

SZILÁGYI KLÁRA

Felsőoktatási Koordinációs Iroda, Budapest

A TANÁCSADÁS MINT HUMÁN SZOLGÁLTATÁS

ABSTRACT: (*Coordination office for Higher Education Consultation as a Human service*) One of the means of humanization of the school may be setting consultant teachers to work.

In Hungary there has not been any type of consultant training so far, that is why the social-teacher subject started in Eger in 1991 is a pioneering interprise. The task of the consultant teacher is to help students to bring their decisions (e.g. in the following issues: change of school, learning difficulties, career of profession)

For the consultant teachers we have adapted systems aided by computers, called "compass". "The compass" can be used for development of the self-knowledge too, giving information about the aptitudes level and the interests structure.

The computer - aided advisory systems mean a new system of means in the Hungarian schools and make more effective transmission of information possible.

Az újrendeződő magyar társadalom működőképessége és sikeressége nagymértékben függ azoktól a szocializációs folyamatoktól, amelyeket biztosít a jövő generációk számára. A szocializációs folyamatok meghatározottak a társadalmi tradícióktól, amelyek az adott társadalom működőképességét meghatározzák és nagymértékben függ azoktól a megjelenő új lehetőségektől, amelyek a társadalom fejlődését, mozgását szabályozzák. A körülöttünk lévő európai országokban ezeket a folyamatokat figyelembevéve a fiatalok számára évtizedek óta működtetnek különböző tanácsadó rendszereket, amelyek segítenek a társadalmi mozgásokban való eligazodásban. Hazai viszonylatok között - különösen

az utolsó évtizedek negatív élményei miatt - a tanácsadással kapcsolatos ellenérzések kitapinthatóak. A magyar társadalom fejlődés során volt hagyománya a tanácsadás fogalmának. Elsősorban a jogi tanácsadás az, amelyet a polgárosodó Magyarország már a századforduló óta alkalmaz és hitelesít a hazai viszonyok között. Az emberi életútban mutatkozó nehézségek leküzdésére azonban életképes tanácsadó rendszerek alig alakultak a két világháború között és az elmúlt időszakban. Pontosabban megfogalmazva tanácsadási irányok meghatározott rétegek számára léteztek, azonban ezek egységes rendszerré nem alakultak. Igen jelentős eredmények születtek az iskolai szférában is ebben a században, a tanulók iskolaérettségét, pályaválasztását, tanulási nehézségeit leküzdő problémakörökben, azonban mind az intézményi hálózat, amely a tanácsadási munkát támogatná, mind a szakember képzése megoldatlan maradt 1991-ig. 1991-es tanévben szociálpedagógus képzés indult meg két képzőhelyen. Az Esztergomi Tanítóképzőben és az Eszterházy Károly Tanárképző Főiskolán Egerben. A szociálpedagógus képzés beindítása lehetőséget ad egy olyan humán szolgáltató szakember képzésére, aki az iskolai élet belső viszonyai között, a tantestülethez tartozva speciális feladatokra felkészített tanárként épülhet be az iskola életébe. A tanácsadás olyan tevékenység, amely szociális kapcsolatrendszereken keresztül valósul meg.

A tanácsadás humán szolgáltatás, amelyben az egyén szempontjából fontos ismeretek és információk átadása történik meg. Ha a tanácsadást a fenti meghatározás szerint értelmezzük akkor meg kell fogalmaznunk azt, hogy az ifjúsági tanácsadás, tehát az iskolában folyó humán szolgáltatás és a társadalomban történő felnőtt tanácsadási rendszerek kiépítése nem választható el egymástól. Így a szakemberek, akik a tanácsadási rendszereken belül dolgoznak, közel azonos szemlélettel kell, hogy rendelkezzenek. A tanácsok kérésére és a tanácsok mérlegelésére szocializált nemzedékek számára a felnőtt világban is biztosítani kell a tanácskérés különböző lehetőségeit, amelyet hasonló módszerrel és hasonló szinten kell megkapniuk, mint ahogy ezt iskolai körülmények között megszokták. Tehát fontos megfogalmaznunk azt, hogy az ifjúsági és felnőtt tanács egy gyökérből, egy alapkoncepcióból, egy szemléletből építkezik, amely módszereiben, technikájában és a kockázatvállalás mértékében eltérhet egymástól, de célkitűzését tekintve nem. Ezen belül az ifjúsági tanácsadás önállóságát az biztosítja, hogy a társadalmi beilleszkedés és az

egyéni boldogulás útját az iskola és szakmaválasztás nagymértékben meghatározza, így az ifjúsággal foglalkozó tanácsadó tanár abban az útkeresésben nyújthat segítséget egy fiatal számára, hogy a legmegfelelőbb döntéseket hozza, ha választási helyzetbe kerül. A tanácsadó tanár a személyiség önismeretére és lehetőségeire építve meghatározott kompromisszumok kötésére, illetve önmaguk kipróbálására biztatja a fiatalokat. Egy kompromisszum megkötése egy jól működő társadalomban a személyiség érték- és érdekérvényesítésének útját nem zárja le, hanem a kockázatvállalás és újrakezdés szükségességét és lehetőségét is tudatosítja a fiatalokban. Sok esetben a személyiség önmagára vonatkozó kíváncsiságát is kielégíthetjük a tanácsadás folyamatában, mert igen differenciált személyiségkép alakulhat ki a tanácsot kérőről, s ezt a későbbiekben saját életének szervezésében is fel tudja majd használni. A potenciális esély a személyiség számára a meglévő képességek, energiák, érdeklődések mobilizálásának folyamatában rejlik s a környezet biztosítja azokat a szereplehetőségeket ahol ezeket megvalósíthatja egy ifjú ember. A kockázati arány ebben a folyamatban kicsi, mind a társadalom, mind a tanuló részére. Elég hosszú idő áll rendelkezésére ahhoz, hogy saját próbálkozásai, sikerei és kudarcai beférjenek ebbe a ún. alapozási időszakba.

Az iskolai körülmények között nem ismeretlen ennek a folyamatnak irányítása, hiszen a tudatos pedagógiai tevékenység részeként az iskola mindig vállalta a személyiségformálás feladatát is. Iskolai körülmények között azonban a személyiségformálásnak a legalapvetőbb eszköze az önismeret fejlesztése igen nehéz feladatnak bizonyult eddig. Az önismeret megfelelő minőségű kialakulása hosszú folyamat, amelyet sokféle pedagógiai ráhatással támogathatunk, erősíthetünk. A módszerek sokféleségében azonban van egy fontos jellemző, mégpedig az, hogy minden esetben a gyerekek saját magukról kialakított véleményét kell kiindulópontnak elfogadnunk. Tehát ahhoz kell segítséget nyújtanunk, hogy a tanuló önmagáról megfogalmazott képe differenciálódjon. Ha valaki önmagáról tapasztalati úton szerez információt "már csak" ahhoz kell támogatást kapnia a tanácsadótól, hogy az információt értékelő módon rendszerezze, önmagára vonatkoztathatóan is elemezze. Ehhez nagyon fontos szempont, hogy a rendszerezéshez támpontot, vagyis viszonyítási pontot adjunk. A megfelelő szintű önismeret természetesen az élet számos buktatóin átsegítheti a tanulókat, de az ilyen hosszú távú célkitű-

zések még a pedagógusok számára is nehezen követhetők nemhogy a 10-18 éves korosztály számára. Ezért fontos bizonyos kiemelt döntési pontokat is kiválasztanunk, ahol az önismeret minősége kézzelfoghatóan is meghatároz egy fontos döntést. Ilyen pontok lehetnek az iskolaváltoztatás, az iskolaválasztás, a pályaválasztás, a lakóhely-változtatás, munkahely-változtatás stb. kérdésköre. Az új iskola választása, illetve a pályaválasztás kérdésköre meghatározott, előrelátható időpontokban minden tanuló életében megjelenő döntési szituáció, így ehhez kapcsolódóan érdemes az önismeret kérdéskörét elemezni, hiszen az önismereti szint és a pályaválasztási döntés kapcsolata a pszichológiai szakirodalomban igen régen bizonyított ténynek tekinthető. /Pieron 1940, Csirszka 1966, Rókusfalvy 1969, Völgyesy 1974/ Ezen ismert pszichológiai összefüggésen túl aktualitása is van az iskolai humán szolgáltatás szféráján belül a pályaválasztásnak. Egy változó és táguló esélyeket is nyújtó világban jelentősebbé válik a meghatározó céllal körülírható értékrenddel választott munka szerepe. A munka eszköze lehet az emberi boldogulásnak, segítője lehet a társadalomba való beilleszkedésnek, eszköze lehet a személyiség önmegvalósítási törekvésének /Super 1957/ és hozzájárulhat az emberi boldogság, elégedettség élményének megszerzéséhez. A pályaválasztás megalapozottsága, a szakmai szocializáció sikere nagymértékben függ az érdeklődésnek megfelelő munka, feladat, tevékenység megtalálásától. Az érdeklődéssel végzett tevékenység minőségét befolyásolja azonban a munkát végző személy képességszintje. Ez természetesen lehet korlátozó jellegű, ha a feladathoz szükséges képességek szintje alacsony vagy gyenge, lehet megerősítő jellegű, ha a munkafeladathoz szükséges képességek színvonala megfelelő, vagy jó. Mindennapi tapasztalataink is megerősítik ezt az összefüggést, hiszen vannak igen jó kéz ügyességet igénylő szakmák, ahol a jobb képességgel rendelkezők szemmel láthatóan előnyre tesznek szert akár már a szakmatanulás folyamatában és később az életpálya alakulás során is, de ennek ellenkezőjére is vannak tapasztalataink, ahol a képességek hiánya lassítja vagy lehetetlenné teszi a pályatanulás folyamatát. A képességszintek megismerése tehát igen fontos önismereti tényező, mert a tevékenységből következő eredményesség szoros összefüggést mutat a képességek minőségével. Ezt az iskolai élet mindennapi gyakorlata minden pedagógus számára bizonyítja, viszont a pedagógiai munka lényegét éppen az adja, hogy a képességek fejleszthetők, alakíthatóak, így a tanári munkában igen fontos

szerep jut a képesszint felismertetésén és tudatosítását túl a fejlesztő tevékenységnek, az inspiráló tanári ráhatásnak.

Nem gondolhatjuk azonban azt, hogy a tanácsadó tanár mint szakember megjelenése az iskolákban egy csapásra megoldja a humán szolgáltatás egyénre szabott tanácsadási folyamatának kérdéskörét, ha ehhez megfelelő feltételeket nem biztosítunk. A megfelelő feltételeket kivételesen nem csupán a tárgyi feltételekben értjük, hanem abban a módszertani megújulásban, amelyet a technika fejlődése biztosít a tanári munka számára is. A tanácsadási munka során igen sokféle jól elsajátítható technika alkalmazható. Ezek az egyéni és csoportos foglalkozástól, a vizsgálatokon, próbákon keresztül a tanulók önkipróbálásának támogatásával valósíthatók meg. A módszerek sokféleségében azonban kb. 20--25 éve igen jelentős helyet foglal el már a számítógéppel támogatott tanácsadási szisztéma is. A különféle tanácsadási rendszerek, amelyek számítógépen található, egy alapszempontban egyeznek meg, ez pedig az, hogy a tanácskérőnek önmagáról adott információját a számítógépes rendszer egyenrangú információnak fogadja el a számítógépben található iskolalehetőségek, iskolajegyzékek, pályajegyzékek, tevékenységjegyzékek minőségével. A számítógépes rendszerek bevezetése a tanácsadó munkába azzal az előnnyel jár, hogy a jelölt vagy a tanácskérő számára egyértelmű és világos kérdéseket fogalmaz meg, amelyre a számítógép korlátozott lehetőségeinél fogva egyértelmű és világos válaszokat kell adni. Ebből következően rákényszeríti a tanácskérőt önmaga helyzetének átgondolására és az önmagára vonatkozó információk megfogalmazására, így akarva--akaratlanul olyan önismereti tényezőkre irányítja a figyelmet, amelyek az iskolai élet során nem mindig kerülnek a napi gyakorlatban a középpontba. Második előnye a tanácsadó tanár szempontjából van, aki a számtalan felvilágosító beszélgetés és információadás helyett a számítógépeket veheti igénybe az információ kereséshez és az információ gyűjtéshez. Harmadik előnye a számítógépes rendszereknek természetesen az időtényezőkben rejlik. Míg a tanulókkal való egyéni foglalkozás igen időigényes, addig a tanulók a számítógéppel annyi időt töltenek, amennyit önmagukra szánnak, és csak a számítógépes értékelés eredményét beszélnek meg a tanácsadó tanárral, illetve a környezetükkel. Így ennek a kontrolláló, felvilágosító, elemző beszélgetésnek már konkrét eredménye is lehet, és az időtényező mint sürgető tényező, mind a tanár, mind a tanuló munkájából részben kikapcsolható. A kutatások azt bizo-

nyítják, hogy a tanácsadó rendszerek bizonyos típusú tanulók számára igen kedvezőek, hiszen a befelé forduló kamaszkori válságaikat élő tanulók egy részének sokkal könnyebb a számítógéppel kommunikálnia, mint szubjektív ellenérzését leküzdeni a tanácsadó tanárral mint felnőttel szemben.

Természetesen tisztában kell lenni a számítógéppel támogatott tanácsadási folyamatok korlátaival is. Elsősorban az információáramlást könnyítik meg a tanácsadási rendszerek, és konkretizálják azokat a problémákat, amelyek a tanulót valójában foglalkoztatják. Ezen túlmenően az önfejlesztési stratégiák kimunkálásában, a realitás és a konkrét társadalmi szituációkban való eligazodás nem képzelhető el tanári segítség nélkül. A tanácsadási munkában a tanár számára a számítógépes tanácsadási rendszer egy módszer együttes részeként alkalmazható, olyan segédeszköz, amelyben igen jelentős a tanuló önálló információ adása önmagáról és információgyűjtése lehetőségeiről, de a tanácsadó tevékenység lényegét adó verbális kommunikáció tanár és diák között nem helyettesíthető a tanácsadási rendszerekkel. Az elmúlt években hazánkban is bevezetésre került néhány tanácsadási rendszer, illetve ennek alapelemei. A 10--18 éves korosztály számára a "Tájéoló" rendszer került kimunkálásra, amelyet a nünbergi Munkaügyi Hivatal pszichológusai dolgoztak ki, és amelyet Hermans úr ajánlott fel magyarországi bevezetésre. Ennek adaptálása 1989--90-ben megtörtént, és ma Csongrád megyében, Borsod megyében, Vas megyében működik iskolákban és a megye székhelyeken e tanácsadó rendszer már. E rendszer az Eszterházy Károly Főiskolán is oktatásra kerül és az innen kikerülő szociálpedagógusok e rendszer és egyéb angol-szász számítógépes tanácsadó rendszerek adaptált változatainak ismeretében kezdenek meg majd munkájukat az iskolákban. E számítógépes tanácsadási rendszer lényege, hogy meghatározott képességterületek és érdeklődésterületek felmérésére ad lehetőséget a tanulóknak.

A "Tájéoló" számítógépes tanácsadó rendszerben két fő részt különböztetünk meg.

- a) a képességekre vonatkozó információs rendszert
- b) az érdeklődésre vonatkozó információs rendszert.

Képességek

A számítógépes rendszerben a képességek hét fő területét vontuk be. Ezek a következők:

a térbeli gondolkodás képessége,
a nyelvi kifejezőképesség,
a számolás képessége,
a fizikai terhelhetőség képessége,
a kéz és az ujj ügyessége,
az ötletgazdaság,
a kapcsolatteremtés képesség.

Minden egyes képességterülethez hat-hat ún. gyakorlati kérdés vagy feladat kapcsolódik, amelyet a gép a képernyőre kinyomtat, és erre kell válaszolni a tanulónak. A dimenzió, amely mentén a választ meg kell adnia, eltér a szokvány kérdőíves kérdésektől, tehát nem azt kérdezi, hogy milyen mértékben képes egy adott feladatot megoldani, hanem azt kérdezi a gép a tanulótól, hogy könnyű vagy nehéz az a tevékenység, amelyet végeznie kell. A könnyű vagy a nehéz dimenziója természetesen magában hordja a siker vagy sikertelenség dimenzióját is, de úgy tűnik, a kutatási tapasztalatok alapján, hogy sokkal egyszerűbben eldönti valaki magáról egy feladat kapcsán, hogy könnyen oldja meg az ilyen típusú feladatokat vagy nehezen, semmint azt, hogy milyen mértékben sikeres egy feladat elvégzésében. Ez a pszichológiai megközelítés, amely a sikerre orientáltságot is magában hordja, önmagában erősíti a tanulók pozitív beállítottságát önmaguk megítélésében. Egy-egy képességterületre vonatkozóan hat feladat újragondolásával arra serkenti a tanulót a gép, hogy ismét átgondolja a válaszait, és véglegesen döntse el, hogy ez a képességterület számára könnyű vagy nehéz feladatot jelent. Majd a hét képességterületet rangsorolnia kell a tanulónak, a saját megítélése szerint melyek a jobb és melyek a kevésbé jobb képességei.

Miután végigfutott a programon a tanuló, gép visszajelzi, hogy saját válaszai alapján milyen rangsor alakult ki a képességek között, és összehasonlítja számára a tanulónak önmagáról adott rangsorával. Ha szükséges, akkor ezeket az adatokat a tanuló számára kinyomtatja, és így a tanuló elemezheti, hogy az önmegítélése és a gép értékelése között milyen eltérés van, és ha van eltérés, miért van eltérés. Erre a miéltre általában a tanulók már nem tudnak választ adni, és itt jelenik meg a tanácsadó tanár szakértelme, akihez a tanulók e kérdéssel fordulhatnak, aki számtalan módszerrel vezetheti rá a tanulót az eltérésre, illetve kinyomozhatják közösen azt, hogy az eltérés mögött milyen okok szerepelhetnek. Így például a gép szintén a tanuló által bevitt adatokból

alakította ki a rangsort, amelyeken lehetne változtatni, vagy kell-e változtatni. Pl. a fizikai teherbírásra, ötletgazdagságra vonatkozóan ismét ugyanazt a választ adná-e a tanuló. Érdemes megnézni azt az összefüggést, hogy az iskolai életben is szereplő képességek, mint pl. a számolás képessége, nyelvi kifejezőképesség, fizikai teherbírás megítélése és az iskolai teljesítmények között vajon milyen összefüggés van. Így a számítógépes értékelés elindít egy olyan önismereti beszélgetéssorozatot, amelyekből a tanuló önmagára vonatkoztathatja azokat az adatokat, amelyeket ő megfogalmazott már, és módja van ezen változtatni, korrigálni, vagy kitarítani önmegítélése mellett.

Az érdeklődés része a "Tájéoló" programnak. 17 érdeklődési területet ölel fel, amelyek már átvezetik a tanulókat a munka világába. Ezek a következők:

szabadban végzett munka,
növényekkel, állatokkal foglalkozni,
emberek között dolgozni,
testi erő kell hozzá,
formákkal, vonalakkal végzett munka,
kézi erővel, szerszámmal végzett munka,
technikai feladatokat ellátni,
irodában dolgozni,
embereken segíteni,
eladni, vásárolni,
tisztá környezetben dolgozni,
gépeket összeszerelni és javítani,
automatagépeken dolgozni,
fémekkel dolgozni,
elektromos készülékekkel dolgozni,
építőiparban dolgozni,
laboratóriumban dolgozni.

A számítógép minden érdeklődési területet szemléletesen és részletesen jellemez. El kell olvasni ezeket a leírásokat, és a kérdésekre saját magára vonatkozóan kell a tanulóknak válaszolni. Minden érdeklődési területéről el kell dönteni, hogy mennyire felel meg a saját érdeklődési irányynak. Itt a válaszadás négy lehetőséget tartalmaz. A kérdés úgy szól, hogy milyen mértékben végezne a tanuló olyan tevékenységet, amelyek egy-egy érdeklődési területet jellemeznek. ismét egy szubjektív dimenzi-

óban kell válaszolni, nagyon szívesen teszem, szívesen teszem, kevésbé szívesen teszem, vagy egyáltalán nem szívesen teszem válaszlehetőségek közül. Ez a dimenzió az érzelmi megközelítést hangsúlyozza, hiszen nagyon fontosnak véljük, hogy az érdeklődést pozitív érzelmi beállítódás kísérje. A válaszok alapján a számítógép kirajzolja a tanuló érdeklődési profilját, és ennek a profilnak megfelelő pályákat is ajánl.

Iskolai munkában ez utóbbi elem sokszor elmarad, a konkrét pályajánlatokat a számítógép nem adja, hanem esélyt ad arra, hogy az azonos érdeklődési profilú és meghatározott képességprofillal rendelkező tanulók csoportos foglalkozásokon vegyenek részt tanári vezetéssel, ahol a számítógépes információ alapján egyeztetik azokat a lehetőségeket, amelyek a képességszintek, érdeklődési irányok alapján pályakörökben, pályairányokban, vagy iskolatípusokban fogalmazhatók meg.

A "Tájéoló" alkalmazását módszertani útmutatóval segíti a programot kidolgozó Világbanki Programiroda, ennek első kötete Ajánlás címmel 1991-ben megjelent a Munkaügyi Minisztérium Világbanki Program kiadásában. A "Tájéoló" számítógéppel támogatott tanácsadási rendszer nemcsak számítógépen, hanem nyomtatott formában is rendelkezésére áll a tanároknak, ahol az önismeretre vonatkozó képesség, illetve érdeklődés füzetek kitöltésével kezdődhet meg a munka, és a kitöltött képesség és érdeklődés profilt lehet betáplálni a számítógépbe, és akkor ugyanazokat az információkat kapja meg a tanuló, mint ahogy az egész programot számítógépen csinálta volna végig. Így az iskolai lehetőségekhez és körülményekhez alkalmazkodva akár egyetlen számítógép segítségével is lehet ezt a módszert alkalmazni több száz tanuló esetében.

A tanácsadó tanári munka szemlélete nem idegen a magyar pedagógiai tevékenységtől, és nem idegen a személyiségcentrikus fejlesztést szem előtt tartó iskoláktól. Újdonságot és segítséget talán azok a technikák jelentenek, amelyeknek egy példáját a "Tájéoló" számítógéppel támogatott tanácsadási rendszer is mutat. Azt reméljük, hogy ezzel és a hasonló módszerekkel lényegesen nagyobb hatékonysággal működhetnek a tanácsadó tanárok az iskolákban, és munkájuk révén kialakulhatnak a humán szolgáltatás alapelemei is az iskolai életben.

IRODALOM

- Csirszka János: Pályalélektan. Bp. Gondolat Kiadó, 1966.
- Rókusfalvy Pál: Pályaválasztás, pályaválasztási érettség. Bp. Tankönyvkiadó, 1969.
- Szilágyi Klára: Kutatási zárójelentés. Kézirat. Szeged, 1990.
- Szilágyi Klára: Tájélot. Vas megyei Szemle /megjelenés alatt/
- Szilágyi Klára: Ajánlás. Bp. Világbanki Programiroda. 1991.
- Super, D. E.: The Psychology of Carrier New York Harper and Brothers, 1957.
- Völgyesy Pál: Az alkalmasság problémája a felsőoktatásban. Bp. FPK. 1974.