

MÓDSZEREK A LEMORZSOLÓDÁS CSÖKKENTÉSÉRE

A korábban bemutatott szakirodalmi áttekintésre építve a kötet ezen fejezetében az oktató (mentor) és a hallgató (mentorált) közötti kapcsolat javítását helyezzük a középpontba, ennek megfelelően három nagyobb témát bontunk ki. Először néhány, a tanulásmódszertanhoz kapcsolódó tesztet, tanulási ötletet és időmenedzsment-javaslatot mutatunk be, aztán a 7 alapelvet részletezzük, amely jól keretezi a közös munkát. Végül pedig egy, a lemorzsolódás témakörét komplex módon kezelő joggyakorlat-gyűjteményből válogattuk ki azokat, amelyek a lemorzsolódás több tényezőjére is figyelmet fordítanak, és megoldási lehetőségeket is felkínálnak.

TANULÁSMÓDSZERTAN – IDŐMENEDZSMENT

Az első mentor-mentorált találkozásnál a segítő terület felméréséhez érdemes különböző tanulásmódszertani teszteket is használni. Természetesen az is segít, ha az érintettek átbeszélnek a nehézséget okozó területeket. A diákok nagy része nincs tisztában azzal, hogy hogyan tanul, milyen tanulási stílus lenne számára a legmegfelelőbb, melyik érzékszervi csatornát használja leginkább, és ezen keresztül hogyan kellene tanulnia. Nagyon jó alapozó tesztet tartalmaz az *Írás 1.0* című tankönyv (BLASKÓ–HAMP 2007), amely ugyan az írással kapcsolatos nehézségek beazonosítását helyezi a középpontba, de a könyv első fejezetében általános tanulásmódszertani ötletek és javaslatok is helyet kapnak.

Nagyon jó lehetőség az online elérhető érdeklődéstérkép, amelyet szintén érdemes kitölteni a mentorálttal. Az érdeklődéstérkép a MATEHETSZ

oldalán érhető el.²² A felületen 56 kártya van, amelyeken különböző tevékenységek vannak felsorolva. A kitöltőnek el kell döntenie, hogy jellemző-e rá a leírt tevékenység, vagy sem. Az 56-ból 40 kártyát kell kiválasztani és a felkínált négy kategóriába besorolni (*Nagyon jellemző, Jellemző, Nem jellemző, Nagyon nem jellemző*). Válaszkategóriáinként 10 tevékenység adható meg, ezért ajánlott előbb elolvasni minden tevékenységet, és azt követően válogatni. A kitöltés végeztével be kell írni a nemet, a születési évet és a megyét. A felület generál egy diagramot és egy rövid leírást a kiemelő tehetségterületekről, illetve azokról, amiket fejleszteni kell. A felület a tehetség gondozást segíti, de a veszélyeztetett hallgatónál is fontos, hogy mi az, ami érdekli, illetve hogy miben kell fejlődnie, hiszen az erősségek felől lehet közelíteni a fejlesztendő területek felé.

A fejlesztendő területek kiválasztása után érdemes kisebb időtávokra megtervezni a közös munkát. Ehhez a SMART célok módszerét javasoljuk, amelynek részletes bemutatása már megtörtént a kézikönyv általános fejezetében.

A tanulásmódszertanhoz szorosan hozzátartozik az időmenedzsment, hiszen az egyetemi tanulás nagyon más módon szerveződik, mint a középiskolai, és abba is bele kell szocializálnia a diáknak, hogy ezt hogyan tudja jól ütemezni. A mentor-mentorált kapcsolat kialakításakor fontos a személyes viszony működését megtervezni, de a kapcsolattartás történhet elektronikusan is. A dunaiújvárosi online mentorrendszer kidolgozási elveit érdemes itt szem előtt tartani, hogy a diákat a mentor abban tudja segíteni, hogy milyen napi, heti és havi tervezőt készítsen, és ezt közösen hogyan tudják kezelni. Ez egyénre szabott, de érdemes a diákkal az első találkozások egyikén a tanulási szokásainál időgazdálkodási naplót (KORPICS–ROBERTS 2019: 201) készíteni, amelyből mind a mentor, mind a mentorált látja, hogy heti szinten hova lehet a tanulást értelmes módon beilleszteni. A fejezet számos egyéb időmenedzsment-módszert is tartalmaz.

Az időmenedzsmentnek nemcsak a szervezeti kultúrában és a hatékony vezetői munkában van fontos szerepe, de az egyéni élet és a munkával töltött idő összehangolásában is. Egy veszélyeztetett helyzetben lévő hallgató

²² Lásd: <http://erdeklodesterkepe.tehetseg.hu>.

számára az egyetemi időszervezés számos kihívást tartogat. A középiskola sokkal erősebb kontrollt ad a diákoknak, amihez kénytelenek alkalmazkodni, a felelős munkavégzést és a jó időmenedzsmentet a fiatalok a felsőoktatásban tudják leginkább megtanulni és begyakorolni. Ehhez segítséget adhat a mentor a mentoráltjának, ha nemcsak a tanulási módszereket és technikákat mutatja meg neki, hanem segíti a diákot a megváltozott időkeretek és elvárások hatékony kezelésében is. Ezt az erős mentor-mentorált kapcsolaton keresztül is meg tudja tenni.²³ De úgy is segítheti a mentor mentoráltját, ha megosztja vele az utóbbi évek időmenedzsment területének új kutatási és szakirodalmi eredményeit. Az egyetem különböző tantárgyaihoz létrehozott, vezetői fejlesztést támogató tantárgyakhoz készült tananyagok közül kettőben is szerepel az időmenedzsment (KORPICS–ROBERTS 2018: 2019), itt több módszer található. Ezek közül mutatunk be néhányat, amelyek segíthetik a diákokat napi és heti feladataik tervezésében.

A GTD módszer a feladatok rendszerezéséhez ad segítséget (ALLEN 2015). A módszer paradigmaváltó abban az értelemben, hogy nem a kevés időt tartja stresszforrásnak, hanem azt, hogy nem látjuk át, és nem határozzuk meg pontosan a feladatokat és az azok elvégzéséhez szükséges lépéseket. A rend hiánya okozza a feszültséget, és a felesleges agyalás rengeteg energiát emészt fel, amelyet a rendezettséggel sikerülhet pozitív irányba fordítani. „Minden, csupán a pszichében létező tennivaló irracionális és feloldhatatlan nyomást hoz létre a nap minden percében.” (ALLEN 2015: 57) A módszer alapja a rend megteremtése, fizikai és mentális értelemben is. Össze kell gyűjteni a teendőket, különböző gyűjtőkosarakban rendszerezni, majd meg kell határozni azokat a lépéseket, amelyek a feladatok elvégzéséhez szükségesek. Ez egyben a prioritási sorrend kialakításában is segít, hiszen mindig a legfontosabb feladatra tudunk koncentrálni, és közben nem foglalkozunk azzal, hogy milyen teendőink vannak még, mit is felejtettünk el.

²³ A Dunaújvárosi Egyetem online mentorprogramja erős idő- és feladatmenedzsmenttel rendelkezik, ennek is köszönheti hatékonyságát (CSIKÓSNÉ MACZÓ 2019).

Tennivalóink hatékony kezeléséhez egy 5 lépésből álló módszert kell elsajátítani a GTD rendszer alapján (ALLEN 2015: 55):

1. *Rögzítsünk* minden feladatot, amely a fejünkben van, egy gyűjtőkosárban (ez lehet egy elektronikus kosár vagy akár irattartó is, lehetőség szerint minimalizálva a rögzítő helyek számát)!
2. *Tisztázzuk*, hogy az egyes elemekkel mi a teendő! A cselekvést igénylő tennivalók esetében gondoljuk végig, hogy mit szeretnénk elérni, és mi a következő lépés, amit meg kell tenni. Ha két percnél kevesebb idő elegendő, végezzük el a feladatot, ha nem, *delegáljuk vagy halasszuk el!*
3. *Rendszerezzük* a gyűjtőkosarunkban lévő dolgokat! Fontos, hogy jól működő formában tároljuk az információkat.
4. *Reflektáljunk*, azaz tekintsük át bizonyos gyakorisággal a feladatokat!
5. *Cselekedjünk!*

A hatékony tanulást segítheti a *pomodoro* módszer, amelyet az olasz Francesco Cirillo talált ki saját tanulása hatékonyságának növelésére. A módszer lényege a szakaszolás, vagyis hogy egy adott időegység (nála ez 25 perc volt) után szünetet kell tartani (nála ez 5 perc volt). A technika a konyhában használatos időmérő eszközről (ez nála egy paradicsom alakú konyhai óra volt) kapta a nevét. Négy 25 perces szakasz után pedig egy hosszabb, 15–20 perces pihenést javasolt. A módszert legalább egy hétig kell gyakorolni ahhoz, hogy beépült, valódi szokássá váljon (MÁRTON-KOCZÓ 2016: 281).

A mentor számára fontos információval bír, ha a mentorálttal elkészítetteti időgazdálkodási naplóját egy átlagos hét vonatkozásában. Ezt akár Excel-, akár Word-táblázat formájában lehet kérni, de ha a mentor és a mentorált elektronikus felületet használ a kapcsolat és a közös munka szervezésében, akkor ezt érdemes ezen a felületen megosztani egymással. Ez egy kibővített órarend, amely tartalmazza a napi kötelező és egyéb tevékenységeket, így mindkét szereplő számára egyértelmű lesz, hogy hol vannak a napban azok az időszavok, amelyeket a felzárkóztatásra és a tanulásra lehet szánni. Egy külön dokumentumban érdemes az alábbi kérdésekre is választ kérni a mentorálttól:

- Vannak-e olyan tevékenységek a napjában, amelyek nem szolgálnak a feltöltődést, a rekreációt, csak „üres” cselekvések, időablakok?

Időrablónak nevezzük azokat a tevékenységeket, amelyeket rendszeresen végez, elveszik az idejét, de ezek által nem fejlődik, vagy nem pihen. Amikor ezeket végzi, akkor nem elégedettséget, hanem inkább szomorúságot, csalódottságot, ürességet érez. Írja le ezeket egy listába!

- ♦ Válaszoljon a következő kérdésekre, és ezeket bizonyos időközönként gondolja át újra.
 - Melyek a legfontosabb céljaim?
 - Milyen eredményt szeretnék elérni 1–3 év múlva?
 - Hogy állnak a tanulmányaim, a szakmai karrierem?
 - Megfelelő az életmódom (pihenek-e eleget, tanulok-e eleget, mozgok-e eleget, hogyan étkezem, töltök-e elég időt a barátaimmal, családommal)?
 - Azt teszem, ami a hosszú távú szempontjaimnak és alapértékimmek megfelelő?
- ♦ Előfordul-e, hogy nem jut elég idő önmagára? Figyeljen rá, hogy a naptárban legyen enidő is!
- ♦ Készítse el a heti programjait tartalmazó táblázatot! Írja bele az óráit, a szabadidős tevékenységeit, minden olyan programot, amivel az idejét tölti!

A TANULÁS 7 ALAPELVE

Oktatók és hallgatók viszonyában a következő 7 alapelv alkalmazása javasolt (CHICKERING–GAMSON 1987). A hét alapelv és az arra vonatkozó példák a konstruktivista tanulásra hivatkoznak, amely jól kapcsolható a Kreatív Tanulás által hirdetett alapelvekhez: az egyéni tanulási utak támogatása, közösségi tanulás, a tanári szerepek változása. Ily módon a mentorok bekapcsolása az oktatási gyakorlatba nemcsak a lemorzsolódási statisztikák javításában segít, hanem a KTP paradigmaváltását is támogatja. A hét alapelv leírása után a szerzőktől származó jógyakorlatokat is bemutatjuk, adaptálva ezeket az NKE tanulási környezetébe.

A hét alapelv a következő:

1. A hallgatók és az oktatók közötti kapcsolat ösztönzése

A rendszeres oktatói-hallgatói kapcsolat nagyon fontos tényező a diákok motivációjában. Az oktatói odafigyelés segít a diákoknak a figyelem fenntartásában és a rendszeres munkában. Az oktatókhoz való kapcsolódás és a személyes ismeretség növeli a diákok intellektuális elköteleződését, a mintakövetés erősíti saját értékeiket és jövőbeli terveiket.

Jógyakorlatok:

- ♦ Gólyaszeminárium olyan témákról, amelyeket idősebb hallgatók tanítanak, vagy ők vesznek részt az oktatásban. Az NKE-n van olyan gólyaprogram, ahol a felsőbb évesek mentorként támogatják az új belépőket.
- ♦ Vitakörök szervezése és lebonyolítása. A vitakörökön különböző szakmai témákban próbálhatják ki magukat a diákok. A vitakörökön lehet alkalmazni a Voxpop asztali és kártyajátékot, amelyet az NKE-n már több oktatói workshopon is bemutatnak.
- ♦ Kutatásba való becsatlakozás: a kutatási folyamatba ágyazva a hallgatók a gyakorlatban tanulnak. Ez akár projektfolyamattal is kiváltható elsőéves hallgatóknál, a lényeg, hogy egy hosszabb folyamatot vigyenek végig egy mentor segítségével, aki támogatja és segíti a hallgatói munkát.

2. A kölcsönösség és az együttműködés hallgatók közötti fejlesztése

A tanulás akkor a leghatékonyabb, ha nem egyéni versenyként tekintünk rá, hanem csapatmunkaként. Ezzel a munkaerőpiaci kompetenciákat is fejlesztjük, hiszen nagyon sok munkahelyen követelmény a csapatmunka és a kiváló társas kompetenciák. Másokkal együttműködve tanulni erősíti a részvételt. A csapatmunka során megosztott saját ötletek és a többiekre való reagálás növeli a bevonódást, élesíti a gondolkodást és elmélyíti a megértést.

Jógyakorlatok:

- ♦ Évfolyam-előadáson is lehet működtetni a tanulócsoportokat. A tanulócsoportok rendszeresen találkoznak a tanórákon, együtt dolgoznak a tanár által adott feladatokon.

- ♦ Társtutori kapcsolat létrehozása: Ha egy diák valamilyen tárgyból lemaradt, a társával való közös tanulás, a másik általi tutorálás segíthet a lemaradásban.
- ♦ Tanulói közösség: A diákok közösen dolgoznak egy-egy probléma megoldásán, mindenki arról a területről hozza a megoldásokat, amelyik hozzá közelebb áll. Az ilyen típusú tanulás leginkább a szak-kollégiumokban jelenik meg, de a kevésbé motivált vagy alacsony társadalmi státuszból származó hallgató számára segíti az elköteleződést, ha nem egyedül kell megfelelnie a teljesítménynek, hanem együtt dolgoznak többen egy adott feladat megoldásán.

3. Az aktív tanulás ösztönzése

A tanulás nem sporttevékenység, amelyet nézőként is lehet élvezni. A diákok akkor tanulnak a leghatékonyabban, ha nemcsak ülnek és hallgatnak az órákon, hanem beszélnek is arról, amit olvastak, írnak erről, kapcsolódnak korábbi tapasztalataikhoz, tudásukhoz. A legjobb, ha arra törekszünk, hogy a megszerzett tudást alkalmazzák, a tanultakat magukévá tegyék.

Jógyakorlatok:

- ♦ Aktív tanulás: A strukturált gyakorlatok, viták, csoportos projektek, társas tanulás minél gyakrabban történő alkalmazása.
- ♦ Aktív tanulás osztálytermen kívül: Szakmai gyakorlatok, tanulmányi és kooperatív munkaprogramok beemelése az oktatásba minél szélesebb körben. Az NKE-n a NIG-reform²⁴ során minden tantárgyba bekerült egy egyetemen kívüli kirándulás, amely szakmailag kapcsolódik a tantárgyhoz.
- ♦ Hallgatói kurzustervezés: A hallgatók új kurzusokat terveznek, kortárs vagy egyetemes témákról. Ezt követően tanársegédként vesznek részt a kurzus oktatásában.
- ♦ Projekt munkák az egyes tantárgyakhoz tartozóan, ahol a hallgatók nagy szabadságot élveznek.

²⁴ A Nemzeti Közszerződési Egyetem Államtudományi és Nemzetközi Tanulmányok Karán a Nemzetközi igazgatási alapszak (NIG) tantervét és tantárgyi tematikáit 2022 nyarán újragondolták és újratervezték a Kreatív Tanulás Program keretében. A reform során a szabadon választható kurzusok tantárgyi tematikáinak újratervezése is meg történt.

4. Gyors visszajelzésadás

A gyors visszajelzés, annak jelzése a diákok felé, hogy mit tudnak, és mit nem, ösztönzőleg hat a tanulásra. Mindenkinek szüksége van arra, hogy megfelelő visszajelzést kapjon a teljesítményéről, mert csak így tud számára hasznos lenni a tanulási folyamat. Emellett az önértékelést is meg kell tanulniuk, és azt is, hogy reflektáljanak saját tudásukra, fejlődésükre. Ezt segíti a gyors és folyamatos visszajelzés, mert így a tanulás folyamatában pontosabban látják saját magukat.

Jógyakorlatok:

- Visszajelzés értékeléssel: A tanulási folyamat megfelelő pontján kell értékelést adni, ami segíti a diákokat abban, hogy lássák, hol tartanak, és mire van még szükségük a kurzus vagy bármilyen produktum sikeres elvégzéséhez.
- Tanácsadás: Sok főiskolán, egyetemen (amerikai egyetemekről van szó) a diákok haladását rendszeresen értékelik. Ilyenkor az elvégzett kurzusok és a tanulmányi előrehaladás van a középpontban, de a jövőbeli tervekről is beszélnek.
- A gyenge tanulmányi eredménnyel rendelkezők segítése: Tesztek elvégzése, ennek eredményeképp speciális felkészítés, korrepetálás, hogy el tudják végezni a bevezető kurzusokat.
- A munkatapasztalatok értékelése: Számos amerikai főiskolán a felnőtt tanulók munka- és élettapasztalatára értékelést adnak, és beszámítják a tanulmányokba. A validáció intézménye ezt segíti elő.

5. A feladatra fordított idő hangsúlyozása

Az időmenedzsment kérdése a tanulás során is kiemelten fontos. A tanulásra időt kell szánni, nem lehet helyettesíteni a feladatra fordított időt semmi mással. Ugyanakkor az is a tanulási folyamat része, hogy a ráfordított időt a diákok hatékonyan tudják működtetni. A reális időbeosztás hatékony tanulást is jelent egyben. Az intézményi gyakorlat a tanulásra fordított idő elszámolásában mintát ad a diákok számára.

Jógyakorlatok:

- Számítógéppel megtámogatott tanulás: A gépen lévő tananyag esetében kiszámították, hogy egy adott egységnyi tudás elsajátításához mennyi időre van szükség.
- Irányított felkészülés: Egyetemi oktatók segítik a középiskolai hallgatók felkészülését az egyetemre, közösen oktatott tanterv segítségével. Az NKE esetében a partneriskolákkal való együttműködésben lehet ilyen programot indítani. Országosan jó példák erre azok a szak-kollégiumok, ahol középiskolai programok vannak. Ezt inkább a tehetséggondozásban használják, de a Tanítanék Mozgalom sok rosszul teljesítő kiskolást támogat. A Kreatív Tanulás Iroda (KTI)²⁵ szervezésében megvalósuló mentorprogram, amely a Szent Ferenc Alapítvány egyes otthonaiban élő diákokat karolja fel (felsős és középiskolás korosztály), jó példa erre a tanulástámogatásra.
- Műhelyek, intenzív bentlakásos programok: Gábor Áron-tábor, partneriskolai kapcsolat.

6. A magas szintű elvárások közlése

A diákokkal való kommunikáció során már az első pillanattól lényeges a magas szintű elvárások kommunikálása. A magas elvárások a gyengébb képességű diákok számára is fontosak, hogy pontosan tudják, hol állnak a tanulás folyamatában. A motivált és jó képességű diákok számára pedig segítik azt, hogy jól teljesítsenek, ezzel önbeteljesítővé válhatnak. Ha a tanárok magas elvárásokat támasztanak magukkal és a diákokkal szemben, akkor ők is és a diákok is extra erőfeszítéseket tesznek ennek elérésére.

Jógyakorlatok:

- Jól teljesítő, szegény diákok: A Wisconsin-Parkside Egyetem magas elvárásokat fogalmazott meg az alulképzett középiskolásokkal szemben azzal, hogy elhívta őket az egyetemre, ahol tanulmányi workshopokat tartottak nekik. A műhelymunkák témái a tanulási készségek, a tesztírás és az időgazdálkodás voltak. A magas elvárások

²⁵ 2025 októberétől Ludovika Oktatásfejlesztési Iroda.

megerősítéséhez a program bevonta a szülőket és a középiskolás diákokat a tanácsadókon keresztül.

- ♦ Dfjak és kitüntetések: A Berkeley vezette be a kitüntetést adó programot, a természettudományok területén alulképzett kisebbségi diákok számára.

7. A különböző tehetségek és tanulási módok tiszteletben tartása

A tanulásnak sokféle útja van. A diákok eltérő módon és nem ugyanazon a területen tehetségek. A gyakorlatban jól teljesítő diákok számára az elmélet elsajátítása sokszor megerhelő, és nem biztos, hogy ebben is jók. A diákoknak lehetőséget kell biztosítani arra, hogy megmutathassák tehetségüket. Ezt lehet akár újfajta tanulási utakon keresztül is.

Jógyakorlatok:

- ♦ Egyénre szabott diplomaprogram: Elismeri a különböző érdeklődési köröket.
- ♦ Személyre szabott rendszerek: Az oktatás és az egyéni tanulás lehetővé teszi, hogy a diákok a saját tempójukban dolgozzanak.
- ♦ Szerződéses tanulás: Meghatározza a diákok számára a saját céljaikat, saját tanulási tevékenységüket, az értékelés kritériumait és módszereit.
- ♦ Tájékoztató kurzus új belépők számára: A saját tanulási stílus megtapasztalása.
- ♦ Életpálya-tervezési tanfolyam.

Tantárgy egyénre szabott feldolgozása: A hallgatók választhatnak, hogy előadás, tankönyv vagy számítógépes kurzus segítségével sajátítják-e el a tantárgy tartalmát. A számítógépes kurzus végén a hallgatóknak mester-vizsgát kell tenniük.

TOVÁBBI JÓGYAKORLATOK

Az ausztrál kormány kiadványának jógyakorlatai szakmai tapasztalatokat gyűjtenek össze, és osztanak meg a lemorzsolódással kapcsolatban. Az itt megfogalmazott intézkedések között több olyan van, amely a nemzetközi

és hazai gyakorlat alapján bekerült az NKE számára javasolt koncepcióba is. Az alábbiakban a kiadvány által javasolt jógyakorlatokat vesszük végig, hogy a mentorok a saját mentori munkájuk során ezek közül válogatni tudjanak. A kiadványban szereplő jógyakorlatok megfelelnek a nemzetközi standardoknak, és végigkísérik a hallgatói életutat, így az életút különböző pontjain kínálnak lehetőséget a beavatkozásra. A kiadvány 29 jógyakorlatot tartalmaz, ebből az Egyetem számára is releváns lehetőségeket és példákat mutatjuk be. Kitérünk a hallgatók felkészítésére, a felvételi döntés meghozatalához vezető út bemutatására, a tájékozódás és az átmenet kérdéskörére, az egyértelmű beiratkozási folyamatokra, a veszélyeztetett hallgatók korai felismerésére, a tanfolyam- és karriertanácsadásra, az akadémiai támogatásra és az intézményhez való kötődés érzésének kialakítására (*Good Practice Note* 2020).

A hallgatók felkészítése és a felvételi

Magyarországon több egyetem tart felvételi előkészítő kurzusokat, de ezek inkább a mesterképzést népszerűsítik. Az Egyetem már többször szervezett pályaaorientációs táborokat, ezek viszont inkább nevezhetők élményszerűnek, érdeklődést felkeltőnek, nem lehet ilyen 5-6 napos rendezvénysorozatokon személyre szabott pályaaorientációs beszélgetéseket szervezni. A pályaaorientációra nagy szükség van, erre léteznek már jó példák, és számos hazai kutatásban megerősítik ennek használatát (HEGYI-HALMOS 2018; BORBÉLY-PECZE 2017, MANGNÉ KARDOS – KOVÁCS 2020). A lemorzsolódás egyik oka lehet a hallgatók szempontjából a nem megfelelő egyetem- és karrierválasztás. Ezt meg lehet előzni az irányított pályaválasztási beszélgetésekkel, vagy ezek hiányában a szülői és pedagógusi támogatás is sokat segíthet. Jó online tesztek gyűjtött egybe a Tempus Közalapítvány (CSERKÚTI 2018), és nagyon jól szervezettek az Egyetem által az oktatásba és az NKE életébe betekintést adó nyílt napok. Azonban azt is látjuk, hogy az Egyetem különböző szakjaira bekerülő hallgatók tanulásmódszertani és tanulásban hasznosítható kompetenciái nem feltétlenül elegendők az új környezet támasztotta követelményeknek való megfeleléshez. A szakokra való bekerülés a középiskolából hozott pontszámok alapján történik, amely

pontszámok nem mindig tükrözik a diákok valódi tudását, képességeit, ezért kell az alacsonyabb pontszámmal bekerülő hallgatók esetében tanulásmódszertani segítséget nyújtani, illetve tovább erősíteni az Egyetemre bekerülés előtti időszakban a hallgatók számára történő információáramlást és felkészítést.

Jógyakorlat: A beiratkozás előtti felkészítés. A Marcus Oldham College *Marcus Minds* címmel a beiratkozás előtti hétvégén bentlakásos képzést szervez a leendő hallgatói számára. A hétvége erősíti a hallgatói elkötelezettséget, segíti a hallgatók sikerességét és megtartását. Az intézménybe bekerülő hallgatók átlagéletkora 21 év, vagyis idősebbek, mint a magyarországi gólyák. Ennek oka az, hogy a felvételinek feltétele nemcsak a 12 évfolyam bizonyos értékek feletti elvégzése, de az érettségi utáni 12 hónapos munkaviszony igazolása is. A tanulócsoporttal közösen eltöltött hétvége segíti a hallgatók közötti kommunikációt, egymás megismerését és a későbbi kooperációt. Ugyanakkor megfogalmazhatják elvárásaikat és igényeiket, és megismerik a feléjük megfogalmazott követelményeket is. A diákoknak egy interjúknak kell részt venniük, ahol beszélniük kell a munkaév során szerzett tapasztalataikról, hosszabb távú céljaikról. A célok kijelölése segíti a diákokat a tanulmányok sikeres elvégzésében. Az ágazati munkatapasztalat erős motivációt és gyakorlati tudást is jelent a diákok részéről, ami szintén erősíti az egyetem sikeres teljesítését.

Jógyakorlat: A felsőoktatással való kezdeti ismerkedés. A Queenslandi Egyetem (UQ) egy továbbfejlesztett oktatási rendszerrel ösztönzi az érdeklődő középiskolásokat. Lehetővé teszi számukra, hogy a gimnázium utolsó évében egy egyetemi tantárgyat teljesítsenek. Így a diákok jobban látják, hogy mit is jelent az adott tantárgy, milyen témákkal foglalkozik, hogy kell tanulni az egyetemen, a tapasztalatokat pedig át tudják vinni a sikeres felvételi után a tanulmányaik megkezdésével. Ha sikeresen teljesíti a diák a tárgyat, az motiválhatja őt abban, hogy az adott egyetemet válassza, és a kapott kreditet beszámíthatja a felvételijébe. A tantárgyon keresztül pedig sokkal nagyobb rálátása lesz az egyetemi oktatásra, mint egy egynapos ismerkedés során, ami segíti a tudatos választást.

Tájékozódás és átmenet a felsőoktatási tanulmányokba

A középiskolás diákoknak nagyon kevés valódi információjuk van a felsőoktatásról. A részletes tájékoztatás és a különböző, az átmenetet segítő programok központi szerepet játszhatnak a felvett hallgatók tanulmányi előmenetelében. Látjuk, hogy a felsőoktatásba bekerülő diákok nagyon különböznek, mind szociokulturális háttérüket, mind felkészültségüket tekintve. A kurzusokon azonban együtt kell haladniuk és dolgozniuk, ezért ezeket a különbségeket a felsőoktatási intézményeknek kezelniük kell. Az elsőéves hallgatóknál ezért javasolt egy úgynevezett „átmenetpedagógia” alkalmazása (KIFT 2015: 51), amely nem problémaként tekint a különbözőségekre, hanem arra összpontosít, ami közös bennük. Ehhez szükséges a tantervben az alapozó tárgyak megléte, az egyénre való figyelem megléte, amikor is probléma esetén azonnal be lehet avatkozni. A lemorzsolódás elleni intézkedések kiemelten az első évben hangsúlyosak, hiszen ez az időszak a hallgató számára a tanulmányi és társadalmi alkalmazkodás időszaka, amely számos új kihívást jelent a diákok számára. A felsőoktatásba való átmenet megkönnyítését célzó programok előnyeit számos kutatás kiemeli (DEVLIN et al. 2012; NAYLOR–MIFSUD 2019). Ezek a kezdeményezések a készségek és a képességek fokozatos elsajátítását segítik, közben pedig hatással vannak a bizalom és az összetartozás érzésének kialakulására, illetve a tanulmányi és egyéni kihívásoknak való megfelelésre is.

Jógyakorlat: A hallgatói erősségek önértékelése. A Swinburne University of Technology Swinburne Online – Student Success Profile kezdeményezése a hallgatói erősségek értékelésén keresztül nyújt támogatást. A hallgatók az orientációs időszakban kitöltenek egy önértékelő kérdőívet, amely visszajelzést ad számukra az erősségeik és a fejlesztendő területeik vonatkozásában (3-3 ilyen területet emel ki a teszt). A teszt az online tanulás sikerességéhez szükséges kritériumokat azonosította be, és szakirodalmi empirikus kutatáson alapul. A kérdőívet kitöltő hallgatók 92%-a rendkívül pontosnak és hasznosnak találta a visszajelzést. A hallgatók támogatásában egyéni coachok is részt vettek, akik célzottan foglalkoztak a fejlesztendő területekkel.

Jógyakorlat: Tájékozódás és átmenet a tanulmányok első évében. A University of Technology Sydney-n minden elsőéves hallgató számos támogatást kap az átmenet megkönnyítésére. Az *Első év most (First Year Now)* stratégiát egy csoport irányítja, amely oktatókból, szakmai személyzetből és hallgatókból áll (*Students Transition Achievement Retention Success – STARS*). A stratégiát számos projekt alkotja, ebből egyet emelünk ki. A támogató személyzet telefonon kapcsolatot létesít az elsőévesekkel tanulóik első hetében. Ezt minden tanévkezdéskor megismétlik, hogy tisztában legyenek azzal, hogy minden rendben alakul a tanév megkezdésekor, illetve hogy a problémákat idejében fel lehessen ismerni, és kezelni lehessen. 2014-ben értékelték a programot, és mivel eredményesnek találták, folytatták. A program jól kontrollálta a kockázatokat, és csökkentette a sikertelen és a tanulmányaikat feladó diákok arányát.

Jógyakorlat: A hallgatói szükségletek előzetes meghatározása. A Central Queensland University (SQU) a beiratkozás előtt beszélgetéseket kezdeményezett a diákokkal annak érdekében, hogy átbeszéljék velük a kurzus követelményeit és a diákok igényeit egy-egy tantárgy sikeres elvégzésének biztosításához. A beszélgetés azért volt szükséges, mert ezáltal a hallgatók világosan megértették, hogy a felsőoktatási tanulmányok mivel járnak, milyen konkrét követelmények jelentkeznek ezzel kapcsolatban, és ez tőlük milyen tanulási szokások meglétét várja el. Ezentúl a beszélgetés lehetőséget biztosít arra is, hogy a hallgatók megismerkedjenek a számukra elérhető tanulmányi és egyéb segítségekkel is.

Egyértelmű és egyszerű beiratkozási folyamatok

Aljohani a nemzetközi felsőoktatást érintő szakirodalmi áttekintése (2016) alapján mutatott rá arra, hogy a felsőoktatásban való maradás valószínűségét nagymértékben növelte a hallgató és a felsőoktatási intézmény közötti kommunikáció jellege és minősége. A kommunikációba ez esetben minden típusú információáramlás és interakció beleértendő, felvételi, beiratkozás, hallgatókra vonatkozó szabályozás, és minden egyetemi szereplő vonatkozásában fontos ez (oktatók, adminisztratív dolgozók). Biztosítani kell

a hozzáférést a különböző hallgatói szolgáltatásokhoz, és fontos ezek minősége is. A HESP vitaanyag (2017) pedig arra mutatott rá, hogy a beiratkozással és a tanulmányok végzésével kapcsolatos tájékoztatás hiányossága egyenes következménye lehet a tanulmányok félbehagyásának.

Jógyakorlat: Chatbot és online lekérdező rendszerek. A chatbotok alkalmazása az információk megosztásánál lehetővé teszi a rutinkérdések hatékony kezelését, a megkeresések továbbítását a kérdést megválaszolni tudó funkcionális területhez. Ez segíti az intézményt abban, hogy a humán erőforrások felszabaduljanak, és ezeket más fontos területen lehessen alkalmazni (például egyéni tanácsadás formájában).

Jógyakorlat: Könnyen érthető ügyintézési folyamatok. A Federation University Australia a beiratkozás egyszerűsítését tűzte ki célként. Ezt egy egyszerűsített és felhasználóbarát mobiltelefonos alkalmazással érte el. Az applikáció használata eredményes volt, alacsonyabb lett a lemorzsolódási arány, és növekedett a hallgatói elégedettség. Emellett végeztek egy, a beiratkozással kapcsolatos kutatást elsőséves és felsőbb éves hallgatók körében, annak érdekében, hogy azonosítani lehessen a fájdalmas pontokat, és hogy csökkenthessék a problémás esetek számát. A diákok 5%-os javulásról számoltak be a rendszerfejlesztések után.

Jógyakorlat: Beiratkozás előtti tájékoztatás és tanulmánytervezési foglalkozások. A Mayfield Education a tanulástervezést és a hallgatói tanulást segítő eszköz alkalmazásával próbált a beiratkozási statisztikákon javítani. A beiratkozás előtt minden hallgatónak részt kellett vennie egy személyes tájékoztatón. Ezek kétórás foglalkozások voltak, amelyek a képzés áttekintéséből, illetve egy kompetenciamérésből álltak, amelynek eredménye fontos volt a képzés elkezdésében. A mérés alapján meg lehetett mondani, hogy milyen területen van szükség fejlesztésre. A jelentkezéshez szükséges, hogy minden diák prezentálja a szóbeli kifejezőképességét, és elkészítsen egy rövid írásbeli beadványt, amelyben megindokolja a képzés választását. Erre azért van szükség, mert ennek elkészítése során a hallgatók jobban végiggondolják azt, hogy tényleg az adott képzést akarják-e választani, és hogy mit kell tenniük a siker érdekében. A tanulást egy, a tanulási útvonalat segítő eszköz irányítja, amely egy részletes tanulmányi tervező, amelyet az intézmény minden kurzushoz biztosít.

A veszélyeztetett tanulók korai felismerése

A lemorzsolódás elleni intézkedések egyik fontos területe a veszélyeztetett hallgatók korai azonosítása. A szakirodalom ezen a területen a mentorálásra, intézkedésre szoruló hallgatók idejében történő felismerését és a megfelelő beavatkozással való reagálást, illetve az intézkedések személyre szabását és pontosságát hangsúlyozza. A *Learning analytics* alkalmazása csökkentheti a lemorzsolódási kockázatot, mivel a hallgatókat az őket közvetlenül érintő információkkal célozza meg, és elébe megy a problémának. Ha például a rendszer észleli, hogy a diák többször nem jelent meg számára fontos eseményeken (tájékoztató, tanóra, tutori foglalkozás), akkor azonnal elektronikus és személyes úton is megkeresi az intézmény a hallgatót, akár e-mailben, akár egy személyes mentoron keresztül.

Jógyakorlat: A hallgatói tanácsadási igények előrejelzése az adott tanulói szakaszban. A Griffith College támogatja és irányítja a hallgatókat a különböző tanulást segítő kompetenciák megszerzésében. Ennek érdekében létrehoztak egy keretrendszert (*Student At-Risk Support – SAR*), amely a hallgatókat érintő feladatokat, tevékenységeket tartalmazza. Az egyes bekövetkező események (beiratkozás, teljesítéshez kapcsolódó elvárások és feladatok) nagy nyomást jelenthetnek a diákok számára, az előzetes figyelmeztetés és a megadott segítség csökkenti ezt a nyomást. Az intézmény ugyanakkor látja a hallgatói adatokból (jelenlét, benyújtott feladat), hogy ki az, aki ezeket nem teljesítette, így hatékonyan be tudja azonosítani a segítségre szoruló hallgatókat.

Jógyakorlat: A távol maradó (passzíváló) hallgatók újrafelvételének elősegítése. A Central Queensland University a passzíváló hallgatókat célozza meg programjában. A passzív hallgatók nem veszítik el kapcsolatukat az egyetemmel, mert velük folyamatosan vagy e-mailben, vagy telefonon tartják a kapcsolatot annak érdekében, hogy a diákok érezzék, hogy az intézmény figyel rájuk, nem akarja őket elveszíteni. Így az intézmény képes növelni annak valószínűségét, hogy ezek a diákok visszatérjenek az oktatásba. A program hatására 2018-ban 77%-kal nőtt az egy éve tanulmányaikat passzívtató hallgatók száma a korábbi évekhez képest.

Tanfolyam- és karriertanácsadás

A dokumentum fontos területnek tartja a pályaválasztási tanácsadást, és az ausztráliai Kormány a 2018. évi nemzeti karrieroktatási stratégiában a felsőoktatásban is hangsúlyozza ennek fejlesztését. Harvey és társai (HARVEY et al. 2009) mutatnak rá arra, hogy sok hallgató néhány éven belül visszatér ugyanabba az intézménybe tanulni, így még az intézményhez való kötődésben is szerepe lehet a karriertanácsadásnak.

Jógyakorlat: Útmutatás nyújtása a támogatáshoz. A La Trobe University proaktív telefonos felvilágosítást ad minden bejövő hallgató számára. A tanácsadás kiemelten fontos azon hallgatóknak, akik bármilyen szempontból a veszélyeztetett kategóriába kerülnek, hiszen őket ez a tanácsadás segíti a korai kurzus- és karriertervezésben. 2019-ben a támogató csapat több mint 20 000 hívást bonyolított le. A programban megszólított hallgatók sikereesebbek tanulmányaik végzésében (magasabb átlaggal rendelkeznek), és nagyobb valószínűséggel maradtak bent az egyetemen.

Jógyakorlat: A korai karriertervezés elősegítése. A Sydney-i Nemzetközi Menedzsment Főiskola (ICMS) stratégiai szerepet tulajdonít a munkaerőpiaci felkészítésnek. A Főiskola a karrierorientált felsőoktatási intézmények közé tartozik, a karrierrel kapcsolatos megbeszélések a hallgató beiratkozása után kezdődnek, és folytatódnak az egész tanulmányi idő alatt, párhuzamosan a gyakorlati készségek fejlesztésével. A Főiskolán a tanulás-tanítás alapelve az elmélet és a gyakorlat közötti egyértelmű kapcsolat létrehozása. Az ICMS kurzusaiban a munkaalapú tanulás (WIL) játssza a főszerepet. A módszertant egy külön erre a célra létrehozott csapat támogatja. A Főiskolán nincs külön karrierszolgálat, a karrier-előkészítés a képzésbe beágyazottan történik, tantervi alapon és számonkérés-értékelés szintjén. Az értékelések része egy foglalkoztathatósági eszköztár, amely kreditpontot ér. Ezek a felületek a WIL csapat számára hozzáférhetőek, így a rosszabb eredményeket elérő hallgatókat azonnal segíteni és támogatni tudják a fejlődésben. A program sikerét bizonyítja, hogy a diákoknak már a szakmai gyakorlaton munkát kínálnak. Az egyetemen végzett hallgatók 90%-ának van munkája.

Jógyakorlat: Folyamatos, a diploma megszerzése utáni támogatás. A Bond Egyetem kifejlesztett egy olyan kötelező tantárgyat (*Beyond Bond*), amely tervezett és személyre szabott foglalkoztathatósági tanulási útvonalat kínál fel az alapképzésben részt vevő hallgatóknak. A kurzust az Egyetem Karrierfejlesztési Központja támogatja, és a hallgatói képességek fejlesztése áll a fókuszban. A kurzus konstruktív, reflektív gyakorlati feladatokat tartalmaz, amelyek készségközpontúak, integrálódnak az akadémiai tanulási folyamatokba, és hatással vannak a diákok tanulási képességeire is. A kurzus bevezetése után a karrierszolgáltatások iránti elkötelezettség 33%-kal nőtt az Egyetemen. A kurzust az azt felvevő diákok mindegyike teljesíti. A karriertanácsadást a hallgatók igénybe vehetik tanulmányaik befejezése után is.

Jógyakorlat: A tanulók támogatása a munkaerőpiaci változásokhoz való alkalmazkodásban. A University of Technology Sydney (UTS) az utóbbi évek egyik hiányterületére keresett megoldást karriermenedzsmentjében. A jövőbeni tudósok számára szervezett karriermenedzsment program bemutatja a hallgatóknak a leendő munkahelyeket és a rövid távú karriertervezés lehetőségeit. A kurzust elvégző hallgatók 95%-a nyilatkozott úgy, hogy biztos abban, hogy a kurzus elvégzése növeli foglalkoztathatóságát.

Akadémiai támogatás

A felsőoktatásnak a hallgatói jóléthez kapcsolódóan számos szolgáltatást (tanácsadás, tanulmányi támogatás) kell nyújtania. Intézményi oldalról ugyanakkor nagyon nehéz a hallgatók beazonosítása, hogy kit milyen módon kellene támogatni. Fontos a tájékoztatáskor felhívni a hallgatók figyelmét arra, hogy ők is érdeklődjenek és jelentkezzenek. McKay és Devlin (2015) állapította meg a segítségkérő magatartás kialakításának fontosságát.

Jógyakorlat: Megfelelő oktatási támogatási mechanizmusok

A Sydney-i Nemzetközi Menedzsment Főiskola (ICMS) *pilotjának* eredményei öt tárgy elvégzését mérték. A tantárgyak a tanulmányok első felében vannak, és nehéz ezeket teljesíteni, ezért jó alanyai voltak a kísérletnek. A Főiskola lemorzsolódási mutatói az első két féléves gyenge teljesítmény és a tanulmányok félbehagyása között szoros összefüggést

mutattak. A projekt során elemezték az adott helyzetet, kvantitatív és kvalitatív eszközöket használtak különböző beavatkozások kidolgozásához és végrehajtásához. Az öt tantárgyban nyújtott oktatási támogatás hatására a sikeres vizsgák száma 12%-kal nőtt, a tanulók elkötelezettsége erősebb lett, és a diákok pozitív tanulási tapasztalatokról számoltak be. A projekt eredményeit beépítették a Főiskola új tanulási és tanítási alapelveibe, illetve változott az értékelés módszertana is, mégpedig a fejlesztő megközelítések és a konstruktív visszajelzések beemelésével.

Jógyakorlat: Konstruktív és diákközpontú megközelítés, a tanulmányi előrehaladás támogatása. A Cairnmillar Institute tanulóközpontú megközelítése a tanulási út fontos pillanataira hívja fel a figyelmet. Ezen fontos pillanatok alakulása hatással lehet a hallgató tanulmányainak megszakítására vagy folytatására. A nehéz helyzet nem jelenti azt, hogy egy diáknak abba kell hagynia a tanulmányait. A nehéz helyzeteken való átsegítés és a támogatás megélése a diákokat a tanulmányok folytatására és a későbbi sikerek átértékelésére ösztönözte. Az intézkedés után az intézményre vonatkozó lemorzsolódási arány csökkent.

Jógyakorlat: Tanulási készségekkel foglalkozó műhelyek. A University Adelaide felismerte, hogy a matematikával kapcsolatos nehézségek akadályozzák a diákokat a tanulásban és tanulmányaik sikeres elvégzésében. Ezért az Egyetem Matematika Tanulási Központja több beavatkozási pontot hozott létre a nehézségek leküzdésére, a matematikával kapcsolatos önbizalom és készségek megszerzésére. A Központ több olyan képzést is szervez, amelynek témája a matematika tanulása. Ezenfelül különböző játékokkal is készül, amelyeknek alapja a matematikai tudás, ezekre személyesen és online is biztosít lehetőséget.

Az intézményhez való kötődés érzésének kialakítása

A felsőoktatási tanulmányok végzése a korábbi tanulmányokhoz képest sok diák számára stresszes és elidegenítő lehet. Ezt jól tudja ellensúlyozni a kötődés, a hovatartozás érzése, amely egyszerre motiváló és védő funkciót is betölthet a hallgatók életében (STRAYHORN 2018).

Jógyakorlat: Csatlakozás diákszervezetekhez. Az Ausztrál Testnevelési Főiskola (ACPE) javaslata, hogy a tanulmányokat a hallgatók vegyítsék a pihenőidővel, amihez társadalmi és sporttevékenységeket kínál. Ezenkívül a Főiskolán van minden héten egy olyan időintervallum, amikor nincsenek órák, és ekkor lehet különböző rendezvényeket szervezni. Az akadémiai és az oktatásszervezésben dolgozókkal lehetőség van kötetlen körülmények között találkozni, ami a kommunikációt segíti. A diákok visszajelzései alapján az időbeosztás ily módon történő kialakítása az erősebb kötődést segíti az intézményhez és a munkatársakhoz. A munkatársak és a diákok számára szervezett közös nap a diákok egyik kedvenc programja, mert itt egyenrangúak lehetnek oktatóikkal és tutoraikkal. Néhány hallgató bizonyos oktatók miatt már abba akarta hagyni az egyetemet, de a lehetőség, hogy kötetlenül találkozhatnak és beszélgethetnek az oktatókkal, megváltoztatta a távozási szándékot.

Jógyakorlat: A hallgatói döntéshozatalba való beavatkozás és annak támogatása közösségi eseményeken keresztül. A University of Technology Sydney *Ne hagyj ki, lépj be! (Don't drop out, drop in!)* programja minden szemeszter elején indul, és fontos szerepet tölt be abban, hogy kialakuljon a diákokban az összetartozás érzése. A szociális kapcsolatokra fókuszáló programsorozat során lehetőség van az együttlétek mellett tanácsadás igénybevételére is. Az Egyetem honlapján a *Gondolkodsz, hogy elhagyd-e az egyetemet?* (*Thinking of leaving university*) jelmonddal az *Egészség és jólét (Health and Wellbeing)* oldalon a hallgatókat arra ösztönzik, hogy először kérjenek tanácsot. Az Egyetem felmérése szerint a bennmaradással kapcsolatos kétségek sok hallgatót érintenek. Éppen ezért kínálják fel a különböző tanácsadási lehetőségeket a hallgatók számára, hogy megelőzzék a tanulmányok félbehagyását. A tanácsadást a diák több szereplőtől is igényelheti: oktató, tutor, tanulmányi tanácsadó, kapcsolattartó, kurzuskoordinátor. A lehetőségek variációja a teljes körű tájékoztatást szolgálja.

Jógyakorlat: A nem hagyományos hallgatókban az összetartozás érzésének elősegítése. A Swinburne Műszaki Egyetem kutatása szerint a veszélyeztetett kategóriába tartozó diákok (részmunkaidő, alacsony társadalmi helyzetű, első generációs értelmiségi) gyakran nem rendelkeznek azzal a tudással (kulturális tőke), amely szükséges ahhoz, hogy megfeleljenek az egyetemi

elvárásoknak, értsék azokat, és sikeresek legyenek a különböző folyamatok végigvitelében. Az Egyetem különböző videókat készített olyan volt hallgatókkal, akik ugyanezen nehézségekkel küzdöttek, de mára sikeressé váltak. A volt hallgatók saját megküzdési folyamataikról beszélnek ezekben a videóban. Az első időszakban 9 videó készült el, amelyek lejátszási száma az első időszakban majdnem elérte a 3000-et (2,991), a későbbi időszakban is ezer felett volt. A diákok 95%-a nagyon segítőnek tartotta a videókat, de az önbizalmukra (77%) és az intézményhez való kapcsolódásukra (57%) is hatással voltak.

ÖSSZEGRÉS

Mind a nemzetközi, mind a hazai szakirodalom megegyezik abban, hogy nagy figyelmet kell fordítani a veszélyeztetett hallgatók támogatására. Az elmúlt évtizedben nagyon sok kutatási eredmény látott napvilágot a témában, ennek ellenére nagy az egyetértés abban, hogy még mindig keveset tudunk a jelenségről, pedig ennek mind az intézmény, mind az egyén és hosszú távon a társadalom szempontjából is súlyos következményei vannak. A lemorzsolódás főként a műszaki és informatikai szakokon jelentkezik, de az Egyetem néhány szakján szintén kimutatható ez a veszélyforrás. Ez annál is inkább figyelemre méltó, mert az Egyetem néhány szakjára főként olyan fiatalok jelentkeznek, akiknél a társadalmi mobilitás szempontja is előtérbe kerül, hiszen ők lesznek az első diplomások a családban. Az Egyetemnek támogatást kell nyújtania ezen hallgatók számára. Az intézményi lemorzsolódás kezelendő és összetett jelenség (MÉSZÁROS–TAKÁCS 2022), a százalékos arány csökkentésére intézményi szinten olyan intézkedéscsomag bevezetésére van szükség, amely az érintettek sajátosságait ismeri, kezeli, valamint segíti a választott szak iránti elköteleződést, és támogatja a tanulási és/vagy szociokulturális nehézségeket.