

**TAJTINÉ LESÓ GYÖRGYI – BORBÉLY-PECZE TIBOR BORS –
JUHÁSZ ÁGNES – KENDERFI MIKLÓS**

„Karantén-tanácsadók”

Hazai pályaaorientáció, pályaedukáció a karantén alatt
a tanácsadók szemszögéből

MŰHELY

BEVEZETÉS

A koronavírus-járvánnyal hirtelen megérkezett „karantén” rendkívüli feladat elé állította a pályaaorientáció, pályatanácsadás területén dolgozókat. Bár Magyarországon két évtizedes története van a számítógéppel részben támogatott tanácsadásnak, a személyes találkozás hiánya és a digitális átállás minőségében más munkavégzést, másféle humán támogatást követel meg. A Magyar Pedagógiai Társaság Pályaaorientációs Szakosztálya¹ kérdőív és kiegészítő interjúk segítségével mérte fel a 2020 tavaszán kialakult helyzetet.

Magyarországon 2020. március 11-én a koronavírus-járványra hivatkozva rendelték el a veszélyhelyzetet, amelyet június 17-én oldottak fel.² Elemzésünk szempontjából a veszélyhelyzet kihirdetésének legfontosabb velejárója a szociális távolságtartás kötelezettsége volt. A március 13-a péntek esti bejelentés alapján március 16-tól sor került az iskolák bezárására – a felsőoktatás már korábban távolsági üzemmenetre állt át. Március 26-tól a felnőttképzésben is megszűnt a jelenléti

oktatás, az álláskeresőkkal foglalkozó kormányhivatalokban pedig a személyes ügyfélfogadás.

Mindezek következtében felborultak a tanulás-tanítás, a tanácsadás és a pályaaorientáció klasszikus, személyes jelenlétre és egy fizikai térben történő tartózkodásra kialakított keretei. Bátran kijelenthetjük, hogy a pályaaorientációval, tanácsadással foglalkozó szakemberek számára az elmúlt hónapok kiemelt és újszerű kihívást jelentettek.

Felmérésünkben ezért a Magyarországon pályaaorientációs és/vagy karrier-, pályatanácsadó, pályainformációs szerepkörben dolgozó kollégák megküzdési stratégiáit, a személyes (egyéni, csoportos) tanácsadási formák átalakulását vizsgáltuk. Elsősorban arra kerestünk választ, hogy a karantén alatt hogyan dolgoztak a tanácsadók, hogyan érték el a tanácskérőket, kiknek a támogatására számíthattak. Azt reméltük, hogy az eredmények segítenek abban, hogy jobban megismerjük a digitális és távtanácsadás helyzetét, lehetőségeit, és helyzetismeretünket, korábbi kutatásainkat a felmérés tapasztalataival kiegészítve ajánlásokat tudunk megfogalmazni, szakmai segítséget tudunk adni mind a második

¹ Levelezési cím: mpt.pori@gmail.com

² 40/2020. és 284/2020. kormányrendeletek

hullámban folytatandó tevékenységre, mind a korszerű digitális módszerek hazai alkalmazására vonatkozóan.

Nem reprezentatív, kérdőívre és ki-egészítő interjúkra épülő adataink szerint a változás drámai mértékű volt. Feltáró jellegű kutatásunk megállapításai alapján új és sajátos kihívásokkal néz szembe a magyar pályaaorientációs, tanácsadó szakterület. Számos hiányossággal szembe-sültünk a megbízható pályainformációkat, az eszközöket és a tanácsadói kapacitások fejlesztésének lehetőségét illetően.

A tapasztalatok értelmezéséhez tudni kell, hogy a köznevelésben és az iskolai szakképzésben a márciustól májusig tartó időszak – amire a szociális távolságtartás kötelezettsége esett – nem tartozik a pályaaorientációs szempontból kiemelt időszakok közé; a középiskolai és felsőoktatási jelentkezés eddigre már lezárult, az iskolák megtartották nyílt napjaikat, a pályaaorientációs rendezvények csúc-sidőszaka is véget ért. Erre az időszakra esett azonban a fakultációválasztás, valamint a középiskolai jelentkezési sorrend és az érettségire jelentkezés megváltoztatásának lehetősége. A felnőttek

körében a veszélyhelyzet alatt képzésre való jelentkezésre gyakorlatilag nem volt lehetősé-g, vagyis a képzési tanácsadás nem volt elengedhetetlen, azonban a foglalkoztatási területen dolgozó tanácsadók számára ad-hatott feladatot a veszélyhelyzet miatt meg-növekedett munkanélküliség. A felmerült nehézségek és a megoldási módok, tapasztalatok azonban nagyon fontosak lehetnek a járvány egy esetleges második hulláma,

fontosak lehetnek a járvány egy esetleges második hulláma, illetve újabb karanténkötelezettség esetén

illetve újabb karanténkötelezettség esetén, ha ezek a továbbtanulás vagy a pályaaorientáció szempontjából kritikusabb időszakra esnének.

FOGALMAK

Vizsgálatunkat egyértelműen nehezítette a szakmán belül létező fogalomhasználati sokszínűség, melynek egyik oka lehet a tanácsadói tevékenységet végzők sokszínű szakképzettségi palettája. Már maga a tevékenység számos elnevezéssel és definícióval rendelkezik, emellett a digitális tanácsadás, e-tanácsadás és távtanácsadás foglaimai is keverednek. Érdemes tanulmányunkat a foglaimak tisztázásával kezdeni.

A pályaaorientáció modern értelmezése

A pályaaorientáció, karrier-, pályatanácsadás foglaimnak számos, egymástól eltérő tartalmú definíciójuk van. Ebben az elemzésben a 2004 óta alkalmazott európai definíciót (*Council of the Eu-*

ropean Union, 2004) használtuk fel, amely szerint az életút-támogató pályaaorientáció³ „azon tevékenységek összességét fedi le, amelyek az egész életen át tartó tanulás kontextusában képessé teszik az európai állampolgárokat arra, hogy meghatározzák kompetenciáikat, érdeklődésüket, képzési és oktatási döntéseket hozzanak, és vezessék saját tanulási, munkavállalási életútjukat az így megszerzett életpálya-építési kompetenciák-

³ Az életút-támogató pályaaorientáció kifejezést Borbély-Pecze vezette be 2010-es cikkében a hivatalos fordításban szereplő, nehezen értelmezhető *egész életen át tartó tanácsadás* helyett.

kal”. Ez a definíció a hagyományos tanácsadás és útmutatás, orientáció mellett magába foglalja az *életpálya-építési készségek fejlesztését, a pályaedukációt, pályapedagógiát* is (Borbély-Pecze, Juhász és Gyöngyösi, 2013). Ez az értelmezés azonban nem mindenki számára egyértelmű, amit felmérésünkben is érzékelhettünk: mivel a megszólítás az *e-tanácsadásra* kérdezett rá, azok, akik pályaedukációval – korábbi megnevezés szerint gyermek és ifjúkori pályaaorientációval – foglalkoznak, nem érezték magukra vonatkozósnak, ezért az iskolákból kevés választ kaptunk.

Elemzésünk kiterjed a *pályainformáció-nyújtás* gyakorlatának felmérésére is, amely a pályaaorientációs tevékenység egyik építőeleme, s ami az elemzett rövid telefonos, e-mailes beszélgetésekben gyakorta jelent meg a humán tanácsadástól elválasztva, önállóan is.

Távtanácsadás és e-tanácsadás

A táv-, a digitális, az online és az e-tanácsadás fogalmait – az oktatás megfelelő fogalmaihoz hasonlóan – egymással felváltva, szinonimaként alkalmazva hallottuk viszsza-
szakoszkönni az elmúlt hónapok során, ugyanakkor ezek a fogalmak nem teljesen azonos jelentésűek (Borbély-Pecze, 2020). Érdekes módon, bár Magyarország 2016 óta rendelkezik digitális oktatási stratégiával (*Magyarország Kormánya*, 2016), és az *Oktatási Hivatal* a zárlat alatt külön digitális módszertani útmutatóval is jelentkezett a pedagógusok felé (2020), ezt a fogalmi többértelműséget nem sikerült megnyugtatóan rendezni. Így az történt, amire számítani lehetett: a fogalmak ad hoc jelleggel bukkantak fel a közbeszédben, nyilatkozatokban. Néhány frissen (*Ország-*

gyűlési Hivatal, 2020) megjelent COVID-19 kutatás, szakpolitikai összefoglaló ezért a *karanténoktatás* fogalmát kezdte el használni. A cikkben egyes helyeken mi is *karantén-tanácsadásról* beszélünk.

A távtanácsadás és az e-tanácsadás más-más vonatkoztatási rendszerben megjelenő fogalmak: az egyikük a tartózkodási helyre, másikuk az eszközre, módszerre vonatkozóan állít valamit.

A távtanácsadás

egyszerűen annyit jelent, hogy a tanácskérő és a tanácsadó nincs egy helyen. A távtanácsadás lehet mind eszközeiben, mind módszereiben hagyomá-

nyos, elvileg folyhat akár telefonon keresztül is. Az *e-tanácsadás* (más kifejezéssel *digitális vagy online tanácsadás*) ezzel szemben éppen az eszközről mond valamit: ennek során a tanácsadó digitális alkalmazásokat, tartalmakat is igénybe vesz; az e-tanácsadás folyhat akár a tanácskérő fizikai jelenléte mellett, akár távtanácsadásként. A pályatanácsadással foglalkozó szakirodalomban létezik a fogalomnak egy szűkebb értelmezése is, amely digitális tanácsadásról (e-tanácsadásról) csak akkor beszél, ha a tevékenység személyesen is alkalmazott tanácsadási technikák felhasználásával történik, digitális csatornán keresztül.

A FELMÉRÉS

Kérdésfeltevés

Rapid, hólabda módszerre épülő felmérésünkben arra voltunk kíváncsiak, hogy megbírókóztak-e, illetve hogyan bírókóztak meg a karanténhelyzettel a legkülönbözőbb szektorokban, intézményekben tevékenyke-

dő pályatanácsadók, pályaaorientációs résztvevőket ellátó kollégák. Emellett szeretnénk volna bővíteni ismereteinket, információhoz jutni az e-tanácsadás helyzetéről és a pályatanácsadókra

vonatkozóan általában – a pályaaorientáció személyi és szakmai hátteréről ugyanis az utóbbi évtizedben *nem készült átfogó fel-*

mérés. A karantén-tanácsadás kapcsán kérdésként merült fel, hogy a technikai átállás a személyes, bejáratott tanácsadásról az online térbe okozott-e jelentős sokkot a kollégáknak, illetve fennakadást a munkájukban, valamint hogy az online tanácsadásra való átállást segítette-e vagy éppen akadályozta a pályaaorientáció területén tapasztalható szakképzettség-beli, szakmai sokszínűség.

A fent említett átállás egyik sarkalatos pontja a tanácsadó munkához szükséges IKT eszközök (hardver, szoftver és tartalom) megléte, beszerzése és működtetése, valamint a technikai és módszertani segítség lehetősége, a karantén-tanácsadáshoz szükséges feltételek rendelkezésre állása. Feltáró vizsgálatunkban így arra is kerestük a választ, hogy intézménytípusonként, fenntartónként vannak-e különbségek az eszközellátottságban, illetve a módszertani segítségben – hiszen a pályatanácsadás célját, módját, infrastrukturális és humán erőforrás-szükségleteit fenntartótól függően *több, egymástól független jogszabály szabályozza.* Kitől és hogyan tudtak segítséget kérni és kapni a tanácsadók? Kérték-e egyáltalán segítséget, vagy már rutinná vált számukra, hogy megfelelő központi szabályozás hiányában önmaguk próbálják megoldani és kezelni a felmerülő nehézsé-

geket? Az egységes és friss tartalommal bíró pályainformációs rendszerek hiánya mennyiben befolyásolta az online tanácsadás megszervezését?

Kitől és hogyan tudtak segítséget kérni és kapni a tanácsadók?

Az IKT eszközök megléte azonban nemcsak a tanácsadói oldalon szükséges az e-tanácsadáshoz, hanem a tanácskérői oldalon is, megpróbáltuk az ezzel kapcsolatos ta-

pasztalatokat is megismerni.

Kíváncsiak voltunk arra, hogy történt-e jelentős visszaesés a szolgáltatások iránti igényben. Tapasztalható volt-e valamilyen mintázat a megmaradt és a „lemorzsolódott” tanácskérők között?

Egy változásnak nemcsak nehézségei, hanem előnyei is lehetnek. Vajon a víruszárlatnak voltak-e olyan pozitív hozadécai, amelyeket a zárlat utáni időszakban is kamatoztatni lehet? A széleskörű szakértelem, a tanácsadók szakmai megküzdési stratégiái be tudtak indítani innovatív gondolatokat, folyamatokat, amelyek konkrét, szakmai munkát segítő megoldásokban manifestálódtak? Működött-e és ha igen, milyen mértékben a horizontális tudásmegosztás, együttműködés?

A felmérés menete⁴

Kérdéseinkre 2020. április 23. és július 10. között egy online kérdőíves és azt kiegészítő interjú vizsgálattal kerestük a választ. Az online kérdőívre összesen 106 tanácsadó válaszolt, melyet 11 kiegészítő interjú felvétele zárt. Tekintettel arra, hogy a Magyarországon dolgozó pályatanácsadók, tanácsadó tanárok, pályainformációs tanácsadók

⁴ Jelen cikkben nem szeretnénk kitérni a felmérés és kiértékelés részleteire, és elhagyjuk azokat az eredményeket is, amelyek csak a tanácsadói szakmán belül érdekesek, érthetőek. Aki a pontosabb adatokra, részletesebb elemzésre kíváncsi, elérheti azokat a szakosztály honlapján (www.llg.hu) vagy a Magyar Pedagógiai Társaság honlapján (www.pedagogiai-tarsasag.hu).

létszámáról, szervezeti és földrajzi eloszlásáról megbízható és teljes körű adatokkal nem rendelkezünk, hivatalos mintavételre alkalmas állami létszámstatisztikához nem értünk hozzá, így elsősorban azok válaszaival tudunk dolgozni, akik a Magyar Pedagógiai Társaság tagjai vagy a Társasággal kapcsolatban állnak. A felmérés során a Magyar Pedagógiai Társaság Pályaorientációs Szakosztályának (MPT POSZ) tagjait, illetve az MPT Facebook-csoportján keresztül a társaságot ismerő, követő kollégákat szólítottuk meg, valamint direkt módon a pályaorientációban érintett nem MPT-tag kollégákat is. Az interjúkban a különböző intézménytípusokban dolgozó, azok jellegzetességeit jól ismerő kollégákat kérdeztük.

A 15 intézménytípusból érkező válaszokat az intézmények *szektorok szerinti* besorolása alapján csoportosítottuk és elemeztük.

A tanácsadók harmada (37 fő) a köznevelésben, ötöde (22 fő) a szakképzésben dolgozik, a többiek – szektoronként 13–16 fő – nagyjából egyforma

arányban kerültek ki a foglalkoztatási szektorban, felnőttképzésben/felnőtt tanácsadásban, illetve a civil vagy egyházi szektorban dolgozók közül. Nem sikerült megszólítanunk a felsőoktatási tanácsadókat, illetve a szociális szektort (mindössze 1-1 fő), ennek oka valószínűleg az, hogy ezekben a szektorokban a karantén idején nem folyt ilyen jellegű pályaorientációs tanácsadás. Ezt támasztja alá a gyermekvédelmi ellátásban dolgozó tanácsadóval készített interjú is; a szociális területen „a veszélyhelyzet alatt nem a pályatanácsadás volt a legfontosabb feladat”.

Földrajzi illetékesség szerint a tanácsadók többsége megyei vagy fővárosi illetékességű intézményben dolgozik, csak

7 fő válaszait ismerjük országos illetékességű intézményből. Szinte minden megyéből kaptunk válaszokat.

Két intézménytípusra, a pedagógiai szakszolgálatokra és a pályaorientációs téren kiemelt feladatokkal rendelkező kereskedelmi és iparkamarákra vonatkozóan – a felmérés eredményeit személyes tapasztalatokkal és az interjúban kapott információkkal kiegészítve – általános megállapításokat is tudunk tenni. Ezek többségéből – a 20-ból 14 megyei pedagógiai szakszolgálatból, valamint a 21-ből 11 megyei vagy országos kereskedelmi és iparkamarai szervezetből – ugyanis rendelkezünk válaszokkal.

Vizsgálódásunk szempontjából a célcsoport lényeges elem volt, hiszen bizonyos életkor alatt a szülők jelenléte, együttműködése elengedhetetlen a tanácsadó mun-

kában, illetve a tanácsadás során megjelenő kérdések, döntési helyzetek is sokszor életkor-specifikusak. Az ügyfélkör jellege szerint a válaszolók közel fele (48 fő) kizárólag iskolás (általános és középiskolás)

korosztállyal, egyharmada (37 fő) kizárólag felnőttekkel, 21 fő mindkét korcsoporttal foglalkozik.

A pályatanácsadásra vonatkozó általános megállapítások

A válaszok alapján *jellemző az egyedül vagy kevés kollégával dolgozó tanácsadó*, ami intézményeken belül könnyen a speciális szaktudással rendelkező kollégák szakmai elszigetelődéséhez vezethet. Látható emellett, hogy a tanácsadással foglalkozók jelentős hányada egy összetett munkakör részfeladataként vagy eleve részidő foglalkoztatásban látja el a feladatait.

hivatalos mintavételre
alkalmas állami
létszámstatisztikához nem
értünk hozzá

Az intézményenkénti alacsony tanácsadói létszám nehezítheti vagy sok esetben el is lehetetleníti az intézményen belüli munkacsoportok, munkaközösségek kiépítését, működtetését, ami a minél magasabb szintű szakmai munka és a folyamatos fejlődés egyik alapköve. Ez a korlátozottság konkrét problémaként jelenik meg a pedagógiai szakszolgálatoknál, ahol a működést szabályozó rendeletek minimum öt főben határozzák meg a pályaválasztási tanácsadó munkaközösség létrehozásának minimumát, azonban alig találtunk olyan megyét, ahol a tanácsadó szakemberek létszáma elérné az öt főt.

A kérdésre válaszolók *elsőprő többsége (87 fő) nő*, ami a szakma elnőiesedésére utal. Az *életkori megoszlás* megismerése érdekében a válaszolók életkora mellett az intézményben dolgozók életkorára is rákérdeztünk. A válaszok alapján a tanácsadóknál nem fenyeget a kiöregedés miatti létszámhiány: mind a válaszolók, mind a válaszolók tudomása szerint a szervezetnél dolgozók többsége középkorú (36–45 év között 42, illetve 58 fő, 46–55 év között 36, illetve 26 fő). A köznevelési szektorban dolgozók között is hasonló a helyzet.

A *végzettségi paletta* igen sokszínű. A szabad szöveges válaszokban rengeteg megnevezés jelent meg, amelyet csoportosítva érdekes megállapítások tehetők. A vizsgálatunkban láthatóvá vált tanácsadók mindegyike diplomával rendelkezik, mintegy 60 %-uk felsőfokú tanulmányaik során vértette fel magát a területen kamatoztatható professzionális tudással. Legtöbben (35 fő) tanári végzettséggel rendelkeznek, közülük 16-an szakvizsgázott pályaaorientációs tanárok, míg 3 fő pályaaorientációs konzulens – a többieknek nincs

alig találtunk olyan megyét, ahol a tanácsadó szakemberek létszáma elérné az öt főt

speciális pályaaorientációs képzettségük. A pedagógiai szakszolgálatoknál a 26 szakemberből 17 pedagógus, közülük 12-en pályaaorientáció területen szakvizsgáz-

tak, az állami szakképző centrumokban dolgozó 6 tanácsadó tanár végzettségű, de közülük csak ketten rendelkeznek a tevékenység szempontjából releváns képzettséggel. A kamaránál is a tanárok vannak túlsúlyban célcsoportjuknak megfelelően. A kormányhivatalokban (30 fő) az ügyfélkör leginkább a felnőtt korosztály, akik számára többségükben tanácsadó végzettségük biztosítja a humán szolgáltatást, konkrétan munkavállalási vagy emberi erőforrás tanácsadó szakképzettséggel. A válaszolók között találtunk 12 fő pszichológust (többségük szakvizsgázott) és 5 fő szociálpedagógust, akik közül többen tanácsadói szakirányon végeztek. A civil és egyházi szervezeteknél a minőségi munka garanciáját jelenti a szociálpedagógusok és a tanácsadók 50%-nál magasabb aránya. A privát szférában többségben vannak a tanácsadó végzettségűek (70%), ami ennek a diplomának a jó konvertálhatóságát jelzi a piaci körülmények között is.

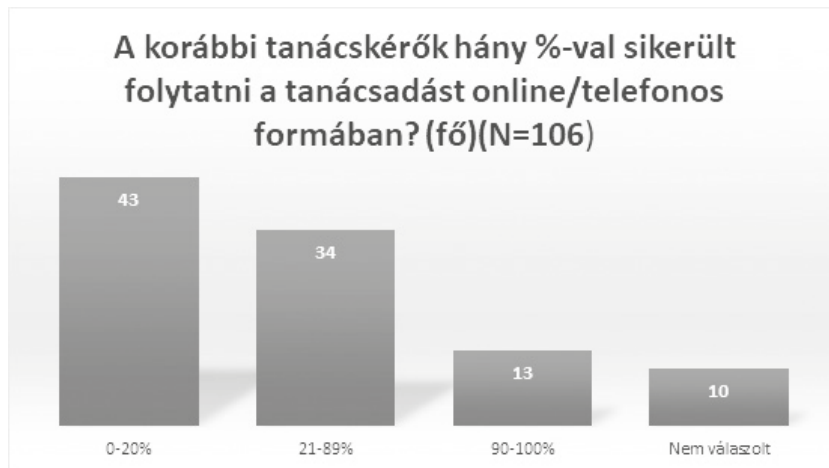
Pályaaorientáció a szociális távolságtartás időszakában

Ügyfélmegtartás

Vizsgálatunk alapkérdése, hogy mennyiben maradt meg és milyen formában folyt a tanácsadás a szociális távolságtartás idején, milyen mértékben került sor távtanácsadásra, ezen belül e-tanácsadásra és a tanácsadók tanácskérőik hány százalékát tudták megtartani (1. ábra).

1. ÁBRA

A megtartott ügyfelek aránya



FORRÁS: saját szerkesztés

A kapott válaszokból és az interjúkból is egyértelműen látható, hogy a tanácskérői oldalon elkönyvelt veszteség jelentős: a tanácsadók többsége elvesztette ügyfeleinek nagy részét. 35 tanácsadó (tehát a válaszolók egyharmada) majdnem mindenkit elveszített (90% felett (földrajzi elhelyezkedéstől függetlenül). Megfigyelhető, hogy azoknak a tanácsadóknak csökkent drasztikusan az ügyfélszáma, akik fiatalokkal, iskolásokkal foglalkoztak. A tanácsadók 20%-ánál mondható kicsinek (25% alattinak) a veszteség.

Ahogy a digitális oktatás nem ért el minden iskolást, a karantén-tanácsadásra ez még inkább jellemző volt. A fiatalok többségével elveszett a kapcsolat: az iskolásokkal dolgozó tanácsadók kétharmada a diákoknak kevesebb, mint negyedével tudta folytatni a tanácsadó munkát!

A csak felnőttekkel dolgozó tanácsadók-nál sokkal jobb volt a helyzet: 40%-uknak majdnem teljes mértékben sikerült megtartania tanácskérőit a távtanácsadás során.

Intézménytípusokra lebontva is azt láthattuk, hogy a karantén alatt *a legtöbb tanácskérőt a nevelési-oktatási intézményekhez valamilyen formában kapcsolódó szervezetek veszítették*: pedagógiai szakszolgálat, iskola, iparkamara, iskolai szociális segítők, szakképzési centrumok. Ennek egyik lehetséges oka, hogy ők az iskolán keresztül tartják a kapcsolatot a diákokkal, és a digitális munkarendben a pedagógusok leterheltsége csökkentette az együttműködési hajlandóságot.

A tanácsadásból való lemorzsolódás okai között találtuk a tanácskérők számára rendelkezésre álló, megfelelő internetkapcsolat és IT-eszközök hiányát, ami a meglévő digitális szakadék egyik jellemzője, valamint az e-tanácsadás módszertanának kidolgozatlanágát, eszköztárának hiányát, továbbá a tanácskérők idegenkedését a nem jelenléti tanácsadástól. Nehezítette a tanácskérők megtartását, hogy az eszköz- és internethiány nemcsak őket, hanem – szektoronként eltérő mértékben – a tanácsadókat is jellemezte.

A pályaaorientációs tevékenység megmaradásának fontos fokmérője *a csoportos tanácsadás* folytatódása vagy elmaradása. A tanácsadónak kevesebb mint egyharmada folytatott a karantén alatt is csoportos tanácsadást. Gyakorlatilag nem folyt csoportos tanácsadás a kormányhivatalokban.

Az átlagnál valamivel jobb volt a helyzet a szakképzésben és a privát tanácsadásban. Különösen szomorú a csoportos tanácsadás elmaradása, illetve nagymértékű csökkenése a pedagógiai szakszolgálatoknál, ahol normál esetben a tavaszi időszakban ez jelenti a munka egy jelentős részét, és ennek során készítik elő a diákoknál a következő évben meghozandó továbbtanulási döntést. Ezen foglalkozások elmaradása azzal magyarázható, hogy az iskolák a digitális oktatás által okozott nehézségek miatt elzárkóztak az együttműködéstől, illetve az általános iskolások is erősen leterheltek voltak.

Felvetődik a kérdés, hogy *a pályaaorientáció, a továbbtanulás szempontjából kiemelkedő jelentőségű őszi félévben fellépő esetleges második hullám, a karanténoktatás újbóli bevezetése esetén módszertani és eszközfejlesztés híján hogyan biztosítható a diákok joga a megfelelő információhoz jutáshoz, tanácsadói segítséghez*, hogyan tud érvényesülni az esélyegyenlőség és a szubszidiaritás elve? Érthető az iskolák és a pedagógusok leterheltsége, azonban a továbbtanulás előtt álló általános és középiskolás diákoknak karanténhelyzetben is meg kell hozniuk egy továbbtanulási döntést, amelynek hosszú távú következményei lesznek. Ehhez minél szélesebb körű, valós és releváns

információkra van szükségük, sok esetben tanácsadó segítségére is, hogy a döntés előtt álló fiatal összerendezze ismereteit önmagáról, a szakmákról és a választható iskolákról.

a fiatalabbak sokkal jobban igénylik a személyes kontaktust

A pályaaorientáció folytatásával szemben nem hozható fel egyértelmű érvként a diákok online oktatás alatti nagyobb leterheltsége sem. A Heves

megyei Szakszolgálat Online Pályaaorientációs Napok rendezvénye után kért visszajelzések alapján a diákok több mint háromnegyede élvezte az online pályaaorientációs játékokat, és a digitális oktatás után is szívesen játszana ilyeneket.

Az ügyfélmegtartás sikerességét azzal is össze szerettük volna kapcsolni, hogy a tanácsadó *folytatott-e korábban e-tanácsadást*. Meglepő módon itt nem találtunk egyértelmű összefüggést. Ettől függetlenül szomorúan vettük tudomásul, hogy a válaszoló tanácsadók között meglehetősen nagy (egyharmadnyi) azok aránya, akik

különösen szomorú a csoportos tanácsadás elmaradása

korábban semmilyen formában nem folytattak e-tanácsadást, nem használták a korszerű lehetőségeket. Az e-tanácsadás teljes hiánya a „normál időszakban” lényegesen

gyakoribb volt a csak iskolásokkal dolgozók között, mint a csak felnőttekkel dolgozóknál, és sokkal kevesebben voltak közöttük, akik komoly mértékben folytattak ilyet. Ez egyrészt a célcsoportok között eltérésekkel, másrészt pedig az eszközellátottsággal magyarázható. A tanácsadók végzettsége és az e-tanácsadás gyakorisága között nem találtunk semmiféle összefüggést.

A szöveges válaszok alapján *a fiatalabbak sokkal jobban igénylik a személyes kontaktust*. Az interjúkban egyértelműen megjelent, hogy a diákok, ha nem volt

sürgős a döntés, akkor inkább a későbbi személyes tanácsadást igényelték, az online tanácsadások alkalmával pedig zavarta őket a kamera bekapcsolása, így sokszor kértek inkább „csak”

hangalapú beszélgetést.

A felnőttekkel foglalkozó tanácsadók jelentősebb arányban folytattak korlátozottabb vagy komoly mértékben a karantén előtt is e-tanácsadást

(nem csupán információnyújtást), mint a fiatalabb korosztállyal dolgozók. Az eszközellátottságnál már szó volt a főként fiatalokkal, diákokkal foglalkozó tanácsadók *eszköz- és infrastrukturális hiányosságairól*, de itt kell megemlítenünk az *e-tanácsadáshoz nélkülözhetetlen egységes, frissített online pályainformációs rendszerek hiányát és az online használható, frissített, validált önértékelő eljárások hozzáférhetetlenségét is*, melyek mind az e-tanácsadás alapját képeznék. A friss, naprakész információkat és validált önértékelő eljárásokat leginkább csak fizetős felületeken lehetett elérni, amit a fenntartók a legtöbb szektorban nem finanszíroztak.

IKT eszközellátottság és készségek a tanácsadóknál és tanácskérőknél

Az IKT eszközök, szoftverek beszerzése és beüzemelése mind a két oldalon, a tanácsadóknál és a tanácskérőknél is kihívásként jelentkezett. A nem megfelelő informatikai feltételek nemcsak a kapcsolat létrejöttét akadályozták, hanem annak minőségében is fontos szerepet játszottak. (Például nehéz úgy érzelmi visszacsatolást adni telefonban/Teams-ben, hogy szakadozik a vonal a két fél között.)

A hivatalos statisztikákkal szemben a válaszok alapján a lakossági internetellátottság sem tekinthető szinte teljesnek: a megkérdezett tanácsadók

negyede szerint ügyfeleik nagy részénél ez problémát jelentett. A szöveges válaszokból az is tudható, hogy az elértetés mellett is gondot okozhat a kapcsolat

minősége, emiatt például a videokapcsolatot az arra képes alkalmazásoknál sem tudták mindig igénybe venni. Az internetképes eszközöket tekintve a legáltalánosabb az okostelefonnal

való ellátottság. Az iskolás korosztállyal foglalkozók körében az internetelés aránya az átlagnál rosszabb: itt a tanácsadók harmada jelzett problémát. Az okostelefon-ellátottság azonban hasonló, és az internetképes eszközökkel való ellátottság is csak kissé rosszabb, mint a felnőtteknél. A szöveges válaszokban is sokan jelezték a karantén-tanácsadás alapvető problémájaként, hogy nincs a tanácskérőknek megfelelő eszköze, vagy ha van, nem tudják használni. A mélyszegénységben élő ügyfelekkel legfeljebb telefonon tudták felvenni a kapcsolatot. Az eszközhasználat sokszor ott is gondot okozott, ahol korábban használtak online módszereket, így például az Igazgyöngy Alapítvánnyal toldi tanodájában: „A neten keresztül történő oktatás nem újdonság számunkra, mivel budapesti mentorok foglalkoznak a tanulókkal, azonban ez a tanodában történik, ahol egyrészt rendelkezésre állnak megfelelő eszközök, másrészt technikai nehézségek esetén van, aki segítsen.”

A tanácsadók esetén a munkáltató által biztosított eszközöket szektoronként vizsgálva figyelemre méltó összefüggéseket tapasztalhatunk. A két végletet az egyházi/civil szektor, illetve a köznevelés képviselte: míg előbbiben mindenki, utóbbiban csak a válaszolók fele jelezte egyértelműen, hogy biztosították számára a szükséges eszközöket, szoftvereket. Az összes álta-

lunk megkérdezett tanácsadó negyede hiányolta a munkáltató segítségét ezen a téren. Az interjúkból, a saját tapasztalatokból és más felmérésekből látható, hogy az eszközök biztosítása a különböző intézményekben nem ugyanazt jelentette: volt, ahol az intézmény eszközeinek használatához be kellett menni az intézménybe, volt, ahol kiadták az iskolai eszközöket, azonban azok alkalmatlanok voltak a távtanácsadásra. Kevés esetről tudunk, amikor a munkáltató átvállalta az otthoni használat költségét, illetve fizetős alkalmazásokat telepített a gépekre. Többen jelezték problémaként, hogy saját költségükön kellett bővíteni eszköztárukat, fizetni a telefonhívásokat. A TEMPUS Közalapítvány esetében példaértékű volt az átállítás, a munkatársak hivatali telefonvonalait az otthonaikba irányították át, így szinte már másnap működőképes volt a home office. A saját eszközök használata nem csak anyagi megterhelést jelentett: mint erről később szó lesz, a tanácsadás alapelveivel ellentétben, óhatatlanul keveredett így a magánélet és a tanácsadás.

Szakmai támogatás

Az eszközök biztosításánál talán fontosabb volt a szakmai, módszertani segítség. Rákérdeztünk arra is, hogy a tanácsadók a megváltozott körülmények között kitől számíthattak ilyenre. 18-an voltak, akik nem igényeltek segítséget, 35-en – tehát a válaszolók egyharmada – igényelt volna módszertani segítséget, de senkitől sem kapott. A szakmai, informatikai segítség hiányát, a magukra hagyottságot saját informatikai felkészültségük hiányossága

mellett sokan említették a szöveges válaszok között is a karanténoktatás legnagyobb problémájaként. Szektorális bontásban kiemelten magas a segítséget nem kapók aránya a köznevelésben, illetve a munkaügyben, ahol ez jellemző a válaszadók mintegy felére.

óhatatlanul keveredett így a magánélet és a tanácsadás

Néhány kiemelhető intézménytípusnál mélyebben is elemeztük a segítség forrását. A pedagógiai szakszolgálatnál

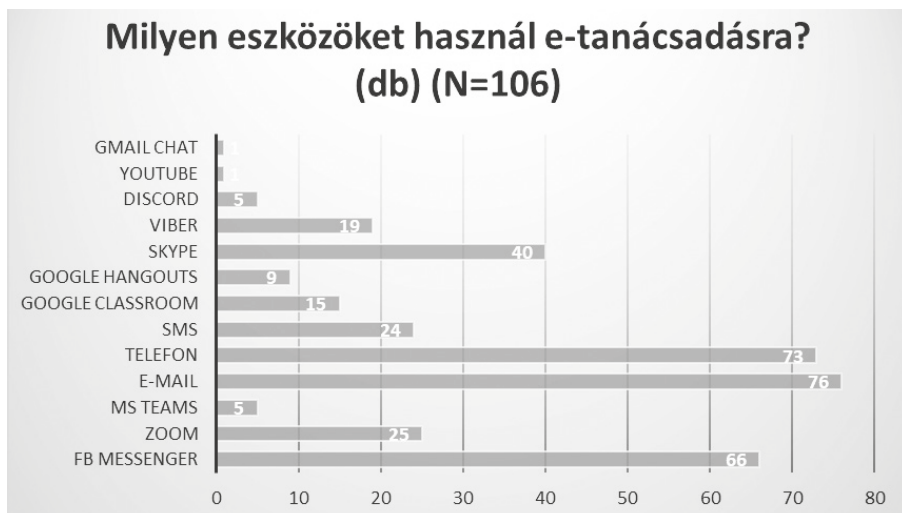
dolgozó válaszolók többsége sehonnán sem kapott segítséget – igaz, a segítséget nem kapók harmada nem is igényelte azt. Aki kapott módszertani támogatást, az szinte kizárólag saját vagy más megye pedagógiai szakszolgálatán dolgozó kollégáktól. A kamara és az egyházi/civil szervezetek gondoskodtak a szakembereikről – szinte mindenki kapott támogatást, aki igényt tartott rá. A kormányhivatalok munkaügyi osztályai elsősorban tanácsadó végzettségű munkatársainak több mint fele nem kapott segítséget (igaz, kb. negyedük erre nem is tartott igényt). Az iskolákból és a szakképzési centrumokból válaszolók jellemzően több irányból (szakszolgálatok, Oktatási Hivatal/POK, SZC, kamara) érkező segítségről számoltak be.

A tanácsadás csatornái, azok használata

A digitális platformok alkalmazásának gyakorisága, valamint az alkalmazás módjáról megtudottak áttételes módon arra is válasszal szolgáltak, hogy a távtanácsadás és digitális tanácsadás eltérő tartalmát hogyan értelmezik a tanácsadók (2. ábra).

2. ÁBRA

A tanácsadás során használt platformok



FORRÁS: saját szerkesztés

Leggyakrabban használt platformnak az emailt és a telefont jelölték, melyek ideális esetben hivatalos, nem magán-elérhetőséget biztosíthatnak. Az interjúkból azonban kiderült, hogy a köznevelési intézményekben dolgozó tanácsadó kollégáknál ez nem így történt, mert szolgálati telefon hiányában a saját mobilszámukat kellett nyilvánossá tenni az elérhetőségük érdekében.

Harmadik helyen a Facebook Messenger található, mely chatként és ingyenes telefonként is tud működni (szolgálati telefon hiányában), azonban felveti azt az etikai dilemmát, hogy a tanácsadó vajon a saját személyes profilját volt kénytelen használni vagy az intézmény készített egy hivatalos oldalt, aminek használható volt a chat funkciója? (Hivatalos oldalnak nincs ingyenes telefon szolgáltatása.)

Az ötödik helyen a Zoom felület jelenik meg, melynek lehetőségei széleskörűek, az ingyenes verzió azonban erősen korláto-

zott és adatvédelmi szempontból aggályos. A hatodik helyre került sms gyakorlatilag csupán (már az elnevezéséből adódóan is, ami „short message service”), rövid információ írásbeli közlésére alkalmas, így például: „figyelemfelhívás, időpontegyeztetés” – mondja az egyik civil szervezettől az interjúalany. Ezzel kapcsolatban kijelenthetjük, hogy felületes kapcsolattartásra alkalmazható, de bármiféle tanácsadásra, együttgondolkodásra nem.

A válaszokból kiderült, hogy a Google Classroomot az iskolás korosztállyal használták leginkább a tanácsadók, a Skype pedig a felnőtt korosztályra volt leginkább jellemző. A pedagógiai szakszolgáltatnak, hiába köznevelési intézmény, nincs hozzáférése a KRÉTA rendszerhez, így a szakszolgáltatnál dolgozó tanácsadóknak is egy esetleges, ingyenes felületet kellett találniuk, hogy a tanácsadásban részt vevő osztályokat, csoportokat, diákokat elérhessék. Minden

esetben az osztályfőnökök együttműködésére voltak ráutalva, hogy a KRÉTA rendszeren keresztül elérhessék a diákokat.

A platformok használatával kapcsolatban többen problémaként jelezték az *adatvédelem* megoldatlanságát, ami azért is lényeges elem, mert a tanácsadónak nemcsak a GDPR-t, hanem a saját intézményi adatkezelési szabályzatukat is be kell tartaniuk.

Első ránézésre úgy tűnik, hogy túl sokan használnak korszerűtlen, együttműködésre, csoportmunkára alkalmatlan eszközöket. Általában ezek használata nem kizárólagos, de 19 fő nem használt más eszközt, mint telefont, e-mailt és sms-t. Az interjúk alapján azonban látható, hogy a tanácsadó által használt korszerűtlen eszközzel is lehet korszerű feladatot kiadni, majd megbeszélni; e-mailben, talán sms-

a tanácsadó által használt korszerűtlen eszközzel is lehet korszerű feladatot kiadni, majd megbeszélni

ben is kiadható például interneten való keresésre, internetes portálokra vonatkozó feladat, és lehetséges az önálló munka akár csoportos megbeszélése is más eszközök

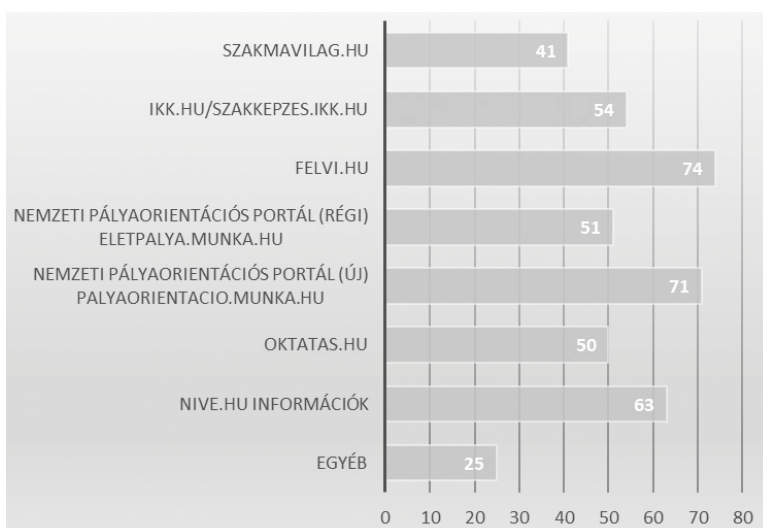
felhasználásával. Emellett az is tudható, hogy a modern eszközöket is lehet korszerűtlenül, egyszerű feladatkiadásra – az sms vagy az e-mail helyettesítésére – használni.

Online pályaeorientációs tartalmak

Az eszközök mellett a tartalomra is kíváncsiak voltunk. Rákérdeztünk egyrészt a használt pályaeorientációs rendszerekre, honlapokra, másrészt a használt online tanácsadási feladattípusokra, gyakorlatokra, játékokra (3. ábra). Feltételezhető egyébként, hogy ezeket a tartalmakat a karanténtől függetlenül is használták, használni fogják a tanácsadók.

3. ÁBRA

A tanácsadók által használt pályaeorientációs rendszerek



FORRÁS: saját szerkesztés

A pályaaorientációs honlapok közül a legtöbben a felvi.hu-r (74 fő) és a Nemzeti Pályaaorientációs Portál második verzióját (palyaaorientacio.munka.hu; 71 fő) használják. Számmottevő emellett a Nemzeti Szak- és Felnőttképzési Hivatal nive.hu oldala (63 fő), a szakképzés új hivatalos információs oldala, az Innovációs Képzéstámogató Központ Zrt. által fenntartott ikk.hu (54 fő), a régi Nemzeti Pályaaorientációs Portál (eletpalya.munka.hu, 51 fő), az Oktatási Hivatal oktatás.hu és a kamara szakmavilag.hu oldalának (50, ill. 41 fő) használata. Az iskolásokkal foglalkozó tanácsadók elsősorban az oktatás.hu, az ikk.hu és a szakmavilag.hu oldalt használják.

Egyéb használt módszerek

Megkérdeztük a kollégákat, milyen módszereket alkalmaztak akkor, ha ügyfélkörrükkel nem tudtak távtanácsadást folytatni. Szinte mindenki próbálkozott valamivel: 80 fő tájékoztató anyagokat, 39 fő hírleveleket készített.

Számmottevő azoknak a száma is, akik valamilyen *digitális módszertani eszközt fejlesztettek ki vagy fejlesztettek tovább*: 30 fő online játékokat, 24 fő videókat készített, 15 fő egyéb anyagot küldött, osztott meg. Összesen 69 fő nevezett meg általa használt feladattípusokat, gyakorlatokat, játékokat. (Itt nem voltak előre felsorolt válaszok.) Közülük többen hangsúlyozták, hogy önállóan, innovatív ötletből fakadóan, saját maguk által kitalált, kifejlesztett feladatokat, anyagokat használtak.

Összesítve a leírt anyagokat, láthatóvá vált számunkra, hogy sokszor hasonló témában, hasonló tartalommal készültek, mely jelezheti az összehangoltság és az együttműködés hiányát, illetve az (akár

munkahelyen belüli) szakmai műhelyek korábban említett hiányát is.

Az iskolás korosztály számára leginkább tájékoztató hírleveleket, online játékokat/feladatokat, információs anyagokat készítettek és juttattak el a tanácsadók. Belegondolva az így (ingyenesen) elkészült anyagok mennyiségébe és tartalmába, felvetődik a kérdés, hogy átgondolt és összehangolt együttműködéssel mennyivel eredményesebb munkát lehetett volna végezni és mennyit lehetett volna a tanácsadókra hirtelen rázúdult terhelésen csökkenteni.

saját maguk által kitalált, kifejlesztett feladatokat, anyagokat használtak

A tanácsadás időkeretei

Annak érdekében, hogy a távtanácsadás jellegét is lássuk, rákérdeztünk a tanácsadás hosszára és az egy tanácskérővel folytatott beszélgetések számára is. Megkérdeztük, hogy a tanácsadó ügyfeleinek hány százalékával beszél legalább 10 percet, illetve, hogy milyen az online/telefonos tanácsadás hossza általánosan. Emellett rákérdeztünk arra is, hogy egy tanácskérővel általában hányszor beszél.

Kiderült, hogy meglehetősen sok a csak egyszerű információk átadására elegendő idejű beszélgetés: a tanácsadók kb. egyhatoda csak néhány esetben folytat 10 percnél hosszabb beszélgetést. A többség (56 fő) viszont minden esetben 10 percnél hosszabb időtartamban beszél. A tanácsadók közül 11 fő jelezte, hogy sokszor beszél legalább 1 órát ügyfeleivel.

Az egyházi/civil szektor, ill. a szakképzés válaszolói között ritka, míg a munkaügyben, köznevelésben és a privát tanácsadók között tipikus volt a valódi tanácsadást lehetővé tevő, legalább 30 perces beszélgetés.

A tanácsadók közül 24 főnél a tanácsadás jellemzően egy alkalom/főre szorítko-

zott, 27 főnél két, 24 főnél három és 19 főnél háromnál több a tipikus alkalomszám. Itt is jelentős az eltérés a szektorok között: míg a szakképzésben és a köznevelésben az egy vagy két alkalom a tipikus, a munkáügyben, a privát tanácsadásban és az egyházi/civil szektorban az egy alkalom igen ritka: a privát szektorban a háromnál több, a munkáügyben a három alkalmas tanácsadás a jellemző. Ha korcsoport szerint nézzük, akkor a felnőtteknél ritka az egy alkalmas tanácsadás, míg a fiataloknál a három vagy több alkalmas tanácsadások aránya nagyon kicsi.

A köznevelési vonatkozású tapasztalatok összegzése

A köznevelés területéről 37-en töltötték ki a kérdőívet: 27-en pedagógiai szakszolgáltatól, 10-en iskolából. Iskolai területről emellett 6 szakképző centrumos tanácsadó választott, valamint 16 (elsősorban általános) iskolásokkal foglalkozó iparkamarai kolléga. Interjú készült egy szakszolgáltatással, egy általános iskolával, egy centrummal, egy magán szakképző intézménnyel, és a kapcsolódó területeken az iparkamarával és egy tanodával. A köznevelés pályaaorientációjáért felelős pedagógiai szakszolgálatok magas válaszolási aránya (a 20 intézmény közül 13-ból összesen 27 tanácsadó választott), valamint egy további intézménnyel készült interjú, illetve a szerzők egyikének személyes érintettsége lehetővé teszi a szakszolgálati tapasztalatok külön elemzését.

A válaszokból kiderül, hogy a megyei pedagógiai szakszolgálatoknál 1–7 fő, tipikusan 3 fő dolgozik főállásban. A létszámok-

ból következően 15 megyében lehetetlen a minimum 5 fő pályaválasztási munkaközösség létrehozása, így intézményen belül nem teremthető meg a hivatalos keret a horizontális szakmai együttműködésre.

munkájuk feltétele
az iskolák és a szülők együtt
működési hajlandósága

A megyei intézmények közötti horizontális együttműködés nehézségét pedig az eltérő gazdasági feltételek és prioritásbeli különbségek okozzák.

Az említett létszámok *messze elmaradnak a jogszabály által meghatározott⁵ minimumlétszámtól*, amely minden megyei pedagógiai szakszolgálatnál megegyezik a megyében található járáások számával. A jogszabály szerint a továbbtanulási, pályaválasztási tanácsadóként foglalkoztatottak minimális létszáma országos szinten 198 főben van meghatározva, ehhez képest az Oktatási Hivatal statisztikája szerint jelenleg összesen 67 fő tanácsadó dolgozik ebben a munkakörben. Bács-Kiskun megyében például *Federics* (2019) szerint a 11 járást 2 főállású kolléga látja el, akik mellett részmunkaidőben, illetve megbízással 8 fő összesen heti 50 órában végez ilyen tevékenységet.

A szakszolgálati válaszolók többsége (15 fő) elvesztette korábbi kliensei többségét, harmaduk (9 fő) szinte mindenkit (a maradék aránya maximum 10% volt). Ennek elsődleges oka, hogy az ellátotti körből fakadóan (18 év alatti korosztály) munkájuk feltétele az iskolák és a szülők együttműködési hajlandósága, ebben az időszakban pedig ez a más irányú leterheltség miatt nem volt meg. A személyes hozzáállás fontosságát mutatja, hogy vannak olyan szakszolgálati tanácsadók is, akik szinte mindenkit meg tudtak tartani. Abban, hogy mennyire tudták megtartani

⁵ 15/2013. (II. 26.) EMMI rendelet a pedagógiai szakszolgálati intézmények működéséről, 7. melléklet

a tanácskérőket, azonos szakszolgálaton belül is vannak különbségek.

Csoportos tanácsadást csak a megyék negyedében végeztek. A használt módszerek között 10 főnél nem szerepelt egyetlen olyan eszköz sem, amely akár a csoportos munkát, akár a hang mellett a videókapcsolatot is lehetővé tenné. A válaszolók harmada korábban egyáltalán nem folytatott e-tanácsadást, még információadásra sem – ők egy tanácsadó kivételével gyakorlatilag minden tanácskérőjüket elvesztették. A szakszolgálatnál dolgozó válaszadók közül csak 2 fő (2 megyéből) folytatott komolyan, 5 fő (5 megyéből) korlátozottan e-tanácsadást a távolságtartás előtt, 7 fő (3 megyéből) legfeljebb információszolgáltatást folytatott, 12 fő (8 megyéből) egyáltalán nem folytatott ilyen tevékenységet.

A szakszolgálati tanácsadók harmadának a munkáltató nem biztosította az eszközöket, szoftvereket, és a szakemberek fele semmilyen módszertani segítségre nem számíthatott. Aki kapott segítséget, az sem a munkáltatótól vagy a szakmai irányítótól, hanem kollégától, esetleg regionális munkaközösségtől kapta meg azt. A *tanácskérők eszköz- és internetellátottsága* is problémás volt több megyében. Megdöbbenően sok helyen (8 válaszolónál) a tanácskérők többsége nem rendelkezett internettel. 9 válaszadó kliensei többségének csak telefon állt rendelkezésére, és közülük 4 válaszoló kliensei többségének ez is csak internet nélkül.

16-an válaszoltak *iskolából vagy centrumból*. E válaszadók felének nem biztosították az eszközt és szoftvert, de többségük kapott módszertani segítséget a fenntartótól, az OH-tól, a szakszolgálattól. Többségük megtartotta tanácskérőit, de csak 4 fő tartott csoportos tanácsadást. Az *Iparkamarából* 16 fő, iskolásokkal foglalkozó kolléga válaszolt, 12 megyéből és a központból. Náluk

a tanácsadás szinte megszűnt: két kivétellel a tanácskérők maximum 10%-át tudták megtartani. Okként itt is a más irányú leterheltség miatti érdektelenséget jelölték meg elsősorban.

A szöveges válaszok alapján a legnagyobb problémát az jelentette, hogy *a tananyag átadása mind a tanárok, mind a diákok energiáját, idejét lekötötte, ezért pályaorientációra nem maradt igény*. Sok tanácsadónak problémát jelentett a gyerekek elérése, a velük való kapcsolatfelvétel. A gyerekeknek hiányzott a személyes kapcsolat, online nem igényelték a tanácsadást, mondván, megvárják a személyes tanácsadás lehetőségét. Említették emellett a tanácsadók saját informatikai felkészültségük hiányosságait és a módszertani

segítség hiányát: *„nagyon gyorsan kellett reagálni; mindent nekünk kellett kitalálni”*. Ezek a tapasztalatok megegyeznek a köznevelésben végzett

egyéb, nagyobb elemszámú felmérések eredményeivel (*Pedagógusok Demokratikus Szakszervezete*, 2020; *Rosa Park Alapítvány*, 2020; *Lépünk, hogy Léphessenek Közhasznú Egyesület*, 2020).

Az interjúkból látható, hogy a karanténidőszakban *ott folytatódott a pályaorientáció, ahol az a tanmenet, a kötelező projekttevékenység részét képezte*: szakiskolák előkészítő évfolyamain, korai iskolaelhagyás megelőzésére folytatott fejlesztő csoportokban stb. Ezeknél a nehézségek megegyeztek a karanténoktatásnál általában tapasztaltakkal. Egyébként azonban a tevékenység általában ott is megszűnt vagy csak az elengedhetetlen információátadásra korlátozódott, ahol egyébként – az iskola saját szervezésében vagy a szakszolgálati szakemberek tevékenysége folytán – rendszeresen, jól működött. A tavaszi időszakban ez a pár hónapos kihagyás

a tanácskérők maximum 10%-át tudták megtartani

nem pótolhatatlan – bár az előkészítetlen fakultációválasztást valószínűleg nehéz lesz korrigálni –, azonban *a várható második hullám esetén már nem engedhető meg a pályorientáció elmaradása.*

Az első hullám után, a második hullám előtt

Végezetül arra voltunk kíváncsiak, hogy milyen *pozitív tapasztalatok, alkalmazkodási stratégiák* keletkeztek a karantén alatt, amelyeket 2020 őszétől egy hasonló karanténhelyzetben immáron azonnal alkalmazni tudnának a kollégák. A pozitív tapasztalatok között többen említették, hogy a fiatalokkal könnyű volt átállni a digitális módszerek alkalmazására, egyes felnőtt ügyfelek, ill. a szülők esetén pedig előnyt jelentett az időbeli és helybeli rugalmasság. Sokan pozitívan éltek meg a tanácsadók összefogását, a kollégák segítőkészségét, azt, hogy rákényszerültek a kreatív megoldások keresésére, saját játékok, online feladatok gyártására. A legtöbb interjúalany, szektortól függetlenül, jelezte, hogy készülnek a második hullámra, illetve hogy a későbbiekben szeretnének egyes online elemeket megtartani, beépíteni a hagyományos ügymenetekbe. Ilyen lehet az egyéni tanácsadások vagy a szülőkkel folytatott konzultációk esetében az online megbeszélés, amely a tanácsadó és a tanácskérő számára is utazási időt spórol meg.

a karbantartott és 0–24 órában elérhető nemzeti pályorientációs portál hiányát emelték ki a válaszadók

Sokan online elérhetővé tették az eddig csak személyesen igénybe vehető pályorientációs eszközöket. Mások lehetségesnek tartják a csoportos tanácsadás, például az álláskereső klub egyes elemeinek zárt Facebook-csoportokba költöztetését.

Az e-tanácsadást nehezítő, ellehetetlenítő tényezők közül a technikai nehézségek mellett (gépek, szoftverek, appok beüzemelése, használata) a *karbantartott és 0–24 órában elérhető nemzeti pályorientációs portál hiányát* emelték ki a válaszadók. Nemzeti Pályorientációs Portálból a TÁMOP és GINOP programozási időszakokban 2007 és 2021 között immár három is készült,⁶ de a működtetés helyett a folyamatos, program-időszakonkénti újraírás jellemezte ezeket. A már elérhető online kérdőívek bemérésével, egy komprehenzív képzési adatbázishoz kapcsolásával nagyon sokat nyerhetnének a gyakorlati szakemberek és a tanácskérők is.

A köznevelésben dolgozó szakemberek több interjúban is megfogalmazták az alacsony költségvetésből is finanszírozható, de a munka színvonalát jelentősen növelő eszközök hiányát: *„minimális költséggel (havi 1500 Ft előfizetési díjjal) hozzáférhetővé vált volna a pályaválasztási munkacsoportunk számára a teljes Wordwall alkalmazás, mely lehetővé tette volna, hogy ne csak 5 db online játékot készítsünk (ingyenes verzió adta lehetőség), illetve azt is, hogy a digitális oktatásból kimaradó hátrányos helyzetű gyerekek számára papíralapon is kinyomtathassuk a feladatokat”.*

⁶ Az eletpalya.munka.hu a TÁMOP 2.2.2. első időszaka alatt, a palyaorientacio.munka.hu a TÁMOP 2.2.2. második időszaka alatt, a palyaorientacio.nive.hu a GINOP 6.2.4 időszaka alatt. Szervezetileg ezek a Foglalkoztatási és Szociális Hivatal, majd a Nemzeti Munkaügyi Hivatal, 2014 után pedig a Nemzeti Szak- és Felnőttképzési Hivatal szervein működtek, miközben a korábbi háttérintézmények weblapjait átvette a NISZ Zrt. Az OH pályorientációs projektje megint egy másik informatikai bázison valósul meg, ahogyan az IKK Zrt. is új weblapot épít. Miközben fejlesztésre az elmúlt 15 évben bőven jutott uniós forrás, az üzemeltetésre alig áll rendelkezésre hazai keret.

„Szolgálati telefon biztosításával megelőzhető lett volna a tanácsadók saját magántelefon-számának szükségszerű kiadása, ami teljesen ellenkezik a protokollal és a szakmai alapelveinkkel.” Hasonlóan hasznos lenne a különböző projektekben, illetve a távtanácsadás során kifejlesztett eszközök, feladatok, játékok, módszertan megosztása, elérhetővé tétele – ezt elősegítendő szakosztályunk felhívást fogalmazott meg egy online és papír alapú joggyakorlat-gyűjtemény létrehozására.⁷ Megoldandó az adatbiztonság, a titkosítási lehetőség biztosítása – ennek hiánya a távtanítás során is jelentkezett, de a távtanácsadás esetén különös jelentőséggel bír. Sürgős szükség lenne emellett ingyenes vagy elérhető áru módszertani és technikai jellegű képzésekre is, amelyet a pedagógusok mellett a pszichológusok, az állami szféra mellett a magánszférában dolgozók is igénybe vehetnek.

ÖSSZEGZÉS

A koronavírus-járvány miatt életbe léptetett intézményi karantén, az iskolák, egyetemek, kamarák és a legtöbb munkahely következményes gyors elnéptelenedése rendkívüli helyzet elé állította a magyar pályaaorientációs, pályatanácsadó szakmát is. A tanácsadás, ahogyan a köznevelés, a szakképzés vagy a munkaügyi ellátórendszer is, bár évtizedek óta folyik a digitális felkészítésük, alapvetően személyes megjelenésre alapozta a működését.

Kérdőíves felmérésünk szerint a karantén ideje alatt a tanácsadók többsége elvesztette ügyfelei többségét, sokan

az összeset. A veszteség rendkívül jelentős, amihez az újfajta megközelítés természetes nehézségei mellett hozzájárult az is, hogy az oktatás a veszélyhelyzetben a tananyag átadására koncentrált, másra nem jutott energia, figyelem. A még hiányzó digitális eszközök, szoftverek, esetenként a klasszikus távtanácsadást lehetővé tevő telefonok pótlása gyors infrastrukturális beruházásokkal megoldható (habár a megkérdezettek igen szkeptikusan vélekednek a kormányzati befektetések volumenéről az oktatási, humán fejlesztési szférában). Az eszközök biztosítása mellett fontos lenne az is, hogy ne a tanácsadónak kelljen viselni a távtanácsadáshoz kapcsolódó működtetési költségeket, és felkészítést, folyamatos segítséget kellene biztosítani számukra az eszközök, szoftverek alkalmazásához.

A hardvernél és az egyes technikai platformoknál nagyobb figyelmet érdemel a *digitális tanácsadás, pályaaorientáció módszertanának továbbfejlesztése*, s ez időigényesebb is, mint a hardverek pótlása. Elengedhetetlennek tűnik a távtanácsadáshoz, távoli támogatáshoz – és általában a digitális tanácsadáshoz – szükséges valóban *átfogó, karbantartott és közhiteles* Nemzeti Pályaaorientációs Portál kialakítása. Elengedhetetlen annak az üzenetnek a feldolgozása is, hogy a digitális tanácsadás lényegében a személyes tanácsadás 21. századi Web 3.0

alapú kivitelezése, és nem a 20. században kialakult távtanácsadás megnevezése. Egy olyan rendszeré, amelyben a statikus internetes tartalmakon túl bemért, hiteles kérdőíves és pályainformációs

adatbázisok kapcsolódnak össze az oktatás, képzés és foglalkoztatás minden területéről, és amelyben a tanácsadók egyéni tanács-

megoldandó
az adatbiztonság,
a titkosítási lehetőség
biztosítása

⁷ <http://llg.hu/2020/08/24/felhivas-digitalis-tanacsadas-jo-gyakorlatok-gyujtesere/>

kérői portfóliókat tudnak menedzselni közösen a tanácskérőkkel.

Nagyon hiányzik az életút-támogató pályaaorientációt és annak egyes alrendszereit (pályaedukáció/pályapedagógia, karriertanácsadás, pályainformáció-nyújtás) minőségbiztosítási szempontból szektorsemlegesen, a távtanácsadás keretei között is használhatóan meghatározó

szakmai protokoll, amelyet az EMMI, ITM stb. azonos fogalmi keretek mentén elfogad és értelmez a gyakorlatban. Ennek híján pár perces információnyújtások, email-válaszok és többórás, több üléses tanácsadások keverednek a rendszerben. Esetleges, hogy melyik szervezet milyen szolgáltatást nyújt és a tanácskérő hol mit kap, gyakran egy intézménytípuson belül is nagyok az eltérések.

IRODALOM

40/2020. (III. 11.) Korm. rendelet veszélyhelyzet kihirdetéséről.

284/2020. (VI. 17.) Korm. rendelet a veszélyhelyzet megszűnésével összefüggő átmeneti kormányrendeleti szabályokról.

Borbély-Pecze Tibor B.ors (2020): Digitális pályatanácsadás: second life, avagy mégsem az? *Opus et Educatio*, 7. 3. sz., 193–202.

Borbély-Pecze Tibor Bors (2010): Életút-támogató pályaaorientáció. Doktori értekezés. ELTE PPK. Budapest

Borbély-Pecze Tibor Bors, Gyöngyösi K. - Juhász Á. (2013): Az életút-támogató pályaaorientáció a köznevelésben (1. rész). A pályaaorientáció új szemlélete és a hazai helyzet. *Új Pedagógiai Szemle*, 63. 5–6. sz.

Council of the European Union (2004): Draft Resolution of the Council and of the representatives of the Member States meeting within the Council on Strengthening Policies, Systems and Practices in the field of Guidance throughout life in Europe.

Federics Ibolya (2019): A pályaválasztási tanácsadás alkalmazásának dimenziói a pedagógiai szakszolgálatok továbbtanulási, pályaválasztási tanácsadóiban. Diplomadolgozat. Pályaaorientáció területen pedagógus szakvizsgára felkészítő szakirányú továbbképzési szak. SZIE GTK – TTI., Gödöllő.

Lépjünk, hogy Léphessenek Közhazsnú Egyesület (2020): Hogyan teljesített a távoktatás a Sajátos Nevelési Igényű és fogyatékossggal élő tanulók nevelésében? Letöltés: <http://lepjunkhogylephessenek.hu/kerdoivunk-a-sajatos-nevelesi-igenyu-tanulok-helyzeterol-a-tavoktatásban/> (2020. 08. 09)

Magyarország Kormánya (2016): Magyarország Digitális Oktatási Stratégiája. Letöltés:

<https://www.kormany.hu/download/0/cc/d0000/MDO.pdf> (2020. 08. 11.)

Oktatási Hivatal: Módszertani ajánlás a tantermen kívüli, digitális munkarendhez, 2020. április 9.

https://www.oktatas.hu/koznevelas/ajanlas_tantermen_kivuli_digitalis_munkarendhez/⁸

Országgyűlési Hivatal (2020): Oktatási rendszerek az új koronavírus járvány idején. 2020. április 6. Letöltés:

https://www.parlament.hu/documents/10181/4464848/Infojegyzet_2020_10_oktatas_COVID-19.pdf/ (2020. 07. 28.)

Pedagógusok Demokratikus Szakszervezete (2020): Felmérés: a digitális munkarend az oktatásirányítás kudarca.

Letöltés: <https://nedolgoztingyen.hu/2020/06/22/felmeres-a-digitalis-munkarend-az-oktatasiranyitas-kudarca/> (2020. 08. 15.)

Rosa Parks Alapítvány, Motiváció Egyesület és Partners Hungary (2020): Felmérés a digitális tanrend tapasztalatairól a hátrányos helyzetű településeken. Letöltés: <https://www.rosaparks.hu/aktualis/2020/06/digitalis-tanrend-tapasztalatok/> (2020. 08. 15.)

⁸ A link a szerkesztés pillanatában már nem él. Az OH módszertani ajánlása jelenleg (2020. 09. 03.) itt található: https://www.oktatas.hu/koznevelas/ajanlas_szemelyes_talalkozas_nelkuli_oktatas_neveles_modszereire (A szerk.)