



# BOLOGNA FÜZETEK 1

Felsőoktatási

hallgatói szolgáltatások

rendszerei, jellemzői



OKTATÁSI ÉS KULTURÁLIS MINISZTERIUM





# BOLO GNA FÜZE TEK 1

---

KISS ISTVÁN,  
GALAMB-KASSA GABRIELLA,  
MURÁNYI IRÉN,  
KATONA MIKLÓS,  
SZENES MÁRTA,  
LISZNYAI SÁNDOR

**FELSŐOKTATÁSI HALLGATÓI  
SZOLGÁLTATÁSOK RENDSZEREI,  
JELLEMZŐI**

Kutatási beszámoló  
a TEMPUS Közalapítvány számára

Felsőoktatási Tanácsadás Egyesület

## **IMPRESSZUM**

**főszerkesztő:** KURUCZ Katalin  
**szerkesztő:** DOBOS Gábor  
**kiadványszerkesztő:** VILIMI Kata

**kiadja:** Tempus Közalapítvány  
**a kiadásért felel:**  
TORDAI Péter mb. igazgató  
**nyomdai kivitelezés:**  
Innovariant Nyomdaipari Kft., 2009

Kiadványunk megjelenését  
az Oktatási és Kulturális  
Minisztérium és az  
Európai Bizottság támogatta.  
A kiadványban megjelentek nem  
szükségszerűen tükrözik  
az Oktatási és Kulturális  
Minisztérium és az  
Európai Bizottság álláspontját.

**Tempus Közalapítvány**  
1093 Budapest, Lónyay u. 31.  
1438 Budapest 70, Pf. 508.  
infóvonal: (06 1) 237 1320  
e-mail: info@tpf.hu  
internet: www.tka.hu

## KÖSZÖNTŐ

Ez a kötet az első egyike abban a tanulmányorozatban, amelyet a Tempus Közalapítvány a Bologna tanácsadási tevékenysége keretében ad ki. Bologna tanácsadók 2004 óta dolgoznak Magyarországon. Ők egy Európa-szerte működő szakértői hálózat tagjai, amelyet az Európai Bizottság hívott életre annak érdekében, hogy segítse a bolognai folyamat beteljesülését, az Európai Felsőoktatási Térség létrejöttét.

2008-ban a magyar Bologna tanácsadók javaslatára három témában támogatott a Tempus Közalapítvány kutatásokat azzal a céllal, hogy átfogó képet nyújtson a bolognai folyamat magyarországi megvalósulásáról. A kutatási témák: 1) *a magyar felsőoktatás nemzetköziesedése*, 2) *a hallgatói szolgáltatások Magyarországon* és 3) *a tanulási eredmények alkalmazása* voltak.

A közönség 2009 júniusában műhelykonferencián ismerte meg a tanulási eredményekre vonatkozó kutatás eredményeit. A résztvevők tapasztalatai beépültek a tanulmány online elérhető második kiadásába, és kiváló alapot nyújtottak a kutatások 2009–2011 közötti folytatásához is.

Hozzájárulásukat ezúton is köszönjük!<sup>1</sup>

A szerkesztők nevében:

DOBOS Gábor és KURUCZ Katalin  
Tempus Közalapítvány

<sup>1</sup> A műhelykonferencia előadásai elérhetők a Bologna Tanácsadó Hálózat honlapján: [www.bolognafolyamat.hu](http://www.bolognafolyamat.hu)

## TARTALOM

7	<b>ELŐSZÓ</b>
9	<b>PROBLÉMAFELVETÉS</b>
14	A felsőoktatási diáktanácsadás gyökerei, fejlődésének rövid vázlata
18	A tanácsadás definíciója, a tanácsadói szolgáltatások elméleti alapjai
22	A hallgatói szolgáltató rendszerben közreműködő szakemberek kompetenciahatárai
22	Életpálya-tanácsadás és karriertanácsadás sajátosságai az életvezetés sikerességét támogató rendszerben
23	Tanácsadói munka szervezeti keretei
25	A tanácsadás fejlődésének specifikumai, perspektívák
25	Multikulturális tanácsadás
26	Kortárs tanácsadás ( <i>Peer counselling</i> )
26	Szociális integrációt segítő tanácsadás
27	Hazai akkreditált szakemberképzés tanácsadói profillal
27	Tanácsadó szakpszichológus szakirányú továbbképzés
27	Diáktanácsadás szakirányú továbbképzés
28	Társadalmi integrációs tanácsadó szakirányú továbbképzés
28	Interkulturális pszichológiai és pedagógiai szakértő (mesterszak)
28	Multikulturális nevelés – tanári mesterprogram
29	Tanulási- és pályatanácsadási tanár
29	Munkavállalási tanácsadó képzés
29	Addiktológiai konzultáns
30	<b>NEMZETKÖZI KITEKINTÉS: AZ ÉLETPÁLYA-TANÁCSADÓ SZOLGÁLTATÁS SZEREPLŐI NÉMETORSZÁGBAN</b>
33	A tanácsadói szolgáltatásokhoz való hozzáférés
35	Szolgáltatási igények, jellemzők a német tanácsadói rendszerben
37	A tanácsadóképzés minőségbiztosítási jellemzői Németországban
38	Tanácsadó szakmai fórum ( <i>Forum Beratung</i> )
39	<b>EURÓPAI MOBILITÁS ÉS PÁLYAORIENTÁCIÓ</b>
40	<b>VIZSGÁLATI EREDMÉNYEK</b>
40	Működési feltételek
42	Felszereltség
43	Alkalmazottak
44	Szolgáltatástípusok
50	<b>ÖSSZEGRÉS, KITEKINTÉS</b>
51	<b>ESETTANULMÁNYOK</b>

## ELŐSZÓ

A felsőoktatásban töltött időszak intenzív transzformációs szakasz a fiatalok életében. Egy olyan tanulási folyamat kiemelten fontos része, amely nemcsak ismeret-elsajátítást, képességfejlesztést és a szakmai kompetencia építésének alapjait jelenti, hanem a személyiség átalakulását is eredményezi. Minőségileg más feltételeket teremt a felsőoktatási rendszerben töltött időszak az átalakulás folyamatára, mint a hasonló életkorúak, továbbtanulást nem választók jellemző napi életvitele. Kihívásaival az önkép számos részletének felülvizsgálatára, átalakítására kényszeríti a hallgatókat. Azok számára pedig, akik szűk eszköztárral rendelkeznek a kihívások leküzdéséhez, komoly kockázati tényezőt képvisel mentálhigiénés szempontból, és veszélyforrásokat hordozó környezetté válhat.

Az egyetemista/főiskolás lét átmeneti állapot a pubertáskori és felnőttkori társadalmi szerep között. Ilyen értelemben kritikus élethelyzetet jelent, identitás- és értékválságokkal, beilleszkedési zavarokkal. Sok egyetemista nemcsak társadalmi rétegváltásra, hanem földrajzi környezetváltásra is kényszerül, kiszakad korábbi társas közegéből. Ideális esetben erre az időszakra jellemző a transzformatív tanulás, az önformálás (*self-authorship*, BAXTER–MAGOLDA, 1998) és a növekvő autonómia az információk kezelésében. Az időszak jellemzőit a pályakutatással foglalkozó szakemberek különböző szemléleti keretekben már megkísérelték azonosítani. A felsőoktatási intézményekben töltött időszak az életpályaépítés egyik kitüntetett szakasza. A változás, váltás kényszere komoly mentálhigiénés kockázati tényező, amely új szerepek és kompetenciák elsajátítását igényli ebben a fejlődési feladatokban gazdag életszakaszban. Kiemelten fontos ezért a felsőoktatásba való belépés előtt és során a megfelelő tanácsadói szolgáltatások biztosítása.

Jelen tanulmányban áttekintjük a felsőoktatási diák-tanácsadói szolgáltatások elméleti hátterének legfontosabb vonatkozásait, kitekintést biztosítunk a kapcsolódó nemzetközi gyakorlatra, bemutatjuk a hazai felsőoktatási tanácsadás történetének legfontosabb vonatkozásait, ismertetjük az aktuális hazai diáktanácsadó szolgáltatási térképet<sup>2</sup>, és két esettanulmány formájában jól működő példát ismertetünk. Összefoglaljuk a diák-tanácsadói rendszer fejlesztésével kapcsolatos legfontosabb követelményeket és szolgáltatási jellemzőket.

Tanulmányunk célja, hogy átfogó, döntéseiket és fejlődési irányukat meghatározó információhoz juthassanak a felsőoktatási tanácsadó szolgáltatásokat nyújtó különféle szervezetek és a szakpolitikai szereplők, és eredményesen hozzájáruljanak a hallgatói mobilitás intézményeken belüli és intézmények közötti, valamint nemzetközi szintű fejlődésének folyamatához.

2 Az adatfelvételben való közreműködésért köszönet illeti VIDA Katalint.

A tanulmányban a nemzetközi gyakorlatból elsősorban Németország gyakorlati tapasztalataira támaszkodunk. A választás alapja, hogy a hazai életpálya-tanácsadási gyakorlat sok szálon kötődik a német hagyományokhoz. Németországban is érvényes a nemzetközileg tapasztalható jelenség, hogy a felsőoktatásba készülő legtöbb jelölt nincs tisztában a munkafeladatok, szakmák és szakmai szerepek jellemzőivel, amelyekre felsőoktatási tanulmányaik keretében készülnek. Csak kevesen sajátítják el megfelelő színvonalon az életpálya-építéshez, illetve a sikeres életvezetéshez szükséges kompetenciákat. Ezeket a német modell többszintű tanácsadási módszertannal kezeli, melyben kiemelt hangsúlyt kapnak az on-line és a csoportos tanácsadási módok, illetve a tantervbe épülő életút-tervezést oktató tárgyak. A német jogi szabályozás részletesen meghatározza a felsőoktatásban nyújtandó szolgáltatások körét és a minőségbiztosításhoz szükséges beszámolókat.

Rövid hazai történeti áttekintésünk során – illetve az első esettanulmányban részletesen – kitérünk a hazai tanácsadási központok fejlődésében úttörő szerepet játszó ELTE Életvezetési és Diáktanácsadó Központ (ma ELTE PPK Életvezetési Diáktanácsadó) 1986-ban kezdődött történetére, amely holland, belga és kanadai szakértők bevonásával indult, és egy szakmai-módszertani bázis megalapozását eredményezte, a felsőoktatási diáktanácsadási rendszer fejlesztésének egyik alapjává vált.

A szakmai munka eredményeként meghonosodott Magyarországon a mentálhigiénés tanácsadás, életvezetési tanácsadás szolgáltatása, amelyet idővel a tanulmányokkal kapcsolatos képzési tanácsadás és a hallgatók bevonásával folytatott kortárs-segítő szolgáltatás fejlesztése követett.



## PROBLÉMAFELVETÉS

Az elmúlt két évtizedben megváltoztak a hallgatói elvárások a felsőoktatási intézményekkel szemben. CHICKERING és KYTLE (1999<sup>3</sup>) szerint a mai hallgatók a hajdani elefántcsonttorony helyett egy személyközpontú, a személyes fejlődést optimálisan szolgáló felsőoktatási környezetet keresnek. Azt várják a felsőoktatási intézményektől, hogy szolgáltatásaikat lehetőség szerint a hallgató lakóhelyéhez közel nyújtsák, órarendjüket és kínálatukat személyes időbeosztásukhoz igazítsák. Kényelemre és pontos kiszolgálásra vágnak a nap huszonnégy órájában: udvarias, szolgálatkész munkatársakra a tanulmányi osztályokon, pontos nyilvántartási rendre és naprakész ellátásra a szociális szolgáltatások területén. Mindezeket a szolgáltatásokat – a magas színvonalú oktatás mellett – lehetőség szerint minél alacsonyabb tandíj (költségtérítés) fizetése ellenében várják el a hallgatók. Nem szívesen fizetnek olyan programokért, ellátásért, amit nem vesznek igénybe (focicsapat, sportlétesítmények, egyetemi színpad vagy zenekar fenntartása). Azok a hallgatók, akik pedig fizetnek tanulmányaikért, ezeket a szempontokat még fontosabbnak tartják. Új igényként jelentkezik, és a következő évtizedek megoldandó feladatát jelenti a távoktatási programok és egyéb, alternatív oktatási lehetőségek működési módjainak kidolgozása, különösen az idősebb, munkavállalóként diplomát szerezni kívánó hallgatók körében.

A tömegessé váló felsőoktatásban egyre nagyobb arányban jelennek meg olyan hallgatók, akik komoly problémákkal kénytelenek megküzdeni. A korábbi évek arányszámait vizsgálva jelentősen megnőtt a felsőoktatásba kerülés esélye a hagyományos hallgatók életkori csoportjában. A növekvő hallgatói létszámmal párhuzamosan növekedett a különféle életvezetési és mentálhigiénés problémával küzdő hallgatók – az étkezési zavarokkal, beilleszkedési problémákkal, illetve a drogokkal, alkohollal vagy más szenvedélybetegséggel küzdők és szorongásos tünetekkel segítséget kérők – aránya (CASA, 2003<sup>4</sup>).

A szorongást, félelmet kiváltó tényezők, problémák listája hosszú: egyaránt megjelenik a személyes kapcsolatok alakításának képtelenségétől való félelem, a magány, a tanulmányok finanszírozása miatti aggodás vagy az esetleges munkanélküliségtől való félelem a jövőben. A kutatási eredmények szerint a transzformatív tanulási folyamat eredményességéhez az akadémiai munka mellett szükség van a gyakori találkozások lehetőségére, a hallgatók egymás közötti és tanszékekkel való kommunikációjára, és a részmunkaidőt meg nem haladó diákmunka-tapasztalatokra (ASTIN, 1984<sup>5</sup>).

Az előző bekezdésben bemutatott problémákkal párhuzamosan a diákok közötti kapcsolatok hálozata is gyengülni látszik. Egyre jelentősebb problémát jelent a magány, az intimitástól való félelem. A diákok visszahúzódóvá válhatnak. A felsőoktatási hallgatók sajátos élethelyzetbe, egy köztes létbe

3 CHICKERING és KYTLE: The collegiate ideal in the twenty-first century.

4 <http://www.casacolumbia.org/absolutenm/templates/PressReleases.aspx?articleid=348&zoneid=46>

5 ASTIN, A. (1984): Student involvement: a developmental theory for higher education. *Journal of College Student Personnel*, 25(4), pp. 297–308., 1984.

kerülnek. Korábbi meghatározó családi kapcsolatrendszerük felülvizsgálatára, új intimitás kialakítására – egy új öndefinícióra van szükségük. E folyamat során gyakran érezhető a bizonytalanság, amelyben az élmények már nem megoszthatóak a szülőkkel, és még nincs olyan társ, akivel a szoros összetartozás alapján az intim kapcsolatminőség átélhető lenne, és kialakulatlan az egyedüllét, az önálló létezés képessége is (RAJNAI, 2001<sup>6</sup>).

A hagyományos párkapcsolatok helyett a fiúk és lányok csoportos bulizása a jellemző. Ez az elköteleződés nélküli forma nélkülözi a mélyebb bevonódást, kockázatmentesebb kapcsolati formát jelent. Lehetséges és elgondolkodtató magyarázatot rejtő adat, hogy olyan generáció érkezik a felsőoktatásba, akiknek statisztikai valószínűségek szerint több mint harmada egyszülős családból származik. Hiányoznak a működő partnerkapcsolatra vonatkozó minták.

A felsőoktatási rendszer átalakításának következtében várhatóan egyre nagyobb arányban lesz jellemző az is, hogy különféle nemzetek, nemzetiségek és társadalmi rétegek gyermekei tanulnak egy-egy főiskolán, egyetemen. A társas sokszínűség következménye, hogy a kampuszok és kollégiumok társasági élete egyre szétterjedtebbé válik. Úgy tűnik, egyedül a partik, nagy bulik képesek összehozni a társaságot. Annak ellenére, hogy az egyes főiskolák és egyetemek soha nem látott programkínálattal várják a hallgatóikat, a társasági élet egyre inkább kisebb csoportokra vonatkozik. Az egyéni igényeknek megfelelő kisebb közösségekben találkoznak a diákok, speciális érdeklődési köreiknek megfelelően.

Csökken az érdeklődés a hallgatói szervezetekben való részvétel iránt, annak ellenére, hogy a diákképviselőt hozzászólási és döntéshozatali joga jelentős mértékben növekedett. Szemmel látható az egyetemisták közömbössége – úgy tűnik, hogy az alsóbb évfolyamok hallgatóit egyre kevésbé érdeklik a diákpolitikai döntéshozatal teendői, lehetőségei. Növekszik az egyágvas szállásra, kollégiumi szobára vágyó hallgatók aránya, és egyre több azoknak a száma is, akik nem a kampuszok területén laknak.

Annak ellenére, hogy rendeltetését tekintve a tanulmányok folytatása lenne a főiskolák, egyetemek választásának célja, ez a feladat sem látszik összekovácsolni a hallgatókat. Egyre inkább eszközként kezelik a felsőoktatási tanulmányokat a hallgatók. Egymással és az intézménnyel is csak addig maradnak kapcsolatban és annyi munkát végeznek együtt, ami a tanulmányi minimum teljesítéséhez kötelező. A munkavállaláshoz szükséges készségek fejlesztésére még hajlandóak a diákok, de az esetek többségében többletmunkára nehezen mozgósíthatóak. Karrierjük szempontjából hasznosítható tudást keresnek, annak ellenére, hogy az elmúlt évtizedben egyre kevésbé hittek abban, hogy a diploma önmagában garantálná sikerüket a jövőben.

A felsőoktatásba érkező hallgatók az eddigiekben is bemutatott tényezők mentén jellemezve olyan képzési formát szeretnének, ahol felhasználóbarát módon előkészített anyaggal foglalkozhatnak, lineárisan haladva tanulmányaikban, egymásra épülő képzési blokkokban elsajátítva a szükséges tudást. Ez a tudás lehetőség szerint azonnal alkalmazható, gyakorlati elemeket is tartalmazna.

A valóság azonban teljesen más. A felsőoktatási intézmények önálló gondolkodásra, munkavégzésre kész hallgatókat várnak, akik az eljűk tárt gazdag információmennyiségből önállóan képesek kiemelni a legfontosabbakat. Nem csoda, hogy a két elvárás ütközése könnyen csalódásokhoz vezethet. A diákok szenvednek a rengeteg – feleslegesnek látszó és sokak számára valóban feleslegessé

6 RAJNAI N. (2001): A tanácsadói kapcsolat, tanácsadás. In: RAJNAI N. (szerk). *Diáktanácsadók a felsőoktatásban. Soros Oktatási füzetek*

is váló – információ miatt, az intézmények pedig a hallgatók általános motivátlansága miatt küszködnek (CHICKERING és KYTLE, 1999<sup>7</sup>).

Változott az elmúlt évtizedben a hallgatók összetétele az életkor szerint is. Egyre több a nem hagyományos hallgató (aki a rendszerbe 23 éves kor után lép be), illetve a második (harmadik) diplomájáért induló fiatal. Ennek természetes következménye, hogy ez a korosztály már többnyire munka mellett végzi tanulmányait, kevesebb idővel rendelkezik a hagyományos egyetemista életmódra. A felsőoktatásban már a nők jelentik a hallgatók közel 56 százalékát, és a hallgatók több mint harmada legalább részmunkaidőben dolgozik. Az egyetemista-főiskolás életmód az új generáció számára nem jelenti a teljes munkanap igénybevételét. Egy feladattá válik az órák látogatása a napi rutin számos tennivalója közt. Gyakran az élet többi területe – a munka és a család – fontosabb, mint a tanulás. Az előbbiekben említett – idősebb, dolgozó – hallgatók új kapcsolattípust szeretnének az egyetemeken, főiskolákon is. Munkatársaikhoz fűződő viszonyuk mintájára kölcsönös, kollegiális munkakapcsolatot várnak diáktársaiktól és oktatóiktól is (CHICKERING és KYTLE, 1999).

A felsőoktatásba belépő hallgatók függetlenül belépéskori életkoruktól, életvezetésük több területén is fejlődhetnek, ha egy megfelelő, hallgatócentrikus intézményhez csatlakozhatnak. Az intézmény szellemisége (ethos), az oktatók, kutatók elérhetősége, a személyes kapcsolatok építésének lehetősége és a hallgatókról való gondoskodás minősége bizonyult a legfontosabb változóknak (STEVEN, 1998<sup>8</sup>) a két korcsoportra osztott hallgatók vizsgálatában. A hagyományos egyetemisták csoportját a 18–22 éves belépési korú hallgatók, a felnőtt tanulókat a 27 év feletti belépők alkották. Mindkét csoport fontosnak tartotta a képzőintézmény légkörét, amelynek pozitív értékelésével együtt növekedett az átélt szakmai fejlődés mértéke is. Az eredményekből az is kiderül, hogy az azonos tendenciák ellenére a két csoport között van egy fontos különbség. A későbbi időpontban belépő, nem tradicionális hallgatók minden mintavételezési időpontban magasabb értéket jelöltek meg a fejlődési íven, mint a hagyományos diákok. A különbség oka feltételezhetően az elsajátított ismeretek magasabb szintű kontextuális beágyazódásában, illetve gyakorlati alkalmazásának lehetőségében rejlik az idősebb korban belépők (gyakran levelező, távoktatási hallgatók) esetében. Az adatok alapján a felnőttek csoportját a teljes hallgatói létszám mintegy 40 százalékaival lehet jellemezni. A felsőfokú képzés hozamát négy fontos területen, a gyakorlati kompetenciában, a kognitív komplexitás, a tudás és az akadémiai készségek területén jelezte

Hazi adataink elemzéséből kiderül, hogy a továbbtanulók aránya az elmúlt évek szerkezeti változásait követően csökkent. 2007-tel összevetve 12 ezerral kevesebb volt a jelentkező (96 988) és 700 fővel esett vissza (80 922-re) az új elsőéves hallgatók száma. Ezzel párhuzamosan a jelentkezők egyre nagyobb aránya ért célba, ugyanis a bekerülési arány évről évre növekszik. Míg két évvel ezelőtt a jelentkezősi lapjukat beadók 70,8, tavaly 74,9 százaléka kezdhetette meg felsőfokú tanulmányait, addig az idén már 83,4 százalék. Már az idén is magasabb átlag-életkorral találkozhatunk a jelentkezők adatainak elemzése során, mint tavaly. Ez nyilván részben a mesterképzéses szakok egyre nagyobb térnyerésével magyarázható (2007-ben a jelentkezők és a felvettek is átlagosan 22,3 évesek voltak). Ha az érettségi bizonyítvány megszerzésének idejét vizsgáljuk, akkor azt látjuk, hogy a felvettek több mint fele (53,9 százalék) a korábbi években érettségizett. Minden tizedik első éves szerezte meg az elmúlt évben a továbbtanulás alapfeltételének számító érettségi bizonyítványt (10,6 százalék), és hasonló azok aránya is, akik két éve tették ugyanezt (9,9 százalék). Közel azonos arányban jelentkeznek a nem hagyományos hallgatók az idősebb korosztály tagjai közül. Minden tizedik felvett (10,7 százalék) már több mint tíz éve befejezte középiskolai tanulmányait.

**Forrás:**

[http://www.felvi.hu/index\\_ofi?mfa\\_id=446&hir\\_id=9856&oldal=3](http://www.felvi.hu/index_ofi?mfa_id=446&hir_id=9856&oldal=3)

7 CHICKERING, A. W., KYTLE, J. (1999): The Collegiate Ideal in the Twenty-First Century. *New Directions for Higher Education*, no. 105, Spring 1999 Jossey-Bass Publishers

8 GRAHAM, Steven (1998): Adult Growth in College: The Effects of Age and Educational Ethos. *In Journal of College Student Development*, May/June 1998

mindkét hallgatói csoport. A hagyományos diákok ugyanakkor – időbeosztásuknak és élethelyzetüknek, fejlődési feladataiknak köszönhetően – nagyobb mértékben bevonódhatnak az intézmény életébe. Több kortárs kapcsolatra és tanár-diák interakcióra van lehetőségük, mint korosabb társaiknak. A késői belépők ezen kívül az alacsonyabb önbizalommal és az iskolapadba való visszatérés miatti szorongással is jellemezhetőek (VALENTINE és DARKENWALD 1990 – idézi STEVEN, 1998). CHICKERING munkái alapján ismert, hogy a kampuszok közül azok segítik jobban a személyes fejlődést, amelyek építenek a diákok közötti kommunikációra, az önszerveződésre, az aktív (önirányította) tanulásra, magas követelményeket közvetítenek és értékelik a tehetség különböző formáit (STEVEN, 1998).

A két korcsoport jelentős mértékben eltérő társas támogatási forrásokra támaszkodhat. A hagyományos diákok a kortársak közösségében, a fakultás munkatársaiban, a felnőtt hallgatók pedig elsősorban külső csoportokban (barátok, család, munkatársak) találnak támogatásra. STEVEN (1998) eredményei négy faktoron mérhető fejlődést jeleztek. Az intellektuális növekedés a kreativitás, az új ötletekre való nyitottság, a művészet és bölcsészettudományok iránti érdeklődés fokozódását jelezte. A második faktor, a problémamegoldás, a tények értékelése, a problémamegoldási készségek, a gondolkodás és a következtetések területén jelez növekedést. A harmadik faktor, a karrierépítési készségek fejlődését jelezte, beleértve a képesítéshez szükséges szakmai követelmények elsajátítását és az álláskereséssel kapcsolatos készségek fejlődését is. A negyedik skála a tudományos gondolkodás, munkavégzés jellemzőit mérte fel, amelyen szintén növekedést tapasztalt a szerző, tartalmában a tudományos elméletek alkalmazása, a tudomány és technológia szerepének megértése a társadalommal összefüggésben, illetve a matematikai-statisztikai jelentések feltárása állnak.

Megfigyelhető az is, hogy az egyetemistáknak csak nagyon kis része engedheti meg magának azt a luxust, hogy főállású diák legyen. A felsőoktatás tömegessé válásával és a tandíj, költségtérítés, illetve a fejlesztési részhozzájárulás intézményének megjelenésével a helyzet hazánkban is hasonló változáson megy át. A hallgatók nagy része kénytelen kiszakadni a védett diákközösségekből, egyre több időt fordítva egyéb tevékenységeknek, többek között a megélhetés előteremtését szolgáló munkának.

Annak ellenére, hogy a legtöbb értelmiségi az élete legszebb szakaszának tartja a diákéveket, a kutatások eredményei szerint az egyetemista és főiskolás populációban a népesség átlagát jelentős mértékben meghaladó arányban találkozunk depresszióval vagy szubdepresszív tünetekkel. A depressziós hallgatók az üresség élményére panaszkodnak, teljesítményükkel életük számos területén elégedetlenek, gyakrabban betegek, és tanulmányaikban elmaradnak nem depressziós társaiktól. Szorongásos tüneteket élnek meg, evészavarral és további pszichoszomatikus betegségekkel küszködhetnek. Nagyobb valószínűséggel fordul elő körükben az illegális szerek használata és a dohányzás, alkoholfogyasztás.

Az egyetemi és főiskolai hallgatók közül – hasonlóan a népesség átlagához – a nők tekinthetőek veszélyeztetettebbnek. A szerhasználati rizikó mellett a depressziós tüneteket mutató hallgatók hajlamosabbak az öngyilkosságra.

#### A depressziós diákok

- üresnek élik meg az életüket;
- nem érzik kompetenciáikat;
- gyakran betegek;
- rosszabb eredményeket érnek el a vizsgákon;
- szorongásos tüneteket élnek;
- étkezési zavarokkal küzdenek;
- nagyobb valószínűséggel nyúlnak illegális szerekhez.

Az élet értelmetlenségének élménye az egészségmagatartás alacsonyabb színvonalához kapcsolódik, nem meglepő tehát, hogy a baleseti veszélyeztetettség és testük elhanyagolása miatt a betegségek nagyobb aránya tapasztalható az érintettek körében. Kevésbé ügyelnek többek között a biztonságos szexuális kapcsolatra is (CASA, 2003<sup>9</sup>).

Az előbbiekből felsorolt kockázati tényezők jelentős mértékben rontják a hallgatók étellel való elégedettségét, önértékelését és interperszonális kapcsolatainak minőségét.

A depressziós tünetcsoport fiziológiai változásai – az immunrendszer működésére gyakorolt szupresszív hatásával – csökkenti a szervezet védekezőképességét. Ennek következtében jelentős mértékben növekszik a depressziótól szenvedők körében a különféle betegségek aránya, ide értve a különféle krónikus fájdalomtüneteket, allergiát, gyakori megfázásokat, alvási zavarokat, fülzúgást és a fejfájás számos formáját.

A depressziós tünetcsoport a figyelmi kapacitás csökkenését is magában foglalhatja. Következésképpen a tanulási képesség és tanulmányi eredmények romlása várható az érintetteknek. A szubakut depressziós tünetekről beszámoló diákok 92 százaléka (CASA, 2003) számol be arról, hogy esetenként képtelen látogatni az előadásokat, nem tudja határidőre és megfelelő színvonalon teljesíteni tanulmányi kötelezettségét. A depressziós tünetek az oktatókhoz fűződő viszonyban is akadályt jelenthetnek.

A depressziós tünetcsoporthoz kapcsolódóan azonosítható egy sajátos, negatív színezetű kognitív értékelési stílus, amely rányomja bélyegét a hétköznapi élet során előforduló életeseményekkel kapcsolatos attribúciókra. Ez az észlelési és értékelési mód jelentős mértékben növeli a depresszió kialakulásának esélyét. A kognitív stílus kutatásával foglalkozó vizsgálatok, a negativisztikus beállítódás mellett a megterhelő életesemények kritikus értéket meghaladó halmozódását tartják a tünetek megjelenését megelőző legfontosabb kiváltó oknak. A negatív attribúciós stílussal jellemezhető személyek a különféle életesemények értelmezésében gyakrabban élnek azzal a feltételezéssel, hogy az események megváltoztathatatlanok, és a jövőben is negatív események bekövetkeztével számolnak. A negatív eseményeket hajlamosak úgy értékelni, mint amelyek a saját fogyatékoságaikat és értéktelenségüket igazolják. A negatív attribúciós stílus az érintettek értéktelenségét, inkompetenciáját, elveszettségének érzését hangsúlyozza (CASA, 2003).

A hangulati zavarral küzdő diákok nem bíznak saját hatékonyságukban, problémamegoldási képességükben. Problémahelyzetekkel szembesülve az átlagnál magasabb szintű szorongást élnek át, irracionális és impulzív megoldásokkal kísérleteznek, vagy lehetőség szerint elkerülik a konfrontációt a kihívást jelentő helyzettel. A társas kapcsolatok kezelésében sem bizonyulnak jónak az érintett hallgatók. Képtelenek a társakhoz és oktatókhoz fűződő kapcsolataikat igényeiknek megfelelően befolyásolni, ami további szorongások forrásává válhat.

A problémamegoldási készségek – ezen belül is a kapcsolatteremtés képességének hiányosságai – tovább fokozzák a depressziós tünetek jelentkezésének valószínűségét, ugyanis a kapcsolatépítés feladatával megbirkózni képtelen hallgatók ezen a területen a megoldatlan feladat miatt súlyos szorongást, reménytelenséget élnek át, képtelenek kapcsolódni környezetükhöz, nem tudják hasznosítani azokat a társas-környezeti erőforrásokat, amelyek pufferként szolgálhatnának a különféle életesemények kihívásaival szemben. A problémamegoldási készségek hiányosságai, a gátlásosság és az

9 <http://www.casacolumbia.org/absolutenm/templates/PressReleases.aspx?articleid=348&zoneid=46>

új, körvonalazatlan közösségekbe való beilleszkedés folyamatos kihívásai veszélyeztető tényezőként értelmezendők a depresszió kialakulásában. Az előbbieken ismertetett összefüggés magyarázza a gátlásosság és depresszió együttes előfordulását, különösen a tanulmányokat kezdő hallgatók esetében, amennyiben a szociális kapcsolatteremtő képesség zavara is jelentkezik (CASA 2003).

## A FELŐOKTATÁSI DIÁKTANÁCSADÁS GYÖKEREI, FEJLŐDÉSÉNEK RÖVID VÁZLATA

PARSONS 1909-es, pályatanácsadással foglalkozó munkájában megfogalmazódott már a célkitűzés: „a tanácsadói munka legfontosabb célkitűzése az egyén és társadalom, szociális környezete megfelelő kapcsolódásának elősegítése, a növekedés támogatása egyéni szinten, illetve a szignifikáns másokkal (család, csoportok, szervezetek, intézmények) való kapcsolatukban” (IVEY, 1980<sup>10</sup>).

Ez a tág definíció egyaránt magában foglalja az életpálya-építés karrierépítéshez kapcsolódó, és az életvezetési tanácsadás területéhez tartozó személyes kompetenciák fejlesztésének szükségességét a tanácsadói munka keretében.

Az életpálya-építéshez kapcsolódó kompetencia-tényezők szorosan kapcsolódnak az általános életvezetési kompetenciával, a mindennapok kihívásainak megoldásához szükséges eszköztárral. A továbbiakban a foglalkozási szerepekre való felkészülés, a választások, a foglalkozással való identifikálódás és a szakmai szerepek kivitelezéséhez szükséges információgyűjtő, alkalmazó, értékelő tevékenység, önformáló tevékenység jellemzőit értjük életpálya-építési kompetencia gyűjtőnév alatt.

A tanácsadói munka IVEY (1980) által újrafogalmazott célkitűzései a különféle elméleti irányzatok paradigmáinak gyakorlatában egyaránt fellelhetők. Az életpálya-építési tanácsadás példáján jól szemléltethetőek a tanácsadás fejlődésének súlyponti kérdései.

CRITES (1981<sup>11</sup>): az életpálya-építési tanácsadás történetének áttekintése során összefoglalta azokat a fontos pszichológiai irányokat, amelyek szervesen kapcsolódnak a jelenlegi, komplex tanácsadói szemlélet kialakulásának folyamatához. A kezdetekkel kapcsolatban, 1890-ből, CATTEL munkásságából kiemeli a mentális tesztelés szerepét az akadémiai előmenetel jóslásában. CATTEL a diákok akadémiai képességeire koncentrált vizsgálatát a Pennsylvania és Columbia Egyetemeken végezte, korán középpontba állítva a sikeresség tényezői közül a képességjellemzőket.

A tanulási nehézségek is korán, már 1896-ban a vizsgálatok középpontjába kerültek (Lightner WITMER, idézi CRITES 1981).

Az egyén, a foglalkozás és a kettejük közötti kapcsolat fontosságát PARSONS 1909-es, *Hivatást választani* írása óta hangsúlyozza a pályatanácsadás szakirodalma.

Európai vonatkozásban MÜNSTERBERG nevét kell kiemelnünk, aki a kísérleti pszichológia módszereit a németországi foglalkozási hatékonyságvizsgálat összefüggésében alkalmazta, majd a ké-

10 IVEY, A. E (2000): Counselling 2000: Time to take charge! *The Counseling Psychologist* 1980; p. 8; p. 12.

11 CRITES, J. O. (1981): Bevezetés a pályaválasztási tanácsadásba. In: RITOÓKNÉ-GILLEMONTNÉ (szerk): Pályalelektan szöveggyűjtemény. *Nemzeti Tankönyvkiadó, 1994., pp. 317–335.*

sőbbiekben a Harvard Egyetemen foglalkozott a kérdéssel. Már az elmúlt évszázad első felében nagyon gazdag eszköztár alakult ki az érdeklődés és képességek differenciál-diagnosztikai vizsgálatára – csak néhány szerző nevét említve az összefoglalóból, akiknek hatását jegyzik, módszereit napjainkban is alkalmazzák: THORNDIKE, Arthur S. OTIS, Edward K. STRONG, Elton MAYO.

A számítógéppel támogatott pályatanácsadás gondolata jóval a digitális kor beköszönte előtt, 1939-ben megjelent a szakirodalomban, Clark L. HULL elgondolásában, a képességek tesztelésével összefüggésben. Az egyes foglalkozási területeken elérhető sikeresség objektív mércéjeként használható eljárások fejlesztésének lehetőségét látta az akkor még csak gondolati szinten létező digitális technika alkalmazásában HULL.

Ugyanez az év fordulópontra a tengerentúli pályatanácsadás történetében: megjelent az első foglalkozási címjegyzék, a pályatanácsadók alapvető kézikönyve, az egyes foglalkozási területekre vonatkozó információk katalógusa, amelyet a diáktanácsadás és kiválasztás területén dolgozó szakemberek használhattak.

A második világháború időszaka felgyorsította a differenciál-diagnosztikai eszköztár fejlesztését, ami az alkalmas jelöltek megfelelő foglalkozási pozíciókra történő kiválasztásában segített – kezdetben a hadsereg, későbbiekben a civil szféra számára.

A *Tanácsadás és pszichoterápia* címmel 1942-ben megjelent könyv, Carl ROGERS tollából a tanácsadás non-direktív, személyközpontú megközelítésének alapját jelentette, és az affektív-motivációs tényezők központba állítását eredményezte. Ehhez a gondolati körhöz kapcsolódik SUPER 1951-es vizsgálata, a *Foglalkozási minták elemzése*, amely a korábbi differenciáldiagnosztikai megközelítés egyeduralmát megtörte, a személyes jellemzők és foglalkozási követelmények közötti multipotencialitás lehetőségét bevezetve a szakmai köztudatba. Az emberi fejlődés általános kontextusába helyezte a szakmai pályafutást, a kilenc életszerep közül egyként definiálva a munkatevékenységhez kapcsolódó self-dimenziót és hangsúlyozva a tanuló életszerep fontosságát az életút során.

A pályatanácsadás módszertanának fejlődésében jól elkülönülő tanácsadói fókuszpontokat, szinteket határozhatunk meg (CRITES, 1981).

Az egyénre koncentrálnó vizsgálati szakasz az egyén és foglalkozás közötti viszony tisztázására törekedett, alapját képezte a személyiségvonások és foglalkozási területek egyeztetését szolgáló vizsgálatoknak. A személyek tesztelésére helyezett nagy hangsúlyt, illetve a foglalkozási információk közvetítését tűzte ki célul.

A második szinten fejlődési folyamatról írnak a szerzők, amelynek keretében az egyén megtalálja a megfelelő pályaterületet. Ez a fejlődés a gyermekkortól a késői időskorig tart, pszichodinamikai modelleket is figyelembe vesz, és sohasem csak a vonásokban vagy faktorokban gondolkodik.

A tanuláseméleti megközelítés új szempontjaként a pályaválasztási folyamat jellemzőit állítják középpontba, a döntésre vonatkozó tényezők azonosítására helyezve a hangsúlyt. E két utóbbi irányzat egymással átfedésben kínál lehetőséget a folyamat jellegére és befolyásoló tényezőire vonatkozó magyarázatok kialakításához (CRITES, 1981).

Ezek a szintek, amelyek szoros kapcsolatban vannak a pályatanácsadás történeti jellemzőivel, a személyiségváltozók és pályafeltételek közötti egyeztetés, majd a személy integrált, adekvát önképének (SUPER, 1951 – idézi CRITES, 1981) formálásában jelölik meg a személy feladatait a szakmai pályafutás megalapozásában.

Az életpálya-építési tanácsadás nem kizárólag a pályafejlődésre koncentrálnó tanácsadói munkát jelenti. Célja a személy helytállásának támogatása az élet további területein, mint azt már az előb-

biekben is jeleztük, az életvezetési kompetencia fejlesztését is szolgálja. A pszichoterápiás munkánál tágabb célkitűzést követ, és terápiás hatása sem lebecsülendő.

SUPER vizsgálatainak ismeretében elmondható, hogy az én és ideális én közötti diszkrepancia már a legelemibb, differenciál-diagnosztikai eljárásokat alkalmazó pályatanácsadás segítségével is közelíthető. A feszültségek átélése, feloldása, az érzések feltárása hozzájárul a személyes célkitűzések pontosításához, és a hivatással kapcsolatos kompetencia-élmény fokozásával adekvátabb viszonyulási formákat eredményezhet az élet más területein, javítva ezzel az életvezetés minőségét, az étellel való elégedettség színvonalát (CRITES, 1981).

A személyes probléma jellegétől függően ajánlott lehet a pszichoterápia és pályatanácsadás kombinációjának, egymást követő szekvenciális alkalmazása az életvezetés rendezéséhez. Az életpálya-építési tanácsadás összetett feladat, amely a pszichoterápiás ismereteken kívül a foglalkozások és munka világával kapcsolatos megalapozott tudást igényel a tanácsadó részéről (GYSBERS, 1975 idézi CRITES, 1981).

Az elmúlt három évtizedben az egyéni és csoportos tanácsadás elméleti háttérének alapját a pszicho-educációs modell jelenti. Kulcstényezőként a kliens számára fontos, életvezetési szempontból hasznos életvezetési készségek, skillek azonosítását határozza meg. A skillek egy működő tudást (*working knowledge*, EGAN, 1979, 1984<sup>12</sup>) jelentenek, amelyet a kliens a problémahelyzetek megoldásához mozgósítani tud.

A tanácsadási folyamat során fel kell tárnai a kliens elégedetlenségének forrását, támogatni kell céljai kijelölésének folyamatát, segíteni a problémák megoldásához szükséges skillek elsajátítását. A tanácsadó e folyamat segítségével járulhat hozzá a kliens étellel való elégedettségének növekedéséhez, így támogathatja céljainak elérésében.

A pszicho-educációs folyamatban a tanácsadó folyamatosan kíséri kliensét, és támogatja célkitűzési folyamatának lépései során felmerülő problémáinak megoldását. A skillek tréningezésében, az értékek tisztázásában, családi vagy közösségi együttműködés támogatásában egyaránt fontos szerephez jut a pszicho-educációs megközelítés.

A rendszerváltás előtt a hazai felsőoktatásba bekerült, európai viszonylatban nagyon alacsony számot képviselő fiatalok nagy része elvégezte azt a felsőoktatási intézményt, amelyet elkezdett. Belső elágazások, szakváltások, másik egyetemre vagy karra történő áthallgatások elvileg lehetségesek voltak, de a hallgatói mobilitás nagyon alacsony maradt, a gyakorlatban ritkán fordult elő. A hallgatók életpálya-építésének új lehetőségét jelentette az a tendencia, amely szerint a felsőoktatásban lehetséges a rendszer valóságos rugalmasságából adódóan a változtatás, továbbépítés az egyéni érdeklődést, tanulási kedvet, a teljesítményeket és a személyes adottságokat követve. Mindez a fejlett európai országok oktatási rendszerei működésének főbb tendenciáihoz igazodott. Egyre lényegesebbé vált, hogy a felsőfokon belüli változáshoz, a belső útágazások megfelelő megválasztásához is segítséget kapjanak a fiatalok.

A felsőoktatás új tendenciája a bekerülőkhöz addiginál magasabb száma, amelynek következtében a végzettség nélkül kikerülőkhöz, lemorzsolódókhöz száma is növekedett. A tanácsadás számára az indo-

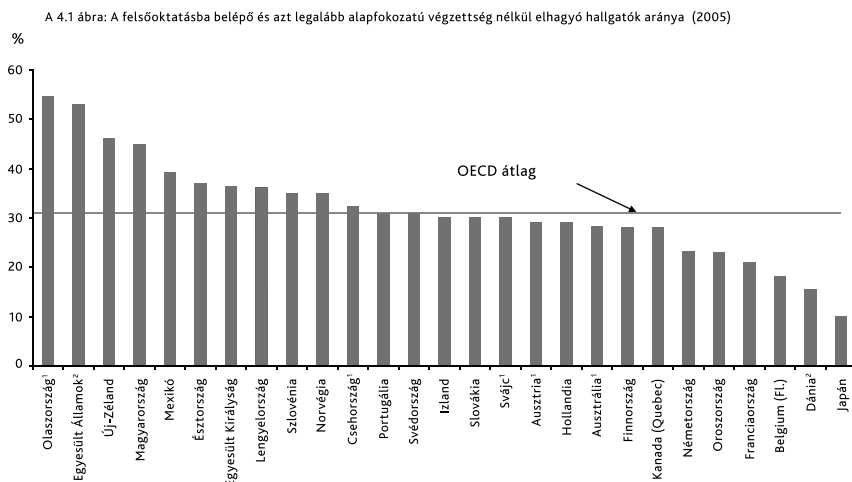
12 EGAN, G.(1979, 1984): People in Systems: A Comprehensive Model for Psychosocial Education and Training. In: LARSON, D. (szerk.): Teaching Psychological Skills. Models for Giving Psychology Away. Brooks/Cole Publishing Company, Monterey, California



kolatlan lemorzsolódás megelőzésének, illetve az elkerülhetetlenül lemorzsolódók pályakorrekciója segítésének feladatát is kijelölte.

Amerikai adatok szerint a beiratkozott hallgatók (2,8 millió ember) több mint fele (1,6 millió fő) nem jut el addig, hogy első, választott intézményében diplomát szerezzen. A lemorzsolódók háromnegyede pedig a tanulmányok első évében adja fel próbálkozásait (BOULTER, 2002).<sup>13</sup>

A hazai lemorzsolódási arányokra vonatkozó adatok sem sokkal kedvezőbbek. Az OECD 2008-as tanulmánya<sup>14</sup> szerint a magyar hallgatók 45 százaléka hagyja el a felsőoktatási rendszert értékelhető képzés nélkül.



<sup>1</sup> A típusú felsőoktatási programok

<sup>2</sup> Csak teljes képzési idejű hallgatók

Az országok a felsőoktatásba belépő és azt legalább alapfokozatú végzettség nélkül elhagyó hallgatók aránya szerinti csökkenő sorrendben szerepelnek.

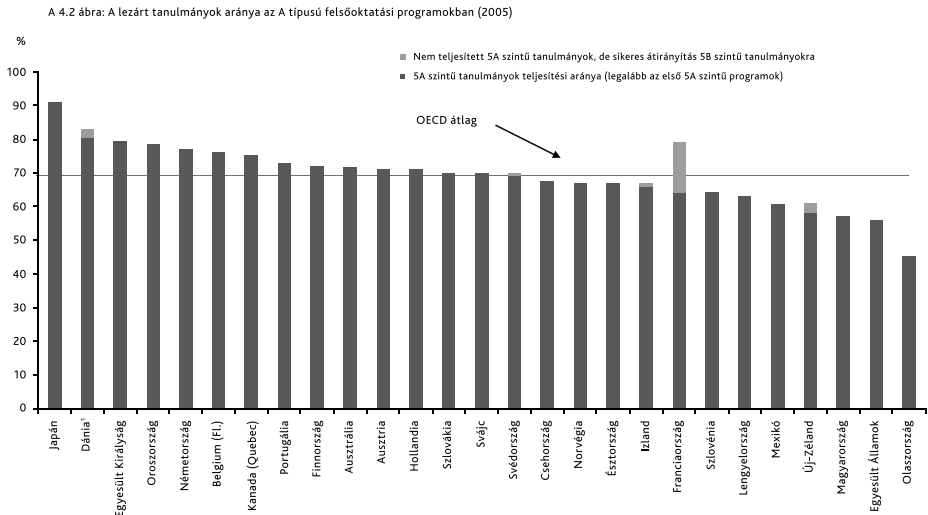
Forrás: OECD Table A 4.1, Megjegyzéseket lásd Annex 3-ban ([www.oecd.org/edu/eag2008](http://www.oecd.org/edu/eag2008))

## 1. ábra: OECD lemorzsolódási arányok

Sajnos, az OECD 2008 jelentés tanúsága szerint nem áll rendelkezésre olyan hatékony tanácsadói rendszer, amely az életpálya tervezésében, az életvezetési problémák megoldásában valóban hatékony segítséget biztosítana.

<sup>13</sup> BOULTER, L. T. (2002): Self-concept as a predictor of college freshman academic adjustment. *College Student Journal*, June, 2002.

<sup>14</sup> [http://www.oecd.org/document/9/0,3343,en\\_2649\\_39263238\\_41266761\\_1\\_1\\_1\\_1,00.html](http://www.oecd.org/document/9/0,3343,en_2649_39263238_41266761_1_1_1_1,00.html)



<sup>1</sup> Csak teljes képzési idejű hallgatók  
 Forrás: OECD Table A4.1 Megjegyzéseket lásd Annex 3-ban ([www.oecd.org/edu/eag2008](http://www.oecd.org/edu/eag2008))

## 2. ábra: OECD 2008 jelentés – lezárt tanulmányok, pályaorientáció szerepe

A lemorzsolódással foglalkozó szakirodalom az eredményes felsőoktatási környezettel kapcsolatban számos követelményt megfogalmazott. Képet kapunk arról, hogy a hallgatóbarát felsőoktatás a személyes törődést, az oktatók és hallgatók közötti intenzív kommunikációt biztosító, ugyanakkor kemény követelményeket diktáló rendszert jelent, a hagyományoktól eltérő, jelentősebb hallgatói kezdeményezőkézségre, bevonódásra épülő új oktatási szemléletet igényel (STEVEN, 1998).

## A TANÁCSADÁS DEFINÍCIÓJA, A TANÁCSADÓI SZOLGÁLTATÁSOK ELMÉLETI ALAPJAI

A továbbiakban MURÁNYI (2008<sup>15</sup>) nyomán áttekintjük a tanácsadással kapcsolatos legfontosabb elméleti vonatkozásokat.

A tanácsadás definíciója az Európai Tanácsadási Társaság (European Association for Counselling) megfogalmazása szerint (EAC, 2002): „A tanácsadás: egy interaktív tanulási folyamat, amely az egy-mással szerződő tanácsadó(k) és a kliens(ek) között jön létre, legyenek azok egyének, családok, csoportok vagy intézmények, amely a szociális, kulturális, gazdasági és/vagy érzelmi kérdésekben holisztikus megközelítést alkalmaz.”

15 MURÁNYI Irén Anna: A tanácsadás pszichológiája. In: KLEIN–BAGDY: Alkalmazott pszichológia, 2008.

A nemzetközi szakirodalomban (az angolszász területeken) két megnevezéssel találkozhatunk napjainkban is a fogalmat illetően: az irányítás (guidance) és a tanácsadás (counselling/counseling) szavakkal, melynek magyarázata a szakma, illetve a foglalkozás megjelenése, fejlődése és a munkamódja közötti különbség.

A tanácsadás mint szakma az irányítási mozgalommal kezdődött, a hagyományos pszichoterápia ellentétéként. A tanácsadás kezdeti hangsúlya a pályaválasztási tanácsadáson (guidance) volt. Ma már a pálya kiválasztására irányuló munka csak egyetlen szegmense annak az átfogó szakmai spektrumnak, amit a tanácsadás mesterségének/szakmai területének nevezünk (FONYÓ I. – PAJOR A., 1998 – idézi MURÁNYI, 2008).

A két paradigma az irányítás (guidance) és a tanácsadás (counselling/counseling) közötti kezdeti megkülönböztetés szerint: az irányítás arra összpontosul, hogy fontos választásokra irányuló döntésekben segítse az egyént, míg a tanácsadás célja az, hogy az egyéneket a változások végrehajtásában segítse.

*Míg kezdetben a guidance mint szakmai megközelítés csak a gyerekek és fiatalok, s az ő esetükben is a pályaválasztással kapcsolatosan megjelenő fogalom volt, napjainkra már a tanácsadás más területei is átvették, és nem korlátozódik életkori csoportokhoz sem (pl. munka-, és szervezeti tanácsadás, karriertanácsadás, mindezek az élet teljes időszakára vonatkozóan). Továbbá a számítógépek felhasználása egyre szélesebb körűvé vált a tanácsadási szolgáltatások területén, sőt a számítógéppel segített guidance típusú rendszerek kifejezetten elterjedtek (ez egyelőre különösen Amerikára és Nyugat-Európára jellemző, Magyarországon még csak kialakulóban van).*

Az EAC 1995. évi közgyűlése alapján a „tanácsadás foglalkozhat specifikus problémákkal és megoldásukkal, döntéshozatallal, krízisekkel, kapcsolatok javításával, fejlődési kérdésekkel, a személyes tudatosság fejlesztésével és támogatásával, az érzelmekkel, gondolatokkal, észlelésekkel, valamint belső és külső konfliktusokkal. Az átfogó általános cél az, hogy lehetőséget biztosítson a kliensnek, hogy az általa definiált módon dolgozhasson egy kielégítőbb, életrevalóbb életért mint egyén, és tágabb értelemben is, mint a társadalom tagja” (EAC, 2002).

A tanácsadó szakma fejlődése során – feladatainak ellátása érdekében – folyamatosan differenciálódott. A tevékenység önálló foglalkozássá válása Észak-Amerikában és Nyugat-Európában már a XX. század harmincas éveiben elkezdődött, az 50-es évekre tehető teljes kibontakozása. Az addig vitatható és körülhatárolatlan praxis az alkalmazott pszichológia új területén kiképzett szakemberek foglalkozása lett, azaz teljes jogú képviselője a tanácsadó pszichológus. A foglalkozás főiskolai vagy egyetemi végzettséghez kötött tevékenységgé vált. Tartalmilag azonban továbbra is többféle tevékenységet takar, hiszen lehet döntéselőkészítő (DRAPELA, 1980), segítségnyújtó kapcsolatforma (PATTERSON, 1979) vagy más orientáló tanácsadás (informál, vezet, irányít) a pályaválasztás területén. Lehet szervezeti és intézményi tanácsadás, pl. jogi, építkezési, gazdasági, befektetési, stb., amely kockázatcsökkentő-nyereségorientált vagy nyereség-veszteség dimenzióban vállalt kompetencia alapú és szolgáltatás jellegű. Ezeknél a tanácsadók nemcsak kompetenciájuk megtartásával vagy elvesztésével vállalnak a tanácsot kérővel azonos mértékű felelősséget és kockázatot, de egzisztenciálisan is (XANTUS L., 1983). Ezért a tanácsadó szakembereknek nemcsak az általános tanácsadási elveket kell betartaniuk, hanem speciális ismeretekkel is rendelkezniük kell. Például a munkavállalási tanácsadóknak a munka világáról és a munkaerőpiac helyzetéről szakmai ismeretekkel, továbbá gazdasági alapismeretekkel is rendelkezniük kell.

A tanácsadás keretein belül alakult ki a pszichológiai tanácsadás, amely kizárólag pszichológus diplomával rendelkezők által végezhető tevékenység a tanácsadás különféle területein. Ezen pszichológiai felkészültséget biztosítja (világszerte és Magyarországon is) a pszichológiai képzésben a tanácsadás specializációs képzési szintje, amely az Eötvös Loránd Tudományegyetemen már 1993-tól beindult a felsőoktatási tanulmányok reformja kapcsán, mint (MA szintű) szakirány. Az egyetemi alapképzésre épülve működik továbbá az akkreditált tanácsadó szakpszichológus képzés is az ELTE-n. A tanácsadó pszichológus ugyanúgy rendelkezik pszichoterápiás képzettséggel, tudással és eszköztárral, mint a pszichoterápiát végző szakemberek, a különbség közöttük a megközelítésmódban és a klientúrában van. A pszichológus a pszichoterápiában a patológiára (a betegségre) fókuszál, a múlt történéseit, az átélt és feldolgozatlan traumákat, az érzelmi-indulati élet jelentőségét hangsúlyozza, célja egy hosszabb folyamat eredményeképpen a személyiség rendezése, átstrukturálása, „újraépítése”, megváltoztatása és/vagy fejlesztése. A tanácsadó pszichológus a normál élethelyzeti krízisekre és/vagy a problémákra fókuszál, a jelenre és a realitás-hangsúlyra épít. Strukturált és időkorlátos a munkamódszere, célja a változás előidézése és elő-, illetve bemozdítása, az életszerepek megvalósításában való fejlődés elérése.

A tanácsadás fő működési területeit az egyén és magánélete, a társas-társadalmi kapcsolatok és a társadalmi intézmények adják. A tanácsadás fejlődésének nemzetközi tendenciái jelzik, hogy a tanácsadáson mint diszciplínán belül számos speciális terület jött létre a tanácsadás pszichológiájának közös alapjaira épülve. Nélkülözhetetlenné vált, hogy létrejöjjön a pszichológiai tanácsadás széles körű tevékenységrendszere, amely segítséget nyújt az egyén valamennyi „életszerepének” optimalizálásához.

A főbb működési területek:

- Életvezetési tanácsadás
- Krízis tanácsadás
- Párkapcsolati tanácsadás
- Családsegítő tanácsadás
- Munka- és pályatanácsadás
- Szervezetfejlesztési és emberi erőforrás fejlesztési tanácsadás
- Tanácsadás a különféle alap- és középfokú oktatási intézményekben
- Tanácsadás a felsőoktatásban
- Rehabilitációs tanácsadás
- Multi- és interkulturális tanácsadás vagy kultúraközi tanácsadás, stb.

Az egyes országokban a tanácsadás más és más területei hangsúlyosak, más területeken fejlődik leginkább a pszichológiai tanácsadó tevékenység és intézményrendszer. Magyarországon – például Kanadához és az Egyesült Államokhoz (BARRATT, W., 1992) hasonlóan – a felsőoktatási tanácsadás jelentette a tanácsadás intézményesülésének egyik fontos területét.

Az alkalmazási területek diverzifikálódását az alrendszerek további „osztódása” követte a munkafeladatoknak és/vagy munkamódszereknek megfelelően. Vegyük példaként a diáktanácsadást, ami a különféle alap- és középfokú oktatási intézményekben, illetve a felsőoktatásban működő tanácsadásra specializálódott.

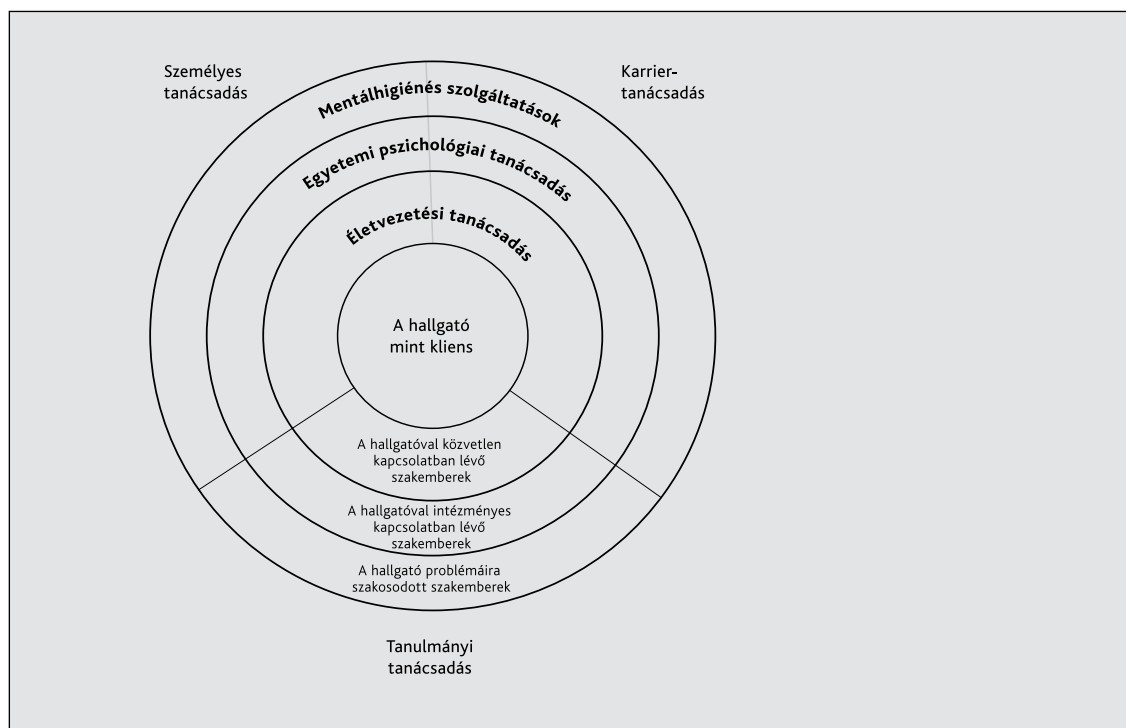
A felsőoktatási tanácsadás általános területei (a FEDORA jelentés szerint, 1998) a következő szolgáltatásokat foglalják magukba:

- tanulmányi tanácsadás;
- pályaválasztási tanácsadás;
- karriertanácsadás, karrier tanácsadó szolgálat;
- diákjóléti szolgálat;
- pszichológiai tanácsadás;
- nemzetközi iroda;
- szolgáltatások fogyatékossgal élő hallgatóknak;
- szolgáltatások egyéb speciális igényű csoportoknak (pl. külföldiek, idősebb és/vagy dolgozó hallgatók, tehetséges diákok, stb.).

A különböző egyetemeken a szolgáltató irodák munkatársaik, a hallgatók igényei és az ott dolgozó szakemberek függvényében más és más területeket is lefednek, úgymint

- életvezetési tanácsadás,
- kortárs-segítő tanácsadás,
- jogi és adótanácsadás,
- egészségügyi tanácsadás.

Ezen szakmai tapasztalatok és modellek alapján megfogalmazódott a „hallgatói szolgáltatások integratív modellje” (WATTS és ESBROECK, 1998 – részleteket ld. MURÁNYI, 2008):



3. ábra: Hallgatói tanácsadás modellje (WATTS és ESBROECK, 1998)

Ez a modell a különböző szolgáltatások egymásra épülését, kiegészülését tartotta szem előtt, és igyekezett a legteljesebb kommunikációra a karrier- és életvezetési szolgáltatások egyes komponensei között. Azok a felsőoktatási diáktanácsadói pályázatok, amelyek Magyarországon megvalósultak, zömében ezt a modellt követték a 90-es években és a 2000-es évek elején. Az EU-csatlakozás után a Regionális Operatív Programok (ROP) segítségével megvalósuló projektek pedig szintén ezt a szerkezeti komplexitást vették alapul.

## A HALLGATÓI SZOLGÁLTATÓ RENDSZERBEN KÖZREMŰKÖDŐ SZAKEMBEREK KOMPETENCIAHATÁRAI

A tanácsadásban közreműködő szakemberek kompetenciájának tekintetében különböző szinteket különíthetünk el.

A paraprofessionális segítők csoportjából ki kell emelnünk a kortárs-segítők szerepét. A felsőoktatási tanácsadásban az egyetemen tanuló diákokból álló ún. kortárs-segítő csoportok komoly szerephez juthatnak a szolgáltatások közvetítésében. Problémaérzékeny, szakmai és személyes érdeklődésű, többnyire pszichológia, szociálpedagógus, szociális munkás, tanár szakos, stb. hallgatók közül kerülnek ki, akiket professzionális szakemberek készítenek fel képzéssel és tréningekkel a tanácsadási feladatra, és állandó konzultációs kapcsolatot is tartanak velük. A diáktanácsadókban a diáktársak egyetemi eligazodásához, beilleszkedéséhez, a problémájukhoz való szakember megkeresésében, vagy problémájuk szerinti továbbírányításukhoz nyújtanak segítséget. Munkájuk hatékony, egyrészt a terepen nyújtott közvetlen segítség miatt, másrészt a hallgatók gyakrabban, illetve könnyebben fordulnak saját korosztályukba tartozóhoz.

A paraprofessionális segítők csoportjához sorolhatjuk pl. a tanulmányi kérdésekben tanácsokkal szolgáló adminisztrátorok, ügyintézők csoportját is.

Az egyes sajátos tanácsadási igényekhez kapcsolódó feladatok esetében megfelelő szakvizsgákkal rendelkező szakemberek (pl. tanácsadó szakpszichológusok, jogászok, orvosok, adótanácsadók stb.) közreműködése lehet indokolt.

## Életpálya-tanácsadás és karriertanácsadás sajátosságai az életvezetés sikerességét támogató rendszerben

Néhány szót érdemes ejtenünk a (megnevezésében is közeli, illetve átfedő) két tanácsadási területről, azaz a pálya(választási) tanácsadásról és a karriertanácsadásról, melyeknek célkitűzései, munkamódjuk, elméleti keretük több ponton is egybeesik. A megkülönböztetés alapja tulajdonképpen a két tanácsadási forma eltérő fókusza.

A pálya(orientációs) vagy életpálya-tanácsadás középpontjában a kliens személyes fejlődésének kiteljesítése/segítése áll. Célja, hogy az érintett hallgató képes legyen integrálni azokat a szerepeket, amelyeket életpályája egy adott szakaszán be kell töltenie (pl. hallgató, munkavállaló, gyermek esetleg családalapító/fenntartó). Egy tág, identitásalakulást támogató tanácsadói megközelítésről beszélhetünk tehát, amelynek keretében a hallgatók speciális igényeire is tekintettel (pl. fogyatékos-ság, rehabilitáció és rehabilitáció), speciális segítségnyújtásra is lehetőség nyílik. Ahogy azt RITOÓK Magda megfogalmazta pályaválasztásról szóló munkájában, a pályatanácsadás vagy pályaorientáció

feladata mindennemű „*pályaválasztási, pályaadaptációs és pályakorrekciós problémák megoldásában*” rejlik. Segítséget nyújtani, méghozzá komplex, interdiszciplináris jelleggel. A pályatanácsadási tevékenység jelentős mértékben pszichológiai eszközökre épül, megköveteli a szakirányú végzettség és tapasztalatok meglétét a szolgáltatást nyújtó szakemberek esetében.

A pályatanácsadás és karriertanácsadás közötti kontraszt megteremtésében talán leghangsúlyosabb elemként azt emelhetjük ki, hogy a karriertanácsadás a pályafejlődési folyamat támogatásába azokat az objektív (a személyen kívüli) tényezőket viszi be nagyobb hangsúllyal, amelyek a választások lehetőségeit szűkítik, korlátozzák. Ilyen lehet az egyes foglalkozási területekre való eljutás lehetőségét szabályozó képzési követelmények vagy a munkavállalással kapcsolatos technikai részletek (pl. önéletrajzírás, állásinterjú-technikák) megismertetése a klienssel.

A karriertanácsadás fontos eleme az objektív információk közvetítése, amely a munkaerőpiac változásaira vonatkozó naprakész információkra épül, és egy olyan élő kapcsolatot biztosít, amely elősegíti a kliensek hatékony beilleszkedését és érvényesülését. Egy komplex, dinamikus tanácsadási szolgáltatásról beszélhetünk tehát, amely a munkaerőpiacra orientált, célja a hallgatók sikeres munkavállalásának előkészítése.

A karriertanácsadás nem speciálisan a pszichológiához kötődő terület. Fontos szerepe lehet a foglalkoztatás-politikai problémák proaktív megoldásában, amelyhez a területen működő szervezetek saját szakembergárdát képeztek, és a szolgáltatók tevékenységi körét a következők jellemzik: a személyes tanácsadás, az információadás és a gyakorlati lehetőségek koordinálása. Klienseinek köre rendkívül tág: egyrészt a diákok, akik egyetemi éveik alatt, illetve alumniként (öregdiákként) onnan kikerülve is igénybe vehetik a szolgáltatásokat. Másrészt nemcsak az egyetem intézményeivel állnak munkakapcsolatban a karriertanácsadással foglalkozó munkatársak, hanem a munkaadókkal is aktív kapcsolatot kell ápolniuk az eredményes segítségnyújtáshoz.

## A tanácsadói munka szervezeti keretei

A tanácsadói szolgáltatások biztosítása a hallgatók közvetlen életpálya-építési vagy karrierépítési szükségletei mellett fontos mentálhigiénés védő szerepet és az esélyegyenlőség biztosításának fontos eszközét is jelentik, megfelelő környezetet teremtve a hallgatók számára, amelyben változatos tanácsadói beavatkozások és eszköztár segítségével hozzáférhetnek a számukra szükséges támogatáshoz.

A karriertanácsadó szolgálatok elkülönülése a felsőoktatási diáktanácsadó szolgálatoktól és intézményi szerepvállalása Európa egyes országaiban eltérő módon valósult meg. A szolgálatok közös érdekképviselője (több mint 1000 tagot tömörít) az Association of Graduate Careers Advisory Services (AGCAS), amely fóruma a tanácsadók képzésének, az új módszerek és eszközök fejlesztésének, stb. A karrierszolgálatok különböző nemzetközi szervezetekbe tömörülnek pl. Európában a FEDORA-ba (Forum Européen de l'Orientation Académique).

A felsőoktatási diáktanácsadó szolgáltatásokat kezdetben alapítványok, vállalkozások, később pályázatok finanszírozták, amelyek lökést adtak egy-egy komplex szervezeti és működési egység beindításának, lehetőséget teremtettek az egyes nagyobb szervezeteken belül az ilyen új típusú szolgáltatórendszerek integrálására. Az egyetemi tanácsadói központok finanszírozásában fontos kiemelni a Soros Alapítvány 90-es években nyújtott támogatását, mellyel az Apor Vilmos Katolikus Főiskolán, a Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetemen, az Eötvös Loránd Tudomány-

egyetemen, az Eszterházy Károly Főiskolán, a Gábor Dénes Főiskolán, a Kodolányi János Főiskolán és a Szegedi Tudományegyetemen megalakultak az első tanácsadó központok.

Az 1995-ben megalakult, azóta egyre szélesebb körben és területeken (köztük a karriertanácsadásban is) működik a Felsőoktatási Tanácsadás Egyesület (FETA<sup>16</sup>), amely a felsőoktatási intézményekben működő Diáktanácsadó Központok és a diáktanácsadó szakemberek átfogó fóruma és érdekképviseleti szerve. Az alapszabályban céljait a következően fogalmazza meg: *„... szakmai- és módszertani felügyeletet és segítségnyújtást, képzések, kutatások, konferenciák támogatását annak érdekében, hogy a felsőoktatásban működő tanácsadó szolgálatok biztosíthassák a hallgatóknak a beilleszkedésükhöz és egészséges életvitelükhöz szükséges információkat és szolgáltatásokat.”*

Magyarországon 1998-ban alakult meg a karriertanácsadás területén dolgozók érdekképviseleti szövetsége (AGORA), amely – sajnálatos módon – rövid idő elteltével fel is bomlott, a szerepet a Karrierirodák Országos Szövetsége vette át. A felsőoktatási törvényben pedig már nevesítve látjuk a karrierirodákat és funkciójukat a Ftv 22. § 2. és 46. § k. intézményekre vonatkozó részében. A területtel foglalkozó szervezeteket 2004-től koordinálja a Hallgatói Önkormányzatok Országos Konferenciája (HÖÖK). Céljuk az intézmények szolgáltatási minőségének javítása és szakmai segítségnyújtása az irodák számára egy közös tudásbázis létrehozásával, közös szakmai projektek folytatásával és egy felsőoktatási szemléletváltozás elindításával. A HÖÖK e feladat megvalósításában szoros kapcsolatot tart fenn az oktatásügyi, munkaügyi és vállalkozói szféra szervezeteivel.

A felsőoktatási diáktanácsadás profiljának bővülését, az életpálya-tanácsadás erőteljes karrierépítési tanácsadássá formálódását segítette a 2004-ben kiírt Regionális Operatív Program 3.3-as intézkedése, amely lehetővé tette a felsőoktatási diáktanácsadó szolgáltatások hagyományos ágai (mentálhigiénés tanácsadás, tanulmányi tanácsadás) mellett a karrier-tanácsadói tevékenység fejlesztését, modern eszközök beszerzését, így megalapozva professzionális működésüket. Ezt a forrást a TÁMOP 4.1.1. keretében kiírásra került további pályázatok egészítik majd ki a közeljövőben. A folyamatosan kialakuló országos diáktanácsadói hálózat aktuális profiljának legjellemzőbb szolgáltatási típusává vált a karriertanácsadás. A tanulmány eredményei alapján elmondható, hogy a magyarországi felsőoktatási intézményekben nyújtott karriertanácsadás alapvetően összhangban van a nemzetközi politikákkal. A jogi környezet változásai és a források szűkös mivolta behatárolt kereteket teremt ugyan a bővülésre, de a jellemzően önkéntes diákok által végzett munka színvonala megfelelő. Fontos, hogy a karrierirodák folyamatos forrásokhoz jussanak a jövőben is, és elengedhetetlen az ott dolgozók továbbképzése.

A karriertanácsadás nem speciálisan a pszichológiához kötődő területként indult, egyfajta állami irányítás/beavatkozás hozta létre a foglalkoztatáspolitikai problémák proaktív megoldására törekedve. Saját szakembergárdát képeztek, a szolgáltatók tevékenységi körét a következők jellemzik: a személyes tanácsadás, az információadás és a gyakorlati lehetőségek koordinálása. Klienseinek köre rendkívül tág: egyrészt a diákok nemcsak az egyetemi éveik alatt, hanem onnan kikerülve is igénybe vehetik a szolgáltatásokat, másrészt nemcsak az egyetem intézményeivel állnak munkakapcsolatban, hanem a munkaadókkal is.

A jelen tendenciája, hogy a karriertanácsadó szolgálatok már a pszichológiai tanácsadás elemeit felhasználják, felismerve, hogy hatékonyabbak lehetnek, illetve a szolgáltatásaikat professzionálisabbá tehetik, bővíthetik segítő szerepüket.



A jövőben az eredményes tanácsadói szolgáltatások biztosításához szorosabb együttműködés ajánlott a karriertanácsadás és életvezetési tanácsadás területén tevékenykedő szakemberek körében, mint azt az európai tapasztalatokat összegző holisztikus tanácsadó modell szemlélteti (WATTS, A. G. és Van ESBROECK, P. (1998), idézi MURÁNYI, 2008).

Az ezredfordulót követően aktuális feladattá vált a tanácsadói munka hatékonyságának felülvizsgálata és a szocio-ökonomiai tényezők bevonása is a különféle intervenciók tervezésében. A társadalmi-gazdasági változások nyomán előállt multikulturális környezetben (globalizálódó világban) fontos kérdéssé vált az életpálya-tervezés támogatása. A kérdés hazánk uniós csatlakozását követően előtérbe került szakpolitikai szinten is.

A tanácsadás az UNESCO, majd az OECD és az EU szakpolitikai gondolkodásának egyre központosabb kérdésévé vált a 90-es évektől. A kettőezres évek közepétől a bolognai folyamat, valamint az Unión belül az oktatásügy és a foglalkoztatáspolitikai egyaránt meghatározó eszközként tekint a tanácsadásra. Olyan eszközként, amely elősegíti a társadalmi befogadást; a jobb tanulmányi teljesítményt gyermek- és felnőttkorban; a megalapozott, támogatott pálya-, szakma- és karrierválasztást és felnőttkori pályaváltást, ezáltal elősegítve a nyitott társadalom kialakulását. Az oktatási, köznevelődési célok mellett a tanácsadás ma már a fejlett gazdaságokban a munkaerő-piaci kereslet és kínálat közelítésének egyik bevett eszköze.

## A tanácsadás fejlődésének specifikumai, perspektívák

A megújulási törekvésekről RITOÓK Pálné a következőket írja (idézi MURÁNYI, 2008):

*„...a tanácsadás filozófiája és attitűdje megváltozott: a gondoskodó, paternalista tanácsadás illúziója helyett arra halad, hogy segítségével az emberek képesek legyenek életük függetlenebb, kompetensebb tervezésére és vezetésére.”*

Néhány napjainkban kiemelkedően fejlődő és a tanácsadás specifikumát képviselő terület:

### Multikulturális tanácsadás

Az elmúlt évtizedre jellemző a multikulturális tanácsadás (counseling) létrejötte és gyors elterjedése az USA-ban és Európa (főleg Nyugat-Európa) számos országában. Mivel egyre több eltérő kultúrájú csoport tagja vesz igénybe pszichológiai szolgáltatásokat, az eltérő kulturális háttérrel rendelkező kliensek elvárásainak való megfelelés, a szakemberek nyitottsága és érzékenysége a kulturális különbségekre elengedhetetlenné tette, hogy a szakmai válasz megszülessen és a kulturális közti tanácsadók képzése elinduljon (NILES, 1993).

A multikulturális tanácsadás definíció szerinti meghatározásában több megközelítéssel találkozunk jelenleg (FUKUYAMA, 1990, LOCKE, 1990 vagy NILES, 1993), abban egyetértés van, hogy amennyiben a tanácsadó és a kliens nem egy kultúrából származik, találkozásuk kultúrközi, és várhatóan különbség lesz közöttük a normákban, attitűdökben, a különböző életszerepekben vagy világnézetükben.

Továbbmenve, a kultúrközi tanácsadáson nemcsak a különböző etnikai, illetve kisebbségi csoportokkal való munkát értik, de az eltérő szubkultúrákba tartozó kliensekkel való munkát is, illetve a közös etnikum még nem jelenti feltétlen a közös kultúrát (NILES, 1993).

A pszichológiai tanácsadás esetében ezt a paradigmát leginkább a kulturális tényezők figyelembe vétele esetében alkalmazták; az Allen IVEY és munkatársai (IVEY et al, 1999) által jegyzett – az egyik

legszélesebb körben használt – a tanácsadás és pszichoterápia elméleteit, gyakorlati megközelítéseit és egy speciális, „microskill-orientált” tréning-megközelítést bemutató rendszer is a „multikulturális tanácsadás és pszichoterápia” kereteibe illeszkedik. A szerző és általában a pszichológiai tanácsadás egyik leggyakrabban idézett műve, a *Theories of Counseling and Psychotherapy: A Multicultural Perspective*, illetve az *A Theory of Multicultural Counseling and Therapy* című könyveiben a kulturális megközelítést a kulturális intencionalitás fogalmával ragadja meg. (Az intencionalitás IVEY-nál egy komplex fogalom, amely a kulturális tudatosságot, illetve a személyes hitelességet, kongruenciát foglalja magába.)

Kanadában, a vancouveri University of British Columbia egyetemen Norman AMUNDSON és munkatársai dolgoztak ki és működtetnek egy olyan tanácsadó hálózatot, amely képes integráltan kezelni a helyi multikulturális közösség sajátosságait. AMUNDSON mind az egyéni ülések, mind a tanácsadó csoportok kereteit igyekezett hozzáigazítani a helyi közösségek szabályaihoz (AMUNDSON, 1999).

A tanácsadók képzésében egyre nagyobb hangsúlyt kap a multietnikus, pluralisztikus perspektíva elsajátítása, a kulturális érzékenység fejlesztése, a tanácsadó saját etnikai identitásának tisztázása, a más kultúrák felé való empatikus odafordulás jelentősége (FUKUYAMA, 1990). A tanácsadóknak egyensúlyozniuk kell a transzkulturális és kultúraspecifikus tudás, ismeretek és képességek között és elvárás továbbá, hogy az adott kultúrát jól ismerő szakértőkkel dolgozzanak együtt.

### **Kortárs tanácsadás (*Peer counselling*)**

A felsőoktatási tanácsadásban az egyetemen tanuló diákokból alakulnak az ún. kortárs-segítő csoportok. A kortárs-segítők a problémaérzékeny, szakmai- és személyes érdeklődésű, többnyire pszichológia, szociálpedagógus, szociális munkás, tanárszakos, stb. hallgatók közül kerülnek ki, akiket professzionális szakemberek készítenek fel képzéssel és tréningekkel a tanácsadási feladatra, és állandó konzultációs kapcsolatot is tartanak velük. A diáktársak egyetemi eligazodásához, beilleszkedéséhez, a problémájukhoz való szakember megkeresésében vagy problémájuk szerinti tovább-irányításukhoz nyújtanak segítséget. Munkájuk hatékony, egyrészt a terepen nyújtott közvetlen segítség miatt, másrészt a hallgatók gyakrabban, illetve könnyebben fordulnak saját korsztyályukba tartozóhoz.

### **Szociális integrációt segítő tanácsadás**

A tanácsadás (counseling) két szempontból is demokratikusabbá tette a pszichológiai szolgáltatások, a pszichoterápia rendszerét: azzal, hogy egyszerre megkísérelte integrálni a szociális szempontokat, a pszichés problémák etiológiájában teret hagyva a szociális/társadalmi okoknak. Emellett módszertanában, szemléletmódjában az eklekticizmus mellett megjelent egy másfajta rugalmasság is: a különböző kirekesztett, kisebbségi csoportok, a kulturális különbözőségek mentén igyekezett saját terápiás nyelvet kialakítani.

A pszichológiai tanácsadás így a szociális problémáik által is meghatározott csoportok szociális integrációját megvalósító, illetve segítő egyik szolgáltatás, rendszer. A szociális integráció egy olyan megoldás a „kirekesztett” csoportok (azaz minden „speciális igénnyel” rendelkező csoport: fogyatékossgal élők, szegények, hajléktalanok, drogfüggők stb.) esetére, amely nem az adott csoport számára fogalmaz meg speciális rehabilitációs körülményeket, hanem az adott egyén sajátos helyzetét elfogadva igyekszik kitágítani a mindenkor intervenciók határait, módszertanát.

## Hazai akkreditált szakemberképzés tanácsadói profillal<sup>17</sup>

Magyarországon a tanácsadás területén számos különböző szintű (graduális és posztgraduális) akkreditált szakemberképzés folyik. Listánkban a hallgatói tanácsadás keretében hasznosítható szakmai képzési programok kínálatából válogattunk.

### Tanácsadó szakpszichológus szakirányú továbbképzés

A képzés célja olyan szakpszichológusok képzése, akik a tanácsadás eszközeivel, a pszichológia sajátos lehetőségeire támaszkodva segítséget tudnak nyújtani az egyéni életvezetési problémák megoldásához, az életszerepek optimalizálásához, az emberi tanulás, kommunikáció, viselkedésváltozás, fejlődés elősegítéséhez, akik alkalmasak a hagyományos tanácsadási módszerek alkalmazása mellett egy új szemléletű, az egyének és a csoportok döntéseit, problémakezelési kompetenciáját, konfliktusmegoldó önállóságát és önfejlesztő képességeit is felszínre hozó tanácsadási feladatkör ellátására, az életvezetés egészét átfogó, illetve a specializációjuknak megfelelő területeken: pályaválasztási és pályaváltási döntésekben, a pályafejlődés támogatásában, a különféle életvezetési krízisek, valamint a családi és párkapcsolati problémák megelőzésében és megoldásában.

A képzés során elsajátítandó kompetenciák: a tanácsadó szakpszichológus a tanácsadás eszközeivel a pszichológia sajátos lehetőségeire támaszkodva segítséget tud nyújtani egyéni életvezetési problémák megoldásához, az életszerepek optimalizálásához, az emberi tanulás, kommunikáció, viselkedésváltozás, fejlődés elősegítéséhez. Alkalmas a hagyományos tanácsadási módszerek alkalmazása mellett egy új szemléletű, az egyének és csoportok döntéseit, problémakezelési kompetenciáját, konfliktusmegoldó önállóságát és önfejlesztő képességeit is felszínre hozó tanácsadási feladatkör ellátására, az életvezetés egészét átfogó, illetve specializációjának megfelelő területeken: a pályaválasztási és pályaváltási döntésekben, a pályafejlődés támogatásában, a különféle életvezetési krízisek, valamint a családi és párkapcsolati problémák megelőzésében és megoldásában.

### Diáktanácsadás szakirányú továbbképzés

A képzés célja olyan szakemberek képzése, akik alkalmasak és képesek a közoktatásban, a szakképzésben, illetve a felsőoktatásban tanuló diákok körében – egyéni és csoportos formában – végzendő információs és mentálhigiénés tanácsadási feladatok ellátására. Ennek keretében segíteni tudják a diákok tájékozódását a közoktatás, a szakképzés, illetve a felsőoktatás rendszerében, az oktatás és képzés során és a befejezése után elérhető tanulási és munkavállalási lehetőségekben, beleértve a tájékoztatás fenti témákra vonatkozó nemzetközi információit is. Tanácsot tudnak nyújtani a közoktatási, a szakképzési, illetve a felsőoktatási intézményekbe való jelentkezéshez, a beilleszkedéshez, a tanulmányi, tanulási, valamint az oktatás vagy képzés időszakában jelentkező életvezetési, magánéleti, karriertervezési problémák megoldásához. Ennek során képesek megítélni, mely problémák esetén szükséges más szakemberek (pszichológus, orvos, jogász, szociális munkás, munkavállalási tanácsadó stb.) bevonása. Ezen lehetőségek igénybevételéhez megfelelő információkkal rendelkeznek, képesek hozzájárulni a tanulók vagy hallgatók pályafejlődéséhez, személyes lehetőségeik kibontakoztatásához, a szakképzésbe, a felsőoktatásba vagy a munka világába való

17 Források: ELTE szakirányú továbbképzési tájékoztató anyagok, kézirat, ELTE; [www.felvi.hu](http://www.felvi.hu) szakleírások; [http://www.ektf.hu/szervezet/nyik/szakir\\_tovabbk\\_2007/2.htm](http://www.ektf.hu/szervezet/nyik/szakir_tovabbk_2007/2.htm)

belépéshez szükséges döntési, alkalmazkodási és karriertervezési stratégiák kialakításához. Személyes kompetenciájuk, képességeik és készségeik kifejlesztése révén alkalmasak és képesek a tanulók vagy hallgatók körében mentálhigiénés segítő kapcsolat kialakítására és fenntartására, a tanulóknak vagy hallgatóknak az oktatási rendszerben történő eligazodása, továbbhaladási lehetőségeinek a kiválasztása, illetve az adott oktatási intézmény speciális jellegzetességeihez, céljaihoz való sikeres alkalmazkodása érdekében képesek a diáktanácsadás területén lehetséges átfogó fejlesztési megoldások kezdeményezésére a közoktatási, a szakképzési, a felsőoktatási, illetve a munkavállalási információs szervezeti rendszerekben.

### **Társadalmi integrációs tanácsadó szakirányú továbbképzés**

A képzés célja, hogy a szociális rendszerek kialakításában dolgozó segítő szakemberek számára továbbképzési lehetőséget nyújtson, és képessé tegye őket európai szinten a szociális diszkrimináció okainak feltárására, megelőzésére és kezelésére, a különböző társadalmi csoportokra ható környezeti ártalmak felismerésére. A résztvevők megismerhetik az európai közösségben kialakuló és folyamatosan formálódó európai szociális integrációt és annak perspektíváit. A képzés lehetőséget nyújt a résztvevők számára, hogy ismereteket szerezzenek a diszkrimináció által leginkább érintett társadalmi csoportok (a fogyatékossgal élő emberek, a halmozottan hátrányos helyzetűek, drogfüggők, a krónikus betegségben szenvedők, a pszichés problémákkal küzdők, az idősek, a bevándorlók, a szegények, munkanélküliek, romák, hajléktalanok stb.) szükségleteiről és a szociális integráció lehetséges rendszereiről, módszereiről. A képzésben részt vevők készséget szereznek a szociális intervenciók, a szervezetfejlesztés, a tanácsadás, a szükségletek feltárására irányuló kutatások, integrált fejlesztési és szociális programok kidolgozása és megvalósítása területén, amelyek segítségével hozzájárulhatnak a társadalmi kohézió megvalósításához. A képzés során fontos szerepet kap a segítő kapcsolat és kommunikáció fejlesztése, elsősorban a tanácsadás (counseling) készségalapú megközelítésének megismertetése jegyében.

### **Interkulturális pszichológiai és pedagógiai szakértő (mesterszak)**

A képzés kimenete olyan, elméletileg felkészült, a gyakorlatban működő kompetenciákkal rendelkező interkulturális pszichológiai és pedagógiai szakértő, aki hatékonyan közreműködik a többféle kultúra együttéléséből származó jelenségek és konfliktusok megértésében és az ebben rejlő lehetőségek kiaknázásában, és képes eredményes konfliktusmegoldó stratégiákat javasolni és alkalmazni. A képzés során választható kurzusok elméleti ismereteket (előadások) és gyakorlati képességfejlesztést (tréningek, szemináriumok, gyakorlatok, terepmunka) tartalmaznak. A képzés teljes volumenének a fele gyakorlati képzés, amely a már említett terepgyakorlatokon, szemináriumokon és kutatási gyakorlatokon kívül hatékony, személyes élményt nyújtó tréningek segítségével biztosítja az eredményes képességfejlesztést is.

### **Multikulturális nevelés – tanári mesterprogram**

A hallgatói népesség növekvő kulturális sokfélesége egyre nagyobb kihívást jelent a világ számos országának oktatási rendszere, így a hazai oktatás számára is. A jelenlegi hazai felső- és közoktatást azonban még mindig a monokulturális szemlélet jellemzi, minek következtében a pedagógusoknak és az iskoláknak gyakorlatilag nincsenek eszközeik sem a kulturális sokféleségből adódó előnyök kiaknázására, sem a benne rejlő konfliktusok és nehézségek megoldására.

A multikulturális nevelés tanári mesterprogram olyan ismereteket és készségeket ad át, amelyek segítenek a leendő tanároknak abban, hogy maguk is alakítsák azokat az iskolai kultúrát és környezetet megreformáló folyamatokat, amelyek csökkentik az esélykülönbségeket, és jobb feltételeket teremtenek valamennyi etnikai, kulturális, nemi és társadalmi csoport tagjai számára az iskolai, majd a társadalmi sikeresség eléréséhez. A képzés ugyanakkor a csoportközi, az interkulturális kommunikáció sajátosságainak megértésével, az előítélet és etnocentrizmus csökkentésével felkészít a különböző kultúrájú tanulók vagy munkatársak együttes munkájának eredményes szervezésére és a folyamat közben szükségszerűen fellépő feszültségek, konfliktusok hatékony gyakorlati kezelésére is.

A képzés felépítéséből és tartalmából eredően a kilépő, fokozattal rendelkező hallgatók felkészültségüknél fogva nemcsak az iskolákban helyezkedhetnek el, hanem a köz-, civil és a magánszféra különböző területein is: bárhol, ahol szükség van a kulturális diverzitás adta konfliktusok oldására és a lehetőségek kiaknázására.

### **Tanulási és pályatanácsadási tanár**

2008 szeptemberétől a tanulási- és pályatanácsadási tanár mesterszak nappali és levelező tagozaton, állami finanszírozású és költségterítéses formában egyaránt elérhető. A szak felvételi követelményei: a tanulási- és pályatanácsadási tanár szakot második tanári szakként lehet felvenni. A képzésben részt vevők pedagógiai végzettséggel bírnak, így a NAT koncepciójának megvalósítása érdekében a specifikus és új tudanyagot kell megjeleníteni. Az egész képzés mentálhigiénés szempontokra épít, azon belül a tanácsadás-pályaorientáció, a tanulás, valamint a személyiség egészét érintő fejlesztő eljárások jelennek meg a tantervben.

### **Munkavállalási tanácsadó képzés**

A képzés tantárgycsoportjai: pszichológiai, gazdaságtudományi, pedagógiai, szociológiai, jogi, informatikai, illetve az etika tantárgy, továbbá saját élményen alapuló személyiségfejlesztő tréning. A képzésben a gyakorlatok aránya 40 százalékot tesz ki.

A hallgatók a szakmai ismereteken túl (a tanácsadás tartalmi kérdései) elsajátítják a munkájuk során alkalmazható eszközök használatát, illetve módszereket (pl. kérdőívkészítés, pszichológiai és orvosi adatok értelmezése/felhasználása, a munkaügyi szolgáltatási rendszerben alkalmazott adminisztratív ügykezelés stb.).

### **Addiktológiai konzultáns**

Az addiktológiai konzultánsok kompetencia területe a szenvedélybetegségek megelőzésében és kezelésében végzendő munkafeladatok, melyeket egyénileg vagy multiprofessionális team tagjaként végeznek (pl. kapcsolattartás családokkal, önszolgáltató csoportokkal; szociális és egészségügyi ellátások; bűnmegelezés; munkahelyi, közösségi és iskolai megelőző és intervenció programok, stb.).

## NEMZETKÖZI KITEKINTÉS: AZ ÉLETPÁLYA-TANÁCSADÓ SZOLGÁLTATÁS SZEREPLŐI NÉMETORSZÁGBAN

—  
30

Az életpálya-tanácsadói tevékenység, mint azt a korábbiakban már meghatároztuk, egy komplex tanácsadói tevékenység, amelyben a személyiség különféle szerepeinek – többek között a foglalkozási szerepnek – az integrálását segítő tanácsadói feladatok ellátására kerül sor. Németországban komoly hagyománya van ennek a munkának. Alapjait a differenciál-diagnosztikai megközelítésű pályaválasztási tanácsadásban kereshetjük. A pályatanácsadás differenciál-diagnosztikai modellje a különféle képességek, készségek feltérképezését, teljesítménymérésre alapozott munkaköri alkalmasság megállapítását helyezi előtérbe. Az alkalmasság alapján dönthetnek a személyiséghez, motivációs tényezőkhöz, értékrendszerhez illeszkedő foglalkozási terület kiválasztásáról a tanácsadói munka során a kliensek és konzultánsaik. A terület kiválasztását követően hagyományosan a képzési programok és képzési útvonalak tervezése tartozik a kapcsolódó feladatok közé. A személyiség jellemzőinek és a munkafeladat jellemzőinek egyeztetése jelentős szakértői hozzáértést, alaposan kidolgozott foglalkozáselemzéseket, és komoly diagnosztikai eszköztár alkalmazását teszik szükségessé, hagyományos formában időigényes és költséges tanácsadói feladatot képviselnek. Az említett tanácsadói hagyományok elemei a mai német gyakorlatban jól felismerhetők, ugyanakkor a jelentős mértékben a kliensek kezdeményezőkézségére, öntájékozódására építő módszerek elterjedését figyelhetjük meg az elmúlt évtized információtechnológiai fejlődésének nyomán. Megjelenik az integrált hallgatói tanácsadási modell mindhárom eleme: a mentálhigiénés tanácsadás, a tanulmányokkal kapcsolatos tanácsadás és a karriertanácsadás a szolgáltatási palettán. Az esetek többségében ezeket a szolgáltatásokat a felsőoktatási intézmények egymástól elkülönülő, de szoros kapcsolatban álló szervezeti egységeiben kínálják a hallgatók számára.

A tanácsadói munka fontosságát kiemeli, hogy a német iskolarendszer számos elágazási ponton kínál választási lehetőséget, ahol az elbizonytalanodó klienseknek hatékony segítségre van szükségük.

Egy jól működő tanácsadói rendszernek, amely az élethosszig tartó tanulás jegyében, a teljes életpályára vonatkozó tanácsadói támogatást kívánja biztosítani a felhasználók széles körének, tíz alapvető kritériumnak kell megfelelnie.<sup>18</sup> Ez a tíz szempont a különböző országokban működő tanácsadói rendszerek összehasonlíthatóságának alapja lehet.

A kritériumok:

1. Alapvető szempont az átláthatóság és akadálymentes hozzáférés az élethosszig tartó tanácsadás különféle szolgáltatási pontjaihoz, illetve a tanácsadók megfelelő szakmai felkészültsége.
2. A tanácsadói szolgáltatásoknak kifejezetten az életpálya-váltási periódusaira koncentrálni kell rendelkezésre állniuk: biztosítani kell a hatékony átmenetet az általános képzés és szakmai képzés, illetve a szakmai képzés és munkaerő-piaci integrálódás folyamatában.
3. Rugalmas, megújuló szolgáltatási formákat kell kínálni a tanácsadói szolgáltatások keretében, amelyek képesek a kliensek változó élethelyzeteire reagálni, eredményesek különböző célcsoportok számára.

4. A tanácsadásnak támogatnia kell a kliensek kezdeményezéseit, amelyekkel az élethosszig tartó fejlődési folyamatokban keresik a különféle problémák megoldását, fel kell kelteniük az önálló tervezés és tudatos életpálya-építés igényét.
5. Az ideális tanácsadói rendszerben minden egyén számára biztosítani kell a személyes konzultációra való részvétel lehetőségét, mégpedig akkor, amikor erre szükségük van.
6. A jól működő tanácsadó rendszerek segítik a fiatalok életpálya-építési kompetenciájának fejlesztését.
7. Biztosítani kell különféle lehetőségeket a tanulással, munkavégzéssel kapcsolatos közvetlen tapasztalatok szerzésére, még mielőtt végleges döntésre kerülne sor egyes képzési formák vagy foglalkozások választásában.
8. Különféle állami intézményektől és egyéb vállalkozásoktól független szolgáltatási lehetőségeket is kínálni kell a kliensek számára.
9. A képzéssel, foglalkozásokkal és munkaerőpiaccal kapcsolatos információkat átfogó, összekapcsolt rendszerek formájában célszerű biztosítani.
10. Fontos megragadni minden lehetőséget, kapcsolódási pontot a munkaerőpiac, képzés és tanácsadás szereplői között, amelyek lehetőséget nyújthatnak a kliensek elérésére. Ennek érdekében elengedhetetlen további tájékoztató, segítő csoportok bevonása és az érdekeltekkel való kapcsolatfenntartás.

A tanácsadásra fordítható erőforrások elosztásában előnyben kell részesíteni az önálló információszerezést és életpálya-építési, valamint életvezetési kompetencia fejlesztését támogató rendszerek kialakítását. Idejétmúlt és gazdaságilag nem fenntartható az a korábbi gyakorlat, amely szerint minden kliensnek intenzív, közvetlen (face to face) személyes tanácsadásra lenne szüksége.

A tanácsadói szolgáltatásokat lépcsőzetes, szintezett formában célszerű biztosítani. Ezek a szintek az információ-hozzáférés alapszintjén jelentős mértékben támaszkodhatnak az információ-technológia vívmányaira (Internet, multimédia-alkalmazások), míg magasabb szinteken szakképzett tanácsadók különböző csoportjai által nyújtott segítség jelentheti a tanácsadói munka központi feladatát. A tanácsadói rendszerek átalakítása során át kell gondolni azt is, hogy a civil szféra mely képviselői vonhatók be a munkába, hol egyszerűsíthető és ésszerűsíthető a hozzáférés, a nyújtott szolgáltatás tartalma.

Az ellátás színvonalának biztosítását szakértői bizottságok felállításával, működtetésével, valamint tanácsadói képzési és kimeneti követelmények formájában is szükséges rögzíteni. Ezek nyilvántartása is részét képezi a rendszer fejlesztésének. További fontos elemet jelent a tanácsadói szolgáltatások fejlesztésében a hatékonyságvizsgálat, az életpálya-követő rendszerek kialakítása. Létrehozásuk részben a kliens-elégedettség mérését, részben a költséghatékony rendszerműködtetést szolgálja.

Az összegző adatbázisokban az igénybevett tanácsadói szolgáltatások jellemzői mellett a kliens személyes jellemzőire, életpályatervére vonatkozó adatokat is célszerű tárolni. Ezek az információk a politikai és gazdasági döntéshozás támogatása mellett a kliensek életpálya-építési kompetenciájának fejlesztésében is támogatást nyújtanak. A személyes életpálya-portfólió kialakításának alapját jelentik, ennek ismeretében a kliens a már feltárt személyes jellemzőire alapozva további szolgáltatásokat vehet igénybe.

Az uniós irányelvekhez igazodóan a német kormányzat is kiemelten támogatja a tanulmányi- és pályatanácsadás kérdését, abban a reményben, hogy az intézkedések nyomán az élethosszig tartó tanulásra tudja ösztönözni állampolgárait, serkenteni tudja a gazdaság fejlődését, a kedvező munkaerő-piaci folyamatokat, és hozzájárulhat az esélyegyenlőség biztosításához, a társadalmi integráció

támogatásához. A cél érdekében összehangolt intézkedéscsomag keretében megteremtette a tanulmányi és pályatanácsadás jogi hátterét (*Szociális törvénykönyv, III. kötet*), és reformok sorozatát vezette be a tanácsadási munka feltételrendszerének kialakításához. Megerősítette a Szövetségi Munkaügyi Ügynökség tanácsadói funkcióját<sup>19</sup>, további felhasználói csoportokra terjesztette ki a képzési és pályatanácsadási szolgáltatásának igénybevételi lehetőségét, pl. létrehozta a felsőoktatási tanácsadó szolgáltatásokat a felsőoktatási törvény keretében.<sup>20</sup>

A Szövetségi Munkaügyi Ügynökség szolgáltatási rendszerében megvalósította a lépcsőzetes ellátási modellt, amelynek alsó szintjét az információ-technológiával támogatott önálló információ-szerzési lehetőségek bevezetése jelenti. Ennek eredményeként az ellátással foglalkozó személyzet számára többlet idő szabadult fel a személyes kérdések rendezésére, a részletesebb támogatást igénylő kliensek ellátására.

Folyamatban van egy integrált képzési- és tanácsadó rendszer megalapozása, amelynek első lépéseként létrejött az oktatási és pályorientációs tanácsadók szövetsége, a Nemzeti Fórum (*Nationales Beratungsforum*).

A diákok életpálya tervezési folyamatában hangsúlyosabbá válik a kompetenciák szerepe, amelyek a képzési lépcsők és a munkavállalással kapcsolatos kihívások megoldásához szükségesek. A tantervi fejlesztések részeként az állaspályázati anyagok és állásinterjúkra való felkészítés is megjelenik az órarendekben, a pályorientációs folyamat elemeként.

A diákok kezdeményező-készségének növelését szolgálja a vállalkozóvá válást segítő tapasztalatok megszerzésének támogatása, a munka világával való korai kapcsolatfelvétel segítése. További célkitűzés a felsőfokú szakmai képzés iránti érdeklődés fokozása, különös tekintettel a munkaerőhiánnyal küzdő területek igényeire.

Hasonlóan a többi tagországhoz, már Németországban sem jelent egységes korosztályt a felsőoktatási hallgatók csoportja, jelentős eltéréseket mutatnak kompetenciáikat illetően. A tanuláshoz való viszonyuk is más, mint az elitoktatás korszakában, amikor a felsőoktatási képzés mindössze a kohorsz két százalékát érintette. A különböző háttérrel rendelkező hallgatók számára nyújtandó tanácsadói szolgáltatás tartalma és formája is igazodni kénytelen a megváltozott igényekhez. A felsőoktatási kerettörvény<sup>21</sup> 14. paragrafusa (*Hochschulrahmengesetz*) minden felsőoktatási intézmény számára (egyetemek és főiskolák) egyaránt előírja, hogy hallgatóikat és hallgatójelöltjeiket tájékoztatniuk kell a tanulmányi kínálatról, tanulmányok feltételeiről, tartalmáról, az intézmények szerkezetéről és a tanulmányi kötelezettség sajátosságairól. Szükség esetén szakképzett tanácsadókat is rendelkezésre kell bocsátaniuk. A 350 német egyetem közül 50 a tanulmányok és munkavállalás közötti átmenet zökkenőmentessé tételéhez saját, központi hallgatói iroda fenntartásával biz-

Képzési és pályatanácsadás-  
sal kapcsolatos elvárások  
Németországban:

- Munkaerőhiány/egyen-súlytalanságok megszüntetése.
- Munkanélküliség csökkentése.
- Esélyegyenlőség biztosítása, társadalmi integráció.
- A társadalom előregedésével kapcsolatban az idő előtti nyugdíjazás mérséklése.

Képzési rendszerrel kap-  
csolatban a képzési- és  
pályatanácsadáshoz fűződő  
elvárások

- Gyenge teljesítményű diákok szűrése, motiválása.
- A lemorzsolódási arány csökkentése, reintegráció, átirányítás.
- Etnikai kisebbségek, bevándorlók és menekültek integrálása.

19 <http://www.arbeitsagentur.de/zentraler-Content/A05-Beruf-Qualifizierung/A051-Jugendliche/Publikation/pdf/bvB-Fachkonzept-0306.pdf>

20 [www.bmbf.de/pub/HRG\\_20050126.pdf](http://www.bmbf.de/pub/HRG_20050126.pdf)

21 [www.bmbf.de/pub/HRG\\_20050126.pdf](http://www.bmbf.de/pub/HRG_20050126.pdf)



tosítja az oktatási és pályaeorientációs tanácsadást. Az északi tagállamok pályatanácsadói szakmai fórumot szerveztek a pályaeorientációs munka minőségbiztosítása érdekében. A *Nordisches Forum für Berufsberatung*<sup>22</sup> a szakemberek továbbképzésében vállal fontos szerepet.

## A tanácsadói szolgáltatásokhoz való hozzáférés

Az oktatási és pályatanácsadással kapcsolatban végzett európai felmérés egyik alapkérdése, hogy milyen hozzáférési lehetőségeket biztosítanak az egyes tagállamok a szolgáltatások igénybevételéhez. A közvetlen hozzáférés, lokális jellemzőkhöz igazodás, sok csatornás elérés – ide értve a médiamegjelenést is – biztosítása számít ideális megoldásnak.

Az Unió Fehér könyvében<sup>23</sup> megjelentek alapján a fiatalok elérésének egyik leghatékonyabb formája lehet a felhasználóbarát internetes felületek létrehozása, illetve a hozzáférés biztosítása a fiatalok által keresett szociális közegben (pl. klubok, kávéházak, gyorséttermek). Az on-line elérhetőség kínálja lehetőségek, illetve tartalom jól használhatóak a közvetlen, személyes tanácsadás előkészítésére, kiegészítésére, esetleg helyettesítésére. Németországban ezeket a lehetőségeket elsősorban pályainformációk közvetítésére használják, többek között pályainformációs filmek vagy pályaeorientációs szoftverek formájában.

Az internet fejlődésével és a hozzáférési pontok számának növekedésével párhuzamosan növekszik az infokommunikációs segítséget igénybe vevő fiatalok aránya. Mint azt KRESS<sup>24</sup> (2000) megállapítja, a tanulás, munka és szabadidő határai elmosódnak, az oktatási és pályatanácsadói szolgáltatások elérhetőek az ifjúsági/közösségi centrumokban, bárókban, internetkávézókban vagy akár otthonról, a karosszékéből is. Ez a hozzáférési lehetőség nagyon jelentős előnyt biztosít: kizárja a stigmatizáció élményét, ami még jelenleg is tapad a pszichológiai segítségnyújtás igénybevételéhez. A közgondolkodásban ugyanis még mindig negatív megítélés alá esik, ha valaki a problémáival egyedül nem boldogul, illetve a munkanélküliség állapotához kapcsolódik a fejekben a tanácsadói szolgáltatás igénybevétele.

Az elektronikus tanácsadási formák alkalmazásának fontos célja, hogy a tanácskérők motivációját, önálló keresési kezdeményezését támogatni tudják, így járuljanak hozzá az életpálya-építési kompetencia fejlesztéséhez, az önismeret fokozásához. Az elektronikus információhordozók nagy előnye, hogy az adatbankok aktualizálása, a képzési, foglalkozási és foglalkoztatási információk közzététele gyorsan, hatékonyan és költségkímélően megvalósítható.

A beépíthető kereső opcióknak köszönhetően a különféle választási alternatívák összehasonlításában is jelentős támogatást nyújthatnak az adatbázisokra alapozott tanácsadói rendszerek. Segítségükkel különféle szempontok szerint osztályozhatóak az egyes foglalkozások, képzések, és a kialakított sorrendek alapul szolgálhatnak a pályára vonatkozó döntéshozatal során.

Komplex tanácsadói rendszerek esetében a szűrés nyomán közvetlenül hozzáférhető a foglalkozásokhoz vezető útvonalak leírása is, ez pedig jelentős mértékben hozzájárul az átmenetek (iskolamunkahely) megvalósításához szükséges ismeretek bővítéséhez.

22 <http://crrccanada.org/crc/files/newsletters/Newlet55de.doc>

23 Weißbuch der Europäischen Kommission: Neuer Schwung für die Jugend Europas. Luxemburg: Amt für amtliche Veröffentlichungen der Europäischen Gemeinschaften: 2001. (KOM (2001) 681 endg.) [http://europa.eu.int/comm/youth/whitepaper/download/whitepaper\\_de.pdf](http://europa.eu.int/comm/youth/whitepaper/download/whitepaper_de.pdf)

24 KRESS, G. A curriculum for the future. *Cambridge journal of education*, 2000, Bd. 30, Nr. 1, S., pp. 133–145.

Ugyan az elektronikus adatbázisok használata valójában nem lép túl a személyiségjegyek és foglalkozások egymáshoz rendelésének mechanikus rendszerén, de jelentős újítása, hogy ezt a tevékenységet már a tanácskérőnek kell végigvinnie, szükség esetén tanácsadói támogatást is igénybe véve.

A már bemutatott lépcsőzetes, német tanácsadói modell alsó szintjén fontos szerephez jutnak ezek az információ-technológiai megoldások, tekintve, hogy a kliensek önállóan is elérhetik ezeket a szolgáltatásokat, és csak szükség esetén kell tanácsadóhoz fordulniuk.

Az információ-technológiai újítások a ritkán lakott, elzárt településszerkezettel jellemezhető területek esetében is hasznosak lehetnek, különösen ha valós idejű tanácsadói támogatás is kapcsolódik az adatbázisokhoz.

A felsorolt előnyök ellenére nem jelenti a problémák teljes körű megoldását a különféle adatbázisok, keresőprogramok vagy az on-line tanácsadói szolgáltatások biztosítása. Korlátként jelentkezik ugyanis az egyes régiók infrastrukturális fejlettségének színvonala, a felhasználók digitális írástudatlansága, különösen hátrányos vagy rossz szociális helyzetű felhasználók esetén, akik a technikai eszközök használatában kevesebb gyakorlattal rendelkeznek.

Nem elhanyagolható költségtényező a szélessávú internet-hozzáférés, enélkül a tájékoztató rendszerek többsége nem használható. Az internetes tájékoztató rendszerek kiépítése mellett Németországban jelenleg kísérleti fázisban call-centerek felállítása is folyik. Ez új tendencia, ami a tanácsadói szolgáltatások telefonos igénybevételét támogatja, ezzel a hozzáférés körét bővíti.

Németországban egyre nagyobb szerepet kap a tömegkommunikáció, kiemelten a televízió, illetve óriásplakátok és további hirdetési formák a szakképzésre, a továbbképzésre és a foglalkoztatásra vonatkozó információk közzétételében. Jelentőségük most, a változások időszakában (pl. a felsőoktatási képzési rendszer átalakítása, a foglalkoztatás vagy nyugdíjrendszer változásai) növekszik.

Az információk megbízhatósága, valóságtartalma, helytállósága kiemelten fontos kérdés. Az EU vonatkozó felmérései szerint a tanulmányokra vagy pályaválasztásra vonatkozó döntések többségében még mindig a család, iskolatársak, kollégák jelentik az információk forrását, és ez erősen megkérdőjelezhetővé teszi a döntések megalapozottságát mind a fiatalok, mind a felnőttek esetében.<sup>25-26</sup>

A megalapozott döntéshozáshoz az lenne szükséges, hogy a felhasználók összekapcsolják a különböző forrásokból érkező információkat, és rendelkezzenek olyan gyakorlati tapasztalatokkal, amelyek viszonyítási keretet képezhetnének az információk felvételére, továbbá biztosítani kellene az információk felhasználóbarát közvetítését. Ez utóbbi tényező lehetővé teszi, hogy a kliensek saját életvezetésük szempontjából hasznosíthatónak és fontosnak értékeljék a forrásokat.

Az információs társadalom egyik fontos csapdahelyzete ugyanis abból fakad, hogy a nagy tömegben közvetített információ hulladékká válik. Ez a veszély akkor erősebb, ha olyan adatokról van szó, amelyeket a kliens nem kért, nem ért meg, és ezért nem is tud hasznosítani.

Különösen nagy az információvesztés esélye, ha a felhasználónak nincs módja a közölt információkból saját szempontjai szerint válogatni. A szolgáltató által kialakított keret ugyanis szakmailag megalapozott lehet, de nem azokra a kérdésekre válaszol, amelyeket a tanácskérő fontosnak tart.

25 ARNOLD, J.; BUDD, R.J.; MILLER, K. Young people's perceptions of the uses and usefulness of different sources of careers help. *British journal of guidance and counselling*, 1988, Bd. 16, Nr. 1, S. pp. 83–90.

26 How career decisions are made/National Institute for Careers Education and Counselling. *Cambridge: NICEC, 1996. (NICEC Briefing).*

Ezért a keresési stratégiákat követő, interaktív rendszerek fejlesztése lehet a jövő iránya. A tanácsadói szolgáltatás fejlődésében fontos tényezőt jelentenek a metaszövegek, amelyben hyperlinkek segítségével tájékozódhatnak a felhasználók. Ehhez viszont a kliensek keresési stratégiáinak kifejezett fejlesztése ajánlott. Fontos ugyanis, hogy visszataláljanak eredeti kérdésfeltevésükhöz a hosszas szörfölést követően.

Az elektronikus tájékoztató anyagok előnye a nyomtatott formával szemben, hogy költséghatékonyan frissíthetők. Könnyen összekapcsolhatóak a különféle adatbázisok, kialakíthatóak különféle szűrési opciók, önismereti kérdéssorok. Használatuk azonban az olvasási alapkészség, technikai készségek és információszervezési kompetencia szintjétől függő eredményt hozhat.<sup>27</sup>

A német Szövetségi Munkaügyi Ügynökség oldalán<sup>28</sup> különféle, egymással közvetlenül nem összekapcsolt adatbázisok segítségével juthatnak információkhoz az érdeklődők. A továbbvezető linkek többsége a nyomtatott anyagok stílusában megfogalmazott ismertetéseket, foglalkozás-leírásokat vagy képzési információkat kínál. Gyakori a nyomtatott tájékoztató anyagok pdf formátumú, letölthető változatainak közzététele az oldalon, pl. foglalkozási mappák, munkaerő-piaci jelentések, átlagkeresetek statisztikai adatai. Ezek a tájékoztató anyagok esetenként nehezen áttekinthetőek, mivel sokféle információt kívánnak egyszerre átadni, ezzel a felhasználók egyes csoportjai számára kevésbé használhatóak (pl. olvasási nehézségekkel küzdők, probléma-megoldási kompetencia alacsonyabb szintjével rendelkezők).

## Szolgáltatási igények, jellemzők a német tanácsadói rendszerben

A német *Forum Beratung* követelményrendszerében a tanácsadókkal szemben támasztott követelmények között a képzési rendszer részletes ismeretei (szakképzés, továbbképzés, felsőoktatási képzési programok), a szakmákra és foglalkozási csoportokra vonatkozó alapismeretek, illetve szakképzési követelmények forrásainak ismerete, a regionális és globális képzési és a munkaerőpiac folyamatainak ismerete, valamint a fejlődési trendekre vonatkozó ismeretek találhatók meg. Ezeket a követelményeket az egyes tanácsadói szolgáltatási helyszínek elvárásaihoz igazodó mértékben és szintekben várják el a szakemberektől. Az elvárt kompetenciák körében kiemelt fontosságú az interkulturális kompetencia (tekintve, hogy Németország jelentős befogadó ország az Unióban, és már jelenleg is 8–15 százalék körüli arányban találhatók nem német származású munkavállalók a gazdaságában).

A bevándorlók és vendégmunkások, illetve gyermekeik életpálya-építési kérdései komoly problémát jelentenek mind a szakmai képzés, mind a kapcsolódó felsőoktatási képzés területén. Az információs technológia használata elengedhetetlen követelmény a szakszerű tanácsadás megvalósításához, amelyhez különféle tanácsadási módszerek, technikák ismerete és gyakorlati alkalmazása is járul. Holisztikus tanácsadói megközelítésben, az élethosszig tartó tanulást támogató tanácsadói tevékenységet kell gyakorolniuk a szakembereknek.

<sup>27</sup> <http://www.oecd.org/dataoecd/32/37/1954694.pdf>

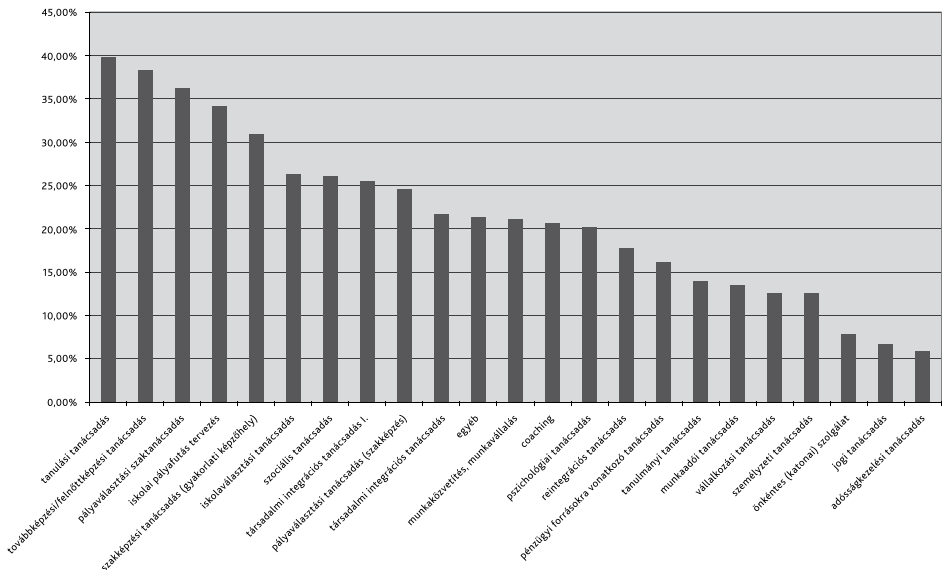
<sup>28</sup> [www.arbeitsagentur.de](http://www.arbeitsagentur.de)

A kliensek autonómiájának támogatásához a megfelelő tanácsadói eszköztár mellett pszichodiagnosztikai ismeretek, csoportos tanácsadáshoz csoportvezetői kompetenciák, információ strukturálást segítő kompetenciák, illetve a kliensek tanulási/információs szervezési képességeit fejlesztő módszerek és a különféle szocio-ökonómiai helyzetből érkező jelöltek kezeléséhez szükséges általános rendszerismereti kompetenciák szükségesek.

A tanácsadói szolgáltatások minőségellenőrzését szolgáló felmérés adatai alapján a biztosított szolgáltatások körében öt nagy csoportot különíthetünk el a pálya- és tanulmányi tanácsadás területén:

1. csoport: karrier- és életpálya-építési tanácsadás, coaching és személyzeti tanácsadás, munkaadók számára nyújtott tanácsadás, vállalkozási tanácsadás, képzési/továbbképzési tanácsadás, reintegrációs tanácsadás, jogi tanácsadással kombinált pályatanácsadás.
2. csoport: szociális tanácsadás – társadalmi integrációs tanácsadás, migránsok számára biztosított tanácsadói szolgáltatások, pénzügyi támogatásokkal/forrásokkal kapcsolatos ismeretekkel kiegészített pályatanácsadás.
3. csoport: szakképzési tanácsadás, pályaorientációs (-választási) és pályaépítési tanácsadás, tanulmányi tanácsadás.
4. csoport: iskolai pályafutást támogató tanulási tanácsadás, iskolaválasztási tanácsadás.
5. csoport: pszichológiai szaktanácsadás, jogi tanácsadás.

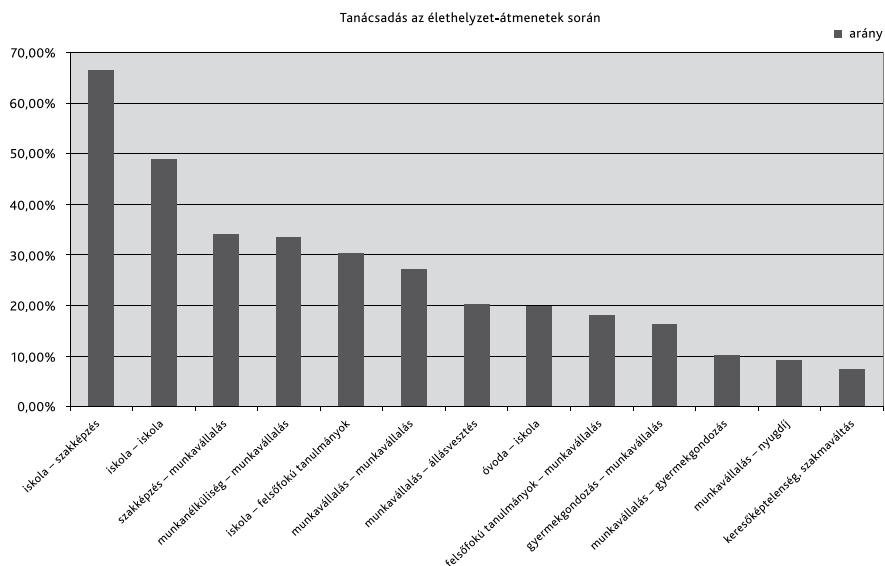
Az egyes szolgáltatók által közölt adatok alapján a következő szolgáltatási térkép rajzolható a német tanácsadói rendszerben elérhető segítség formáiról:



**4. ábra:** Tanácsadói szolgáltatások típusai Németországban

## Az élethelyzetek átmeneti fázisainak (transitions) támogatását szolgáló tanácsadói szolgáltatások

A német tanácsadói szolgáltatások rendszerének elemzése arra is rámutat, hogy a szervezett keretben elérhető tanácsadási lehetőségek elsősorban a superi életpálya szivárvány életszerep-átmeneti fázisaira koncentrálnak a szolgáltatások. Így az általános képzés–szakképzés, iskolai képzés–felsőoktatás, iskolák közötti váltás, valamint az iskola–munkavállalás (*transition school to work, SCT*) területén találjuk a tanácsadói szolgáltatások jelentős részét. A felsőoktatásra irányuló tanácsadás az ötödik legfontosabb átmeneti kérdés, amely a szervezett képzési rendszer lépcsőfokainak váltása során igényként jelenik meg.



**5. ábra:** Átmeneti élethelyzetekben nyújtott tanácsadás Németországban

Az életpálya-építés személyes oldalára vonatkozó problémák kevésbé képeződnek le az átmeneti időszakokkal kapcsolatban igénybe vehető tanácsadói szolgáltatások oldalán. Kivételt talán a szakképzés–munkavállalás átmenete jelent, de a szakmaváltásokat, gyermekvállaláshoz kapcsolódó visszavonulást követő munkavállalást vagy tanulmányokat, illetve a felsőfokú tanulmányokat követő munkavállalást támogató szolgáltatásokat a lista kevesebb lehetőséget kínáló rangsorain találjuk.

## A tanácsadóképzés minőségbiztosítási jellemzői Németországban

A képzési és pályatanácsadás területén dolgozó szakemberek szakmai háttere a három tanácsadási szinthez igazodóan nagyon vegyes összetételű. Az esetek többségében az alapszintű feladat ellátását tanárookra, szociális munkásokra, szociálpedagógusokra, a második és harmadik szintű fel-

adatokat munkavállalási tanácsadókra, illetve pályaválasztási tanácsadó pszichológusokra bízják. Az előbbieken felsorolt szakmák képviselői eltérő képzési útvonalakon jutnak el addig, hogy tanácsadói munkakörüket betölthetik, ismereteik színvonala a társterületekkel kapcsolatban gyakran hiányos.

A feladatot mintegy 80–95%-ban nők látják el. A tevékenységi kört a szociális érdeklődési körbe sorolhatjuk, gondoskodást, felkarolást jelentő feladatokat tartalmaz, amelyek még mindig sztereotipikusan női területek. A szakma elnöiesedése a szakmai identitásra jelentős hatást gyakorol, elsősorban individuális szociálpszichológiai támogatást és kevesebb munkaerő-piaci vagy racionális információközvetítő komponenst tartalmaz. Szakmai presztízse, szervezetsége és bérezése a segítő szakmák átlagához viszonyítva is alacsony, illetve a rendelkezésre bocsátott források is szűkösek.

A tanulmányi és pályatanácsadói szakma presztízsének növelését, szolgáltatási minőségének javítását és a kvalifikációk összehasonlíthatóságát új, uniós törekvések szolgálják, a vonatkozó hiányosságokra az Európai Bizottság jelentése is rámutat.<sup>29</sup>

A szakmai képzés összehangolását célzó Leonardo Da Vinci program keretében Németország, Ausztria, Lengyelország és Magyarország a tanácsadókra vonatkozó képzési előírások egységesítésén dolgozik, ami a kapcsolódó szakmai végzettségek kölcsönös elismerését eredményezheti.<sup>30</sup> Számos jól használható anyag jelent meg a tanácsadói munka legfontosabb ismérveivel kapcsolatban: tanácsadói kézikönyv, interjú-vezérfonal, különféle segédanyagok.

Jelenleg Németországban a tanácsadói feladatokat ellátó szakemberek közül az iskolai/oktatási háttérrel jellemezhető tanácsadók rendelkeznek legnagyobb arányban szakirányú végzettséggel a tanácsadói feladatok ellátásához. Közel harmaduk végzett szakirányú képzési vagy továbbképzési programot.

A tanácsadói feladattal megbízott tanárok, oktatók tevékenységüket általános tanári feladataik mellett, kiegészítő jelleggel végzik. Külön díjazás ellenében foglalkoznak a tanulmányi tervezésben, tantárgy kombinációk kiválasztásában vagy pályaorientációs kérdésekben elbizonytalanodott diákokkal. Segítséget nyújtanak a felvételi iratok kitöltésében, az általános adminisztrációs feladatokban.

A tercier szektorban dolgozó tanácsadók többsége igazgatási vagy mentálhigiénés feladatokat ellátó szervezeti egységek munkatársa. Többnyire a felsőoktatási diáktanácsadó szolgálatok keretében végeznek pályaorientációs tevékenységet. Munkájuk jelentős részét képviseli a bolognai folyamatnak köszönhetően az interkulturális tanácsadás, a nemzetközi mobilitási projektek keretében érkező hallgatók életpálya-építési tevékenységének segítése. A tanácsadók képzésében kulcsszerepet játszik a német Szövetségi Munkaügyi Ügynökség főiskolája.<sup>31</sup>

### **Tanácsadó szakmai fórum (*Forum Beratung*)**

A képzésben, szakképzésben és foglalkoztatási szektorban dolgozó tanácsadók Nemzeti Fóruma Németországban 2006-ban jött létre. A Fórum feladata az együttműködés támogatása a különféle szektorban dolgozó szakemberek között, szakpolitikai irányelvek fejlesztése, felhasználók igényeinek

29 [http://europa.eu.int/comm/education/policies/lll/life/report/quality/report\\_de.pdf](http://europa.eu.int/comm/education/policies/lll/life/report/quality/report_de.pdf)

30 SULTANA, R.G. Lifelong guidance and the European challenge: issues for Malta. *Malta: Euroguidance, 2003.*

31 <http://www.fh-arbeit.de/hochschule.htm>

felmérése, szolgáltatások minőségfejlesztése, a tanácsadói szolgáltató rendszerek átláthatóságának megteremtése. Az egyesület kuratóriumában a Német Munkaügyi és Szociális Minisztérium, valamint az Oktatási Minisztérium képviselői is helyet kaptak. Többek között a tanácsadás minőségbiztosításával kapcsolatos áttekintést, valamint a tanácsadási szolgáltatás jelenlegi állapotát felmérő vizsgálatokat is a Nemzeti Fórum kezdeményezte. A tanácsadói munkára vonatkozó kutatás mintegy 50 kritériumot határozott meg, amelyekre fokozott figyelmet célszerű fordítani a megfelelő tanácsadói eredmények érdekében. A Nemzeti Fórum honlapja a [www.forumberatung.de](http://www.forumberatung.de) német anyagok mellett angol nyelvű összefoglalókat is tartalmaz tagoknak és külső érdeklődőknek fenntartott tájékoztató felületekkel.<sup>32</sup>

## EURÓPAI MOBILITÁS ÉS PÁLYAORIENTÁCIÓ

A pályorientációs folyamatban, illetve a szakmai képzés során érdemes építeni a fiatalok mobilitás iránti nyitottságára, a világ felfedezésére irányuló igényére. A Szövetségi Munkaügyi Ügynökség 2005 elején indította be *Europaservice* nevű szolgáltatását, amely 15 regionális központban elérhető. A már létező EURES szolgáltatási pontokat, az EBZ (Európai Tanácsadó Központokat) és mobilitási tanácsadó szolgáltatásokat ötvözte az Ügynökség egységes szolgáltatási keretbe. A regionális központok tanácsadói támogatást és közvetítő szolgáltatást is kínálnak a külföldi szakképzésre, felsőoktatási tanulmányokra készülőknek. Ez utóbbi célcsoport számára külön mobilitást támogató szakmai programokat kínál az Ügynökség előadások, workshopok, szemináriumok keretében – együttműködésben a régiók felsőoktatási intézményeivel.<sup>33</sup>

A felsőoktatási tanulmányok és a hallgatói lét kihívásaival szemben védettebbek azok a diákok, akik bevonódnak a tanulmányaikba, illetve egyéb tanulmányi kötelezettségen túli feladatokat is vállalnak. Az aktív, jó megküzdési stratégiákkal jellemezhető diákok részt vesznek a közösség életében, akár tanulmányi, akár sport területén, és feladatokat vesznek át a közösség érdekében is. Mindezek a tényezők együttesen a depresszió és szerhasználat ellen közösen védő faktoroknak bizonyultak a korábbi kutatások fényében (ASTIN, 1999). Feltételezhető, hogy az aktív, közösségbe jól beilleszkedő tagok esetében az érzelmek kezelésének jobb hatékonyságát mérhetjük, negatív életesemények esetén aktívabb megküzdési formákat várhatunk. Az sem kizárt, hogy a az ifjúkor kezdeti időszakában céltudatos életvezetési stratégiáik már ebben a korai életszakaszban a másokért végzett munkát helyezi előtérbe, illetve a saját célok és társas célkitűzések jobb összehangolásának gyakorlásával jobban előkészíti a beilleszkedést. A felsőoktatási diáktanácsadó szolgálatok legfontosabb kihívásai közé tartoznak a jövőben az élethosszig tartó tanulás feltételeit biztosító élethosszig tartó tanácsadói szolgáltatások biztosítása, a hátrányos helyzetű hallgatói csoportok integrálása, a közösség-

32 JENSCHKE, B.: The development of the National Guidance Forum in Germany. In HÄRTEL, P., FREIBERGOVÁ, Z., KASURINEN, H., SCHIERSMANN, C. & NOWOROL, C. Lifelong guidance for lifelong learning. Graz: Steirische Volkswirtschaftliche Gesellschaft, 200733, [www.arbeitsagentur.de](http://www.arbeitsagentur.de)

33 [www.europaserviceba.de](http://www.europaserviceba.de)

szervezés. Tevékenységük eredményességének elengedhetetlen feltétele a folytonosság biztosítása szakmai tevékenységükben, amelynek egyik legfontosabb alapja a finanszírozás biztonsága. Feladatként jelentkezik a jövőben a tanácsadói szolgáltatások minőségbiztosítási problémáinak és a tanácsadói tevékenység hatásvizsgálatának megoldása.

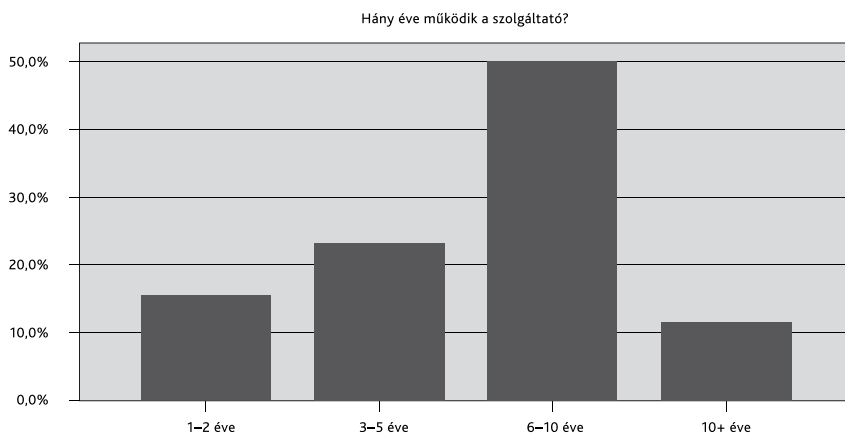
## VIZSGÁLATI EREDMÉNYEK

A vizsgálatban 44 diáktanácsadó iroda elérhetőségét sikerült különféle listák összefésülése és interneten történő kutatás nyomán összegyűjtenünk. Ezek közül azonban a valóságban mindössze 41 működő szervezethez sikerült eljutni, és 36 olyan tanácsadó volt, ahol telefonon lehetett egyeztetni az adatfelvételhez szükséges kérdéssorok kapcsán. Ez a szám lényegében azonos az ÁFSZ számára készült 2008-as felmérés adataival (ott 35 karriertanácsadással foglalkozó irodát sikerült azonosítani).

Az általunk kiküldött kérdéssorok közül azonban mindössze 27 volt értékelhető tartalmú, ami 65,6 százalékos visszaküldési arányt képvisel. Ez az érték jelentősen felette van a kérdőíves vizsgálatok szokásos átlagának.

A szolgáltatók – egy kivételével mind – a felsőoktatási szervezet „részeként” működnek. Alapításuk valamely, a felsőoktatási intézményben dolgozó személyhez vagy szervezeti egységhez köthető. Részben önálló szervezetként működnek, részben valamely más egységhez kapcsolódnak. Felügyeleti szervük általában az adott intézmény. Megtalálhatjuk köztük az egészen fiatal, csak egy-három éve működőket, közel felük azonban már 6–10 éve várja a hallgatókat.

### Működési feltételek



6. ábra: Hallgatói szolgáltatók átlagos működési ideje



Az adott irodában hetente megforduló ügyfelek száma között jelentős eltérés tapasztalható. Egyes szolgáltatók akár több mint 500 kliens igényeit is kiszolgálják, míg másoknál ennél jóval kevesebben fordulnak meg egy hét alatt. A tanácsadási ülések száma leggyakrabban három ülést jelent (az esetek 37,5 százaléka), majd az ötüléses, illetve kétüléses találkozások a leginkább jellemzőek (14,8, illetve 11,1 százalékos arányban). Kettő és annál kevesebb találkozást az irodák 14,8 százaléka jelzett és a hat vagy annál több ülésben folytatott konzultáció aránya 4 százalék.

A heti ügyfélfogadási időben is jelentős különbségek figyelhetők meg. Vannak olyan irodák, ahol tíz óránál kevesebb időben várják a klienseket, ugyanakkor jelentősebb részüknél a heti 30–40 óra tekinthető átlagosnak.

A konkrét személyes megkeresésen túl az e-mailes tanácsadás lehetősége is egyre nagyobb szerephez jut. Ez a szolgáltatók 74 százalékánál jelenik meg.

Érdekes megnézni azt, hogy milyen összefüggés van, ha van egyáltalán, a heti ügyfélszám és az ügyfélfogadási idő között.

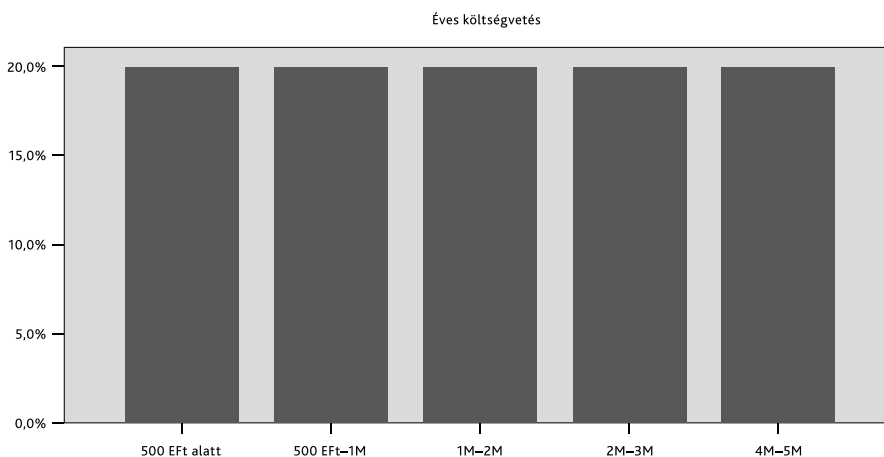
Azt lehetne gondolni, hogy minél hosszabb egy iroda ügyfélfogadási ideje, annál több ügyfelet képesek kiszolgálni, illetve annál több ügyfél keresi meg őket. Kutatási eredményeink azonban azt támasztották alá, hogy nincs szignifikáns kapcsolat a heti ügyfélfogadási idő és a kliensek száma között.

Ügyfélfogadás idejétől függ a kliensek száma?						
		Ügyfélfogadás heti ideje				
		10 óra alatt	10–20 óra	20–30 óra	30–40 óra	Total
Kliensek száma hetente	10 fő alatt	3	2	0	2	7
	10–50 fő	1	1	1	7	10
	50–100 fő	0	0	0	2	2
	100–500 fő	0	0	1	2	3
Total		4	3	2	13	22

**7. ábra: Az ügyfélfogadási idő és a kliensek száma közötti kapcsolat**

A szolgáltatók költségvetéséről kapott adataink hiányosak, ezért a költségvetésre vonatkozó adatok inkább tájékoztató jellegűek.

Az éves költségvetés összege az 500 ezer forinttól, egészen az öt millió forintig mozog. A fentiekből a fejlesztésre fordítható összeg 200 ezer és 2 millió forint között található.



**8. ábra:** Hallgatói szolgáltató központ éves költségvetése

Az átlagos finanszírozási keretet és tanácsadói óraszámot, illetve átlagos éves esetforgalmat tekintve egy diáktanácsadó iroda üzemeltetési költségének átlaga (hipotetikus átlagként) 4222Ft/ kliens/év.

A kapott válaszokból az a trend tűnik ki, hogy a működésüket 70 százalékban az adott intézmény finanszírozza. Ehhez jönnek hozzá a pályázati pénzek (21 százalékban) és az egyéb források. Ilyen egyéb forrás a HÖK támogatás, illetve ha egyes szervezetek önkéntes munkára kérik az intézmény diákjait, így segítve a szolgáltató hatékonyabb működését.

### Felszereltség

Az irodák működési hatékonyságához hozzátartozik a tárgyi felszereltség is. Az egyéni tanácsadás fontos feltétele a saját helység biztosítása, a magas hatékonyság eléréséhez pedig szükségesek egyéb tárgyi feltételek is.

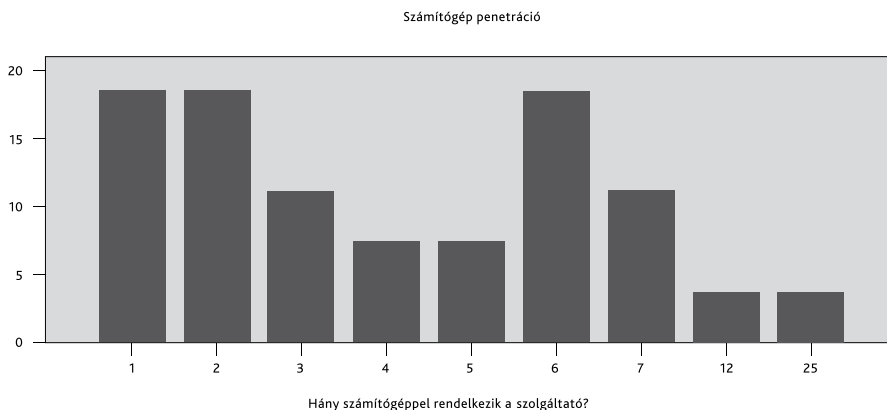
A szolgáltatók 85 százaléka saját helységgel rendelkezik. 37 százalékuknál egy szoba áll a kliensek fogadására, 18 százalékuk két szobában működik, 7,4 százalékuk pedig öt helységben tudja fogadni a klienseket.

A szolgáltató helységek felszereltségére jellemző, hogy internet-hozzáférés, nyomtató és fénymásoló az irodák legtöbbszörében megtalálható. (Internet-hozzáféréssel 96,3 százalékuk rendelkezik, nyomtatóval 96 százalékuk, fénymásolóval is ugyanennyien.)

A vonalas telefonok és a mobiltelefonok arányában már nagyobb szórás figyelhető meg. Egyes szolgáltatók csak mobiltelefonnal rendelkeznek.

Vonalas telefonja 90 százalékuknak van, egy mobiltelefonnal a 37 százalékukkal rendelkezik, 26 százalékuknál két mobiltelefon is található, 3,7 százalékuknál pedig öt mobiltelefonnal is több van. A saját szakkönyvtár az, ami csak kis, mindössze 37 százalékuknál található meg.

A számítógépek számában is jelentős különbség tapasztalható:



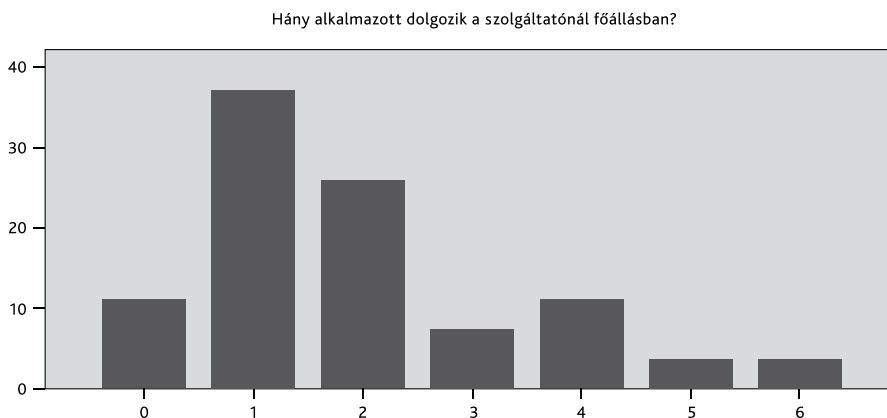
9. ábra: Hallgatói szolgáltató központ számítógép-ellátottsága

A szolgáltatók 18,5 százaléka rendelkezik egy, ugyanennyien két számítógéppel, nagyobb számítógép parkja – 25 számítógépe – a szolgáltatók közül 3,7 százaléknak van.

Hirdetőablát a szolgáltatók 90 százaléka használ. 92 százalékuk saját webes felülettel rendelkezik, és ugyanennyi hirdeti is önmagát az interneten kívül egyetemi kiadványokban, rendezvényeken, szórólapokon. A webes felületet részben önállóan, részben az adott egyetemi honlapon keresztül lehet elérni.

### Alkalmazottak jellemzői

A szolgáltatók nagyobb részénél egy, illetve két alkalmazott dolgozik főállásban (37 százalékuknál egy, 26 százalékuknál kettő). Egy olyan szolgáltató volt, ahol az alkalmazottak száma öt, illetve hat fő volt, öt szolgáltató pedig három-négy embert foglalkoztat. Egy olyan iroda volt, ahol nincs főállású munkatárs, itt teljes mértékben önkéntesekkel oldják meg a tanácsadói tevékenységet.



10. ábra: A hallgatói szolgáltató központ alkalmazottainak száma

Az alkalmazottakat 55 százalékban közalkalmazottként foglalkoztatják, átlagosan négy és fél éve tagjai a szervezetnek. A főállású dolgozók mellett a szolgáltatók szerződéses és megbízási jogviszonnyal rendelkezőket is foglalkoztatnak, illetve egyéb óraszámban (nem főállásban) alkalmaznak kollegákat.

Nagyobb hányaduknál egy ember dolgozik adminisztratív munkakörben, két olyan szolgáltató van, ahol félállásban látják el ezt a munkakört, négy esetben pedig két embert is tudnak ilyen munkakörben foglalkoztatni.

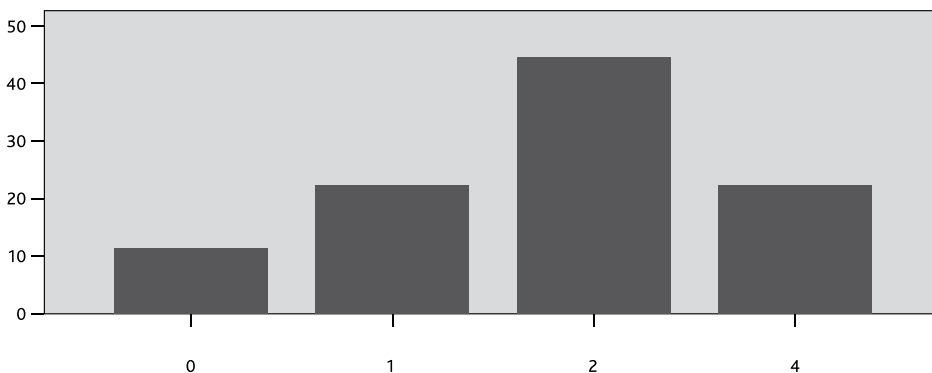
Ha minden jogviszonyban, illetve önkéntesen dolgozó munkatársat nézünk, a következő adatokat kapjuk: a szolgáltatók 18 százalékánál dolgozik maximum öt munkatárs, közel ugyanennyinél négy-hét, valamivel több esetben kettő-három, illetve 22 százalékuknál nyolcnál is többen járulnak hozzá a hatékony működéshez.

A munkatársakról elmondható, hogy 48 százalékuk rendelkezik valamilyen szakvizsgával. A szakvizsgával rendelkezők közül 33 százalékuk klinikus szakpszichológus, 33 százalékuk pedig tanácsadó szakpszichológus végzettséget szerzett.

A szakmai szupervíziós lehetőségekről elmondható, hogy vannak olyan szolgáltatók, ahol erre egyáltalán nincs lehetőség, ugyanakkor egyes szolgáltatóknál ez a szám elérheti akár a havi négy alkalmat is.

Szakmai szupervíziós lehetőségek száma havonként

Havonta hány alkalommal tudnak szupervíziós lehetőséget biztosítani?

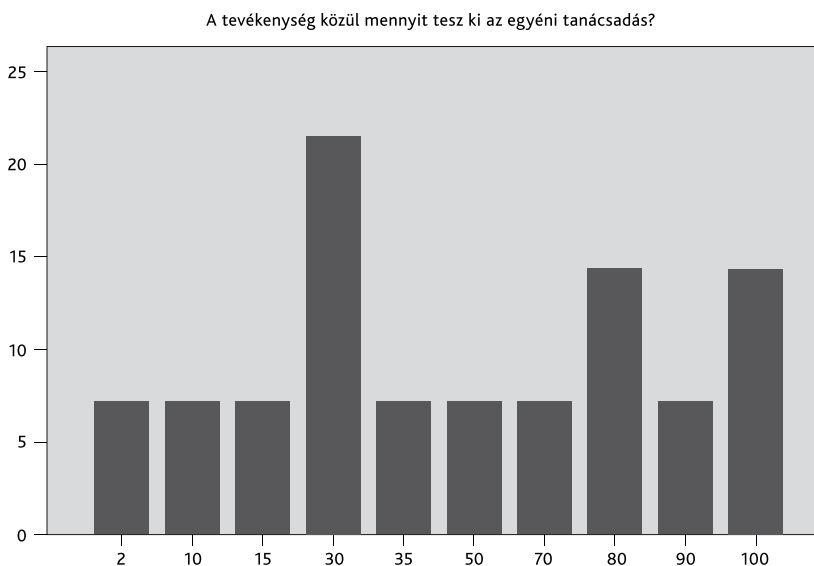


11. ábra: Szupervíziós lehetőség biztosítása a munkatársak részére

A nem pszichológus végzettséggel rendelkezők aránya 63 százalék. A végzettségek változatos skálát ölelnek fel: mérnök, pedagógus, HR tanácsadó, informatikus, művelődésszervező, szociálpedagógus.

### Szolgáltatástípusok

A szolgáltató irodák többféleképpen nyújtanak segítséget a hozzájuk fordulók számára. Tevékenységeiket az egyéni tanácsadás, a csoportos tanácsadás és az egyéb szolgáltatások teszik ki.



**12. ábra: Egyéni tanácsadás aránya a szolgáltatások palettáján**

A 12. ábrából is látható, hogy a tanácsadó irodák több mint 20 százaléka nyilatkozott úgy, hogy tevékenységeik közül 30 százalékot tesz ki az egyéni tanácsadás. Közel 15 százalékuk pedig egyéni tanácsadáson kívül nem foglalkozik más jellegű szolgáltatással. A tanácsadási ülések száma leggyakrabban három ülést jelent (az esetek 37,5 százaléka), majd az öt üléses, illetve két üléses találkozások a leginkább jellemzőek (14,8, illetve 11,1 százalékos arányban). Kettő és annál kevesebb találkozást az irodák 14,8 százaléka jelzett és a hat vagy annál több, ülésben folytatott konzultáció aránya 4 százalék.

Az egyéni tanácsadás mellett a szolgáltatók tréningeket, előadásokat és csoportokat szerveznek, illetve információs füzeteket adnak ki.

A szolgáltatók 26 százaléka évente egy-két alkalommal szervez csoportokat, 22 százalékuknál évi három-öt csoport tartása a jellemző, míg a válaszolók 11 százaléka mondta azt, hogy évente hatnál is több csoportot szervez.

A csoportok tartalmilag széles skálán mozognak, az általánosabbaktól egészen a specifikus témákig. Több szolgáltató szervez kommunikációs és önismereti tréningeket. Ezen kívül megtalálhatjuk egyes szervezeteknél a tárgyalástechnikai, konfliktuskezelő vagy vállalkozói ismeretek elsajátítását segítő tréningeket is találunk.

Az információs füzetek kiadásánál is hasonló arányok figyelhetők meg: 22 százalékuk nyilatkozott úgy, hogy évente egy alkalommal adnak ki információs füzetet, 26 százalékuknál évi kettő-négy információs füzet megjelenítése a jellemző, míg 15 százalékuk évente több mint öt alkalommal jelentet meg ilyen füzetet.

A szolgáltatók 14 százaléka szervez évente egy alkalommal előadást, 18 százalékuk évente négy-hat előadást tart, míg 22 százalékuk hétnél is többször hívja az érdeklődőket különböző témák meghallgatására.

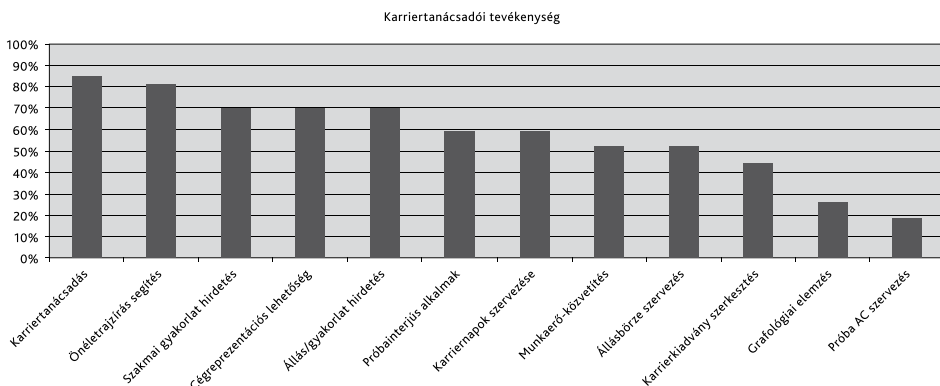
A tréningek esetében elmondható, hogy 22 százalékuk évente maximum három, 18 százalékuk négy-hat alkalommal, míg ugyanennyi százalékuk 8 alkalomnál többször is lehetővé teszi, hogy a résztvevők tréningeken is elsajátítsanak ismereteket, fejlesszék képességeiket, készségeiket. Érdekes adat volt, hogy az egyik szolgáltató évente több mint 70 tréning megszervezését is vállalja.

A felsőoktatási tanácsadók által nyújtott szolgáltatásokat a következő csoportokba sorolhatjuk: karriertanácsadás, pályakövetés, képzési tanácsadás, fogyatékkal élők támogatása, közösségi programok szervezése, hallgatóknak nyújtott életvezetési tanácsadás.

A karriertanácsadáshoz tartozik az önéletrajzírás segítésén át, a próbainterjú-szervezés, a szakmai gyakorlatok megszervezése és cégrepresentációs alkalmak biztosítása is.

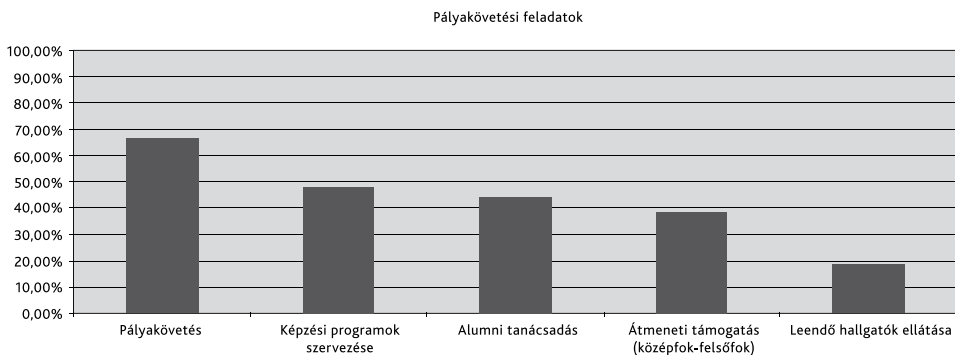
Amint a 13. ábrából is láthatjuk, a fenti tevékenységek közül leginkább a karriertanácsadás segítése jelenik meg. Ezt a vizsgált szolgáltatók 85 százaléka nyújtja kliensei számára. Majdnem ennyire jellemző az önéletrajzírás segítése is. Közel 70 százalékuknál jelenik meg a szakmai gyakorlat keresésében nyújtott segítség is: meghirdetik a gyakorlatokat, illetve különböző cégeknek biztosítanak lehetőséget arra, hogy bemutatkozzanak a hallgatók körében. A szakmai gyakorlat keresése mellett segítik a munkaerőpiacon történő elhelyezkedést is. Ezt leginkább passzívabb módon, állások meghirdetésével teszik. Kisebb százalékuknál jelenik meg a karriernapok szervezése vagy a konkrétabb munkaerő-közvetítői tevékenység.

Karrierkiadványok szerkesztésére 44 százalékuk vállalkozik, míg próba AC alkalmakkal még kevesebb, 18 százalékuk foglalkozik. Érdekes adat, hogy grafológiai elemzést ennél többen, 26 százalékuk biztosít a kliensek számára.



**13. ábra:** Karriertanácsadói tevékenység keretében biztosított szolgáltatástípusok

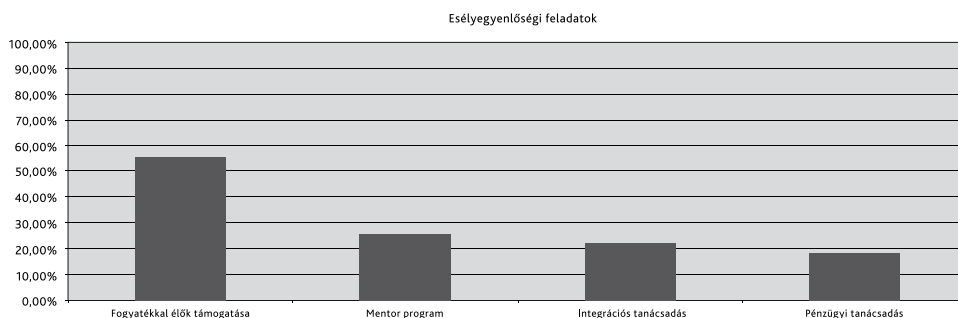
A pályakövetési feladatok közé tartozik a konkrét pályakövetés, a képzési programok szervezése, az alumni tanácsadás, a közép és felsőfokú tanulmányok közötti átmenet támogatása, illetve a leendő hallgatók ellátása is. Amint az adatokból látható, a konkrét pályakövetési feladatok azok, amelyeket a szolgáltatók leginkább felvállalnak: 66,7 százalékuk mondta azt, hogy végez ilyen jellegű tevékenységet. Képzési programokat 48 százalékuk szervez. Legkevésbé a leendő hallgatók ellátása jellemző (18 százalékuknál található ilyen szolgáltatást).



**14. ábra:** Pályakövetési feladatok keretében biztosított szolgáltatások

A képzési és tanulmányi tanácsadás az egyetemi élet során fontos szerephez jut, hiszen az egyetemi tanulmányok megfelelő kiválasztásával a későbbi munkaerő-piaci hatékonyságunkat is növelni tudjuk. A képzési tanácsadás körébe tartozik a képzések és tantárgyak kiválasztásának segítése, a tanulás hatékonyságának a növelése tanulástechnikai tanácsadás és tanulás-módszertani csoportok szervezésével és a nyelvi szintfelmérés is. Ugyancsak fontos a még középiskolás, de leendő hallgatókkal megismertetni az adott képzést, illetve az itt megszerezhető végzettséget is.

A felsorolt feladatok közül a képzési tanácsadás az, ami a legnagyobb arányban jelenik meg a tanácsadók profiljában (70,4 százalékuknál). A tanulmányi tanácsadás is viszonylag nagy szerepet kap (63 százalékuk). Tanulástechnikai tanácsadással és konkrét tantárgykiválasztás segítségével a szolgáltatók harmada foglalkozik. Legkevésbé a nyelvi szintfelmérések szervezése a jellemző, ezt alig 7 százalékuknál lehet igénybe venni.



**15. ábra:** Esélyegyenlőségi feladatok ellátása során biztosított szolgáltatások

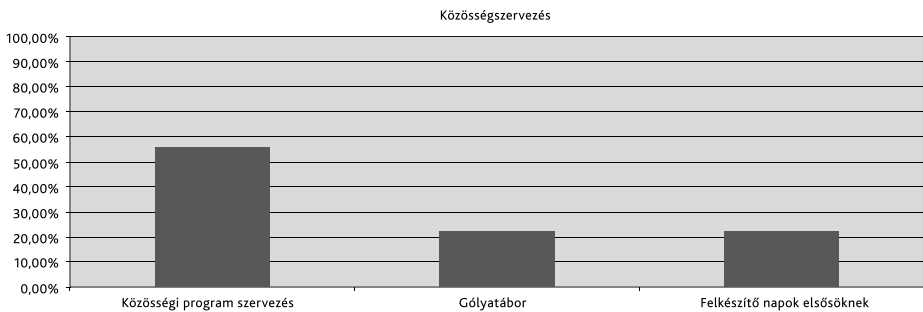
Az esélyegyenlőség biztosítása és az esélyegyenlőségi feladatok ellátása elengedhetetlen. Az ehhez kapcsolódó tanácsadás biztosítása fontos feladatot képviselne a tanácsadással foglalkozó szolgáltatók körében. Ide tartozik a mentorprogramok szervezése és biztosítása, a fogyatékossgal élők

támogatása is. Az integráció megvalósítása sok problémát vet fel mind a hallgatók, mind az oktatók körében. Sikeresé tételéhez fontos a szakmai támogatás megléte is, hogy a felmerülő kérdésekre választ kapjanak az érintettek.

A konkrét megvalósulásban a fogyatékkal élők támogatása jelenik meg leginkább, ezt 55 százalékuk segíti. Az integráció során felmerülő kérdések megválaszolásában 22 százalék tud segítséget nyújtani, a mentorprogrammal kapcsolatos tanácsadásban pedig a szolgáltatók 25 százalékához lehet fordulni.

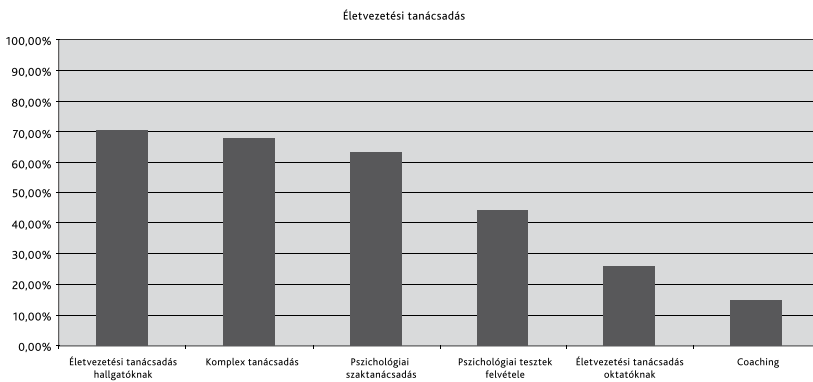
Az egyetemi évek során a közösség élménye, a valaki(k)hez való tartozás fontos szerephez jut. A közösség szervezése különösen azon felsőoktatási intézményekben kap nagyobb szerepet, ahol a tantárgyválasztás nem annyira kötött, a diák nem előre meghatározott csoportokban vesz részt az egyes órákon, hanem mindig változó közösségben. Itt ugyanis sokkal nagyobb az elmagányosodás veszélye.

A közösségi programok sokfélék lehetnek, a szinte mindenütt szervezett gólyatábor az első élményeket jelenti az új hallgatók számára. Az elsősök számára szervezett felkészítő napok ugyancsak sok segítséget tudnak nyújtani az egyetemi életben való eligazodáshoz.



**16. ábra:** Közösségszervezési feladatok keretében biztosított szolgáltatások

A szolgáltatók leginkább a közösségi programok szervezésébe kapcsolódnak bele, ezt 55 százalékuk teszi meg. 22 százalékuk szervez felkészítő napokat, és ugyancsak 22 százalékuk veszi ki a részét a gólyatábor szervezéséből. Ennek természetesen az is az oka, hogy a gólyatáborok szervezése általában az egyetemi HÖK dolga.



**17. ábra:** Élvezetési tanácsadáshoz kötődően nyújtott szolgáltatások



Az életvezetési tanácsadás területén belül a hallgatóknak nyújtott tanácsadás a leggyakoribb. Ez a szolgáltatók több mint 70 százalékánál megjelenik. Emellett a komplex tanácsadás nyújtása is hangsúlyos. A konkrét pszichológiai tanácsadás, illetve a specifikus tesztek felvétele már kevésbé jellemző. Oktatóknak igen kis százalékban nyújtanak életvezetési tanácsadást. A speciális végzettséget igénylő coaching tevékenység pedig csak 14 százalékuknál jelenik meg.

Ha összesítve nézzük az egyes szolgáltatási területeket, megállapíthatjuk, hogy a karriertanácsadás és az ehhez kapcsolódó szolgáltatások az a terület, ami minden egyes szolgáltatónál magas arányban jelenik meg. A hallgatóknak nyújtott életvezetési tanácsadás az a másik terület, ami a szolgáltatók jelentős részénél megfigyelhető. Fontos azonban megjegyezni, hogy az oktatóknak nagyon kis arányban nyújtanak lehetőséget arra, hogy az életvezetési tanácsadás szolgáltatást igénybe vegyék (26%-ban).

A szolgáltatók névválasztásában is megjelenik az ezen irányban való elköteleződés: a vizsgált irodák 51 százalékának nevében szerepel a karrieriroda kifejezés. Maga a tanácsadás szó a névválasztásban az irodák 22 százalékánál jelenik meg.

Legkevésbé a nyelvi szintfelmérések szervezése jellemző, ezt mindössze 7,2 százalékuk teszi meg. Ennél már valamivel többen vállalják, hogy grafológiai elemzéssel segítik a hozzájuk fordulókat (26 százalék).

Az is megállapítható az összesített adatokból, hogy az egyes szolgáltatóknál dolgozók száma és a nyújtott szolgáltatások között nincsen szignifikáns összefüggés.

Az egy munkatárssal dolgozó irodák leginkább a karrier-tanácsadói feladatokat látják el. Érdekes adat, hogy konkrét karrier-tanácsadói tevékenységet az egyszemélyes irodák 80 százaléka végez, míg a nyolc főnél többel dolgozó irodáknak csak 66 százaléka. A fenti tendencia a pályakövetésre is igaz, az egy fővel dolgozó irodák 80 százaléka foglalkozik pályakövetéssel, míg a nagy szolgáltatóknál ez 66,7 százalék. (A két-három munkatárssal dolgozó szolgáltatóknál ez 77,8 százalék, a négy-hatfőseknél pedig 60 százalék.)

Ugyanakkor a költséges próba AC és állásbörze szervezése leginkább a nagyobb irodákra jellemző.

Nagyon érdekes adat az is, hogy alumni tanácsadással a nyolc munkatársnál többel dolgozó szolgáltatóknak csak 16,7 százaléka foglalkozik. A másik három csoportban ez az arány közel azonos, hatvan százalék körüli.

Az is megállapítható, hogy az esélyegyenlőségi feladatok ellátásában is inkább a kisebb, kevesebb alkalmazottat foglalkoztató irodák eredményesebbek. A fogyatékkal élő hallgatók segítése területén a legkisebb szolgáltatók emelkednek ki, a mentorprogramokat pedig a közepes irodák – 4–7 fős munkatársi közösséggel – működtetnek.

A fentiekén kívül a szolgáltatók egy része még egyéb tevékenységek szervezésével és feladatok ellátásával is foglalkozik. Ilyen például az albréteközvetítés, filmklub szervezése, szűrővizsgálatok és dohányzásról leszoktató programok bevezetése.

A vizsgált szervezetek nagyon kis hányadánál figyelhető meg a folyamatos hatékonyság-ellenőrzés, nagyobb részüknél a működés során még nem történt meg a hatékonyság vizsgálata.

A szolgáltatók által jelzett problémák leginkább a költségvetéssel kapcsolatosak. Finanszírozás hiányában nem tudnak az igényeknek megfelelő infrastruktúrát biztosítani, kevesebb alkalmazottat tudnak foglalkoztatni, mint amennyire igény lenne. Egyes szervezetek ennek ellenkezőjét, a hallgatói passzivitást jegyezték meg, illetve azt, hogy más egyetemi egységek, szervezetek nem ismerik el megfelelően a munkájukat.

## ÖSSZEZÉS, KITEKINTÉS

Az irodák működésére összességében tehát jellemző az elméleti bevezetőben bemutatott rövid időtávra, pályázati lehetőségekhez kötődő szolgáltatási feladatokra korlátozódó, emberi és anyagi erőforrások korlátai közötti működési forma.

A megkezdett kutatási munka folytatását indokolja, hogy jelen vizsgálatunkban a felsőoktatási intézmények diáktanácsadó szolgálatainak csak kis részét értük el, és ezzel a felsőoktatási diáktanácsadás térképén még jelentős fehér foltokat találunk a szolgáltatási palettán. Intenzív kutatási munka, az intézmények további kommunikációs csatornáinak feltárása szükséges a vizsgálat folytatásához, és egy második fázisban annak a lehetőségnek az elemzése, hogy az intézmények közötti szolgáltatói hálózat kiépítéséhez milyen feltételek adóttak. Reméljük, a jelen vizsgálatunkban feltárt szolgáltatási térkép alapinformációinak közzététele arra ösztönzi a diáktanácsadó irodákat, hogy újragondolják intézményük saját erőforrásait (pl. a képzés keretében előírt szakmai gyakorlatok keretében rendelkezésre álló humán erőforrást, kortárs-segítői szolgáltatási kapacitást) milyen formában tudják eredményesen hasznosítani saját tevékenységük bővítésében. Valamint abban a reményben vetettük papírra ezeket a sorokat, hogy a szolgáltató irodák felismerik, saját kapacitásuk hálózatos rendszerbe szervezésével, saját speciális ismereteik, információik, kompetenciájuk közös hasznosításra való felkínálásával jelentős mértékben hozzájárulhatnak egymás – és saját – működésük stabilizálásához. Jelenleg még csak ideálként, de kibontakozhat egy olyan hallgatói szolgáltató rendszer, amely az infokommunikációs rendszerek használatával, valóban egységes szolgáltatási keretben kínálhatja a hallgatók életpálya-építéshez és mentálhigiénés állapotának javításához szükséges szolgáltatásokat. Széles körű információs tanácsadással, és az egyes intézmények speciális kínálatának megismertetésével, a hallgatói normatíva bizonyos százalékával voucher-rendszerben, az irodák közötti elszámolással gazdálkodva biztosítható lenne a lehetőség, hogy adott intézmények hallgatói akkor is elérjék a szükséges szolgáltatást, ha a saját hallgatói szolgáltatójuk nem rendelkezik a kérdés megoldásához szükséges szakemberrel. Például működhetne olyan rendszer, ahol a mentálhigiénés feladatok ellátásában a pszichológiai képzésben szakmai gyakorlatot töltő alapképzéses vagy szakirányú továbbképzéses hallgató a lakhelyéhez közeli diáktanácsadó szolgáltatónál végezne mentálhigiénés tanácsadó gyakorlatot. Esetleg a hallgatót küldik tovább speciális szakismerettel és szakirányú végzettséggel rendelkező munkatársat foglalkoztató diáktanácsadó szolgáltatóhoz, mindezt a hallgatói normatívából biztosítható, tanácsadási ülésre eső költséghányad kölcsönös elszámolásával. Hasonló lenne az eljárás pl. jogi vagy gazdasági kérdéssel jelentkező kliens esetében, ahol a megfelelő profilú kortárs-segítő vagy diáktanácsadó iroda jelenthetné a megoldás lehetőségét.

Reméljük, jelen vizsgálat eredményei is rámutatnak arra, hogy nem lehetséges minden diáktanácsadó esetében a teljes szolgáltatási paletta megjelenítése, és az intézmények vezetése is felismeri: a felsőoktatási rendszer jelentős számú választási lehetőséget kínál, jelenleg kiépülő és fejlődő modellje akkor működik eredményesen, ha a hallgatói számára biztosítja a tájékozódás, útkeresés, személyes épülés lehetőségét. Ha hozzájárul ahhoz, hogy hallgatói az intézmény támogatásával készüljenek munkaerő-piaci belépésükre, életpálya-építésük ifjúkori szakaszában biztosítják azt a mentálhigiénés és információs tanácsadói támogatást, amely a problémák és feladatok megoldásához optimális segítséget nyújtanak, akkor ezzel jelentős érzelmi kötődést építhetnek ki intézményükhöz. Az elégedett, pályaeépítésében eredményes hallgatók a későbbiekben jelentős mértékben

hozzájárhatnak az intézmény működéséhez erkölcsi és anyagi támogatásukkal, fontos humán kapcsolati tőkét képviselhetnek a további fejlesztéshez, a gyakorlatorientált, kompetencia alapú képzési rend kiépítéséhez szükséges erőforrások biztosításához.

A felsőoktatási tanácsadás jelenlegi szerepéről összefoglalóan megállapíthatjuk, hogy elsődleges funkciójában a rendszer működésével kapcsolatos problémák orvoslásában, információs, mentálhigiénés, prevenciós feladatok megoldásában kapott fontos szerepet a hallgatói szolgáltatások csoportja. A jövőben proaktív módon, az életpálya-építés fejlesztési feladataihoz kapcsolódóan, a hallgatói önállóság, életvezetési kompetencia építésében játszhat kulcsfontosságú szerepet, integrált, hallgatói szolgáltató rendszer formájában. Ennek első lépését jelenti, ha az irodák megismertetik tevékenységük sajátosságait – többek között jelen tanulmány keretében, további vizsgálatokhoz kapcsolódóan, illetve tanácsadói szervezeteik nyilvánosságát felhasználva.

Tanulmányunk zárásaiként két esettanulmányt közlünk, a vizsgálatban szereplő két diáktanácsadó iroda működésének bemutatásával *good practice*-ként, bevált szolgáltatási modellek ismertetéseként.

## ESETTANULMÁNYOK

MURÁNYI IRÉN:

### AZ ELTE PPK ÉLETVEZETÉSI DIÁKTANÁCSADÓ

A Pedagógiai és Pszichológiai Karon az Életvezetési Diáktanácsadó az Eötvös Loránd Tudományegyetem karaira kiterjedően, a képzést is segítő többértéű szolgáltató feladatot ellátó, önálló intézeti szervezeti egysége. Az ELTE valamennyi diákja részére díjmentesen és bizalmasan nyújtja szolgáltatásait, melyek kívánságra anonim módon is igénybe vehetők.

Kiemelten **pszichológiai és életvezetési tanácsadást** nyújt, de ezen szolgáltató feladatok mellett részt vesz a *Tanácsadás pszichológia*, a *Diáktanácsadás* vagy a *Pályaszocializáció és pszichológus-identitás*, illetve a *Pályaszocializáció és tanári identitás* című tárgyak oktatásában, továbbá a Kortárs Segítő Csoport szakmai felügyeletét látja el. Újjonnan körvonalazódó feladata, hogy a tanácsadó szakpszichológus képzés részére szakmai gyakorló terepet biztosít, amely majd perspektivikusan több képzésnek is vagy a távolabbi jövőben más intézményeknek is módszertani bázisává válhat.

Az Életvezetési Diáktanácsadó „küldetésnyilatkozata”, hogy olyan többcélú szervezeti egység legyen, amely az ELTE karainak végzett szolgáltató feladatai mellett egyéb munkafeladatokban is részt vesz, és arra hivatott, hogy a szolgáltatásokkal, hallgató központú szemléletével és a személyközpontú tanácsadás adta kapcsolati keretekkel lényegében bármilyen problémában információt, orientációt és szakmai segítséget nyújtson a hallgatók számára mind a preventív, mind a fejlesztő, mind az optimalizáló, mind a gyógyító célú tanácsadás eszközzrendszerével. A szervezeti egység közreműködik a hallgatók életpálya-építéssel kapcsolatos feladatainak megoldása<sup>34</sup> során felmerülő mentálhigiénés problémák ellátásában.

<sup>34</sup> A karriertanácsadás munkaerő-piaci és foglalkozásokra, képzésekre vonatkozó kérdéseinek ellátását elkülönült szervezeti egységként, az ELTE Hallgatói és Karrierközpont végzi. Ld. a következő tanulmányt és a [www.karrier.elte.hu](http://www.karrier.elte.hu) oldalt.

## Az Életvezetési Diáktanácsadó megalakulásának története, előzmények

Már 1986 óta működik pszichológiai diáktanácsadás az Eötvös Loránd Tudományegyetemen, különböző megnevezéssel és más-más helyszínen. A diákok igényeire reagálva és szakmai elkötelezettségből indult el a pszichológia szakon oktató tanárok részéről a Pszichológiai Intézetben RITOÓK Pálné Dr. Ádám Magda vezetése alatt az életvezetési-pszichológiai-terápiás tanácsadás az Izabella utcában, amely ingyenes pszichológiai szakszolgáltatásokat nyújtott először a „saját” diákoknak. Főleg a tanárszakos hallgatók között volt népszerű, majd szájhagyomány útján terjedve, más szakokról (előfordult, hogy más karról is jöttek) a hallgatók.

Az 1990-es években a bölcsészkaron a tanulmányi rendszer gyökeres átalakításával egy időben, a Tanulmányi Osztállyal együttműködve kvázi intézményi keretet is kap a pszichológiai tanácsadás, a Kar egyik hivatali részlegeként. A Bölcsészettudományi Kar Diáktanácsadójában folytatódik a szakmai tevékenység, ahol státuszt is biztosítottak, és az infrastrukturális feltételek is ugrásszerűen javultak. Ezt követően különböző pályázatok (pl. az 1997-es OM Programfinanszírozási Pályázat, illetve az 1999-es Soros Pályázat, stb.) segítették a fejlesztését/működtetését, bővíthetett a szolgáltatások köre is, már nemcsak mentálhigiénés és pszichológiai tanácsadás folyt, hanem a szolgáltatási palettát kibővítette az egészségügyi, adó- és jogi tanácsadás, és megkezdődött a karrier- és tanulmányokkal kapcsolatos információs tanácsadás is. A kari szervezeti átalakulások nyomán a pszichológiai tanácsadás levált a Tanulmányi Osztályról, és mint Életvezetési Tanácsadó folytatta működését előbb csak a Múzeum krt. D. épület alagsorában, majd a Pedagógiai Pszichológiai Kar megalakulása után a Kazinczy utcában – a Kar központi épületének a földszintjén.

### A jelen

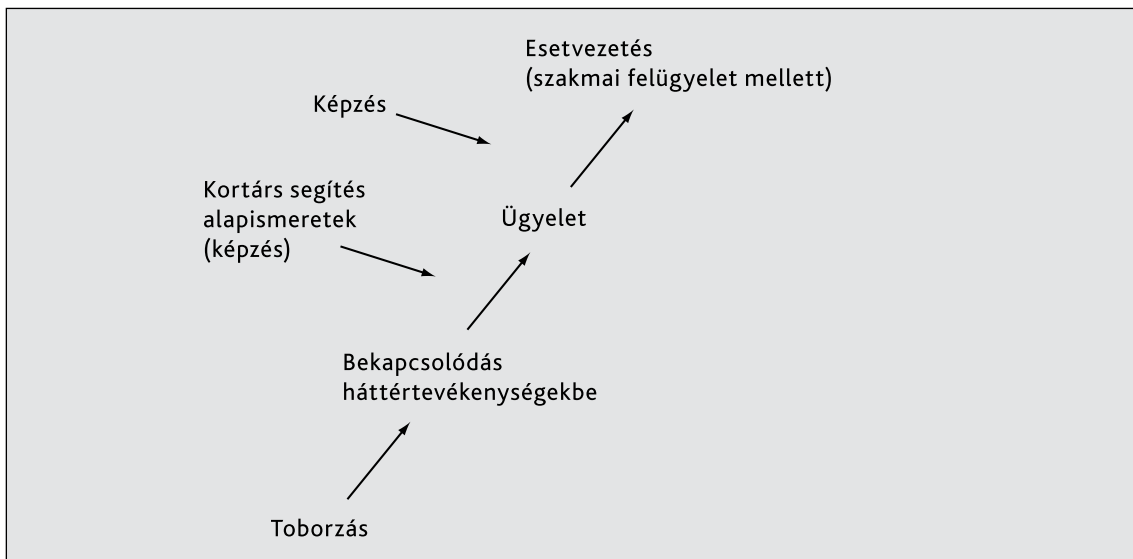
Az új kar (PPK) vezetésének támogatása és az infrastrukturális lehetőségek bővülése új lehetőségeket hozott. A PPK Kari Tanácsa megszavazta, hogy mint önálló szervezeti egység működhessen, s ezt az Egyetemi Tanács is (2005. február 28-i ülésén) jóváhagyta. A 2005–2006-os tanév őszi félévtől az Életvezetési Diáktanácsadó mint a Pszichológiai Intézet önálló szervezeti egysége létezik, és ezen formális keretek között folytatja működését/szolgáltatásait, melyek nemcsak a Pedagógiai és Pszichológiai Kar hallgatói számára nyitottak deklaráltan azóta, hanem az ELTE többi karáról szintén fogadja a hallgatókat, azaz összegyetemi szolgáltató egységként működik.

Az Életvezetési Diáktanácsadóhoz szervezetenként tartozik és annak szakmai felügyelete alatt tevékenykedik a Kortárs Segítő Csoport. A csoport története egészen 1993-ig nyúlik vissza, RITOÓKNÉ Ádám Magda által tartott *Peer Counselling* című kurzusáig, mert a félév végén a hallgatók többsége együtt maradt, és megalapították a *Kortárs Segítő Csoportot*, amellyel azóta is egy jól működő szakmai kapcsolatban folyik a közös munka azonos terepen, azonos céllal.

A Csoport csak pszichológia szakos hallgatókból szerveződő önkéntes diákcsoporthoz, (a 2009-es tavaszi félévben 38 fő aktív és 5 fő tagságát szüneteltető tagból áll (akik most ösztöndíjjal külföldi egyetemen tanulnak). Saját „alapszabály” szerint működnek, és céljukat a következőként fogalmazták meg: „...a hallgatók számára egy könnyen elérhető, magas színvonalú és széles körű, mentálhigiénés ellátás és egyéb, életvitelt segítő szolgáltatások megteremtése és működtetése”<sup>35</sup> az elérendő

feladat. További perspektivikus fejlődési irányuk: a hálózattá válás, azaz más felsőoktatási intézménynek a kortárs pszichológiai tanácsadás mint szolgáltatás biztosítása (ennek kipróbálása most folyik a Budapesti Műszaki Egyetemen).

A Kortárs Segítő Csoportban folyó munka keretében  
a hallgatók számára kínált szakmai fejlődési lépcsők



18. ábra: Kortárs-segítő képzési útvonal az ELTE PPK Életvezetési Diáktanácsadójában

Pályázati forrásaikból szakmai képzéseket és szemináriumokat biztosítanak tagjaik részére a kortárs tanácsadás elméletének és gyakorlatának elsajátításához, szakmai kompetenciájuk fejlesztéséhez.

Az Életvezetési Diáktanácsadó segíti a csoport szakmai szocializációját egyrészt a megfelelő körülmények biztosításával, másrészt a szakmai felügyelettel, folyamatos konzultációval, képzéssel, szupervízióval biztosít a csoport tagjainak.

A felsőoktatási tanácsadásban az egyetemen tanuló diákokból álló ún. kortárs-segítő csoportok által végzett munkát értjük kortárs-segítés alatt. A kortárs-segítők a pszichológushallgatók közül kerülnek ki, akiket professzionális szakemberek képzéssel és tréningekkel készítenek fel a tanácsadási feladatra, és állandó konzultációs kapcsolatot is tartanak velük tevékenységük alatt. A diáktársak egyetemi eligazodásához, beilleszkedéséhez, a problémájukhoz való szakember megkeresésében, vagy problémájuk szerinti továbbirányításukhoz nyújtanak segítséget. Munkájuk hatékony, egyrészt a terepen nyújtott közvetlen segítség miatt, másrészt a hallgatók gyakrabban, illetve könnyebben fordulnak saját korosztályukba tartozóhoz.

## Az ELTE PPK Életvezetési Diáktanácsadó szolgáltatásai és főbb tevékenységi területei

A diáktanácsadás összetett szakmai műfaj, amelynek legfőbb feladata az esélyegyenlőség megteremtése érdekében elősegíteni a felsőfokú tanulmányok eredményes folytatását és befejezését. Ennek érdekében segítséget nyújtunk:

- a tanulmányi,
- a beilleszkedési,
- az életvezetési, mentálhigiénés és pszichés problémák vagy
- a pályaadaptációs problémák megoldásában.

A szolgáltatási profil a tanulási nehézségektől a pályairányításon át, a mentálhigiénés tanácsadá-sig tart. Segítjük a diákokat, hogy kompetenciáikat fejlesszék, és az egyetemi évek alatt a felmerülő problémákkal is meg tudjanak küzdeni, evvel is elősegítve a tanulmányok sikeres végzését és befeje-zését, mindezek mellett fejlődésük pozitív kibontakoztatását. Ezen fejlődési célokat CHICKERING<sup>36</sup> a következő hat, egymáshoz szorosan kapcsolódó faktorban találta meg: a kompetencia elérése, az autonómmá válás, az identitás megalapozása, az interperszonális kapcsolatok felszabadítása, a célok kibontása és az integrálás kifejlesztése.

Mindezeket összegezve az Életvezetési Diáktanácsadó célja és tevékenysége az, hogy segítse a hallgatókat, ha személyes élethelyzetükből fakadó (családi, párkapcsolati, életkori, stb.) problémájuk adódna, vagy valamilyen hátrányos helyzetbe kerülnének, „elakadtnak” érzik magukat, vagy krízisbe kerültek. A hallgatóval együtt találják meg a módját annak, hogy a problémás helyzetnek a tanulmányi és személyes boldogulásra tett negatív hatását mérsékeljék.

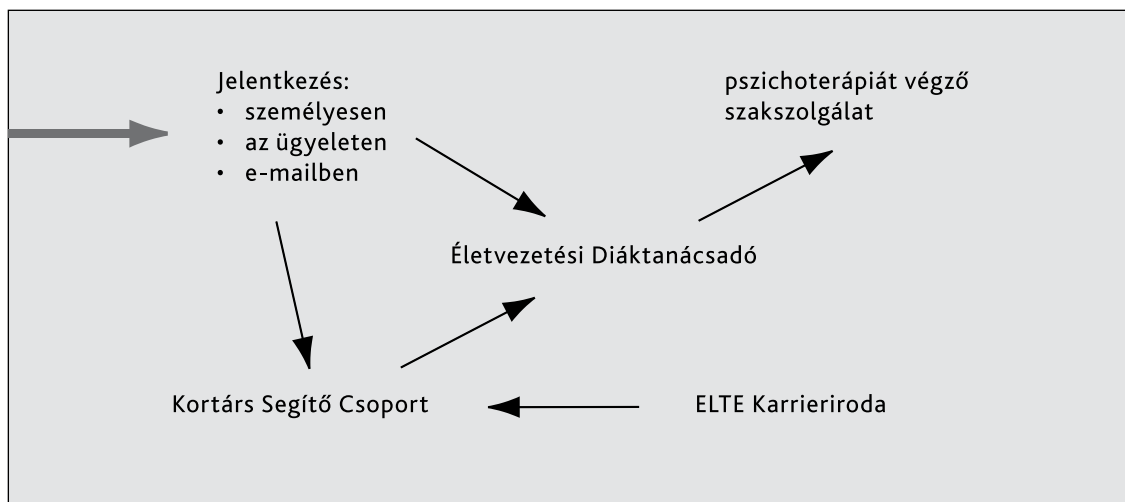
Az Életvezetési Diáktanácsadó Tevékenységi körébe tartozik:

- **az információs tanácsadás, ismeretterjesztés, prevenció-s munka:** személyesen, írott anyagokon vagy az Interneten keresztül vehetik igénybe a tanulmányokkal kapcsolatban felmerülő problémáik, az egyetemi, illetve a végzés utáni karrier tervezés/építés, a pályázatok elérhető-sége, a tanulmányok melletti munkavégzések, a jogi kérdések, de a megváltozott mindennapi életvitel számos területén felmerülő kérdések esetén.
- **Tanulmányi tanácsadás, karrierinformáció:** általában a problémák feltárása után továbbír-nyítás történik vagy a hallgató kari Tanulmányi Osztályára vagy az ELTE Karrier Központba.
- **Életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás;**
- **pszichológiai tanácsadás, terápia:** pszichés és adaptációs zavarok esetén 4-5 alkalommal (de ez több is lehet a problémától függően), megbeszél-t időpontban találkoznak a tanácsadó pszicho-lógusokkal, akik rövid pszichoterápiás módszerek alkalmazásával nyújtanak segítséget. A hosz-szabb pszichoterápiás kezelésekről információt, illetve a különböző intézményi kapcsolatainkon keresztül helyet próbálunk biztosítani a megfelelő gyógyító intézményben.
- **rehabilitációs tanácsadás:** a fogyatékkal élő hallgatók segítése speciális problémáikban;
- **egészségügyi-orvosi tanácsadás:** heti egy alkalommal orvosi ügyeletet biztosítunk;

36 CHICKERING: Education and Identity. Sowe-y-Bass, San Francisco, 1969.

- **kultúraközi tanácsadás**, amely akkor és abban tud segíteni, ha a hallgatónak kulturális hovatartozása miatt adódnak nehézségei, vagy fejleszteni szeretné szociális vagy kultúraközi kompetenciáit, illetve készül egy hosszabb külföldi tartózkodásra, tanulmányútra és szeretne felkészülni.

**A tanácsadói rendszer működési útvonala:  
a hallgató útja a mentálhigiénés tanácsadó rendszerben**



**19. ábra:** ELTE PPK életvezetési diáktanácsadói rendszer működési útvonalai

**A PPK Életvezetési Diáktanácsadó működési modellje: a „WIEGERSMA-modell”**

A tanácsadó szervezetek felépítését, a szolgáltatás formáit és működésmódját jeleníti meg az Amsterdami Egyetem professzora, S. WIEGERSMA (1976)<sup>37</sup> elméleti koncepciója, amely világosan definiálja a tanácsadás egyre mélyülő tevékenységrendszerét és a tanácsadás szakmai határait. A tanácsadás ötféle szintjét írja le, és egy piramisszerű felépítést tart célszerűnek, amely egyszerre jelzi a problémák nehézségi fokát, illetve a szakszerű beavatkozás módját és az alkalmazott módszert is, de a modell jelzi az igénybevevő populáció nagyságát is. A piramis első szintje jelenti az alapot, amelyre építkezve a szintek egyre kisebb létszámú kliens ellátását, szakmailag egyre magasabb követelményeket támasztó feltételek, szakértői kompetencia birtokában teszik lehetővé.

**1. szint: az információszolgáltatás – az információs tanácsadás**

A tanácskérő határozott, önállóan képes dönteni problémájában, tájékozódásra van csak szüksége egy nem világos, mindennapi élethelyzetben. Az egyén képes az önálló döntésre, választási lehetőségei reálisak. Az érdekek ütközése és ellentétes hatások jellemzik ezt a szintet. A választási lehetőségekről és azok következményeit illetően kell általános és minél többértű információt nyújtani.

<sup>37</sup> WIEGERSMA, S.: Hogyan adjunk pszichológiai tanácsot? In: ILLYÉS S. – RITOÓK Pálné (szerk.): A nevelési és pályaválasztási tanácsadás pszichológiája. Tankönyvkiadó, Budapest, 1992.

## 2. szint: a konzultáció

Az információ adása központi helyet foglal el, de már nem személytelen ez az információ. Bonyolultabb a döntési helyzet, ami a nagyobb mennyiségű információ hiányára, illetve több ellen-  
tétis szempontra vezethető vissza, vagy az alternatívák ellentmondásosak. A tanácskérő személy bizonytalan, segítségre van szüksége a döntéshez, hogy megértse a körülményeket, ki tudja tűzni a megfelelő célokat, illetve hogy jó megoldást válasszon.

## 3. szint: a tanácsadás

Komoly belső konfliktusok jellemzik, a kliens bizonytalan jövőjében, vágyai gyakran irreálisak és inkonzisztensek. A tanácskérőnek segítséget kell kapnia, hogy feszültsége csökkenjen, reális helyzet-  
értékelése alakuljon ki, megértse konfliktusait, és eljusson azok megoldásához. Klasszikus értelem-  
ben vett tanácsadási folyamat jellemzi ezt a szintet: segítő beszélgetés, a tanácsadási kapcsolat kialakítása, a mélyebb szintű megismeréshez és a személyiséghez való igazításhoz vizsgálatok és tesztek felvétele kapcsolódhat.

## 4. szint: a fokális tanácsadás

A problémák kiterjedt köre jellemzi, melyek több területen is megnyilvánulnak, mélyen a szemé-  
lyiség belső életében. A kliensek igényei és elvárásai nem valóságosak, az interperszonális kapcsolatok éretlenek, szorongás és nagyfokú aggodalom vagy merevség, visszahúzódság jellemzi. A döntési és a neurotikus problémák kölcsönösen hatnak egymásra, de az együttes munka során a problémá(k) fókuszba helyezésével, az alapproblémák megoldásával összefüggésben a problémák megoldhatóak.

## 5. szint: pszichoterápia

A személy nem képes cselekedeteit összehangolni, képtelen a valóság követelményeihez igazod-  
ni, a szorongás kifejezetten erős, pszichés vagy organikus patológiával is együtt járhat, nagymértékű integrációhiány jellemzi. A tanácsadás az integráció elősegítése.

WIEGERSMA modelljének szintezésével elkülönítette a beavatkozás módszertani lehetőségeit is. A 2. és 3. szintet tartja a pszichológiai tanácsadás kompetenciájának, míg az 1. és 2. szint feladatainak megoldását tanácsadói képzésben részesült segítő foglalkozásúak (tanárok, lelkesek, szociális munkások, diáktanácsadók, kortárssegítők stb.) is végezhetik, a 3. szinttől felfelé már csak a pszichológusok kompetensek (részmunkákat végezhetnek diáktanácsadó végzettségű szakemberek, vagy mint nálunk, a pszichológia szakos kortárssegítők is), majd az 5. szinten pszichoterapeuták dolgozhatnak. Míg a 4. szint problémái a tanácsadáshoz kapcsolódóan pszichoterápiát is, addig az 5. szint már kifejezetten pszichoterápiás kezelést igényel, ezért a tanácsadók feladata a kliensek továbbküldése a megfelelő pszichoterápiás intézménybe.

A különböző tanácsadási szintek<sup>38</sup> egymásra épülő, kölcsönös támogatását feltételezve működnek hatékonyan a szakemberek, a hallgatók érdekeit szolgálva. Mindig az adott helyzet összes tényezőjének figyelembe vétele után kell eldönteni, hogy a szakember kompetenciahatára meddig terjed, vagy a jelentkező problémája a pszichológiai tanácsadás eszköztárával megoldható-e, s ha nem – bármelyik



szintnél derül is ez ki – abban az esetben a diákot/klienst pszichoterapeutához (pszichológus/pszichiáter) kell továbbirányítani, azaz pszichoterápiát végző szakszolgálathoz átutalni, küldeni.

## A hallgatói életvezetést jellemző problémák típusai, előfordulási gyakorisága az ELTE PPK Életvezetési Diáktanácsadó klienseinek körében

A felmerülő problémákra a lélektani magyarázat maga az „egyetemista lét”, a 18–25 év közötti korszak. Ez a felsőoktatásban eltöltött időszak az ifjúkori személyiségfejlődés karakteres, változásokkal teli szakasza, amely életkori-fejlődési feladataiból fakadóan számos feszültséggel teli (megoldhatatlannak tűnő) kihívással és érzelmi viharral jár, amelyek akár a krízis lehetőségét is magukban rejtik.<sup>39</sup> Ez nagyobb mértékben érintheti a tanulmányaikat kezdőket, a „gólyákat”, hiszen ők nemcsak a szerepváltás időszakában vannak, de beilleszkedési nehézségeik forrása lehet még a földrajzi és/vagy rétegbeli mobilitás, a teljesen új intézményi környezet s az ebben való eligazodás is.

Erik ERIKSON pszichoszociális elmélete<sup>40</sup> szerint az ifjúkori személyiségfejlődés, azaz a felsőoktatásban tanulónál ezen életszakasz központi feladata: az identitás, intimitás, generativitás, érintegritás pszichoszociális krízisének a megoldása.

A problémák gyökere, hogy a hallgatók jogaikat, lehetőségeiket, a társadalmi elvárásokat tekintve felnőttek(!), de rendszerint egzisztenciális lehetőségek nélkül, többnyire anyagilag függenek a felnevelő családtól, miközben felnőtté válásukon munkálkodva éppen függetlenedni, leválni szeretnének, de legalábbis megküzdeni a szülői elvárásrendszerrel, kialakítani az önálló életvitelt, „megszerezni” az önállóságot, az új típusú kapcsolattartást a szülőkkel.

Az új szerep („egyetemista”) kialakítása is időt s energiát igényel: a magas intellektuális követelmények mellett meg kell tanulni biztonsággal eligazodni a tanulmányi adminisztráció „útvesztőiben”, ki kell alakítani új tanulási szokásokat vagy meg kell tanulni pl. vizsgázni stb. A tájékozódási, illetve a tanulási gyakorlatlanságból sok kudarc, feszültség, de önértékelési zavar is eredhet.

Az önmeghatározás feladata, a tanulmányi és egzisztenciális akadályok mellett a párkeresés a másik kiemelő kérdés (problémája?) ennek az életkornak: az intimitás, a párkapcsolati tanulás. A párkapcsolati kudarcok esetén a nemi szerepekben való elbizonytalanodás/sérülés következik be, de a sérülés általában az egész személyiséget érintheti, gyakori, hogy önértékelési zavart okoz, vagy a visszahúzó hatás visszahúzó hatás elindítója.

MARCIA<sup>41</sup> az identitáskeresés fejlődésének négy jellemző stádiumát írja le, melyek az adott fejlődési krízis megoldásában, a tanácsadás szempontjából fontosak:

*Teljesítők:* eredményesen, kitartóan „végig járják” és megoldják identitás problémáikat;

*Korai zárók:* az exploráció egy korai szakaszában (amely többnyire „szegényes”, „túl gyors”) megállnak, az identitásképzés intenzív átélése nélkül jutnak öndefinícióhoz, ezért a kialakított státusz az új tapasztalatok függvényében megkérdőjeleződhet.

*Moratóriumosok:* akik küzdenek, de még nem oldották meg; és az új, vagy intenzív élmény nagyon felkavaró lehet.

39 HAJDUSKA M.: Krízislélektan. *ELTE Eötvös Kiadó, Budapest, 2008.*

40 CARVER, Ch. S. – SCHEIER, M. F.: Személyiségpszichológia. *Osiris Kiadó, Budapest, 1998., 11. fejezet*

41 MARCIA, J. E.: Development and validation of ego identity status. *Journal of Personality and Social Psychology, 3, 1966., pp. 551–558.*

**Szétszórtak:** akik explorálásukat folyton megszakítják, újabb és újabb területekhez fordulnak, többnyire inkább felületesen, és nem tudják megoldani az identitás kérdését. Nehéz helyzetbe akkor kerülnek, ha dönteniük kell, mivel „nem mennek végig” a problémán, akadályba ütköznek, és (akár komoly) önértékelési problémájuk támadhat.

Összefoglalásul elmondható, hogy „viharos” fejlődési periódust képviselhet a felsőoktatásban töltött időszak a hallgatók életében, s mindez magyarázza az ifjúkori időszak feladatainak megoldási nehézségét, illetve a problémák mibenlétét. A felsoroltak megjelenése, melyben jelentős részben szerephez jut maga a felsőoktatási rendszer, amely a hallgatókat erősen megterhelő környezetet hoz létre, indokoltá teszi a diáktanácsadó szolgáltatások biztosítását, mert konzultációs lehetőséget biztosítva ezek a szervezetek képesek a hallgatók számára a problémák megoldásához segítséget nyújtani.

Gyakori, hogy az első találkozáshoz a tanulmányokkal kapcsolatos problémák vezetnek: vizsgaszorongás, halogatás, tanulási nehézségek, a tanulmányi „szabályok és eljárások” betartásának zavara. Több esetben előfordul azonban, hogy a hallgató ugyan tanulmányi problémával „érkezik”, de ennek rövid átbeszélése után bevezeti jövelele valós célját. Ezek az egyéb „válságkörök”: párkapcsolati zavarok, a szülőktől való leválás problémái, a felnőtté válás nehézségei, az új élethelyzethez való alkalmazkodás (pl. kollégium, albérlet egyedül vagy többedmagával), de a problémák sorában megtalálhatók átmeneti szexuális zavarok, illetve pszichoszomatikus tünetek, pánikreakciók és depressziós zavarok is, továbbá gyakori a problémák hátterében az önértékelési és identitászavar.

A legutóbbi pályázat (ROP-3.3.1) lehetővé tette, hogy nagyobb kapacitással és jobb személyi feltételekkel működjön a szolgáltatás. Ennek eredményét foglalja össze a következő táblázat.<sup>42</sup>

**Bejövő problémák megoszlása és az átlagos ülészsám szórása a teljes mintában (N=254 fő)**

BEJÖVŐ PROBLÉMÁK	Megoszlása	Átlagos Ülészsám (db)	Szórása
1. Kapcsolati probléma családdal	112	7,46	5,3
2. Párkapcsolati, házassági problémák	100	7,53	5,73
3. Adaptációs problémák	83	5,81	4,89
4. Tanulmányok, pályaváltás, pályakorrekció	79	6,61	5,6
5. Tanulmányi problémák	63	4,78	3,79
6. Kapcsolati problémák (tanárok, társak, munkatársak esetén)	54	7,5	6,12
7. Tanulmányi munkával kapcsolatos feszültségek	50	7,2	4,78

<sup>42</sup> PAP I.: A segítségkérés okai. Bejövő problémák az ELTE PPK Életvezetési Tanácsadó 2006–2007-es esetforgalmában. In: PUSKÁS–VAJDA Zs. – LISZNYAI S. (szerk.): *Pályautak. A felsőoktatásban végzetek munkapiacra lépését segítő erőforrások.* FETA könyvek 3., Budapest, 2008.

8. Szexuális problémák	41	8,02	5,22
9. Lemorzsolódási veszély	41	6,44	4,93
10. Vizsgafeszültség	40	7,88	6,75
11. Egyetem utáni munkavállalás	32	6,5	5,6
12. Tanulmányokkal párhuzamos munkavállalás	31	9,65	6,4
13. Információs tanácsadás	26	3,31	2,13
14. Saját karon belüli karrierépítés	15	7,53	6,33
15. Továbbtanulás, felsőfokú tanulmányok előtt	14	4,07	2,7
16. Saját karon kívüli karrierépítés	14	4	3,4
17. Külföldi ösztöndíj	13	5,69	3,66
18. Tanulmányokkal kapcsolatos gyakorlólóhelyen felmerülő problémák	6	8,17	4,36
19. Lemorzsolódás után	2	8	2,93

## Jövő – Perspektívák

Az ELTE PPK Életvezetési Diáktanácsadó perspektivikus fejlődési útja a komplex szakmai műhelyé válás, melyhez (főleg) személyi és anyagi (esetleg infrastrukturális) fejlesztések is szükségesek lennének, a szolgáltatás kapacitásának növelésén túl ez tenné lehetővé a profil bővítését is.

A **munkafeladatok köre** a következőképpen kibővíthető, és az eddigi **szolgáltatások** mellett aktív részvételt kaphat a szervezeti egység az **oktatási feladatok** ellátásában (távlatilag akár külső intézményekben is) a különböző szinten folyó képzésekben, úgymint a pszichológia szakon (BA és MA szint), a tanár-továbbképzésben, a posztgraduális diáktanácsadó képzésben, a tanácsadó pszichológus szakirányú továbbképzésben, illetve egyéb szakokon (pl. rekreáció, andragógia, stb.), valamint a tanárképzés készségfejlesztési programelemeiben. A kurzusok a „tanácsadás pszichológia” tudományterületéről (elméleti és gyakorlati tárgyak), a diáktanácsadás mint alkalmazott pszichológiai tárgy vagy a tanácsadó készségek oktatási feladatait, hatékonyságfejlesztő tréningek tartását foglalhatják magukba.

A **Kortárs Segítő Csoport szakmai felügyeletének ellátása** mellett bővíthető feladatköre, a bolognai folyamat során kötelezővé váló szakmai gyakorlat lehetőségének biztosításával. A Diáktanácsadó működési profiljából fakadóan **szakmai gyakorló tereppé alakulhat**, és a munkafeladatai közé tarozhat a szakirányú tapasztalatszerzés lehetőségeinek szervezése, a felügyelt gyakorlatokban való részvétel, illetve felelős lehetne a gyakorlatok szakmai lebonyolításáért.

A gyakorlaton részt vevő hallgatók köre kiterjedhet a következőkre:

- BA és az MA képzésben tanuló pszichológushallgatók;
- a tanácsadó szakpszichológus képzés;
- a diáktanácsadó képzés;
- de akár a tanárképzésben vagy az andragógia szakosoknak mint „külső iskolai gyakorló hely” is szóba jöhetne.

Még távolabbi célként, a „**tanácsadó-hálózat építés**” részeként, más felsőoktatási intézményekkel való kapcsolattartás esetén a Diáktanácsadó hallgatói kapnának ott „szakmai gyakorló terepet”, és ennek az intézmények és gyakorlatvezetők közötti felelőse, kapcsolattartója lehetne, vagy a Diáktanácsadó kialakításában/működtetésben szakértőként venne részt. De akár pl. az EU Psy-diplomához kötött egyéves „felügyelt gyakorlat (gyakornokság-internistaság)” helyszínévé is válhatna a Diáktanácsadó.

**A fejlesztés szükségszerűségének indokai** között szerepel a jelenlegi szakember (státusz) ellátottság, az intézmény elvárása (lásd. az ELTE honlapon ez a szolgáltatás az „összes diákra” vonatkozik és ez összegyűtemi szinten már kb. 36 000 fő), de a tudományos felmérések adatai is (ld. LISZNYAI S., 2006-os kutatása), mely szerint a felsőoktatásban tanuló fiatalok 7-8 százaléka küzd komoly, krízist jelentő mentálhigiénés problémákkal, és az igényekre nincs kialakított ellátó rendszer. Továbbá a felsőoktatással foglalkozó több jogszabály (pl. az 1993. évi LXXX. törvény 37/A.§(2) bekezdése és az 50. § vagy a 90/1998. (V.8) Korm. Rendelet 9. § 2. pontja vagy a 2005. évi CXXXIX törvény 27.§ (4)a és 46. § (3), vagy a Bolognai Nyilatkozat hangsúlyozza a tanácsadó szolgáltatások rendszerének szükségességét (Bologna declaration, 2/4.), így, illetve ezért az ELTE, illetve a Pedagógikum Központ-hoz tartozó Pedagógiai és Pszichológiai Kartól – mint ahogy az más EU-tagország egyetemére is jellemző – elvárásként is megfogalmazható a magas szintű, minőségi szolgáltató rendszerek működtetése.

Magyarországon a mentálhigiénés és/vagy pszichológiai szolgáltatást nyújtó intézményrendszer csak kialakulóban van még, és nagyon kevés a fiatal felnőttek, a felsőoktatásban tanuló hallgatók számára is elérhető ingyenes, a szakma követelményeinek megfelelő hely, mert az egészségügyi ellátórendszer többnyire csak a hospitalizálódást vagy a beteg státuszt kínálja akkor is, ha „csak” pszichoterápiás segítségre van szükség. Mindezek alátámasztják a felsőoktatásban működő diáktanácsadók és karrierközpontok mentálhigiénés-pszichológiai szolgáltatásokkal való ellátásának szükségességét vagy ún. tanácsadó ambulanciákkal való kiegészítését.

Mindezekben az ELTE PPK Életvezetési Diáktanácsadója bemutatkozásával és jövőbeni terveivel a mentálhigiénés tanácsadás „modelljeként” tudna részt venni.

#### **ELÉRHETŐSÉGEINK:**

Cím: 1075 Budapest, VII.ker. Kazinczy u. 23–27. fszt. 1.

Telefon: (06 1) 461 4559 vagy (06 1) 461 4500/3876

Email: diaktanacsado@ppk.elte.hu

Személyesen vagy az ügyeleti időpontokban vagy előzetes bejelentkezés után fogadjuk a hallgatókat.

Szakmai vezető: MURÁNYI Irén tanácsadó szakpszichológus, az Életvezetési Diáktanácsadó vezetője  
muranyi.iren@ppk.elte.hu

## ELTE KARRIERKÖZPONT

Az ELTE Szenátusa 2007. október 1-jén a CXC/2007. Szenátusi határozatával létrehozta a Hallgatói Karrier- és Szolgáltató Központot. Az egyetem vezetése az Egyetemi Hallgatói Önkormányzattal egyetértésben kiemelten fontosnak tartja, hogy az egyetem szervezeti egységéként Hallgatói Karrier- és Szolgáltató Központ működjön. A szervezeti egység célja, hogy a központ tevékenysége segítse a hallgatók felkészülését a diploma megszerzése utáni szakmai pályára, a tudatos karrierépítésre, és hozzájáruljon ahhoz, hogy az ELTE diploma versenyképessége is jobb legyen. A Karrierközpont – céljai elérése érdekében – folyamatos kapcsolatot tart fenn a munkaerőpiac szereplőivel, különösen azokon a területeken, amelyek az ELTE-n végzett diplomások esetében relevánsak lehetnek. A Karrierközpont vizsgálja a végzettek elhelyezkedését, felméri a végzettek, illetve a munkaerőpiac felmerülő igényeit, azokról az ELTE felé visszacsatolást nyújt.

Az ELTE Hallgatói Karrier- és Szolgáltató Központ európai uniós támogatással jött létre, egy ROP 3.3.1 pályázati támogatás segítségével (ROP 3.3.1.-05/1.-2005-03-0001/35). A Karrierközpont fő célkitűzése, hogy az egyetem hallgatóit, friss diplomásait támogassa a munkaerőpiacra való belépésben különböző programok, képzések szervezésével, tanácsadással, ügyfélszolgálat működtetésével. A pályázati konzorcium szoros szakmai együttműködésben alakította ki a Karrierközpont eddigi tevékenységét, amely alapján az ELTE Szenátusa 2007. október 1-jén ELTE szervezeti egységgé nyilvánította.

A pályázati támogatásból finanszírozott tevékenységeket a projektzárást követően még öt évig fenn kell tartani, azonban a Karrierközpont ennél hosszabb távú, folyamatos működést tervez. Az ELTE Hallgatói Karrier- és Szolgáltató Központ működése során kiemelten törekszik arra, hogy tevékenységeit szolgáltató hálózatban, együttműködések keretében lássa el. Az egyetem minden polgárával, így karainak, intézeteinek, tanszékeinek munkatársaival és hallgatóival személyes ügyfélszolgálat<sup>43</sup> és on-line alkalmazások segítségével tud naprakész kapcsolatot építeni, illetve biztosítani, hogy a szükséges információáramlás kialakuljon közöttünk. Szintezett tanácsadói modellt követve az on-line kapcsolattartást csoportos és egyéni tanácsadói szolgáltatások egészítik ki. Az ELTE hallgatói szolgáltatás rendszerének költséghatékony üzemeltetéséhez fontos feladat a hallgatók széles körét elérő információs tanácsadás hatékonyabbá tétele, egy on-line tanácsadói magazin<sup>44</sup> tájékoztatói rendszerének működtetése. A felhasználók számának növekedése, az ETR-rel (Egységes Tanulmányi Rendszer) való összekapcsolódás és egységes EHA kódhasználatának alkalmazása jelentheti a jövőben a hatékonyabb szolgáltatás biztosításának feltételeit, illetve egy integrált hallgatói szolgáltató rendszer megteremtésével láthatja el a Központ a hallgatói pályakövetés feladatát. A Központ a hallgatókra partnerként tekint, nyitott nemcsak a felhasználói visszajelzésekre, hanem azokra a javaslatokra is, amelyek a Karrierközpont fejlődését segítik. Alapelve, hogy olyan együttműködések kialakítását segítse elő, amelyekben minden részt vevő partner számára kedvező feltételeket tud kialakítani, és minden partner azt érzi, hogy profitál a Karrierközpont működéséből.

<sup>43</sup> <http://karrier.elte.hu/content/view/14/50/>

<sup>44</sup> [http://karrier.elte.hu/index.php?option=com\\_content&task=blogcategory&id=23&Itemid=134](http://karrier.elte.hu/index.php?option=com_content&task=blogcategory&id=23&Itemid=134)

A Központ az ELTE hallgatói számára ingyenesen vagy a piaci ár alatt teszi hozzáférhetővé képzéseit, szolgáltatásait. A szolgáltatások kínálata on-line rendszerben, a Karrierközpont honlapján és a hallgatók számára küldött hírlevelek, valamint az Egységes Tanulmányi Rendszer (ETR) felületein is megjelenik.

A szolgáltatások körébe tartozik többek között a karrierépítéssel kapcsolatos egyéni és csoportos tanácsadás, állás, gyakorlati hely, diákmunka és albérlétközvetítés és számtalan képzési lehetőség.

Nagyvállalati HR-es tapasztalattal rendelkező karrier-tanácsadó várja az érdeklődő hallgatók jelentkezését és emailen, személyes egyéni, illetve csoportos tanácsadás lehetőségét kínálja az érdeklődőknek. Az egyetem hallgatói 2008. február 18-tól vehetik igénybe – az ELTE Hallgatói Karrier és Szolgáltató Központ keretein belül – a személyes karriertanácsadást mint szolgáltatási formát. Az azóta eltelt időszak tapasztalatai – az igénybe vevők száma és a visszajelzések minősége – alapján elmondható, hogy rendkívüli népszerűségnek örvend ez a szolgáltatási forma.

A hallgatókat közös gondolkodásra invitálják, a felmerülő kérdésekre együtt keresik a válaszokat. Naprakész információkkal szolgálnak az átalakuló képzési struktúrákról, a sikeres egyetemi előmenetel feltételeiről és a hallgatók számára adekvát képzési útvonalak felvázolásáról.

Emellett a munkaerő-piaci lehetőségek áttekintése, illetve – hasznos tanácsok és javaslatok segítségével – az elhelyezkedési esélyek javítása kiemelten fontos részét képezik ennek a szolgáltatási formának.

A tanácsadási folyamat hatékonyabbá tétele érdekében – az emailben történő jelentkezést követően – minden jelentkező előzetesen kitölt egy tesztet és egy kérdőívet, melyet a tanácsadó kiértékel, így a személyes találkozás alkalmával az explorációs beszélgetésre szánt idő döntő hányadától el lehet tekinteni. A személyes karriertanácsadás kifejezetten megoldás fókuszú, ezért nem elhanyagolható az a tény, hogy a rendelkezésre álló idő nagy részét nem a hallgató aktuális élethelyzetének, illetve preferenciáinak alapos feltérképezése (hiszen ez előzetesen már megtörtént), hanem a lehetséges alternatívák felvázolása tölti ki.

Fontos szempont a szolgáltatás biztosítása során, hogy a személyre szabott karriertanácsadás a legmagasabb minőségű és értékű legyen, és ehhez nagy segítséget nyújt a hallgatóktól kapott visszajelzés. A karriertanácsadáson részt vettek a konzultációt követően kitöltöttek egy minőségbiztosítási kérdőívet. Az ebben megfogalmazott jobbító szándékú javaslatokat igyekszünk beépíteni a mindennapi munkánkba.

Természetesen a már határozott elképzelésekkel rendelkező hallgatókat is szívesen fogadja a Központ.

A hallgatók számára az életpálya-építési feladatok támogatására évente kiadványokat is megjelentet az iroda, amelyekben az aktuális információk mellett az álláskeresés, munkavállalás legfontosabb háttértudnivalóit és készségeit összegzi. Ahhoz ugyanis, hogy az egyetemen megszerzett tudását a végzett hallgató a munkaerőpiacon valóban hasznosítani tudja, számtalan egyéb ismeretnek is birtokában kell lennie. Az **Útravaló**<sup>45</sup> az ELTE Karrierközpontban dolgozó tanácsadó, jogász, szociális segítő szakemberek közös munkájának az eredménye, összeállításában a sokéves szakmai tapasztalat, a tanácsadásban eltöltött évek tanulságai vezették a szerzők tollát. Az Útravaló elsősorban az ELTÉ-n végző, illetve frissen végzett fiatal diplomások számára a munkavállalást, a pályakezdést megkönnyítő kiadvány.

45 <http://karrier.elte.hu/images/stories/utravalo/utravalo2009.pdf>

Az ELTE Karrierközpontja ezen kívül rendezvények, állásbörze és információs napok keretében is várja a hallgatókat, illetve leendő és már végzett hallgatóit.

A Központ szolgáltatásait több mint 36 000 hallgató és a több mint 3000 oktató elvárásainak megfelelően igyekszik fejleszteni.

A jövőbeni fejlesztés legfontosabb feladata a karrier-tanácsadói szolgáltatások integrált rendszerben történő felkínálása a hallgatók számára. A tervek között szerepel olyan web alapú tájékoztató rendszer kiépítése, amelynek segítségével már a leendő hallgatók megismerkedhetnek az ELTE képzési kínálatának számukra leginkább hasznos, életpálya-építési szempontból előnyös vonatkozásaival. Támogatást kapnak pályorientációs kérdéseik megoldására. Az intézmény hallgatójává válva, már megnyitott személyes portfóliójuk folyamatos fejlesztésével növelhetik a pályatervezési folyamat tudatosságát. Az integrált szolgáltató rendszer az intézmény kínálatán belül választási lehetőségek (pl. BA és MA szakok lehetséges kapcsolódási útvonalainak) és a személyes jellemzők figyelembe vételével támogatja a hallgatókat a célszerű karrierdöntések kialakításában. A személyes portfólió jelenti a diplomás pályakövetés alapját is a rendszerben, ahol az időközben tanulmányaikat lezárt hallgatók számára élő kapcsolati lehetőséget kínál a szolgáltató, az alumni rendszerhez kötődően a kapcsolatépítésre és az élethosszig tartó tanulás keretében a szükséges képzési programokról való tájékozódásra.

ELTE Hallgatói Karrier- és Szolgáltató Központ  
1052 Budapest, Gerlóczy u. 11.  
Tel: (06 1) 411 6500/1357 mellék  
Fax: (06 1) 381 2363  
E-mail: info@karrier.elte.hu

## SZENES MÁRTA–KATONA MIKLÓS: SZEVEDI TUDOMÁNYEGYETEM EGYETEMI ÉLETVEZETÉSI TANÁCSADÓ KÖZPONT

### Bevezető gondolatok

A Szevedi Tudományegyetemen jelenleg működő Életvezetési Tanácsadó Központ egyik kiemelkedő példája annak, hogy a felsőoktatásban fontos szerepe van a tanácsadói munkának. A következőkben olvasható esettanulmány jól bemutatja azt a fejlődési folyamatot, ahogyan egy civil kezdeményezés a munkája, tevékenysége révén helyet talált Magyarország egyik legnagyobb egyetemén. Tanulmányunkban ennek a fejlődési folyamatnak a történetiségét vázoljuk, majd bemutatásra kerülnek azok a szolgáltatások, amelyek a diáktanácsadó iroda jelenlegi feladatai. A szakmai anyagból az is jól kirajzolódik, hogy a felsorolt tevékenységek egésze miként szolgálja a hallgatói mobilitást, a hallgatói lehetőségek kiteljesedését.

### A Diákcentrum születésétől napjainkig

A Diákcentrum Universitas 1992-ben alakult Szeveden, az akkori egyetemek és főiskolák szakembereinek és diákjának kezdeményezésére. Az elindításra egy, a működés finansziális kereteit biztosító mentálhigiénés tevékenységre meghirdetett sikeres pályázat adta a lehetőséget.

*A Diákcentrum megalakulásakor alapkoncepciójának lényege az volt, hogy a pszichológia legkülönbözőbb eszközeivel segítse a felsőoktatásban tanuló diákok beilleszkedését az új tanulmányi keretekbe, biztosítsa eredményes fejlődésüket a pályára való felkészülés során, segítsen a karrierépítésben, valamint a jövőtervezésben; továbbá támogassa az életkori sajátosságokból adódó krízisek, feladatok megoldását.*

Filozófiánk megfogalmazásának egyik sarkalatos pontja az az érték volt, mely szerint a felsőoktatásnak felelősséget kell vállalnia a személyiség egészének fejlődéséért, nem kizárólag az intellektuális szféra fejlesztéséért. Tapasztalataink szerint Szeved olyan optimális méretű egyetemi város, ahol képes egy egységes koncepcióval, átfogó programmal, ám több helyszínnel tevékenykedő központ jól működni.

A diáktanácsadó stabilabb és folyamatos működése érdekében 1994-ben civil szervezeti formát alakított ki Diákcentrum Universitas Alapítvány néven, így több szálon nyílt lehetőség a pénzügyi feltételek biztosítására. A civil szervezatként való működés számtalan új tapasztalatot hozott, s lehetőség nyílt a nonprofit szférával való kapcsolatrendszer kialakítására is.

### A Soros Alapítvány mint támogató

Az 1999-ben a Soros Alapítványtól nyert sikeres pályázat megteremtette annak lehetőségét, hogy központunk képes legyen szolgáltatásait bővíteni, és esetleg az eredeti koncepciónak megfelelően elérhetővé tenni az akkori József Attila, majd Szevedi Tudományegyetem hallgatóinak egésze számára.

Különösen fontosnak értékeltük a Soros Alapítvány azon kitételét, hogy az anyaintézménynek státuszok létesítésével kellett hozzájárulnia a központok működéséhez. A Diákcentrum életében először történt meg, hogy az egyetem elvi egyetértésén túl, anyagi síkon is kifejezte együttműködési szándékát.



A következőkben összegezni szeretnénk dióhéjban, miben változtatta meg a Diákcentrum életét a sikeres Soros Alapítványi pályázat:

1. Két főállású alkalmazott foglalkoztatására nyílt lehetőség.
2. Szolgáltatásainkat négyszer több hallgató érheti el.
3. Szélesebb körű reklám, propaganda tevékenység lehetséges.
4. Rendszeres belső szakmai továbbképzés indult el a stáb számára (félévente 20 óra).
5. Új kortárs-segítő képzés indulása.
6. Valódi párbeszéd kialakulása az egyetem vezetésével és más diákszervezetekkel.

A fent jelölt időponttól kezdve a Diákcentrum Universitas, az Egészségügyi Főiskolai Karon működő diáktanácsadóval közösen, a Szegedi Tudományegyetem hallgatóinak mentálhigiénés ellátására vállalkozott. A Diákcentrum nem kapcsolódott egyetlen korábban meglévő szervezeti egység (pl. tanszék, hallgatói iroda) részéhez sem. Szervezetileg önálló, mellérendelt kapcsolatban volt más öntevékeny diákszervezetekkel.

Belső szervezeti felépítését tekintve egy kortárssegítésre szerveződött – az egyetemen bejegyzett – öntevékeny hallgatói csoport és egy szakemberekből álló csoport kooperációja alkotta a szervezetet. A Diákcentrum egészét a szakmai vezető fogta össze egy személyben, aki felelt az ott zajló szakmai munkáért, illetve pénzügyi vonatkozásokért. A tevékenységet társadalmi munkában, nem függetlenített státusz keretében végezte, mely tény jelentős mértékben megnehezítette a feladatok folyamatos és magas szintű ellátását. A tanácsadó munkájába bekapcsolódó szakemberek részidőben, önkéntesen vagy ösztöndíj ellenében végezték tevékenységüket. Az öntevékeny kortárs-segítők csoportját egy közösen megválasztott hallgató fogta össze, aki folyamatos konzultációs kapcsolatban volt a szakmai vezetővel.

A Diákcentrum adminisztratív feladatainak ellátása, a pályázatok figyelése, a pályázati elszámolások elkészítése, az iroda és a kortárs csoport működését összekötő feladatok koordinálása az irodavezető feladata volt, aki 1999-től főállásban látta el az említett munkakört.

Alapelvünk, hogy minden hallgató ingyen érhesse el olyan szolgáltatásokat, melyek az optimális testi, lelki, szellemi fejlődés feltételei, s melyek egyébként nem képzik részét a hivatalos felsőoktatási tanulmányoknak. Továbbá úgy véltük, elengedhetetlen, hogy minél korábban teremtsünk a zökkenőmentes életvezetéséhez szükséges körülményeket a hallgató számára, hogy az értékes tanulmányi időből minél kevesebb teljen el tájékozódással, alkalmazkodással.

Már ebben a periódusban megfogalmazódott, hogy szolgáltatásaink könnyen elérhetőek legyenek, ne legyenek kiváltságos és hátrányos csoportok az egyetemen. Az esetleges induló hátrányok csökkentését is szem előtt tartjuk (kis településről származók, mozgássérültek, kollégisták).

A Diákcentrum Universitas Alapítvány a következő feladatokat látta el:

- Egyéni pszichológiai, életvezetési tanácsadás működtetése.
- Csoportos tájékoztatás, tanácsadás, tréningek szervezése.
- Információs bázis kiépítése és működtetése.
- Öntevékeny csoportok létrejöttének facilitálása.
- Tematikus rendezvénysorozatok (előadások, filmklub) szervezése.
- Önmenedzselés, PR tevékenység folytatása.

A később bevezetésre kerülő szolgáltatásokról a továbbiakban teszünk majd említést.

### Az egyetem vezetése támogatni kezdi a Diáktanácsadás ügyét

A Diákcentrum működésébe újabb jelentős lendület hozott az a tény, hogy 2002-ben megújult az egyetemi vezetés, beleértve az egyetem rektorát, kabinetjét, és deklaráltnan melléállt a diáktanácsadás ügyének. Ez az eszmei támogatás rövidesen finánciális támogatásban is megnyilvánult, a már korábban említett státuszon túl. Ez a tény lehetővé tette számunkra azt, hogy ettől az időponttól kezdve folyamatosan tudtuk biztosítani az egyetem hallgatói számára a legkülönfélébb egyéni tanácsadásokat. Egyéb szolgáltatásaink fedezésére továbbra is a civil szervezetek keresztüli pályázati források álltak rendelkezésre. Másként fogalmazva: a zökkenőmentes, biztonságos, folyamatos működést az egyetem költségvetése biztosította, ugyanakkor új kezdeményezések, programok megvalósításához döntő részt a Diákcentrum Universitas Alapítvány forrásai szolgálták.

A Diákcentrum történetének utolsó, legjelentősebb lépése egy új otthon megtalálása volt a **József Attila Tanulmányi és Információs Központban**. Az új helyszín névváltoztatással és számtalan új feladattal és egyben lehetőséggel is járt. A Diákcentrum neve ettől kezdve SZTE Életvezetési Tanácsadó Központ lett, és részévé vált a Szegedi Tudományegyetem Hallgatói Centrumának.

Az új otthon, amint ezt fényképpel (20. ábra) is illusztráljuk, egy univerzális találkozó szintérré vált a különböző karon tanuló hallgatók számára, ahol gazdag lehetőség nyílt a hallgatókkal való kapcsolatfelvételre. A hallgatók itt előadásokat, szemináriumokat látogatnak, felkészülnek vizsgáikra, intézik pályázataikat, kulturális programok közül válogatnak, barátkoznak, egyszóval minden, ami fontos, az itt történik.



20. ábra: József Attila Tanulmányi és Információs Központ

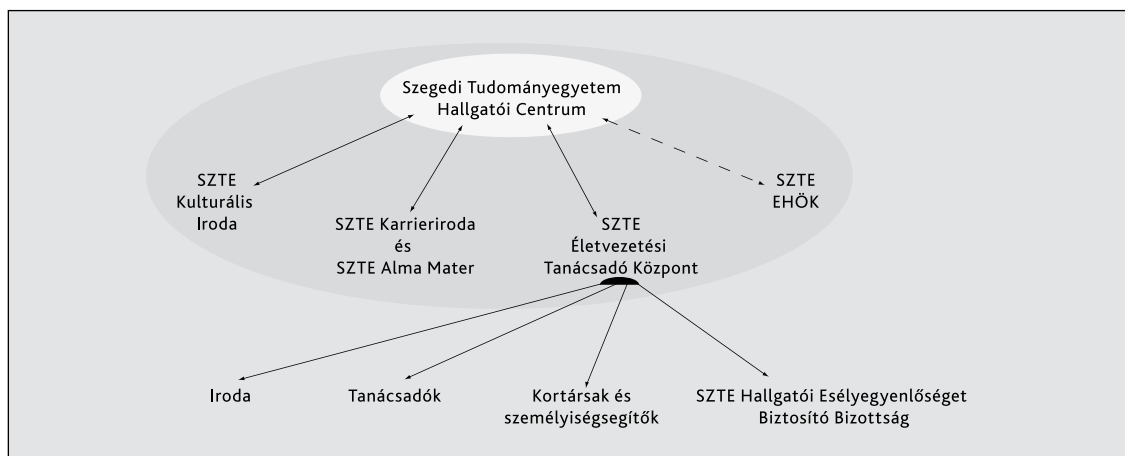
Az új körülmények könnyebbé tették az egyetemen belüli szervezetekkel való kapcsolattartást is, amelyek a korábbi időszakban akadoztak. Az egyetemeken belüli hallgatói szervezetekkel való párbeszéd nem volt jellemző a megalakulás időszakára, hiszen a tevékenységünk profilja még nem volt egyértelmű érték a felsőoktatásban. Érdemi kapcsolatalakítás akkor indulhatott el, amikor szerveztünk a speciális képzési igényű hallgatók segítségével, több nagy sikerű rendezvény lebonyolításával, nagyobb pályázati projektekből való részvétellel kezdte megtanulni, hogy miként artikulálja magát az egyetem terében.

A Diákcentrum kapcsolata a kezdetektől produktívan épült az akkori Hallgatói Állásközvetítő és Karrierirodával, ami jelenleg is optimálisnak mondható.

Míg a diáktanácsadó a karriertervezés pszichológiai síkját vállalta fel: megfelelő egyénre szabott pályorientáció, életút- és karriertervezés, első interjú technikák oktatása, addig a karrieriroda rendelkezett azokkal az adatbázisokkal, ahol a végzős hallgatók és a munkaadók egymásra találhatnak. Szervezetünknek a létezésétől kezdve apránként sikerült elérnie, hogy a Diákcentrum munkáját a hallgatói önkormányzat, valamint a szintén a hallgatók felé szolgáltatást nyújtó Hallgatói Szolgáltató Iroda elismerte. Munkánkról kölcsönösen tájékoztattuk egymást, bizonyos feladatokat egymással kooperálva oldottunk meg. A kari, illetve egyetemi HÖK több ízben hívta a Diákcentrumot szervezetfejlesztő, team-építő csoportok vezetésére. További együttműködést jelentett a különféle pályázati lehetőségekről való kölcsönös tájékoztatás.

### Kapcsolati háló napjainkban

A következő ábrán bemutatjuk, hogy az SZTE Egyetemi Életvezetési Tanácsadó Központ miként illeszkedik az egyetemi intézményrendszerbe. A fentiekben jeleztük, hogy az új egyetemi vezetés fontos feladatának fogalmazta meg a hallgatói szolgáltatások megszervezését, koordinálását. Ennek eredményeként jött létre a Szegedi Tudományegyetem Hallgatói Centruma (21. ábra).



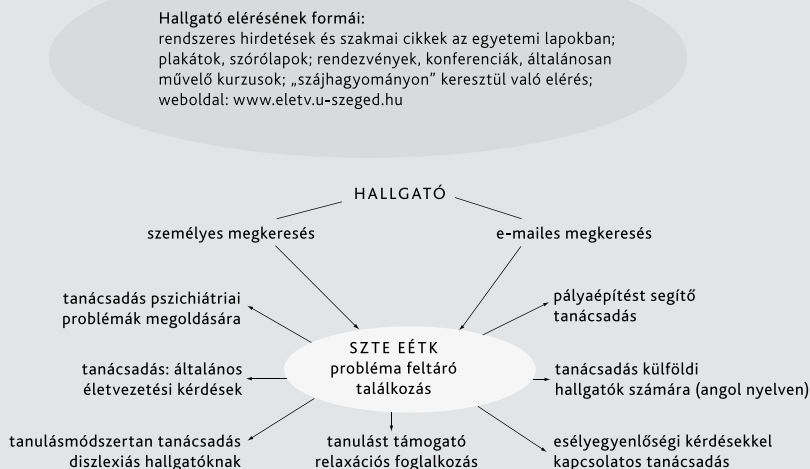
**21. ábra:** SZTE Egyetemi Életvezetési Tanácsadó Központ kapcsolatrendszere

Az SZTE Hallgatói Centrum lehetőséget ad arra, hogy több egyetemi szolgáltató szervezettel közösen valósítsunk meg programokat, ez adja meg azokat a közösségi mentálhigiénés alapokat, amelyre a hallgatók támaszkodni tudnak.

### Szegedi Tudományegyetem Egyetemi Életvezetési Tanácsadó Központ tanácsadási szolgáltatásai

A következőkben részletesebben kívánunk beszámolni az egyéni tanácsadás terén jelenleg megfogalmazható tapasztalatainkról. Mielőtt bemutatnánk, milyen jellemzői vannak az általunk vezetett

tanácsadási formáknak, nézzük meg, hogyan értesülnek a hallgatók az intézmény munkájáról, milyen módon tudjuk segíteni, hogy a számukra legmegfelelőbb tanácsadási formát találják meg (22. ábra).



**22. ábra: SZTE EÉTK tanácsadói szolgáltatások rendszere**

Ahogy az az első ábrából leolvashattuk, a diáktanácsadó egyik jelentős feladata, hogy minél több olyan eszközt, fórumot találjon, ahol tájékoztatni tudja a hallgatókat az iroda működéséről. Most is hangsúlyoznánk, hogy továbbra is a hallgatók irodánkban szerzett jó tapasztalata, a hatékony segítség hozza be a legtöbb támogatást kérőt, emellett azt is kiemeljük, hogy az elmúlt években megnőtt azon hallgatók száma is, akik interneten keresve, e-mail-es bejelentkezéssel keresztül kérnek segítséget.

A tanácsadói munka a megjelenő problémák miatt egyre differenciáltabbá vált, így a diáktanácsadó irodát felkereső hallgatók rövid problémafeltáró beszélgetésben vesznek részt, és ezt követően dől el, hogy a tanácsadás mely formájára van szükségük. A tanácsadói munka két nagy területre osztható, ezek közül az egyik az életvezetési krízisből származó problémák: párkapcsolat, családi problémák, gyász. Ezek gyakran komoly pszichoszomatikus tünetekkel járnak, így igény van pszichiáter szakemberek bevonására. A másik nagy terület a speciális tanácsadások, amikor is főként egy adott témakörben egyéni fejlesztést végzünk. Az irodánk tanácsadásait és időbeni megoszlását a következő táblázatban foglaltuk össze.

Az SZTE Egyetemi Életvezetési Tanácsadó differenciált tanácsadási tevékenysége 1 hétre kivétlve					
	Hétfő	Kedd	Szerda	Csütörtök	Péntek
Információs ügyelet	9 – 15 óráig	9 – 15 óráig	9 – 15 óráig	9 – 15 óráig	9 – 13 óráig
Tanácsadás pszichiátriai problémák megoldására		15 – 17 óráig	13 – 15 óráig		
Tanácsadás általános életvezetési kérdések megoldására	12 – 16 óráig	12 – 15 óráig	15 – 19 óráig	12 – 17 óráig	
Speciális tanácsadások					
Pályaépítést segítő tanácsadás	16 – 18 óráig			8 – 10 óráig	
Tanulásmódszertan tanácsadás diszlexiás hallgatóknak			12 – 17 óráig		
Tanulást támogató relaxációs foglalkozás		12 – 14 óráig	16 – 18 óráig	10 – 12 óráig	
Esélyegyenlőségi kérdésekkel kapcsolatos tanácsadás	9 – 12 óráig	9 – 12 óráig	9 – 12 óráig	9 – 12 óráig	9 – 12 óráig
Tanácsadás külföldi hallgatók számára (angol nyelven)		17 – 19 óráig			

A táblázat jól mutatja, hogy a hét minden napján rendszeres ügyeletet tartunk, amelyet a hallgatók az év egészét tekintve folyamatosan használnak. A jelentkező problémák nagy része szakember közreműködését teszi szükségessé. A kliensekkel való munka általában több alkalmat igényel, ez rendszerint 3–5 találkozást jelent. Az utóbbi évek tapasztalatai a tanácsadásban azt hozták számunkra, hogy egyre többször tanácsadásra van a hallgatóknak szükségük. Ez jelenti a tanácsadás tartalma iránti igény változását is és a megközelítés mélységét, módszertanát is. Ezért nagyon fontos, hogy központunkban pszichiáter, pszichológus, mentálhigiénés pedagógus, karrier-tanácsadó egyaránt megtalálható.

Az igények differenciálódása több okkal is magyarázható. Részen lényegesen heterogénebb az a hallgatói réteg, aki ma felsőoktatásba jelentkezik, mint akár 5 évvel ezelőtt. Nagyon eltérő igényekkel, a személyiség különböző érettségi szintjével lépik át hallgatóink az egyetem küszöbét. Az önérvényesítés, reális önismeret, hatékony kommunikáció, megküzdési stratégiák mind fontos részei az egyetemi sikeres tanulmányoknak, ám ezzel a hallgatók kicsiny többsége rendelkezik csupán. A bolognai folyamattal járó szerkezeti átalakulás átformálta a korábbi pályatervezés ívét, s

ez a hallgatók jelentős részére egy újratervezési feladatot ró, amely tapasztalataink szerint teljes joggal igényel szakemberi segítséget. Mindenképp megnövekedett a lemorzsolódó hallgatók száma. Továbbá egyre több hallgató szorong, bizonytalan az elhelyezkedési lehetőségekkel kapcsolatban, amely felerősít pszichés és szomatikus tüneteket egyaránt.

Szintén az utóbbi évek tapasztalatai hozták azt az eredményt, hogy a jelentkezők között 25%-ban találtunk olyan diákat, akinek mentális problémája pszichiátriai jellegű volt. Ennek oka lehet, hogy a felnőtt pszichiátriai ellátás döntő részét térítésmentesen csak gyógyszeres terápiát tesz lehetővé, melyet a hallgatók nem preferálnak, továbbá oka lehet az egyre individualizáltabb, versenyorientáltabb életstílus is, ahol az egyén lényegesen jobban terhelődik, s kevesebb társas támogatásra számíthat környezetétől. További ok, hogy gyakran már korábban pszichiátriai ellátásban részesült, és problémája újra megjelent, vagy más tünetben öltött testet.

Miután a Diákcentrum tevékenységében kezdetektől központi helyen a mentálhigiénés segítség állt, elengedhetetlen, hogy napi kapcsolatban legyünk Szeged város pszichiátriai intézményeivel, mind ambuláns ellátás vonatkozásában, mind pedig klinikai háttér irányában. Ennek az intézményi háttérnek a folyamatos potenciális megléte alapvető része a biztonságos működésnek. Valójában ez annyit jelent, hogy a tanácsadás keretein túl, szükség esetén mód nyílhat a továbbküldésre, illetve hosszabb időtartamú terápiás kezelésre ambuláns, illetve klinikai körülmények között. Az említett esetben a diáktanácsadó szakembere közvetlenül tudja felvenni a kapcsolatot a fogadó intézménnyel.

Az alábbiakban összegyűjtöttük a leggyakrabban előforduló és megfogalmazott problémákat, amelyek a különböző tanácsadás-típusainkban előfordultak:

1. Párkapcsolati konfliktus;
2. Társas kapcsolatok hiánya, magányosság;
3. Tanulmányi sikertelenségek, vizsga kudarc, teljesítménygátlás, tanulási zavarok;
4. Önértékelés, énkép, identitáskeresés;
5. Pályaválasztási elbizonytalanodás, jövőkép;
6. Pszichoszomatikus problémák;
7. Szexuális problémák, szexuális viselkedés;
8. Táplálkozási zavarok;
9. Gyász feldolgozása;
10. Káros szenvedélyek, egészségromboló magatartás.

További tapasztalata tanácsadó munkánknak, hogy a különböző karok diákjai nem egyforma mértékben vállalják problémáikat, így nem egyenlő eséllyel jutnak el tanácsadónkba. Ezt a tapasztalatot néhány hónapja egy 100 fős mintán lebonyolított friss kutatásunk is alátámasztja, mely szerint az Orvosegyetemen tanuló hallgatók csak nagyon szélsőséges helyzetben fordulnak pszichológiai segítséghez. A probléma kezelésére egy olyan kihelyezett tanácsadásforma indult el az érintett hallgatók számára az adott karon, amely könnyebben megközelíthető, kevésbé kockázatos a tanulótársak felé való vállalásban.

Végül nem hagyhatjuk említés nélkül, hogy a legkülönbözőbb tanácsadásainkon felmerülő problémáinkat havonta szupervíziós megbeszélésen dolgozhatjuk fel, melyet erre a feledatra speciálisan felkészített szupervizor vezet. Ez az a fórum, ahol módunk van egymás munkájára rálátni, javasolni további egyéni vagy csoportos tanácsadást egy-egy érintett hallgatónak.

## Esélyegyenlőségi feladatok a tanácsadó központ munkájában

### Speciális képzési igényű hallgatók támogatása

A Szegedi Tudományegyetem esélyegyenlőségi programjának megteremtését szintén a diák-tanácsadó kezdeményezte az egyetem vezetése felé 2002-ben. Javaslatunkban a következőket fogalmaztuk meg: „A Diákcentrum Universitas vállalja a 29/2002 (V.17.) Oktatási Minisztérium rendelet mentálhigiénés paragrafusainak részletes kidolgozását és megvalósítását, a fogyatékossgal élő hallgatókkal való kapcsolattartást, az érintett hallgatók beilleszkedését és tanulmányaiknak segítségét, valamint adekvát szolgáltatások nyújtását”.

Felajánlásunk pozitív **megerősítést** kapott, az első módosítások az egyetemi oktatási és vizsgaszabályzatot érintették. Ennek értelmében a hallgatók fogyatékossguk mértékétől és típusától függően részesülhetnek oktatási és vizsgázási kedvezményekben, ezzel összefüggésben utasították a karokat, hogy részletesen dolgozzák ki az ehhez kapcsolódó szabályzatokat.

A következő jelentős előrelépés volt, hogy 2003-ban az Egyetemi Tanácsács elfogadta a fogyatékossgal élő hallgatók számára **esélyegyenlőséget teremtő teljes szabályzat tervezetet**. A szabályzat 2007-ben került módosításra, amely már a fogyatékossgal élő hallgatókon kívül a többi esélyegyenlőségben érintett csoportot is beemelte a támogatásban részesülők közé. Ez az új szabályzat már azt is rögzíti, hogy a dolgozói és a hallgatói esélyegyenlőségi kérdéseket külön bizottság végzi, utóbbi elnevezése: Szegedi Tudományegyetem Hallgatói Esélyegyenlőséget Biztosító Bizottság.

**Egyetemi koordinátor** segíti az esélyegyenlőségi kérdésekben érintett hallgatók ügyeinek szervezését. A működési modellt úgy alakítottuk ki, hogy a koordinátor személye a kapcsolat a szakmai döntések előkészítésében és megvitatásában több egyetemi kar által delegált tagokból álló Bizottság és az operatív munkát, a hallgatókkal való napi kapcsolattartás végző Életvezetési Tanácsadó Központ között. A megfelelő és konstruktív működéshez a munkák megfelelő felosztása szükséges. A Szegedi Tudományegyetem Hallgatói Esélyegyenlőséget Biztosító Bizottság feladatai:

- Az egyetem egészét érintő fogyatékossgal élő hallgatói kérdésekkel kapcsolatos ügyek szabályozása.
- Hallgatói támogatások és pályázati rendszer kidolgozása.
- A Bizottság továbbá hangsúlyt fektet az oktatók, egyetemi dolgozók és a hallgatók társadalmi felelősségvállalásának érzékenyítésére.

Az SZTE Egyetemi Életvezetési Tanácsadó Központ feladatai az esélyegyenlőség területén:

- A fogyatékossgal élő hallgatókkal, azok személyes segítőkivel való folyamatos kapcsolattartás, valamint az SZTE hallgatóinak informálása az esélyegyenlőségi programról.
- A fogyatékossgal élő hallgatókkal kapcsolatos statisztikák és felmérések elkészítése.
- A fogyatékossgal élő hallgatók tanulmányai, vizsgái során alkalmazható segítségnyújtási lehetőségek biztosítása és a szorgalmi időszakban az általuk igényelt konzultációs lehetőségek megszervezése.
- A fogyatékossgal élő hallgatók széles körű tájékoztatása a tanulmányaikat érintő jogokról.
- Folyamatos kapcsolattartás biztosítása a fogyatékossgal élő hallgatók és személyi segítők között, szakmai ellenőrzési feladatok ellátása.
- A fogyatékossgal élő hallgatók létszámának folyamatos és az adatvédelmi rendelkezések betartásával történő nyilvántartása. A hallgatók igényeit és a nekik nyújtandó szolgáltatásokat folyamatosan rögzítjük, és félévente összesítjük.

- A fogyatékossgal élő hallgatók speciális eszközeinek biztosítása. A hallgatók által igényelt eszközöket beszereztük és továbbítottuk, illetve egy kisebb tanulási segédeszközparkot hoztunk létre (diktafon, audiokazetták).
- A fogyatékossgal élő hallgatóknak nyújtandó szolgáltatások kidolgozása, működtetése és felügyelete, egyeztetés a hallgatói önkormányzattal (tréningek, pszichológiai tanácsadás, sport és kulturális programok szervezése).
- A személyi segítők munkájának napi koordinálása. (A programba egyetemünkről vontunk be hallgatókat, felkészítésük, szakmai szupervíziójuk folyamatos.)
- Szakmai anyagok előkészítése és beadása.
- Pályázati források feltérképezése: a fogyatékossgal élő hallgatók rendszeres tájékoztatást kapnak az őket érintő pályázati lehetőségekről (Esélyt a tanulásra, SZTE EHÖK, HÖÖK pályázatok).

### **Idegennyelvi képzések szervezése speciális képzési igényű hallgatóknak**

Speciális programként indult a tanácsadónk szervezésében a *Diszlexia és az idegennyelv-oktatás* című program Sarkadi Ágnes és Vámos Gabriella vezetésével, amelynek keretében az SZTE Idegennyelvi és Kommunikációs Intézet nyelvtanárai tréning keretében szereztek ismereteket a diszlexiáról és ennek hátteréről, interaktív munka keretében saját módszertani tudásukat bővíthették ki, amellyel diszlexiás hallgatók idegennyelvi oktatását is megkezdhették. A felkészítés segítségével a Szegei Tudományegyetemen 2008. őszől indulnak diszlexiások számára meghirdetett nyelvi kurzusok.

A kurzus során több alapelv mentén tanulnak a hallgatók, ilyen például, hogy több ismétlésre van szükség, lassabb tempóban haladnak, egyfolytában gyakorolnak, visszatérnek korábbi feladatokhoz, szabályokhoz. A nyelvet nagyon apró részletekben tanulják, továbbá mindent pontos, több irányból is megjegyezhető szabályokkal támasztanak alá. A szótanulásban kiemelt segítséget nyújtanak a képek vagy különböző mozgások, mozgássorok szavakhoz kapcsolása, a feladat az, hogy minél több érzékszerv kerüljön bevonásra a tanítási folyamatba. A fokozatosság elve a legfontosabb a szótanulás területén is. A diszlexiás hallgatók először az idegen kifejezéseket ismerik meg, csak ezt követi a teljes szöveggel való ismerkedés. Így nem rögzül bennük félreolvasott kifejezés.<sup>46</sup>

Programunk kiemelt célja, hogy a speciális képzési igényű hallgatók idegennyelvi kompetenciájának fejlesztésével is lehetőséget teremtsünk arra, hogy az Európai Unió adta lehetőségeket jól használhassák a tanulás és a munkavállalás területein.

### **Nők esélyegyenlősége, munkahelyi mobilitásának elősegítése**

Az esélyegyenlőségi tevékenységi kör bevezetésénél már említettük, hogy folyamatosan több, kiemelten támogatásra szoruló esélyegyenlőségi csoporttal foglalkozunk. Fontos feladatnak tartjuk a nők munkahelyi esélyegyenlőségének megteremtését, amelyet 2006-tól egy HEFOP 1.3.1-es pályázati program keretében még intenzívebben tudunk megvalósítani.

Általános célunk a munka világában hátrányos helyzetű nők elhelyezkedési esélyeinek javítása, valamint a nők személyes önmegvalósításának és kiteljesedésének elősegítése egyéni hatékonyságot előtérbe helyező gazdasági, vállalkozásfejlesztési, pszichológiai ismereteket nyújtó képzési és tanácsadási program segítségével.

<sup>46</sup> Az összefoglalás a Szegei Egyetem 2008. októberi számában megjelent „A diszlexia nem betegség, hanem állapot” cikk alapján készült.



Két kiemelt célcsoporttal foglalkozunk. Ezek közül egyik a **kevésbé piacképes szakon tanuló női hallgatók**, akik már a munkaerőpiacra való belépésük pillanatában felkészítést kapnak vállalkozási ismeretekből, mely ösztönzőleg hat a jobb munkaerő-piaci pozíciójuk megteremtésére, meglévő erőforrásaik felismerésével, fejlesztésével, kooperációs készségeik javításával. A másik célcsoport azok a volt egyetemi hallgatók, akik gyermekvállalás miatt vagy más okból a munkaerőpiacról hosszabb ideje távol vannak, kiesésük folytán a végzettségükhöz szükséges gyakorlatosság hiányzik. Új területek felé kell orientálódniuk a piacképes pozíció kivívása érdekében, alternatív jövedelemszerzéssel. A női, családi, társadalmi szerepek összeegyeztethetősége például az önfoglalkoztatással vagy vállalkozóvá válással valósítható meg számukra. Ezt segítheti a kellő felkészítés, inaktív pozícióból történő kimozdító, fejlesztő szolgáltatások nyújtása.

### Programunk főbb témakörei:

- **Általános társadalmi, szociális, gazdasági és pszichológiai ismeretek.** Az interaktív előadások bemutatást nyújtanak azokról a társadalmi és szociális keretokről, amelyekbe ma egy vállalkozás beágyazódhat.
- **Önismeret és női szerepek.** Sajátélményű csoport segít a résztvevőkben tudatosítani személyiségük főbb vonásait, kiemelni a meglévő erősségeket, illetve rámutatni a fejlesztendő aspektusokra. A modul másik célja feltárni a női szerephez való személyes attitűdöket, a szerepfejlődés állomásait, kapcsolódását a pályatervezéshez, életúttervezéshez.
- **Az alapvető karriertervezési, verseny kockázatvállalási, konfliktuskezelési, megküzdési ismeretek.** A női munkavállalók szempontjából a személyes kompetenciák felmérése, networking, önéletrajz, motivációs levél, interjú technikákon túl a modul segít elsajátítani azokat az ismereteket, amelyek napjainkban a civil és versenyszférát jellemzik a versengés-kockázatvállalás szempontjából. Készség szinten megjelenítődnek azok a technikák, amelyek a konfliktuskezelést, megküzdést, stressz feldolgozást hatékonyan segítik.
- **A vállalkozás-fejlesztési modulban** a vállalkozás indításával kapcsolatos társasági, pénzügyi és munkajogi ismeretek, gazdasági ismeretek: számviteli, üzleti terv, piackutatás; humán ismeretek: HR, munkaügy témakörei kerülnek feldolgozásra.

A célcsoportok részére a tanácsadások lehetőséget adnak arra, hogy az egyéni készségfejlesztés is megvalósuljon. A személyes helyzetek segítik a mélyebb szintű megnyílást, a pontos problémafeltárást és az ehhez igazodó segítségnyújtást.

### Roma hallgatók támogatása

Tanácsadó irodánk jelentős feladata a roma hallgatók egyetemi integrálása. Első lépésben feladat a bejutás segítése, az egyetem együttműködésének köszönhetően munkatársaink, kortárs-segítőink a felvételi időszakot megelőző félévben eljutnak a régió középfokú intézményeibe, és személyes tanácsadással segítik a megfelelő pályaválasztást. Továbbá már ekkor felhívják a figyelmet azokra a támogatási és ösztöndíj-lehetőségekre, amelyek hozzájárulnak a sikeres egyetemi évek megvalósításához.

## Képzések, csoportos fejlesztési programok

Diáktanácsadó irodánk fontos feladatnak látja, hogy az egyetemi tanulmányok mellett a hallgatók az életvezetésükhöz kapcsolatos tudásra is szert tegyenek az egyetemi évek alatt. Igényfelmérések alapján állítjuk össze egy-egy félév képzési kínálatát. A képzéseink felépítésénél a következő szempontokat vesszük figyelembe, hogy változást érijünk el a hallgatók felkészültségében:

1. **ismeretanyag bővülés** (a képzésen a résztvevők olyan információkkal találkoznak, amelyeknek hozzáférhető elméleti háttere van, ezáltal lehetőség nyílik a téma tovább mélyítésére);
2. **ismeretek alkalmazása** (programjaink csoportfoglalkozások formájában valósulnak meg, itt lehetőség nyílik a gyakorlati kipróbálására, problémacentrikus feldolgozásra, projektmunkára);
3. **viselkedés és szemléletmód változás** (a képzéseink legfontosabb része hogy a hallgatók egy-egy téma kapcsán többszempontú megközelítést alakítsanak ki).

A korosztállyal szerzett korábbi tapasztalatok és az igényfelméréseink alapján a csoportmunka a legalkalmasabb módszer a képzéseink megvalósítására.

A kiscsoport olyan emberek együttese, amelyekben a részt vevő egyének egymást közvetlenül érzékelik, s egymással folyamatosan vagy rendszeresen interakcióba lépnek.<sup>47</sup>

A kiscsoportforma azért is megfelelő, mert a csoportban való működésnek társadalmi jelentősége van és ez kiemelten fontos a későbbi civil életben is. Ezt kiválóan támasztja alá Szőnyi Gábor meglátása: „A csoporthelyzet adja az érintkezési felületet az egyének, az egyén és a társadalom között. A kiscsoport egyszerre tartalmazza a szociokulturális és az egyéni belső dimenziót, ezért köztes alakzat. A kiscsoport aktív közvetítő az egyén és a társadalom között.”<sup>48</sup>

Képzéseink SZŐNYI Gábor magyarországi „csoport-szcéna” besorolása alapján a felsőoktatásban végzett készség-, személyiségfejlesztő és pályára felkészítő speciális szerepgyakorló csoport módszer formájában valósulnak meg.<sup>49</sup>

A következőkben néhány képzési programunk kerül bemutatásra.

### Tanulás-módszertan

Az elmúlt években egyre nagyobb igény mutatkozik a tanulás-módszertani képzések iránt. Ennek oka, hogy a felsőoktatásba került hallgatók ugyan frissen kerülnek ki a nappali képzés keretei közül, de gyakran a tanulással problémáik vannak. A felsőoktatás sajátos követelményrendszeréhez nem minden esetben adaptálhatóak gond nélkül a korábban kialakított tanulási stratégiák. A tanulás-módszertani tréning keretein belül igyekszünk megismertetni hatékony tanulási módszereket és felkelteni érdeklődésüket a felsőoktatásban hatékony tanulás iránt. Hasznosnak bizonyul, ha a felsőoktatási tanulás elején megtanítjuk hallgatóinkat a tanulási terv elkészítésére, és igyekszünk tudatosítani, hogy tartsák is be, mivel így nagyobb az esélyük a sikerre, és ezzel csökkenthetik a vizsgától való félelmüket is.

Gyakran előfordul aggodalom, hogy nem képesek hosszú időn keresztül a figyelmüket egy bizonyos dologra összpontosítani, ezért koncentrációs gyakorlatokat végzünk. Ezek a gyakorlatok első

47 RUDAS János: Delfi Örökösei. Új Mandátum Könyvkiadó, Budapest, 2004.

48 SZŐNYI Gábor: Csoportok és csoportozók. Medicina Könyvkiadó, Budapest, 2005., 15.

49 SZŐNYI Gábor, 2005., 21.

ránézésre nehezen megoldhatónak tűnnek, ezért mindig nagy az öröme a csoporttagoknak, amikor szinte mindenki jó eredményt ér el.

A megbízható tudás eléréséhez a hatékony tanulás öt alaplépését tömörítő módszert javasolunk, amely az „Áttekintés - Kérdésfelvetés - Elolvasás - Elmondás - Elismérlés” sorrendet tartalmazza.

### **Pályaépítés és munkahelyi beilleszkedés segítése**

Az elmúlt években kiemelt hangsúlyt kapott a hallgatók pályaidentitásának alakítása. Hasznosnak tartjuk, ha az első éves egyetemi hallgatók esetében megkezdődik a pályakép és jövőkép alapos átgondolása, ezt pályaszocializációs képzésekkel és pályaaorientációs tanácsadással segítjük. A végzős hallgatók számára pedig a munkába állás és a munkahelyi beilleszkedés segítése kerül középpontba. Itt is lényeges, hogy egyetemen belül, a karrierirodával szoros együttműködésben végezzük ezt a munkát. Kiemelt feladatként jelenik meg a BA és MA, illetve BSc és MSc váltás kérdésköre. Itt is nagy jelentősége lesz a hallgatói mobilitás elősegítésének.

### **Élménypedagógia**

Az országos felmérések és a tanácsadásban megjelenő tapasztalataink is jelzik, hogy a kiemelt mentális megterhelés, a szociális problémák, beilleszkedési nehézségek miatt a káros szenvedélyekkel élők előfordulási aránya igen magas a felsőoktatásban tanulók között. A képzési kínálatunk kialakításánál tehát mindig prioritást élveznek azok a programok, amelyek az egészséges életmód kialakítását segítik elő. Az egyetemen tanuló hallgatók nagy része már drogmegelőzési ismeretekkel rendelkezik, ezért a témával kapcsolatosan egy olyan képzési formát választottunk, amely alternatívát nyújt számukra, ez a módszer az élménypedagógia. A tapasztalatok azt mutatják, hogy azok a fiatalok fogyasztanak általában kevesebb alkoholt, drogot, és dohányoznak kevésbé, akik jól érzik magukat a környezetükben. Ebből az alapgondolatból, és abból a tapasztalatból, mely szerint az elrettentés nem a megfelelő módszer a fiatalok bűnmegelőzésben, indul ki az élménypedagógia, amely teljesen új alapokra helyezi az iskolai és fiatalkori drog- és bűnmegelőzést. Ha a fiatalok ugyanis akkor fogyasztanak kevesebb alkoholt és drogot, ha jól érzik magukat, akkor arra kell őket megtanítani, hogyan érezhetik jól magukat.

Az élmény olyan személyiséget gazdagító eszköz, mely hozzásegíti az egyént a szokatlan helyzetek átéléséhez, ezáltal hasznos tanulságok értelmezéséhez. Az élmények helyes értelmezése, megfelelő feldolgozása hozzájárul az egyén személyiségének és mentális képességeinek fejlődéséhez. Továbbá mivel az élménypedagógia közösségi munkára is épít, így mások jobb megismerését és a csapatmunkában való részvétel hatékonyságának növelését is szolgálja. A képzéseken olyan kihívást jelentő szituációkat élnek át a fiatalok, amelyek folyamatosan próbára teszik őket. Az esetleges kudarcokban és a gyakori sikerélményekben megtapasztalt személyes felelősség nagyban hozzájárul a tudatos énkép kialakulásához. Az értékelés segíti a résztvevőket abban, hogy elgondolkozzanak a friss élményeken, és tudatosítsák magukban az új tapasztalatokat.

Mindenkinek magának kell megtalálnia, hogy ő miben jó, és hogyan tudja ezeket az értékeket a közösség és a saját érdekében kamatoztatni.

## Beilleszkedést segítő programok

A Szegedi Tudományegyetem több éve zajló programunk a **külföldi ösztöndíjat nyert hallgatók mentális felkészítése**, a kulturális különbségekkel való megküzdés és kommunikációs technikák megismertetése. Ugyanezen programon belül a külföldről érkezett hallgatók beilleszkedő tréningjét is sikeresen bonyolítjuk le angol nyelven.

## Önismeret és személyiségfejlesztést segítő programok

Képzéseink mindegyike hozzájárul az önismeret és személyiségfejlesztéshez, viszont a téma külön is szerepel a hallgatóknak nyújtott programok között. Ennek oka, hogy a személyes tanácsadási munka lezárását követően hasznosnak láttuk, ha a hallgatók egy csoportban tovább tudják fejleszteni szociális készségeiket, egyfajta utánkövetésben van részük. A program elméleti alapja, hogy az **önismerés** önmagunk észlelésével és magunk felderítésével kezdődik, az önmagunkra való rátekintés, az **önreflexió** a bázisa az önismeretnek. Az önismereti programban a hallgatók saját maguk észlelésére nyílik lehetőség. A témával kapcsolatban SZENTMÁRTONI Mihály is kiemeli az észlelés fontosságát, amelyet így fogalmaz meg: „*az önmagunkról alkotott fogalomnak két tartalmi összetevője van: egyedülállóságunk tudata és azoknak az attitűdöknek, érzelmi viszonyulásoknak az összessége, amelyeket saját magunk felé tanúsítunk.*”<sup>50</sup>

Az a képességem, hogy önmagamról, tulajdonságaimról leírást tudok adni, valóban meg tudom fogalmazni, képes vagyok kimondani, hogy milyen tulajdonságaim vannak, egyes helyzetekben mit érzek, hogyan viselkedem, a társas kapcsolataim alapját képezi. A kimondás, a megtörténés és az erre való rálátás, az **önreflexió** az önismeret alapja. Ha csak bent, magamban vannak halvány képeim, fantáziáim arról, hogy milyen vagyok, az nem elég a valódi fejlődéshez.

Az önismereti programban arra nyílik lehetőség a fiatalok számára, hogy valódivá tudják tenni, képesek legyenek akcióba hozni azokat a képeket, amelyeket esetleg csak énükön belül élnek meg önmagukról.

SZENTMÁRTONI az észlelés mellett az értékelés fontosságát emeli ki. A saját magam észlelése, értékelése és a mások véleményének befogadásával létrejövő önértékelés lesz az, amely elvezet az önminősítéshez, az önfejlesztés igényének kibontakozásához. Kiemelten fontos segítő feladat célcsoportunknál, hogy ez a fejlődési folyamat milyen keretek között megy végbe, mennyire élmény- és értékgazdag az a közeg, ahol egy fiatal él.

## Kortárssegítők

A kortárssegítő munka igen kiemelt területe a magyarországi ifjúsági önkéntes munkának, jelentős szerepe és hagyománya van a szegedi felsőoktatásban is. A kortárssegítők olyan problémaérzékeny, segítő attitűddel rendelkező, szakmailag képzett fiatalok, akik összekötő kapcsolatot jelentenek a diákok és a professzionális tanácsadók, pszichológusok, pszichiáterek, jogászok között. Informális módon is kapcsolatba kerülnek diáktársaikkal, akiket ha szükséges, a megfelelő szervezett tanácsadási rendszerbe emelnek be. Emellett információkat közvetítenek, programokat szerveznek társaiknak.

Folyamatos szakmai támogatás és képzés segíti munkájukat. A felkészülésük során a következő témakörökkel találkoznak: fejlődés-lélektani ismeretek, kommunikáció-fejlesztés, empátiát és kongruenciát fejlesztő gyakorlatok, segítőbeszélgetés technikája. Továbbá melyek azok a speciális

50 SZENTMÁRTONI Mihály: A fiatalok világa. Róma, 1985.

ismeretek, amelyek már csakis az adott közösség, tevékenységtípus teljes körű segítői ellátásához szükségesek (deviáns magatartás egyes szubkultúrákban, programszervezés, szervezetrányítás).

A képzés és segítő munkájuk során rendszeres stáb megbeszélések segítik tevékenységüket. A kortárssegítők fejlesztésében kiemelt szerepet foglal el az önismeret fejlesztése, a segítői munkához való viszony rendszeres átgondoltatása. Ennek egyik fő oka, hogy az önkéntes munkát vállaló hallgatók is a saját identitásuk formálásának időszakában tartanak.

A kortárssegítőkkal kapcsolatos munka kiemelt jelentőségű azért is, mert a kortárssegítők egyfajta indikátorként működnek az egyetemi életben. A felkészítésük folyamán, a megbeszéléseken jól tetten érthető az egyetemi életvitellel kapcsolatos változások.

### **Kortárssegítők feladatai**

A kortárssegítők legfőbb feladata, hogy „érzékeny figyelemmel” legyenek jelen hallgató társaik körében. Képesek legyenek megszólítani azokat, akik átmenetileg vagy hosszabban tartóan támogatásra szorulnak. Képesek legyenek kétszemélyes helyzetekben felmérni, hogy szükség van-e professzionális beavatkozásra.

Hasonlóan fontos szerepet töltenek be a kortársak az egyetemi pályaorientációs programokban is, amikor a középiskolákban találkoznak a pályaválasztás előtt álló fiatalokkal. Munkájukat az irodánk által fejlesztett teszt segíti. Lényeges, hogy a személyes és hiteles egyetemi életről szerzett tapasztalatok megosztásán túl, valóban szakmailag pontos információkat tudnak adni a fiataloknak.

Az eddig leírtakban a tanácsadásra szerveződött kortárssegítő munkáról esett szó, de e munkának számos olyan szegmense is fellelhető, amelyben egy-egy szakterület köré csoportosulnak az önkéntesek. Ilyen például a drog- és AIDS prevenció, amikor is kortársak a kortársaiknak hitelesen közvetítenek lényeges információkat e témákban. Emellett kiemelt fontosságúvá vált a közösségteremtő szakmai és kulturális programok és fórumok szervezése is.

### **Személyi segítő**

A speciális képzési igényű hallgatók egyetemi integrációjának elősegítésére alakítottuk ki a szintén egyetemi hallgatókból álló személyi segítő csoportunkat. A csoport kialakítását előzetes kiválasztás előzte meg, amelyet a következő szempontok alapján végeztünk (a speciális képzésre jelentkező hallgatónak rendelkeznie kell az alábbi feltételekkel):

- A fogyatékkal élő hallgatók életvezetését segítő attitűd.
- Az önkéntes segítő tevékenység valamilyen területéről saját élményű tapasztalat.
- Megfelelő empátiás készség, szociális érzékenység, tolerancia.
- A vállalt feladatok elvégzéséhez szükséges szabadidő.
- Érzelmi és fizikai terhelhetőség.
- Nyitottság a csoportban való dolgozásra, illetve a párban való munkára.

### **A személyi segítő képzésének tartalmi elemei**

1. Személyiségfejlesztés, önismeret, a segítő személyisége, a személyi segítő speciális készségei (pl. együtt és ne helyette cselekedni, az autonómia tisztelete).
2. Esélyegyenlőséget biztosító rendeletek ismerete.

3. A látás, mozgás, hallás, illetve kommunikációs fogyatékossgal élők speciális pszichológiai problémái, fiziológiai problémái (a sérülés kialakulása, személyiségfejlődés, rehabilitáció, habilitáció).
4. A látás, mozgás, hallás, illetve kommunikációban gátoltak életvezetésének speciális területeihez kapcsolódó támogató tevékenységek (ügyintézés, kulturális programok szervezése és részvétel).
5. A speciális képzési igényű hallgatók mentálhigiénés segítségének specifikumai.
6. A személyi segítők együttműködése, a szupervízió szerepe, funkciói.

#### **A személyi segítők feladatai:**

1. A speciális képzési igényű hallgatók hétköznapi ügyintézéseinek, megfelelő színvonalú életvezetésének segítése.
2. Aktuális egyetemi tanulmányokra vonatkozó információk beszerezhetőségének biztosítása.
3. A megfelelő tanulmányi és vizsgakedzvéményekre vonatkozó tájékoztatás.
4. A tanulmányokkal kapcsolatos adminisztrációk gördülékeny közös intézése.
5. Szabadidős programokhoz jutás feltételeinek segítése.
6. Mentálhigiénés segítség, szükség esetén közvetítés szakemberhez.

A személyi segítők rendszeresen szupervíziós támogatást vesznek igénybe. Munkájukról havonta informálni kell a szupervíziót biztosító tanácsadó központot.

Lényeges látnunk, hogy a kortárssegítői és személyi segítői munka kiváló lehetőség a hallgatók számára, hogy ön- és szakmai ismeretekre tegyenek szert. Emellett, ami még lényegesebb, közösségként tudnak működni. Örömteli tapasztalat az is, hogy ezek a közösségek nemcsak egy időszakra szerveződnek, de az egyetemi évek után is gyakran fennmaradnak, hatékony közösségi mentálhigiénés tevékenységet folytatnak. Erre jó példa, hogy a Tanácsadó keretében négy éve működik egy, a MORENO, majd később Jonathan FOX által fejlesztett „playback” technikákra épülő „eKÉPesztők” improvizációs színház.

### **Szervezeti kapcsolatok regionális és országos szinten**

Diáktanácsadó irodaként a fentiekben bemutatott szolgáltatásokon túl, nagy figyelmet fordítunk arra, hogy a tapasztalatainkat megosszuk, illetve más intézmények, szervezetek eredményeit megismerjük, mivel ez generálhatja a folyamatos fejlődést.

#### **Kapcsolat városi és országos civil szervezetekkel**

Szervezetünk az elmúlt évek során nagyon gazdag kapcsolatrendszer alakított ki számtalan hasonló profilú tanácsadó irodával, intézménnyel, civil szerveződéssel. Ez közös pályázatok kivitelezését, konferenciák lebonyolítását jelenti, de gyakran azt is, hogy a hozzánk forduló hallgatóknak lehetőségük van más szervezetektől is támogatást kapni.

#### **A FETA mint legjelentősebb partner**

A diáktanácsadók munkáját országos szinten már a kezdetekkor a Felsőoktatási Tanácsadás Egyesület koordinálta, amelynek létrejöttében oroszlánrészt vállaltak központunk munkatársai. A Diákcentrum Universitas épp a Felsőoktatási Tanácsadás Egyesület közvetítésével volt képes számos

újonnan alakuló diáktanácsadó számára konzultációt szervezni, nyílt napot rendezni, illetve rendszeres szupervíziót biztosítani. A FETA szerepe jelentős a különféle szakmai kiadványok megjelentetésében is.

## Jövőbeni feladatok

A következő időszak legnagyobb kihívását a kétciklusú képzési rendszerben való váltás segítése adja. Elindultak azok az informatikai fejlesztések, amelyek a már meglévő tanácsadásainkat tudják segíteni, komplexebbé tenni. Ez idáig a képzési modellel kapcsolatos informálás, tájékoztatás volt hangsúlyos, a jövőben pedig az átmenet gördülékenyebb biztosítása lesz a feladat.

Az esélyegyenlőség megteremtésében folytatott munkánk következő állomását a diszlexiás, diszgráfiás hallgatók tanulás-módszertani segítése adja, amely ötvözi a csoportos fejlesztést és az egyéni tanácsadást.

A tanulmányból jól látható az is, hogy ezek a fejlesztések csak a hazai és nemzetközi együttműködésekre alapozva valósulhatnak meg, ezáltal is biztosítva, kapukat nyitva a hallgatók felé.

### SZEGEDI TUDOMÁNYEGYETEM ÉLVEZETÉSI TANÁCSADÓ KÖZPONT

Szakmai vezető: Dr. SZENES Márta

Esélyegyenlőségi referens: NAGY Katalin

Irodavezető: KATONA Miklós

A tanácsadó iroda weboldala: [www.eletv.u-szeged.hu](http://www.eletv.u-szeged.hu)

E-mail: [dcentrum@stud.u-szeged.hu](mailto:dcentrum@stud.u-szeged.hu)

Telefon: (06 62) 544 029

Levelezési cím:

SZTE Egyetemi Életvezetési Tanácsadó Központ

6722 Szeged, Ady tér 10.

6722 Szeged, Honvéd tér 6.

Irodánk a fenti címeken személyesen is felkereshető.

## ÁBRAJEGYZÉK

- 17 1. ábra: OECD lemorzsolódási arányok
- 18 2. ábra: OECD 2008 jelentés – lezárt tanulmányok, pályaorientáció szerepe
- 21 3. ábra: Hallgatói tanácsadás modellje (WATTS és ESBROECK, 1998)
- 36 4. ábra: Tanácsadói szolgáltatások típusai Németországban
- 37 5. ábra: Átmeneti élethelyzetekben nyújtott tanácsadás Németországban
- 40 6. ábra: Hallgatói szolgáltatók átlagos működési ideje
- 41 7. ábra: Az ügyfélfogadás idő és a kliensek száma közötti kapcsolat
- 42 8. ábra: Hallgatói szolgáltató központ éves költségvetése
- 43 9. ábra: Hallgatói szolgáltató központ számítógép-ellátottsága
- 43 10. ábra: A hallgatói szolgáltató központ alkalmazottainak száma
- 44 11. ábra: Szupervíziós lehetőség biztosítása a munkatársak részére
- 45 12. ábra: Egyéni tanácsadás aránya a szolgáltatások palettáján
- 46 13. ábra: Karriertanácsadói tevékenység keretében biztosított szolgáltatástípusok
- 47 14. ábra: Pályakövetési feladatok keretében biztosított szolgáltatások
- 47 15. ábra: Esélyegyenlőségi feladatok ellátása során biztosított szolgáltatások
- 48 16. ábra: Közösségszervezési feladatok keretében biztosított szolgáltatások
- 48 17. ábra: Életvezetési tanácsadáshoz kötődően nyújtott szolgáltatások
- 53 18. ábra: Kortárs-segítő képzési útvonal az ELTE PPK Életvezetési Diáktanácsadójában
- 55 19. ábra: ELTE PPK életvezetési diáktanácsadói rendszer működési útvonalai
- 66 20. ábra: József Attila Tanulmányi és Információs Központ
- 67 21. ábra: SZTE Egyetemi Életvezetési Tanácsadó Központ kapcsolatrendszere
- 68 22. ábra: SZTE EÉTK tanácsadói szolgáltatások rendszere



