Закарпатський угорський університет імені Ференца Ракоці II

Коли студент потребує підтримки

Рекомендації щодо проведення кураторської бесіди / сценарій звернення до студента

Практичне доповнення до кураторських завдань
для підтримки успішного просування студентів у навчанні
та продовження їхнього навчання в університеті

Берегове, 2026

Зміст

1. З якою метою підготовлено цей матеріал? 3

2. Роль куратора на практиці — і те, що до неї не належить 4

2.1. Що означає кураторська роль у повсякденній практиці? 4

2.2. Що не належить до завдань куратора 4

2.3. Куратор як сполучна ланка 4

3. Коли варто звернути увагу? — Типові сигнали з боку студентів 5

3.1. Сигнали у навчанні 5

3.2. Комунікаційні та поведінкові сигнали 5

3.3. Життєві та соціальні сигнали 5

3.4. Основні принципи тлумачення сигналів 5

4. Як звернутися до студента? — Орієнтир для розмови / рекомендації / опорний сценарій 6

4.1. Основні принципи звернення 6

4.2. Ініціювання розмови — можливі вступні фрази 6

4.3. На що варто звертати увагу під час розмови? 7

4.4. Скерування — відкриття шляхів до підтримки 7

4.5. Межі кураторської ролі 7

5. Часті студентські труднощі — коли і на що варто звертати увагу? 7

5.1. Труднощі навчального характеру 8

5.2. Матеріальна та життєва невизначеність 8

5.3. Психологічне навантаження та психоемоційні труднощі 8

5.4. Соціальна ізоляція та труднощі у стосунках 9

5.5. Коли варто зробити наступний крок? 9

5.6. Роль куратора в цьому процесі 9

6. Те, чого куратор не повинен — і не має права — робити *(межі ролі та безпечне функціонування)* 9

6.1. Куратор не замінює фахівця 9

6.2. Не потрібно мати відповідь на кожне запитання 10

6.3. Коли скерування є особливо важливим? 10

6.4. Захист самого куратора також важливий 10

6.5. Що означає добре функціонуюча кураторська присутність? 10

Заключні думки — цінність кураторської присутності 11

1. З якою метою підготовлено цей матеріал?

Це видання підготовлено для того, щоб надати практичну допомогу кураторам Університету Ракоці у щоденному підтриманні зв'язку зі студентами та в роботі, спрямованій на їхню підтримку. Його мета — запропонувати зручні у використанні й зрозумілі орієнтири для тих ситуацій, коли студент стикається з труднощами у навчанні, життєвими викликами або підвищеним навантаженням і може потребувати підтримки.

Діяльність Університету Ракоці визначається системою управління якістю, метою якої є забезпечення для студентів прозорого, передбачуваного та підтримувального інституційного середовища. У межах цієї системи в університеті вже функціонують різні інформаційні матеріали та канали комунікації, які допомагають студентам орієнтуватися у питаннях навчального адміністрування, доступних послуг і різних сферах університетського життя. До них, зокрема, належать інформаційні буклети для студентів першого курсу, а також видання *«Де я можу отримати допомогу, якщо…»,* пов'язані з ним плакати та короткі інформаційні відеоматеріали.

Ці матеріали насамперед надають студентам швидке й доступне пояснення того, до яких університетських підрозділів, служб або осіб вони можуть звернутися у разі виникнення різних питань чи труднощів. Водночас досвід показує, що в багатьох випадках студенти не звертаються безпосередньо до інституційних підрозділів, а знаходять шлях до допомоги через особисті контакти. У цьому процесі роль кураторів має особливе значення.

В Університеті Ракоці кураторська діяльність виконує важливу підтримувальну та орієнтаційну функцію. Для студентів куратор часто є першою людиною в університетському середовищі, до якої вони звертаються зі своїми запитаннями, невпевненістю чи труднощами. Це особливо актуально в ті періоди, коли навчальні вимоги, життєві виклики та особисті навантаження з'являються одночасно.

Це видання не запроваджує нових завдань і не змінює ролі кураторів в університеті. Воно не є інструментом контролю чи оцінювання, а має характер допоміжного матеріалу, покликаного полегшити виконання вже наявних кураторських завдань. Права, завдання та межі діяльності кураторів закріплені в Положенні № 12 Концепції забезпечення якості освіти — *«Положення про діяльність кураторів академічних груп»* (Концепція забезпечення якості освіти, с. 362–365 - https://kme.org.ua/uk/mik/#dod-2-i-12-pol-dialnisty-kuratoriv). Саме це положення визначає інституційні засади підтримання зв'язку зі студентськими групами, інформування студентів і підтримувальної присутності куратора.

Це видання є практичним доповненням до зазначеного положення. Воно допомагає кураторам:

- розпізнавати ситуації, у яких студент може потребувати підвищеної уваги або підтримки,
- ініціювати розмову безпечно, чутливо й без стигматизації,
- орієнтуватися в тому, до яких університетських підрозділів, служб або форм громадської підтримки доцільно скерувати студента в разі конкретної проблеми,
- свідомо поєднувати власну кураторську роботу з можливостями підтримки, представленими у виданні *«Де я можу отримати допомогу, якщо…»* та в інституційній комунікації.

Мета видання — зробити роботу кураторів безпечнішою, передбачуванішою та більш усвідомленою, водночас зберігаючи першорядність особистого контакту й довіри. Наголос

робиться не на «розв'язанні» проблем, а на підтримці студентів, їхньому зорієнтуванні та відкритті шляхів до інституційної допомоги.

2. Роль куратора на практиці — і те, що до неї не належить

В Університеті Ракоці першочерговим завданням куратора є постійне підтримання зв'язку зі студентськими групами, передавання інформації, а також підтримка студентів упродовж їхнього навчального шляху. Особливість кураторської ролі полягає в тому, що вона поєднує знання академічного середовища з особистим, людським контактом.

На практиці куратор часто стикається із ситуаціями, коли студент звертається не з чітко окресленою проблемою, а з невпевненістю, запитаннями або загальним відчуттям, що він не знає, як рухатися далі. У таких випадках роль куратора є насамперед орієнтаційною та підтримувальною, а не роллю того, хто розв'язує проблему чи ухвалює рішення.

2.1. Що означає кураторська роль у повсякденній практиці?

У повсякденній практиці кураторська робота ґрунтується на таких елементах:

- регулярна й доступна присутність у житті студентської групи,
- відкритість до запитань і сигналів студентів,
- базове орієнтування щодо організації навчального процесу, термінів і функціонування Університету,
- розпізнавання змін у поведінці, успішності або комунікації студента,
- за потреби — скерування студента до відповідних університетських служб.

Куратор не працює ізольовано: його діяльність є частиною всієї системи підтримки Університету й тісно пов'язана з роботою кафедр, навчальної адміністрації та служб студентської підтримки.

2.2. Що не належить до завдань куратора

Для чіткого розуміння кураторської ролі не менш важливо прямо визначити й те, що не входить до кола завдань куратора. Куратор:

- не є психологом і не здійснює терапевтичної діяльності,
- не є соціальним працівником і не ухвалює рішень щодо матеріальної підтримки,
- не контролює і не оцінює особисту життєву ситуацію студентів,
- не зобов'язаний знаходити розв'язання для кожної проблеми.

Коли студент стикається з труднощами, що виходять за межі кураторської ролі, найважливіше завдання полягає в тому, щоб куратор у безпечним шляхом скерував такого студента до відповідного університетського підрозділу або фахівця.

2.3. Куратор як сполучна ланка

Ключова роль куратора полягає у створенні зв'язку між студентами та різними структурами підтримки університету. У багатьох випадках уже саме усвідомлення студентом того, що в межах інституції є людина, до якої можна звернутися з питаннями і яка допоможе зорієнтуватися серед можливостей, має значну підтримувальну силу.

Ця роль зв'язку особливо важлива тоді, коли студент ще не може точно сформулювати свою проблему або сумнівається, чи взагалі «доречно» звертатися по допомогу. Кураторська присутність у таких випадках може стати мостом між індивідуальною невизначеністю та інституційною підтримкою.

3. Коли варто звернути увагу? — Типові сигнали з боку студентів

Одним із найважливіших, але водночас і найскладніших елементів кураторської роботи є розпізнавання того, коли потрібна посилена увага. Студенти рідко повідомляють прямо про те, що мають труднощі; часто такі ситуації проявляються у вигляді дрібних сигналів, які поступово накопичуються й підсилюють один одного.

Важливо наголосити, що один окремий сигнал сам по собі ще не обов'язково свідчить про проблему. Кураторська увага насамперед спрямована на зміни та повторювані закономірності: на ті випадки, коли поведінка, навчальні результати або комунікація студента тривалий час відрізняються від того, що було звичним раніше.

3.1. Сигнали у навчанні

Сигнали, пов'язані з навчальним просуванням, часто стають помітними першими. До них, зокрема, можуть належати:

- завдання, які регулярно не виконуються або виконуються із запізненням,
- відкладання іспитів, повторні невдалі спроби складання іспиту,
- відсутність на заняттях чи семінарах без поважної причини,
- раптове погіршення навчальних результатів.

Самі по собі ці сигнали ще не пояснюють причин, що стоять за ними, але можуть вказувати на те, що студент потребує підтримки.

3.2. Комунікаційні та поведінкові сигнали

Куратори часто помічають перші тривожні сигнали саме під час особистого або онлайн-спілкування. Такими сигналами можуть бути:

- відсторонення, припинення контакту,
- незвично короткі, закриті або, навпаки, надмірно емоційні повідомлення,
- формулювання, що передають невпевненість, перевантаження або відчуття безвиході,
- помітна пасивність порівняно з попередньою активністю студента.

Ці сигнали можуть бути особливо важливими в періоди, коли студенти зазнають підвищеного зовнішнього навантаження.

3.3. Життєві та соціальні сигнали

Буває, що студент прямо згадує про труднощі, пов'язані з його життєвими обставинами, наприклад про:

- матеріальну невизначеність або вимушену необхідність у працевлаштуванні,
- проблеми з житлом,
- зростання сімейних обов'язків і навантажень,
- навантаження, пов'язане зі станом здоров'я або психологічним самопочуттям.

Часто такі сигнали з'являються лише побіжно, однак вони можуть бути важливими орієнтирами для розуміння того, що виконання навчальних вимог тимчасово стало для студента складнішим.

3.4. Основні принципи тлумачення сигналів

Кураторська уважність не означає діагностування. Йдеться про **чутливе й відкрите спостереження**. Є кілька основних принципів, які можуть допомогти в тлумаченні таких сигналів:

- зміна завжди важливіша за одноразове відхилення,
- суб'єктивне переживання студента є не менш важливим, ніж об'єктивні показники,
- мета полягає не в тому, щоб робити висновки, а в тому, щоб підтримати контакт,
- сама пропозиція допомоги вже може мати підтримувальний ефект.

Наступний розділ зосереджується на тому, як у такій ситуації звернутися до студента так, щоб це не було нав'язливо, але водночас створювало простір для звернення по допомогу.

4. Як звернутися до студента? — Орієнтир для розмови / рекомендації / опорний сценарій

Одним із найчутливіших елементів кураторської ролі є звернення до студентів у ситуаціях, коли може виникнути припущення, що вони стикаються з навчальними, життєвими або психологічними труднощами. Спосіб ініціювання розмови в багатьох випадках визначає, чи студент відкриється, чи прийме підтримку, чи радше відсторониться від неї.

Цей орієнтир для розмови / рекомендації / опорний сценарій не є обов'язковою схемою дій. Це радше опора, яка допомагає кураторам бути поруч з повагою до автономії студента. Кураторська розмова — це не контроль, не вимога пояснень і не терапія, а встановлення контакту. Її мета — підтвердити для студента, що він не залишився сам, а в університеті доступні різні, взаємодоповнювальні форми підтримки.

4.1. Основні принципи звернення

Під час ініціювання розмови створенню атмосфери довіри можуть допомогти такі принципи:

- добровільність: студент завжди повинен мати можливість відмовитися або попросити про інший час,
- нестигматизувальний підхід: слід уникати формулювань, які натякають на проблему, недолік або «ризик»,
- зацікавлений, а не припущувальний тон: варто запитувати, а не стверджувати,
- дискретність: уже на початку важливо наголосити на конфіденційному характері розмови,
- гнучкість: розмова може відбутися особисто, онлайн або навіть у короткій, неформальній формі.

4.2. Ініціювання розмови — можливі вступні фрази

Звернення є найефективнішим тоді, коли воно природно вписується в уже наявний контакт. Наведені нижче приклади є орієнтирами, а не обов'язковими формулами:

- «Хотілося б запитати, як ти останнім часом почуваєшся щодо свого навчального просування в університеті».
- «Якщо маєш бажання, я радо поговорю з тобою про те, чи все в тебе останнім часом гаразд».
- «Багато хто зараз відчуває цей період як доволі напружений, тому хочу запитати, як у тебе складаються справи».
- «Не обов'язково має бути якась конкретна проблема, просто хочу дати знати, що до мене можна звернутися, якщо матимеш таку потребу».

4.3. На що варто звертати увагу під час розмови?

Під час розмови роль куратора насамперед полягає в уважній і підтримувальній присутності. Це означає:

- створити простір для того, щоб студент міг описати свою ситуацію власними словами,
- короткими відгуками показувати уважність («Розумію, про що ти говориш», «Це справді може бути важко»),
- не поспішати одразу до рішень,
- прийняти те, що студент може не хотіти заглиблюватися в деталі.

Якщо студент розповідає про психологічне виснаження, тривалу тривожність, пригнічений настрій або кризову ситуацію, важливо дати йому зрозуміти, що з такими труднощами не потрібно справлятися наодинці, а в університеті існують спеціалізовані форми підтримки.

4.4. Скерування — відкриття шляхів до підтримки

Роль куратора полягає не в розв'язанні проблем, а у відкритті шляху до відповідної допомоги. Скерування в кожному випадку має відбуватися як пропозиція, з повагою до рішення студента.

- ✓ **Психологічна служба** — якщо студент говорить про психологічне навантаження, тривожність, виснаження або тривалі емоційні труднощі, скерування до Психологічної служби може бути першочерговою можливістю. Завдання куратора в такій ситуації — наголосити, що ця послуга є конфіденційною, доступною, а звернення по допомогу є природною частиною студентського шляху.
- ✓ **Церковна та спільнотна підтримка** — молодіжні й університетські спільноти історичних церков, присутні в Університеті Ракоці, для багатьох студентів можуть бути підтримувальним і приймаючим середовищем. Вони не замінюють фахової допомоги, однак можуть надати важливу спільнотну й духовну опору. Залежно від відкритості студента можна, наприклад, запропонувати:
    - реформатську молодіжну спільноту «FRIGY»,
    - спільноту Берегівського греко-католицького гуртожитку-колегіуму ім. Елемира Ортутая.

4.5. Межі кураторської ролі

Бувають ситуації, коли для самого куратора також стає очевидним, що наявна трудність виходить за межі кураторської ролі. У таких випадках особливо важливо:

- розпізнати межі власної ролі,
- не «нести» ситуацію самостійно,
- не діагностувати й не входити в терапевтичну роль,
- вчасно залучити відповідні фахові або інституційні підрозділи.

А Куратор діє відповідально тоді, коли присутній, уважний, допомагає зорієнтуватися і сприяє тому, щоб студент дійшов до тих форм підтримки, які відповідають його потребам.

5. Часті студентські труднощі — коли і на що варто звертати увагу?

У щоденній роботі куратори часто стикаються не з очевидними, «великими» проблемами, а з дрібнішими сигналами, труднощами у просуванні або невизначеними ситуаціями. Самі

по собі вони не обов'язково свідчать про серйозну проблему, однак у сукупності або в разі тривалого повторення можуть вказувати на ризик припинення навчання.

Цей розділ допомагає кураторам розпізнавати типові ситуації та повторювані закономірності, у яких варто ініціювати розмову, а за потреби — запропонувати подальші напрями підтримки.

5.1. Труднощі навчального характеру

Навчальні проблеми часто з'являються одними з перших, однак не завжди пояснюються виключно причинами, пов'язаними з навчанням.

Тривожними сигналами можуть бути:

- регулярні пропуски занять або зникнення з навчального процесу,
- відкладання іспитів, кількаразове невдале складання іспиту,
- недотримання термінів, відсутність поданих письмових робіт чи завдань,
- невпевненість щодо очікувань і вимог.

У таких випадках під час розмови варто обережно запитати також про те, чи не стоять за навчальними труднощами життєві, матеріальні або психологічні чинники. Мета полягає не в детальному з'ясуванні причин, а в тому, щоб зрозуміти, чи студент знає, куди може звернутися по допомогу.

5.2. Матеріальна та життєва невизначеність

Матеріальні труднощі в багатьох випадках залишаються прихованими, оскільки студентам важко говорити про них або вони сприймають постійне пристосування як щось звичне.

Поширеними сигналами можуть бути:

- надмірне працевлаштування паралельно з навчанням,
- проблеми з гуртожитком або житлом,
- тривала втома, виснаження, брак часу,
- невизначеність щодо фінансування навчання.

Роль куратора в таких ситуаціях насамперед полягає в тому, щоб надати інформаційну опору: звернути увагу на наявні стипендії, соціальні форми підтримки, а також зорієнтувати, де в університеті студент може отримати подальшу інформацію.

5.3. Психологічне навантаження та психоемоційні труднощі

Психологічне виснаження, тривожність або пригнічений настрій часто проявляються опосередковано і не завжди звучать як пряма скарга.

Тривожними сигналами можуть бути:

- відсторонення, втрата мотивації,
- повідомлення про тривалий стрес або проблеми зі сном,
- відчуття безнадії чи безвиході,
- надмірна самокритика або знецінювальні висловлювання щодо себе..

У таких ситуаціях особливо важливо, щоб куратор не применшував почуттів студента і чітко дав зрозуміти: в університеті існують служби, які спеціально надають допомогу саме в таких труднощах. Пропозиція звернутися до Психологічної служби в цьому випадку є природним і цілком обґрунтованим кроком, який варто супроводжувати нормалізацією звернення по допомогу.

5.4. Соціальна ізоляція та труднощі у стосунках

Брак залученості до спільноти сам по собі рідко формулюється як проблема, однак може суттєво впливати на продовження навчання студентом.

Типовими сигналами можуть бути:

- студент не бере участі у спільнотних заходах,
- не має контактів з однолітками або студентами свого курсу,
- говорить про самотність або відчуття відстороненості,
- не відчуває впевненого зв'язку з університетом.

У таких випадках завдання куратора насамперед полягає в тому, щоб показати можливості для налагодження зв'язків: студентські спільноти, програми студентського самоврядування, а також — залежно від відкритості студента — церковні або інші спільнотні групи підтримки.

5.5. Коли варто зробити наступний крок?

Важливо наголосити, що один окремий сигнал сам по собі ще не обов'язково потребує втручання. Водночас варто зробити наступний крок, якщо:

- кілька труднощів наявні одночасно,
- проблеми тривають упродовж певного часу,
- студент прямо просить про допомогу,
- куратор відчуває невпевненість щодо меж власної ролі.

У таких випадках скерування не є невдачею, а відповідальним кураторським рішенням.

5.6. Роль куратора в цьому процесі

Куратор не діагностує, не ухвалює рішень і не лікує проблеми. Його роль полягає в тому, щоб:

- помічати,
- звертатися,
- інформувати,
- і показувати шлях до відповідних форм підтримки.

Цінність кураторської роботи вимірюється не тим, що вона дає розв'язання для кожної проблеми, а тим, що відкриває для студента двері до належної допомоги й сприяє тому, щоб студент не залишався наодинці зі своїми труднощами.

6. Те, чого куратор не повинен — і не має права — робити

(межі ролі та безпечне функціонування)

Одним із найбільших викликів кураторської роботи є те, що через особистий контакт і відповідальне ставлення до студентів межі ролі можуть легко розмиватися. Цей розділ має на меті підтримати кураторів у чіткому розумінні того, що не належить до їхніх завдань, а також коли доцільно зробити наступний крок або залучити додаткову допомогу.

6.1. Куратор не замінює фахівця

Важливо чітко визначити, що куратор:

- не є психологом,
- не є соціальним працівником,
- не є юридичним консультантом,
- не є особою, яка ухвалює рішення з навчальних питань.

Відповідно, до його завдань не належать:

- діагностування проблем,
- проведення розмов терапевтичного характеру,
- самостійне ведення кризових ситуацій,
- дисциплінування або вимога пояснень.

Якщо студент розповідає про серйозні психологічні, життєві або матеріальні труднощі, це не означає невдачу куратора. Навпаки, це означає, що потрібно розпізнати потребу й допомогти студентові рухатися у відповідному напрямі підтримки.

6.2. Не потрібно мати відповідь на кожне запитання

Цілком прийнятними — і професійно коректними — є такі формулювання:

- «Я не впевнений / не впевнена щодо цього, але можу показати, до кого варто звернутися».
- «У цьому питанні я не є найвідповіднішою особою, але допоможу зв'язатися з компетентним підрозділом».
- «Це вже таке питання, у якому важливо було б залучити фахівця».

Кураторська роль полягає не в негайному розв'язанні проблеми, а у визначенні відповідного напряму й відкритті шляху до допомоги.

6.3. Коли скерування є особливо важливим?

Зробити наступний крок особливо доцільно, якщо:

- психоемоційний стан студента викликає занепокоєння,
- ознаки заниженої самооцінки, безвиході або тривожності тривають упродовж певного часу,
- студент прямо просить про допомогу,
- проблема явно виходить за межі навчального контексту,
- куратор відчуває невпевненість щодо власної компетентності.

У таких ситуаціях насамперед можна рекомендувати:

- Психологічну службу,
- за потреби — університетські підрозділи, що займаються навчальними або соціальними питаннями,
- залежно від відкритості студента — церковні або спільнотні групи підтримки.

6.4. Захист самого куратора також важливий

Надмірне емоційне залучення в довгостроковій перспективі може бути обтяжливим і для самого куратора. Тому важливо:

- не «нести» складні випадки самостійно,
- за потреби консультуватися з колегами по кафедрі або керівниками,
- повідомляти, якщо певна ситуація здається надто важкою або такою, що її складно вести.

Частиною відповідальної кураторської роботи є також те, що куратор розпізнає і поважає власні межі.

6.5. Що означає добре функціонуюча кураторська присутність?

Добре функціонуюча кураторська роль є:

- доступною,

- уважною,
- поінформованою,
- і водночас не перевантаженою.

Куратор добре виконує свою роботу тоді, коли студент:

- знає, що має до кого звернутися,
- відчуває, що не залишився наодинці зі своїми труднощами,
- і доходить до тих форм підтримки, які відповідають його потребам.

Заключні думки — цінність кураторської присутності

Кураторська робота в Університеті Ракоці не є помітною чи видовищною, однак відіграє визначальну роль в університетському шляху студентів. У багатьох випадках її цінність проявляється не в конкретних заходах або негайних рішеннях, а в тому, що студенти знають: в університетському середовищі є людина, до якої вони можуть з довірою звернутися зі своїми запитаннями, невпевненістю або труднощами.

Це видання не має на меті покласти на кураторів нові завдання. Його мета — зміцнити й підтримати вже наявну кураторську роль. Воно допомагає зорієнтуватися, обрати чутливі способи звернення до студента, розпізнавати типові студентські труднощі, а також бачити можливості відповідного скерування.

Добре функціонуюча кураторська присутність полягає не в «розв'язанні» проблем, а в тому, щоб студенти не залишалися наодинці. У тому, щоб вони вчасно зустрілися з інформацією, підтримкою та уважністю ще до того, як труднощі поглибляться або призведуть до ізоляції.

Кураторська система Університету Ракоці може по-справжньому добре функціонувати тоді, коли самі куратори також почуваються безпечно у своїй ролі: розуміють свої завдання, свої межі й знають, що за ними стоїть уся мережа підтримки університету. Саме цьому прагне сприяти це видання — через зміцнення спільного, узгодженого підходу та практики.