

Tanácsadási protokoll

A Budapesti Corvinus Egyetem HALLGATÓI TÁMOGATÁS szervezeti egységének
hallgatói tanácsadást végző szakemberei számára

Tartalom

A tanácsadó felelősségei	2
Jogi keretek és előírások.....	2
A pszichológus titoktartási kötelezettsége, adminisztráció, adatvédelem.....	2
Etikai keretek és előírások	3
A tanácsadó és a hallgató kapcsolata	3
Kettős kapcsolat	4
Továbbküldés.....	4
A tanácsadás technikai keretei	4
Személyes találkozó.....	4
Online találkozó	5

A tanácsadás: viszonylag rövid távú, interperszonális, elméleti alapú, etikai és jogi normák által irányított szakmai tevékenység, amelynek fő célja pszichológiailag alapvetően egészséges személyeknek segíteni fejlődési és szituációs problémáik megoldásában.

A tanácsadó felelősségei

A tanácsadó etikai kötelessége a segítség, mely során az alábbi feltételeket tartja szem előtt:

- az emberi méltóság, a tanácsadást kérő - mint ember - tisztelete;
- problémamegoldásra irányuló törekvés;
- személyközpontú magatartás biztosítása;
- teljes diszkréció betartása, az információ bizalmas, csak a megoldást elősegítő felhasználása;
- a kliens igényeihez igazodó tanácsadói viselkedés;
- a saját ügye feletti kontroll a lehető legnagyobb mértékben maradjon a kliens kezében;
- a tevékenység legjobb tudása és meggyőződése szerinti, illetve a törvényes keretek közötti végzése.

A Hallgatói Támogatás szolgáltatásai keretében dolgozó pszichológus, mentálhigiénés segítő, gyógypedagógus vagy egyéb szakember felelősséggel tartozik saját egészségéért és mentális jóllétéért, így annak megőrzésére és karbantartására a hatékony munkavégzés, a kiegész megelőzése érdekében tartózkodik a tartós túlterheléstől, és az oktatási szünetek időszakát feltöltődésre és szakmai megújulásra (képzések, szakirodalom) fordítja, valamint rendszeres szupervízióon vesz részt.

Jogi keretek és előírások

A pszichológus titoktartási kötelezettsége, adminisztráció, adatvédelem

A felsőoktatásban kliensnek minősül a tanácsadási folyamatban az az egyén, aki önkéntesen vesz részt a konzultáción, érdekelt saját maga fejlődésében.

Az összes tanácsadási helyzetre éppúgy vonatkozik a titoktartás és a személyes adatok védelmének kötelezettsége, mint ahogy az egy általános pszichológiai tanácsadási folyamat esetében elvárható. A tanácsadó, mint a tanácsadási folyamat vezetője felelősséggel tartozik azért, hogy a tanácskérő adataihoz hozzáférő egyéb (pl. adminisztratív) személyzet is értse és betartsa ezeket a kötelezettségeket.

A hallgató személyes adataihoz hozzáférő más személyekkel (adminisztrátor, asszisztens, informatikus, stb.) joga és kötelessége is a titoktartás szabályait tisztázni, és velük írásbeli titoktartási megállapodást kötni.

Minden kliensre általánosan vonatkozó elvárás, hogy a tanácsadóval/pszichológussal való kapcsolatba lépésétől az ellátása során elmondott vagy egyéb módon a tanácsadó/pszichológus tudomására jutott személyes és pszichológiai adatait bizalmasan kezeljék. Ezek az adatok a tanácsadói/pszichológusi titokkörbe tartoznak, vagyis bizalmasan kezelendők, és csak az arra jogosulttal közölhetők. A titoktartási kötelezettség a klienssel való kapcsolat lezárása után is fennáll.

A tanácsadó titoktartási kötelezettséget vállal a személyes adatok, jelentkezések védelmére, ugyanis a munka során fontos az anonimitás megőrzése a beazonosíthatóság elkerülése érdekében. Ebben kvalitatív adatszolgáltatási kötelezettsége nincs (pl. problémák jellege, folyamat jellemzői), kizárólag statisztikai, kvantitatív adatokról szolgáltatott információt – adatközlési kérés esetén – az intézmény vezetésének vagy más hivatalos szervnek.

A tanácsadó/pszichológus titoktartási kötelezettsége feloldódik a kliens pszichológiai és személyes adatait illetően, amennyiben ezt törvény elrendeli, illetve a kliens vagy mások védelme szükségessé teszi. Ebben az esetben a kliens hozzájárulása hiányában is közölni lehet az információt az illetékes személlyel.

A pszichológus/tanácsadó szakember köteles minden olyan esetben a titoktartási kötelezettségén átlépve a hatóságok felé bejelentést kezdeményezni, amennyiben úgy észleli, hogy a tudomására jutott tartalmak emberéletet veszélyeztetnek, emberöléssel, terrorcselekménnyel vagy korrupciós üggyel hozhatók kapcsolatba.

Amennyiben a pszichológus/tanácsadó szakember úgy ítéli meg, hogy a hallgató veszélyezteti saját életét, értesítheti a mentőket, egészségügyi intézményt, és segítséget kérhet kórházi intézménytől a hallgató védelme érdekében.

Amennyiben a pszichológus/tanácsadó szakember úgy ítéli meg, hogy a hallgató veszélyezteti mások életét, értesítheti a veszélyeztetett felet, rendőrséget, értesítheti a mentőket, egészségügyi intézményt, és segítséget kérhet kórházi intézménytől a hallgató védelme érdekében.

Etikai keretek és előírások

A felsőoktatási hallgatói tanácsadásban dolgozó pszichológus/tanácsadó szakember feladatkörei teljesítése közben a Pszichológusok Szakmai Etikai Kódexe alapján jár el, és titoktartásra kötelezett. A Kódexben foglaltakat szükséges a tanácsadóban dolgozó nem-pszichológus tanácsadókra és adminisztrátorokra is egyénileg kiterjeszteni, a munkaköri leírásában a titoktartási kötelezettséget írásban rögzíteni. A Kódex szolgáltat alapot a személyes adatok védelmére vonatkozóan, beleértve az adminisztrációt és az esetkonzultációkat is. A tanácsadói/pszichológusi tevékenység ellátása során pszichológiai dokumentációnak minősül az ellátás során a pszichológus/tanácsadó szakember tudomására jutott pszichológiai és személyazonosító adatokat tartalmazó feljegyzés, nyilvántartás vagy bármilyen más módon rögzített adat.

A pszichológus/tanácsadó szakember a klienssel való munka során az egyes esetekhez kapcsolódóan esetenaplót és esetregisztrációt vezethet. Az esetvezetés során készített feljegyzéseit külön, elzárva tarthatja az esetregisztrációs laptól annak érdekében, hogy az anonimitás ne sérüljön, vagyis a kliens beazonosítása ne történhessen meg.

A tanácsadó és a hallgató kapcsolata

Alapvető fontosságú a tanácsadási folyamat egésze során biztosítani a titoktartást. Kiemelten fontos a tanácsadási folyamat legelején hangsúlyt fektetni a keretek ismertetésére, igények, célok felmérésére és a lehetőségek áttekintésére. Az esetleges kérdések vagy kérdéses pontok tisztázása szintén alapvető, mivel ez szolgál alapul a közös munkához. A tanácsadás kereteinek biztosítása érdekében a hallgatói státusz ellenőrzése javasolt.

A felsőoktatási tanácsadó a tanácsadási folyamatban a kliens fejlődését tartja szem előtt. A tanácsadási folyamatban kliensnek minősül az az egyén, aki a tanácsadási folyamatban saját problémájával részt vesz. A tanácsadás eredménye a kliens és tanácsadó közös munkája során születik meg. A kliens felelőssége és szabad döntése a kapcsolatban való részvétel.

A tanácsadónak a kliens beleegyezése és a vele való egyeztetés nélkül a tanácsadási folyamatról tájékoztatási lehetősége nincs, kivéve ha a pszichológus/tanácsadó szakember saját belátása szerint úgy ítéli meg, hogy életet, biztonságot veszélyeztető helyzet áll fenn.

Kettős kapcsolat

A felsőoktatásban dolgozó tanácsadóra vonatkoznak azok az általános etikai előírások, mely szerint a munkafolyamat során a klienssel kettős kapcsolatot sem hagyományos értelemben (pl. barátság vagy szerelmi kapcsolat), sem egyetemi oktatási munkakapcsolat vonatkozásában (oktató-hallgató, főnök-beosztott viszony esetén) nem tarthat fent. Tehát a tanácsadó nem végezhet ugyanazon hallgatóval egyidőben tanácsadói és oktatói tevékenységet.

Továbbküldés

A felsőoktatási tanácsadó legjobb belátása és szakmai tudása alapján dönt arról, hogy mi tartozik az egyetemi tanácsadás keretei közé, és mit tud biztonsággal ellátni. Amennyiben a tanácsadó a kliens ezen keretek között nem tudja biztonsággal ellátni (akár a probléma jellege, akár súlyossága mentén), úgy továbbküldheti az általa megfelelőnek ítélt intézmény irányába (pl. pszichoterápiás rendelőintézet), szükség esetén intervenció (aktív beavatkozás) formájában is. A továbbküldés esetén a kliens érdekei és szükségletei szerint jár el.

A tanácsadás technikai keretei

Személyes találkozó

A tanácsadásra való bejelentkezés a HALLGATÓI TÁMOGATÁS hivatalos online felületein keresztül, emailben vagy a Corvinus egyetem honlapján és a Corvinus egyetem mobiltelefonos applikációjában elérhető regisztrációs form-on keresztül történik. A közös munka mindig a kliens önkéntességén és együttműködésén alapul.

A tanácsadó a hallgatói megkeresésekre 2-3 munkanapon belül válaszlevelet küld.

Az egyéni tanácsadási folyamat helyszíne alapesetben a Budapesti Corvinus Egyetem Hallgatói Támogatáshoz tartozó valamely hivatalos helyisége.

A tanácsadások időtartama 45 -50 perc, a teljes tanácsadási folyamat az alkalomszámot illetően limitált, melyet a kliens és a tanácsadó a folyamat elején közösen tervez meg, és a továbbiakban közös megegyezéssel módosíthat.

A kapcsolattartás szükséges és elégséges módja: email, hivatalos corvinusos emailcímen keresztül.

Amennyiben a kliens nem tud megjelenni a tanácsadási alkalmon, legalább 48 órával a megbeszélte időpont előtt emailben jelzi azt. Ettől eltérő esetben ez az alkalom megtartott konzultációnak minősül. Vis major esete kivételt képez.

Amennyiben a tanácsadó nem tud megjelenni a tanácsadási alkalmon, legalább 48 órával a megbeszélte alkalom előtt emailben jelzi azt. Vis major esete kivételt képez.

Az előre megbeszélte tanácsadási folyamatban 1 alkalom lemondása/átszervezése elfogadható, a további módosítási kérések megoldását nem köteles garantálni a tanácsadó, hanem megtartott alkalomnak számítható.

A fenti keretek minden esetben a tanácsadói folyamat eredményességét szükséges, hogy támogassák, annak érdekében értelmezendők.

Online találkozó

A tanácsadásra való bejelentkezés a HALLGATÓI TÁMOGATÁS hivatalos online felületein keresztül, emailben vagy a Corvinus egyetem honlapján és a Corvinus egyetem mobiltelefonos applikációjában elérhető regisztrációs form-on keresztül történik. A közös munka mindig a kliens önkéntességén és együttműködésén alapul.

A tanácsadó a hallgatói megkeresésekre 2-3 munkanapon belül válaszlevelet küld.

Az egyéni tanácsadói folyamat helyszíne alapesetben a Microsoft Teams program videochat felülete. A hallgató a tanácsadó által küldött Microsoft Teams meghívóban szereplő linken keresztül tud csatlakozni a konzultációhoz. A konzultáción kívül a hallgató szükség esetén email-ben tudja felvenni a kapcsolatot a tanácsadóval, erre a célra a Teams felülete nem alkalmazható. Ez alól kivételt képez, ha az online tanácsadási helyzetben felmerülő technikai zavar elhárításának céljából a Teams felületén a tanácsadó és a hallgató chat formájában egyeztet.

Az internet kapcsolat minőségének biztosítása a hallgató és a tanácsadó közös felelőssége, csakúgy, mint a védettség (a konzultációs tér zártsága, zajszintje, hangszigeteltsége, zavartalansága) és titoktartás kölcsönös biztosítása.

A tanácsadások időtartama 45 -50 perc, a teljes tanácsadási folyamat az alkalomszámot illetően limitált, melyet a kliens és a tanácsadó a folyamat elején közösen tervez meg, és a továbbiakban közös megegyezéssel módosíthat.

A kapcsolattartás szükséges és elégséges módja: email.

Amennyiben a kliens nem tud megjelenni a tanácsadási alkalmon, legalább 48 órával a megbeszélte időpont előtt emailben jelzi azt. Ettől eltérő esetben ez az alkalom megtartott konzultációnak minősül. Vis major esete kivételt képez.

Amennyiben a tanácsadó nem tud megjelenni a tanácsadási alkalmon, legalább 48 órával a megbeszélte alkalom előtt emailben jelzi azt. Vis major esete kivételt képez.

Az előre megbeszélte tanácsadási folyamatban 1 alkalom lemondása/átszervezése elfogadható, a további módosítási kérések megoldását nem köteles garantálni a tanácsadó, hanem megtartott alkalomnak számítható.

A fenti keretek minden esetben a tanácsadói folyamat eredményességét szükséges, hogy támogassák, annak érdekében értelmezendők.