéseit a tréningek során újrátárgyalják és így kezdődik az egész tapasztalati tanulási modell előlről (Gerencsér, 2012).

A cél az, hogy képzett kortárs segítők legyenek, akik folyamatosan monitorozzák saját fejlődésüket és tanulásukat, valamint képesek felelősséget vállalni saját magukért és másokért.

A tréningek általában valamilyen tematika szerint épülnek fel annak érdekében, hogy támogassák a kortárs segítők képességének fejlődését.

Továbbá fontos állandóan monitorozni a résztvevők állapotát, hiszen számukra még teljesen ismeretlen volt a tréning műfaja és el sem tudták képzelni miért tarthat ez olyan hosszú időn keresztül, de nyilván fontos figyelembe venni a csoport aktuális teherbíró képességét, befogadási kapacitását, a visszajelzéseikre hallgatni, hogy mennyi új információval tudnak még gazdagodni, milyen az aktuális érzelmi, fizikai állapotuk. Eddig összesen 42 órányi képzésben részesültek a csoporttagok.

A képzések három fő pillérre épülnek és a feladatok is eköré csoportosulnak. Az első a kortárs segítés módszertana: csoportos foglalkozásokhoz, valamint a segítő beszélgetéshez szükséges módszerek elsajátítása. A második az önismeret elmélyítése, végül az utolsó főpillér a csapatépítés.

Minden egy napos képzés, amelyre legtöbbször pénteken vagy szombaton kerül sor, mindhárom témából válogat, ugyanis a feladatok a saját élmény megszerzése, „segítettnek” lenni, hozzájárul az elméleti tudás készségszintre való elmélyítését, valamint a segítői attitűdök elsajátítását.

A kortárs segítés módszertana

A hatékony kortárs segítők képzése során alapvető fontosságú a megismerkedés a kortárs segítés kultúrájával, a segítés alapjaival. A módszertanilag jól felkészített kortárs segítők alapkompenciája: képes a diáktársaikkal való kapcsolatfelvételre, a megszólítástól elkezdve a segítő beszélgetésig, valamint alapvető csoport/ tréning vezetési készségekkel is rendelkezik. Hangsúlyt fektettem az ítélkezésmentes kommunikációt, empátiát és kongruenciát fejlesztő feladatokra. Helyet kaptak olyan helyzetgyakorlatok, amelyek a segítő-segített-megfigyelő hármasa köré szerveződtek, hogy a segítők elsajátíthassák hogyan tudnak érzékeny figyelemmel „csak” jelen lenni. A segítő attitűd tehát saját élményű meg tapasztaláson nyugszik. Először más ember élettörténetébe, szerepébe bújik a „kliens” szerepét játszó, majd később, ahogyan a csoporttagok között már általános csoporttagsági kötelékeken felül a „szakmai-baráti” szálak is megkötöttek, egyre inkább merik láttatni saját problémájukat is a másikkal. Ez a fokozatosság érvényesül, hiszen kezdetben még nem ismerték jól egymást, de lassacskán megnyíltak egymás számára. Fontos volt követni a csoporttagok szóbeli beszámolóját, hogy melyik készség (például aktív meghallgatás, tükrözés) elsajátítása

nehezebb és erre több figyelmet fordítani. Legalább a tréningek fele ezeknek a készségeknek a gyakorlásával telik, hogy kompetens és magabiztos segítőkké tudjanak válni. Amikor már a kortárs segítő csoport tagjai a saját problémájukkal mernek beülni a kliens szerepébe, átvezet bennünket az önismeret fejlesztéséhez.

Az önismeret fejlesztése

A képzés során elengedhetetlen a segítő módszerek megtanulása mellett a saját élmény megszerzése, az önismeret elmélyítése. A kortárs segítők segítői identitásukban való megerősítése is cél, habár ők programtervező informatikusok lesznek, olyan készségekre tesznek szert, amik segíthetik majd a munkájukat, mindennapi életben való tájékozódásukat. A képzés során olyan, a résztvevőket érintő kérdések, élmények merülhetnek fel, hogy a csoportnak biztosítania kell a megfelelő terepet ennek megbeszélésére, feldolgozására. A tagok önismertének gazdagítása fontos szerepet játszik a segítő identitás kialakulásában, ami által magabiztosabb segítőkké tudnak válni (Gerencsér, 2012). Az önismeret fejlesztésével együttjár az önreflexió fejlődése, a segítő reflektál saját identitására, kompetenciahatáira, így hitelessé válik, mint segítő.

Az önismeretet csoportos formában mélyítjük, például szociometriával, egymás családjának megismerésével, szerepeink feltérképezésével. Az önismereti munka elmélyítése a szakmai munka elmélyítésével párhuzamosan halad. Az önreflexió, a képesség határainak folyamatos fejlődése segít a csoportnak a rendszerszintű gondolkodásban, a saját felelősségtudat megtalálásában. Így válik a csoport egy közös munkacsoporttá az együttműködés mentén.

A csapatépítés

A csoporttagok jobb megismerése segíti a csoportidentitás megtalálását, egyéni szinten is megtalálja a csapatban a tag a helyét, de ugyanígy csoportszinten is fontos a csapat intézménybe való ágyazódása. A csoportcélokat pedig az intézmény igényeihez kell alakítani, mert azáltal erősödik meg a csoport és nyeri el valódi értelmét a munkája. Ennek érdekében kezdetben összegeztük SWOT-analízissel a csoporttal kapcsolatos félelmeket és elvárásokat. Fontos a csoportot a felvevő intézmény sajátosságait szem előtt tartva alakítani, hogy intézményi célokat valósítson meg a lehetőségei mentén.

A csoportkohézió erősítése különböző csapatépítő játékokon keresztül történik. Ehhez elengedhetetlen a bizalom kialakítása a csoporttagokban, hogy merjenek bízni nemcsak önmagukban, hanem a másokban is, ez az igazi csapatmunka alapja. A logo és szlogen kitalálása elősegíti, hogy sajátjuknak érezzék a csoportot, például

„építő_kockák“. Fontos annak a kérdésnek is a megválaszolása, hogy hol a helyem a csoportban, melyik projekt áll hozzám a legközelebb?

A tréningen résztvevő tagok nagyon élvezik ezt a technikát, mert számukra egy teljesen új megközelítést kölcsönöz. Ahhoz, hogy még közelebbé vigyem gondolkodásmódjukhoz a segítő technikákat a coaching képzési módszereit vezettem be.

Újdonság a képzésben: A coaching módszertana a kortárs segítségben

Fontos szem előtt tartani, hogy az Eötvös Informatikai Kör kortárs segítői nem rendelkeznek segítő szakmájúaknál egyértelműen meglévő alaptudással, ezért a közös tudásbázist kialakítani is cél. A segítő beszélgetés alapkészségeit kiegészítettük úgynevezett coachingból átvett technikákkal. Ez az újítás nagyban hozzájárult, hogy a programozó- informatikus hallgatók kompetens segítőkként léphessenek fel, ugyanis elemző gondolkodásmódjukhoz közel áll a folyamatok lebontásának képessége, így a coaching kézzel fogható eszközzé válik, továbbá ezen keresztül könnyebb a megértése és az elsajátítása bizonyos képességeknek.

A coaching egy újfajta szemléletet hoz az életvezetési tanácsadás területére. Általa a segítő kapcsolat elmélyül ugyan, de nem úgy, mint egy terápiás kapcsolatban, hanem sokkal gyakorlatiasabb, teljesítmény centrikusabb felfogást eredményez. A problémáról a megoldás szintjére lendíti előre a kapcsolatot, és e megoldásközpontú technikák célja a segített megoldásokon való gondolkodtatása a feltárás helyett. A folyamatok tisztábban körvonalazhatók a segítő számára, könnyebb coaching szempontok mentén strukturálni a beszélgetést (Székely, 2014).

A coaching megoldás-orientált szemléletmódot kölcsönöz (Székely, 2014), amely illeszkedik a programozói gondolkodásmódhoz, erősíti a klienssel, mint ügyféllel való kapcsolatot, a kortárs segítség során megvalósuló kapcsolatban ez az elv jól alkalmazható.

Az Informatikai Kar kortárs segítői ezt kiválóan tudják alkalmazni a tanulmányi tanácsadás során, hiszen sok esetben nincs szükség mélyebb beavatkozásra. A coaching középpontjában a változás és az átalakulás áll, könnyen nyit meg új lehetőségeket, a megoldást a kliensben keresi. Azáltal, hogy a gondolkodásmód, érzelmek és a magatartás szintjén dolgozik, könnyebben elérhetővé, megfoghatóvá teszi a beszélgetést a kortárs segítő számára. Egy eszközt kap a kezébe, amit alkalmazhat, a munkamenete átláthatóbb, strukturálhatóbbá válik. Lényeges elem a dialógus, főként a jelenre és jövőre koncentrálni és részben megélni a múltig, inkább a problémafeltárásban érinti. Eredményekre és megoldásra fókuszál a beszélgetés, a célok felállítására, motiváció megtalálására (Székely, 2014). Fontos jellemző továbbá, hogy a meglévő képességek erősítésére, valamint az erőforrások feltárására szolgál. Ezáltal válik könnyen megfogható eszközzé a segítő kezében.

A kortárs coaching (angolul: Peer Coaching) eredetileg egy költséghatékony módja volt a közepvezetők coacholásának. A különlegesnek számító eljárással jelentős eredményeket értek el különböző szervezeteknél. A képzés költségei csökkentek azáltal, hogy minden résztvevő kipróbálhatja magát coach és coachee (vagy ügyfél) szerepében is (Thorn és mtsai, 2007).

A kortárs coachingban a coach mint gondokodási partner van jelen, a célja a másik eredményességének támogatása. Az coach ülésről ülésre beszámoltatja az ügyfelet arról, hogy hol tart céljai elérésében, emlékezteti az előző alkalommal állított célokra, egy megbízott, aki tudja mit szeretne elérni a másik, és egy fontos ágens abban, hogy ezekre emlékezteti az ügyfelet (Thorn és mtsai, 2007).

A folyamat sikeressége az együttműködésen alapul. Előnye az, hogy kialakul az együttműködésnek egy normája, közös tudásbázison nyugszik, csökkenti az elszigeteltséget a hallgatók között, kapnak ötleteket, gyakorolják a megosztást, ösztönzi az önreflexiót, facilitálja a fejlődést, nem értékeli a másikat, támogat és segíti a bizalmat, az egyéni növekedést (Thorn és mtsai, 2007).

A coaching a tréningek során úgy került alkalmazásra, mint a kortárs coachingban, hogy a módszerek elsajátítását, például az életkerék gyakorlását egymáson tesztelték a kortárs segítők. Az instrukció szerint a nyolc életterület kiválasztása után egyet kellett megoldásszempontú kérdések mentén elemezni a kliens szerepben lévő társukkal. Visszajelzés egy kortárs segítőtől a grow-módszerről: „Ez a módszer nagyon jó fogódzkodókat nyújt abban, hogy a megfogalmazott vágyakat valóban megvalósítható egységekre tudjuk bontani, és konkrétan el tudunk indulni, el tudunk indítani valakit a haladás útján.”

Összegzés

A felsőoktatásban egyre kiélezettebb téma a lemorzsolódás, amely egyre inkább a lehetséges megoldások keresésére irányítja a figyelmet. A hallgatói identitás, pályaszocializáció pedig a felsőoktatási kutatások középpontjába kerül. Az Eötvös Informatikai Kör - Kortárs Segítő Csoport pedig ennek kezelésére tett kísérleti próbálkozásnak fogható fel. Ezek a csoportok nagyon fontosak a közösségi élet és a hallgatói identitás kialakítása szempontjából. A csoport nagy lehetőséget rejt magában, mert megsokszorozhatja a fiatal generációk elérését a pszichológus számára és több szinten valósulhat meg a hatékony segítség az intézményben. Miután a csoport önműködővé válik, elindul egy folyamat és természetessé válik az intézményben a tanulásmódszertani fejlődés.

A csoport megalakulása óta eltelt másfél évben tapasztalható a folyamatos alakulás és fejlődés mind egyéni, mind csoportos szinten. A hallgatók egyéni készségekre

tettek szert a különböző segítői készségeket illetően, valamint a reflektivitási készségük is sokat fejlődött. A rogersi alapelvek mentén tudatosult bennük, hogy fontos az egymás iránti elfogadás, hitelesség és empátia, hogy társaikkal minél hatékonyabban tudjanak együtt dolgozni.

A csoportban való projektmunka hasonlít az informatikus életpályához szervesen kötődő csoportmunkához, mindig jelen van egy projektvezető és több projekttag, azonban a munka előrehaladásához az összhang és az elköteleződés magas mértéke nem hiányozhat. A tréningek során a tagok egyre inkább megnyíltak egymás számára, újabb kapcsolatokra tettek szert, ami elősegíti a csoport együttműködését.

A kortárs segítő hallgatók új ismeretekkel gazdagodtak mind önmagukat, mind a többi tagot illetően. Észrevehető a fejlődés, hogy egy-egy drámapedagógiai feladatba már sokkal könnyebben megy az elmerülés, bevonódás, mert tudatosult a tagokban, hogy ezek a feladatok is a fejlődésüket szolgálják, a sajátélmény pedig elengedhetetlen az önmagukra való reflektálás képességének fejlesztésében.

A csoporttagok nemcsak az egymáshoz való viszonyulásukban, hanem a diáktársakhoz való nyitottságban, elfogadásban is nagy lépést tettek előre, hiszen egy-egy mindenki számára nyílt közösségi alkalmon már igazi kortárs segítőként viszonyultak a diáktársakhoz, ezt az is alátámasztja, hogy az első segítő beszélgetések idén áprilisban már megtörténtek. Ezt a fejlődés egyik sarokkövének tekintem, hiszen egy éve, amikor még értekeztünk a csoport hogyanjairól ez még nehezen volt elképzelhető számukra, most viszont már érkeznek hozzájuk a segítségkérések, amik a bizalom abszolút fokát jelentik. A kapcsolódás és kapcsolatok pedig fontos megtartó közeget biztosítanak az egyetemi környezetben.

Irodalomjegyzék

- D'ANDREA, V. J., SALOVEY, P. (1983). *Peer Counseling Skills and Perspectives*. Palo Alto, Calif.: Science and Behavior Books Inc.
- GERENCSÉR, D. (2012). A kortárs segítőként szerzett tapasztalat jelentősége a szakmai identitás és az önreflexió szempontjából. Szakdolgozat, ELTE, Budapest
- GERENCSÉR, D. (2012). A jövő segítői: A kortárs segítői tapasztalat szerepe a segítői identitás kialakulásában. In: Puskás-Vajda, Zs. Lisznyai, S., Melles Virág Írisz (szerk.) *A kortárs segítség kultúrája. Kreatív és előremutató példák a hazai felsőoktatási intézményekben 2012-ben*. 45-50. Budapest, FETA.
- PÁSZTOR, A. (2013). *A segítői tapasztalat szerepe az egyéni megküzdésben*. Szakdolgozat, ELTE, Budapest
- RÁCZ, J., LACZKÓ, Zs. (2008). Kétféle modell: A diák és a sorstárs segítség egy kvalitatív kutatás alapján. In: Rácz J. (szerk.) *Az esélyteremtés új útjai, Kortárs és sorstárs segítséssel szerzett tapasztalataink*. 97-130. L'Harmattan Kiadó, Budapest.
- RÁNKI, Zs., KAZI, S., CZELVIKKER, K. (2014). Önismeret, mint a karrierfejlesztés eszköze. In: Puskás-Vajda Zsuzsa, László Noémi, Lisznyai Sándor (szerk.) *Sokszínűség és univerzáliség a felsőoktatási tanácsadásban*. Budapest: FETA Könyvek 9. 93-100.
- RITOÓK, M. (2008). *Pályafejlődés - pályafejlődési tanácsadás. Egy negyven évet átfogó longitudinális pályakövető vizsgálat tanulságai*. Budapest. ELTE Eötvös kiadó. 104 p.
- SZÉKELY, V. (2014). *Coaching pszichológia „Teljesítmény és karrierproblémák kezelése coachinggal”*. ELTE PPK Tanácsadó szakpszichológus képzés
- THORN, A., MCLEOD, M., GOLDSMITH, M. (2007). *Peer Coaching Overview*. http://www.marshallgoldsmithlibrary.com/cim/articles_alpha.php letöltve: 2015. ápr. 10.
- TULICS, H. (2011). Hallgatói identitás: a szerep sajátosságainak és az azonosulás háttértényezőinek vizsgálata In: Puskás-Vajda Zsuzsa és Lisznyai Sándor (szerk.) *Ifjúságkutatás és tanácsadás. A pszichológiai tanácsadás tudományos alapjai*. Budapest: FETA Könyvek 6. 41-54.