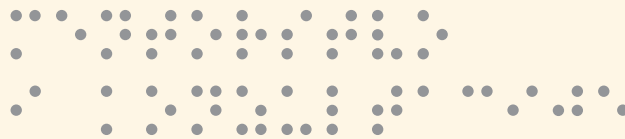


Studenti s invaliditetom



5



# MENTORSTVO I KONZULTACIJE

**Urednice:**

Valentina Novak, Maja Petković,  
Larisa Buhin Lončar

**Autori:**

Larisa Buhin Lončar, Aleksandar Jakir,  
Valentina Kranželić, Tihomir Luković,  
Valentina Novak, Maja Petković,  
Daria Vučijević, Anita Vulić-Prtorić

EDUCATION  
QUALITY  
EQUALITY



Studenti s invaliditetom

5

# MENTORSTVO I KONZULTACIJE

**Urednice:**

Valentina Novak, Maja Petković,  
Larisa Buhin Lončar

**Autori:**

Larisa Buhin Lončar, Aleksandar Jakir,  
Valentina Kranželić, Tihomir Luković,  
Valentina Novak, Maja Petković,  
Daria Vučijević, Anita Vulić-Prtorić

**Izdavač:** Sveučilište u Zagrebu

**Urednica zbirke priručnika "Studenti s invaliditetom":** Lelia Kiš-Glavaš

**Urednice:** Valentina Novak, Maja Petković, Larisa Buhin Lončar

**Lektura:** Vlatka Kranželić

**Grafička priprema:** ABS95 d.o.o.

**Tisak:** Offset NPGTO d.o.o.

**Naklada:** 1100 kom.

CIP zapis dostupan u računalnome katalogu

Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu pod brojem **803061**

**ISBN 978-953-6002-63-4** (cjelina)

**ISBN 978-953-6002-59-7** (5)

© Sva prava pridržana.

---

Cjelokupnom izvedbom (sadržajem i strukturom sadržaja, grafičkom pripremom, tiskom i opremom) ova je serija priručnika prilagođena za korištenje osobama s invaliditetom. Naslovi priručnika prepisani su na hrvatsku brajicu, a brajični taktimi standardnih su Marburg Medium dimenzija.

Pojmovi koji se koriste u ovome priručniku, a koji imaju rodni značaj, bez obzira na to koriste li se u muškom ili ženskom rodu, obuhvaćaju na jednak način muški i ženski rod.

## O priručnicima

Ovaj je priručnik dio zbirke priručnika nadnaslova "Studenti s invaliditetom" koja je nastala u okviru Tempus projekta (u kategoriji združenih projekata) "Education for Equal opportunities at Croatian Universities – EduQuality" (Nr: 158757-TEMPUS-1-2009-1-HR-TEMPUS-JPGR) nositelja Sveučilišta u Zagrebu.

Svrha priručnika je doprinos izjednačavanju pristupa visokom obrazovanju studentima s invaliditetom informiranjem, educiranjem i senzibiliziranjem sveučilišnih nastavnika, stručnog i administrativnog osoblja na rektoratima, fakultetima i akademijama o specifičnim potrebama studenata s invaliditetom u sustavu visokog obrazovanja u Republici Hrvatskoj.

Studentima s invaliditetom smatramo studente s oštećenjima vida i sluha, motoričkim poremećajima, kroničnim bolestima, specifičnim teškoćama učenja (disleksija i ADHD) te studente sa psihičkim bolestima i poremećajima. Svrstavajući ove studente u skupinu studenata s invaliditetom nikako nam nije bila namjera stigmatizirati ih ili etiketirati, nego ukazati na potrebu prilagodbe akademskih sadržaja njihovim mogućnostima i prezentirati neke primjere takvih prilagodbi.

U izradi priručnika sudjelovali su predstavnici svih partnerskih institucija u Projektu: akademsko, stručno i administrativno osoblje sa Sveučilišta u

Studenti  
s invaliditetom

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE

Zagrebu, Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Sveučilišta u Rijeci, Sveučilišta u Zadru, Sveučilišta u Splitu i Sveučilišta u Dubrovniku, predstavnici studenata sa i bez invaliditeta Hrvatskoga studentskog zbora, predstavnik Instituta za razvoj obrazovanja te svojim velikim iskustvom u pružanju potpore studentima s invaliditetom, ali i konkretnim smjernicama i savjetima, stručnjaci s naših inozemnih partnerskih institucija: Aarhus University, Masaryk University, University of Strathclyde i University of Gothenburg.

Pojedinačno priručnici uglavnom pokrivaju važna područja svakodnevnog akademskog života studenata definirajući ih i ukazujući na njihovu važnost u stjecanju potrebnih profesionalnih kompetencija. Istovremeno, oni svojim sadržajem ukazuju na prepreke koje mogu postojati u odnosu na dostupnost studentima s invaliditetom, ali i nastoje definirati preduvjete kojima bi se prepreke što jednostavnije prevladale, pazeći pritom da se ne kompromitiraju definirani akademski standardi. Ukazujući na prava svih studenata na jednak pristup obrazovanju i predlažući mjere kojima je često na vrlo jednostavan način i bez dodatnih financijskih sredstava moguće izjednačiti mogućnosti studentima s invaliditetom u visokom obrazovanju, približavamo se i nastojanjima da se definiraju jasni standardi pristupačnosti za ovu skupinu studenata na nacionalnoj razini.

Urednice

---

Koristim ovu priliku kako bih zahvalila svima koji su sudjelovali u izradi ovih priručnika, direktno ili indirektno, a posebice bivšim, sadašnjim, ali i

budućim studentima s invaliditetom koji su, i koji će, svojom upornošću, hrabrošću, strpljivošću i velikom motivacijom, ali i ukazujući na potrebe i najjednostavnije načine zadovoljenja tih potreba, graditi toliko potreban sustav potpore studentima s invaliditetom u visokom obrazovanju u Republici Hrvatskoj. Ipak, njihovi bi napori bili uzaludni bez čitavog niza sveučilišnih nastavnika, stručnjaka i zaposlenika u administraciji koji su bez postojanja jasnih smjernica, ali vodeći se empatijom i željom za unapređenjem sustava, omogućili da potpora studentima s invaliditetom zaživi u praksi. Vjerujem da će im ovi priručnici omogućiti jasnije i sustavno buduće djelovanje.

Lelia Kiš-Glavaš, voditeljica projekta

## Urednice

**Valentina Novak**, dipl. soc. rad., stručna suradnica u Uredu za studente s invaliditetom, Sveučilište u Zagrebu

**Maja Petković**, mag. rehab. educ., Ured za studente s invaliditetom, Sveučilište u Zagrebu

**dr. sc. Larisa Buhin Lončar**, stručna savjetnica za savjetovanje studenata, Sveučilište u Zagrebu

Studenti  
s invaliditetom

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE

## Autori

**dr. sc. Larisa Buhin Lončar**, stručna savjetnica za savjetovanje studenata, Sveučilište u Zagrebu

**prof. dr. sc. Aleksandar Jakir**, izvanredni profesor na Odsjeku za povijest, Filozofski fakultet, Sveučilište u Splitu

**doc. dr. sc. Valentina Kranželić**, docentica na Odsjeku za poremećaje u ponašanju, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet, Sveučilište u Zagrebu

**doc. dr. sc. Tihomir Luković**, docent na Odjelu za ekonomiju i poslovnu ekonomiju, Sveučilište u Dubrovniku

**Valentina Novak**, dipl. soc. rad., stručna suradnica u Uredu za studente s invaliditetom, Sveučilište u Zagrebu

**Maja Petković**, mag. rehab. educ., Ured za studente s invaliditetom, Sveučilište u Zagrebu

**Daria Vučijević**, dipl. oec., voditeljica Službe za poslijediplomske studije, Sveučilište u Dubrovniku

**prof. dr. sc. Anita Vulić-Prtorić**, izvanredna profesorica na Odsjeku za psihologiju, Filozofski fakultet, Sveučilište u Zadru

Autori

Recenzentice

---

## Recenzentice

**doc. dr. sc. Martina Ferić Šlehan**, docentica na Odsjeku za poremećaje u ponašanju, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet, Sveučilište u Zagrebu

**dr. sc. Ivana Jeđud Borić**, asistentica na Odsjeku za poremećaje u ponašanju, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet, Sveučilište u Zagrebu

**prof. dr. sc. Lelia Kiš-Glavaš**, redovita profesorica na Odsjeku za inkluzivnu edukaciju i rehabilitaciju, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet, Sveučilište u Zagrebu

Studenti  
s invaliditetom

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE



## Predgovor

Budući da su mentorstvo i konzultacije često prisutni oblici rada sa studentima i da se gotovo svi nastavnici, kao i stručno i administrativno osoblje fakulteta, vrlo često susreću s jednim ili oba ova oblika rada sa studentima, smatramo da bi ovoj temi, kao i edukaciji mentora i osoba koje provode konzultacije, trebalo posvećivati više pažnje u sustavu visokog obrazovanja, kao i u cjelokupnom i cjeloživotnom obrazovanju osobe.

Nedostatak znanja, vještina i vlastitih iskustava u radu sa studentima, a posebno sa studentima s invaliditetom, može rezultirati samo površnim shvaćanjem i primjenom ovih vrijednih i potrebnih oblika rada koji itekako mogu pomoći u postizanju, ne samo profesionalnog nego i osobnog razvoja i uspjeha svakog studenta.

Priručnik „Mentorstvo i konzultacije“ jedan je od priručnika kojima se nastoje kreirati smjernice za sustav potpore studentima s invaliditetom u visokom obrazovanju u Republici Hrvatskoj, no sigurni smo da smjernice u planiranju učinkovitih strategija kroz mentorski i konzultacijski odnos mogu biti od pomoći nastavnicima, stručnom i administrativnom osoblju, ne samo za rad sa studentima s invaliditetom nego i sa studentima bez invaliditeta.

Kako se ovoj temi u dostupnoj hrvatskoj literaturi ne posvećuje dovoljno pažnje, ovim priručnikom

željeli smo krenuti iznova i dati čitateljima, ne samo smjernice za rad sa studentima nego i definicije mentorskih i konzultacijskih odnosa, ciljeve tih odnosa te ocrtati i druge moguće uloge nastavnog i nenastavnog osoblja u tom kontekstu kako bi se više osvijestila važnost i značenje ovih vrijednih oblika rada i da bi se navelo na usavršavanje i pozitivne promjene. Naravno, ovim priručnikom ne dajemo upute o tome kako regulirati način provođenja mentorstva i konzultacija u sustavu visokog obrazovanja jer je to stvar sustava i propisa koji to određuju, no dajemo smjernice o tome kako svaka osoba koja provodi ove oblike rada može usavršiti svoj rad odnosno vještine i na što posebno treba obratiti pažnju pri radu sa studentima s invaliditetom. Također, ostavljamo mjesta svim iskusnijim osobama da slobodno razvijaju vlastite pozitivne ideje i prijedloge, u skladu sa svojim mogućnostima, te da ih i provode, a sve za dobrobit i razvoj punog potencijala naših studenata.

Studenti s invaliditetom imaju jednake potrebe kao i ostali studenti, ali ih zbog svog invaliditeta ostvaruju na drukčiji način (Jedriško, 2008). Dobri i kvalitetni mentorski i konzultacijski odnosi u visokom obrazovanju jedan su od preduvjeta uspješnog studiranja studenata. Potreba za mentorstvom i konzultacijama potreba je svakog studenta u razvijanju svoga punog potencijala za postizanje svih akademskih ciljeva. Činjenica je da nastavno, stručno i administrativno osoblje u većoj mjeri nema iskustva u vođenju mentorskog i konzultacijskog odnosa sa studentom s

Studenti  
s invaliditetom

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE

invaliditetom. Može se očekivati da nedostatak iskustva utječe na pojavu osjećaja nekompetentnosti u radu sa studentima s invaliditetom. Međutim, ukoliko se prihvati činjenica da su naše potrebe iste, ali načini njihova zadovoljavanja drukčiji, onda trebamo informacije koje će biti odgovor na pitanje “kako”?

Nastavno, stručno i administrativno osoblje u radu sa studentima s invaliditetom susreće se s mnogobrojnim situacijama te je nerealno očekivati da će pružene smjernice biti primjenjive u svim situacijama. Svrha je ovog priručnika da se kroz pružene primjere pokuša osvijestiti postojanje drugog viđenja situacije, na koje nas postojanje invaliditeta potiče, i sukladno tomu primjereno djeluje u specifičnim situacijama. Koji su to postupci i kako ih uvrstiti u svakodnevicu predstavlja težak zadatak.

U uvodnom je dijelu dat kratak osvrt na postojeće definicije mentorskog i konzultacijskog odnosa. U drugom dijelu ovoga priručnika detaljnije je opisan mentorski i konzultacijski odnos u sustavu visokog obrazovanja kao i ciljevi odnosa. Najvažniji je treći dio priručnika u kojem su dane smjernice za razvijanje mentorskih i konzultacijskih odnosa te neke specifičnosti u radu sa studentima s invaliditetom. Također se raspravlja o etici odnosa, superviziji te ulozi mentora u aspektu profesionalnog usmjeravanja studenata. Autori također navode neke druge oblike institucionalne potpore za studente, a mogli bismo reći da su vezani za konzultacijski i mentorski odnos.

Zaključno se iznose iskustva i preporuke pojedinih

studentata s invaliditetom s obzirom na konzultacijski i mentorski odnos, kojeg su bili sudionici.

Pritom nam je važno naglasiti da tekstovi sadržani u ovom priručniku ne sadrže opće detaljne smjernice za rad sa studentima različitih vrsta invaliditeta jer je taj dio detaljno razrađen u priručniku "Opće smjernice", kao i u nekim drugim priručnicima s obzirom na njihovu temu (primjerice "Psihosocijalne potrebe studenata", "Prostorna pristupačnost", "Pristup informacijama i uslugama", "Izvođenje nastave i ishodi učenja"), nego se smjernice odnose na mentorski i konzultacijski oblik rada odnosno one upućuju čitatelje na ono na što je potrebno obratiti pažnju s obzirom na teškoće s kojima se studenti susreću i kako je moguće pridonijeti usavršavanju i razvijanju ovih oblika rada.

Nadamo se da će vam priručnik pomoći u boljem shvaćanju važnosti ovih oblika rada sa studentima s invaliditetom, kao i sa svim drugim studentima s kojima ćete raditi, i da će Vam biti od pomoći u usavršavanju znanja i vještina te razvijanju vlastitih ideja u poboljšanju kvalitete i učinkovitosti vrijednih i potrebnih oblika rada sa studentima kao što su mentorstvo i konzultacije.

Valentina Novak  
Maja Petković  
Larisa Buhin Lončar

Studenti  
s invaliditetom

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE



## Sadržaj

15	UVOD
23	MENTORSTVO I KONZULTACIJE U SUSTAVU VISOKOG OBRAZOVANJA
57	SMJERNICE ZA RAZVOJ MENTORSKOG I KONZULTACIJSKOG ODNOSA
103	MENTORSTVO, KONZULTACIJE I DRUGI OBLICI POTPORE STUDENTIMA
139	ISKUSTVA I PREPORUKE STUDENATA S INVALIDITETOM
147	UMJESTO ZAKLJUČKA
150	POJMOVNIK
151	LITERATURA



---

# UVOD









Tomislava je moja bivša studentica s invaliditetom koja je tijekom studiranja zbog kronične bolesti imala mnogo zdravstvenih problema i teških životnih situacija. Imala je vrlo nisku razinu samopouzdanja pogotovo zato što su joj mnogi govorili da zbog bolesti neće moći raditi kao učiteljica djece mlađe školske dobi, a što je ona oduvijek željela. Kao njezina mentorica na samom početku mentorskog odnosa rekla sam joj da kod nje primjećujem visok potencijal te da vidim da može jednog dana postati uspješna učiteljica. Tijekom mentorskog odnosa ukazivala sam joj na dobre stvari koje je odradila jer ih je zaista bilo mnogo. Nakon što sam je ohrabrila, ukazala joj na njezine kvalitete i potencijal te izgradila s njom odnos povjerenja, usmjerile smo se na postizanje njezina cilja. Zbog povjerenja koje je imala u mene, Tomislava je danas zaista dobra učiteljica.

Pojam mentoriranja široko je postavljen. Svatko je barem jedanput čuo za mentora ili imao iskustvo biti mentoriran. Pod ovim pojmom podrazumijeva se mnoštvo različitih tipova odnosa, programa, okruženja u kojima se mentoriranje odvija te osoba koje su u njega uključene (Jeđud, Ustić, 2009).

Mentorstvo vuče svoje korijene iz antičke grčke te pojam i riječ mentor u doslovnom prijevodu znači biti postojan, izdržati. Homer u "Odiseji" opisuje Odisejev odlazak u rat te njegovu molbu upućenu

Studenti  
s invaliditetom

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE

prijatelju Mentoru da vodi i štiti njegova sina dok je odsutan. Božica Atena, koja je stvorila Mentora, udahнула mu je sljedeće karakteristike: pragmatičnost, strateško razmišljanje i mudrost koja u sebi zadržava dobrotu i dobronamjernost (Žalec, 2007; prema Jeđud, Ustić, 2009).

U engleskom jeziku mentorirana osoba se najčešće naziva "mentee", a u francuskom jeziku "protégé". U hrvatskom jeziku teško je pronaći odgovarajući prijevod, no najčešće se naziva "mentorirani" učenik, student itd.

U literaturi je moguće naći mnoštvo definicija mentora i mentoriranja.

Prema autoru Brofenbrenneru (1992; prema Jeđud, Ustić, 2009), mentor je starija, iskusnija osoba koja želi pomoći u daljnjem razvoju karaktera i kompetencija mlađe osobe vodeći je prema usavršavanju vještina koje su kod samog mentora već razvijene. Vođenje se redovito postiže kroz demonstriranje, instruiranje, postavljanje izazova i ohrabivanje kroz određeni period. Tijekom ovog procesa mentor i mentorirana osoba razvijaju poseban odnos uzajamne posvećenosti.

Prema Bakeru i Griffinu (2010), mentorstvo je kontinuirani proces usmjeren na poboljšanje, kako osobnog, tako i profesionalnog razvoja osobe. Mentorski odnos temelji se na mentorovoj dugoročnoj brizi o osobnom i profesionalnom razvoju svog "protégéa" te kao takav uključuje emocionalnu predanost te međusobno učenje.

Pojmovi mentoriranje i mentor imaju i neke srodne pojmove koji se mogu pronaći u literaturi. Najčešće se opisuju kroz sljedeće uloge i aktivnosti: vođenje, zastupanje, osnaživanje, usmjeravanje; tutor, vodič, zastupnik, supervizor, savjetovatelj. No mentor je mnogo više od toga. On nosi sve ove uloge, no u određenim situacijama, a prema mogućnostima i potrebama mentorirane osobe, on razvija vlastiti okvir djelovanja s obzirom na osobnosti, interese, mogućnosti, vještine, znanja, iskustva, kako vlastitih, tako i mentorirane osobe.

Tijekom vremena došlo je do razvoja različitih oblika mentorskih odnosa koji su danas prisutni u mnogim organizacijskim okruženjima kao: obrazovnom, radnom te volonterskom (Brown, Takahashi, Roberts, 2010).

U nastavku je dan prikaz jedne od klasifikacija mentorskih odnosa s obzirom na tip odnosa (Jeđud, Ustić, 2009), kao i prema drugim aspektima kao što su dužina trajanja i okolina u kojoj se odvija:

**Prema tipu odnosa:**

- Jedan na jedan (klasični tip: stariji mentor - mlađi mentoriran, vršnjačko mentoriranje npr. projekt "Student-mentor")
- Grupno mentoriranje
- Timsko mentoriranje (više od jedne odrasle osobe mentorira mlađu osobu)

**Prema trajanju:**

- Kratkoročan (do 6 mjeseci)
- Srednjoročan (od 6 do 12 mjeseci)
- Dugoročan (najmanje 12 mjeseci)

---

Studenti  
s invaliditetom

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE

**Prema okolini u kojoj se odvija:**

- U zajednici (npr. mentorski program “Velika sestra veliki brat“)
- U formalnoj organizaciji/instituciji
- Virtualna okolina (npr. e-mentoriranje)

Jacobi (1991; prema Crisp, Cruz, 2009) metaanalizom identificira tri područja slaganja autora oko mentorskih odnosa: (1) mentorski odnosi usmjereni su na rast i razvoj te samoostvarenje pojedinca i uključuju različite oblike potpore; (2) mentorsko iskustvo može uključivati širok spektar potpore kao što su asistencija u profesionalnom razvoju i razvoju karijere, modeliranje i psihološka potpora; navedeni široki spektar potpore uključuje planirane aktivnosti s mentorom, ali malo je slaganja oko toga koje su to specifične aktivnosti; (3) mentorski je odnos osoban i recipročan, a uzimajući u obzir domete današnje tehnologije, raspravlja se o tome koliko je ostao osoban.

Većina se ljudi s mentoriranjem najčešće susreće u kontekstu sustava obrazovanja i prilikom ulaska u svijet rada, dakle unutar nekih formalnih institucija. Iako mentoriranje nadilazi formalne strukture te ga nalazimo i u svakodnevnom životu kroz neformalne i prirodne odnose (prirodno/neplanirano/nestrukturirano/spontano mentoriranje; prirodna potpora koja se javlja u okviru šire obitelji ili prijateljskog kruga te u već postojećoj, dobroj socijalnoj mreži), ovaj je priručnik najvećim dijelom usmjeren na formalno mentoriranje, i to u sustavu visokog obrazovanja,

koje je planirano, strukturirano, organizirano i profesionalno te koje se odvija u okviru posebnih mentorskih programa (Jeđud, Ustić, 2009).

Bilješke

---

---

Studenti  
s invaliditetom

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE



MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE  
U SUSTAVU  
VISOKOG  
OBRAZOVANJA









Vedran je slabovidan student druge godine na fakultetu društveno-humanističkog usmjerenja. Na prvoj godini fakulteta susreo se s mnogobrojnim preprekama. Jedna od prepreka odnosila se na snalaženje u novom i nepoznatom prostoru. Slabovidnom studentu nije jednostavno kretati se u nepoznatom prostoru te je za orijentaciju potrebno više vremena. Studenti i nastavnici katkad su pomogli studentu u kretanju u prostoru, no najčešće bi se morao snalaziti sam. Druge prepreke s kojima se susreo su materijali neprilagođeni slabovidnim osobama tijekom izvođenja nastave (većina tekstova nije bila s uvećanim fontom ili ih nije dobio prije u adekvatnoj elektronskoj verziji – Word dokumentu) i obvezna ispitna literatura nije bila dostupna u elektronskoj verziji, zbog čega je puno vremena proveo skenirajući literaturu ili u pronalaženju već pristupačne literature. Nova prepreka, po njemu jedna od najgorih, pojavila mu se na drugoj godini studija kada je trebao napisati seminarski rad. Prilikom pisanja seminarskog rada imao je brojna pitanja (od pronalaženja i prilagodbe literature do sadržaja i teme koja se ticala seminarskog rada) jer ga je tema jako zanimala i želio je mnogo naučiti o toj temi i što kvalitetnije napisati rad. Kada je s brojnim pitanjima “u glavi” želio otići do izvoditelja kolegija, izvoditelj kolegija zbog profesionalne zauzetosti često nije bio u svom uredu u terminima za provođenje konzultacija. Također, nije odgovarao na e-mail ili bi odgovorio vrlo rijetko.

Studenti  
s invaliditetom

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE  
U SUSTAVU  
VISOKOG  
OBRAZOVANJA

**Propisi koji  
reguliraju pravo  
studenta na  
mentorstvo  
i konzultacije**



Nakon višekratnih pokušaja odlaska na konzultacije i dugih čekanja smjernica od izvoditelja kolegija, Vedran je odustao od pisanja seminarskog rada o temi koja ga je posebno zanimala te se usredotočio na teme za koje je znao da već postoji pristupačna literatura i da će ih brzo napisati jer mu se bližio rok predaje rada. Vedran je uspijevaao svladati sve prepreke s kojima se susreo, no nedostatak potpore vrlo ga je često vodio samo na puko izvršavanje propisanih obveza i završavanje studija, a odmicanje od ostvarenja nekih osobnih i profesionalnih ciljeva.

Dolaskom na visoko učilište studenti ne postaju preko noći samostalne i zrele osobe koje se mogu uspješno nositi sa složenim zahtjevima studentskog života. Za mnoge studente početak studiranja poklapa se s mnoštvom suprotstavljenih razvojnih potreba: s potrebom za samostalnošću nasuprot potrebi za privrženosti obitelji, s povećanom emocionalnošću i osjetljivošću za tuđa mišljenja o sebi nasuprot potrebi za prihvaćenošću od drugih, s potrebom za traženjem vlastitog puta nasuprot potrebi za razvojem bliskih partnerskih odnosa. Drugim riječima, prijelaz iz škole na fakultet za određeni broj studenata stresan zbog toga što tijekom prethodnog školovanja nisu stekli dovoljno potrebnih vještina ili ih obrazovno iskustvo tijekom prethodnog školovanja nije osposobilo da budu samoregulirani učenici i kritički mislioci. Najčešće teškoće vezane uz akademske obaveze odnose se na upravljanje vremenom, ispitnu anksioznost, javne prezentacije pred kolegama i nastavnicima,

strah od neuspjeha, probleme s koncentracijom te teškoće u vezi s motivacijom za učenje.

Suočavajući se na početku studija s akademskim neuspjehom, studenti često rano gube samopouzdanje i motivaciju za studiranjem. Kada uđu u fazu "naučene bespomoćnosti", nerijetko zanemare učenje i odustaju od studija.

Podaci općenito govore o tome da su studenti prve godine najrizičnija skupina za odustajanje od studija te im je potrebno najviše preventivnih programa kao što je primjerice mentorski sustav individualnoga mentorskog praćenja (Jokić-Begić, Lugomer Armano, Vizek Vidović, 2009).

## **Propisi koji reguliraju pravo studenta na mentorstvo i konzultacije**

Reforma sustava visokog obrazovanja i provođenje Bolonjskog procesa na sveučilištima u Republici Hrvatskoj pretpostavljaju veću usmjerenost na studente kao i na njihove potrebe i probleme s kojima se suočavaju.

Student se naime stavlja u središte nastavnoga procesa. Nastavni se plan temelji na opterećenju studenta (a ne više nastavnika) te studenti uz pomoć mentora ili savjetnika imaju veću slobodu izbora predmeta te tako u određenoj mjeri oblikuju vlastiti proces studiranja što bi ih zauzvrat trebalo, znatno bolje nego dosad, pripremiti za: poslove nakon studija, aktivan stav prema vlastitom

Bilješke

---

---

Studenti  
s invaliditetom

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE  
U SUSTAVU  
VISOKOG  
OBRAZOVANJA

**Propisi koji  
reguliraju pravo  
studenta na  
mentorstvo  
i konzultacije**

---

zapošljavanju te za daljnje učenje i cjeloživotno učenje (Vodič za buduće studente u ak. god. 2011./2012., Sveučilište u Zagrebu).

Jedna od glavnih odlika studiranja na bolonjski način je i stalno praćenje studentova napredovanja u radu, poboljšanje kvalitete studiranja, osamostaljivanje studenata, osposobljavanje za rješavanje problema i aktivan odnos prema vlastitome studiju. U postizanju ovih ciljeva mentori i savjetnici studenata imaju vrlo važnu ulogu.

Pravo na konzultacije i mentorstvo u visokom obrazovanju u Republici Hrvatskoj propisano je raznim aktima. Prema Zakonu o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju (NN, 123/03, 105/04, 174/04, 46/07, 45/09), svaki student ima pravo na konzultacije i mentorski rad za čije je provođenje u akademskoj godini potrebno osigurati dodatno vrijeme. Pravo studenta na konzultacije i mentorski rad regulirano je i u statutima svih hrvatskih sveučilišta:

- U Statutu Sveučilišta u Zagrebu, u čl. 56., između ostalog, navodi se da student ima pravo i na odabir voditelja u preddiplomskom i diplomskom studiju te mentora u poslijediplomskom studiju, kao i na konzultacije tijekom studiranja ([www.unizg.hr](http://www.unizg.hr))
- U Statutu Sveučilišta u Splitu, u čl. 133. i 134., navodi se da se studentu imenuje voditelj koji mu pomaže u studiju te prati studentov rad i postignuća. Nadalje, navodi se da se studentu poslijediplomskog studija obvezno imenuje mentor pri čemu se, prema mogućnostima, vodi

računa o želji studenta. Poblizje odredbe o voditelju i mentoru studenta utvrđuje visoko učilište koje je nositelj studija ili sastavnica preko koje Sveučilište neposredno ustrojava ili izvodi pretežiti dio studijskog programa ([www.unist.hr](http://www.unist.hr))

- U Statutu Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, u čl. 155., navodi se da se studentima, odnosno skupinama studenata preddiplomskog, odnosno diplomskog studija mogu, ovisno o vrsti i prirodi studija, imenovati voditelji koji im pomažu tijekom studija te prate rad studenata i njihova postignuća. Studentu poslijediplomskog studija obvezno se imenuje mentor. Poblizje odredbe o voditelju i mentoru studenta utvrđuju znanstveno-nastavne i umjetničko-nastavne sastavnice ovlaštene za ustroj studija općim aktom ([www.unios.hr](http://www.unios.hr))
- U Statutu Sveučilišta u Zadru, u čl. 99., navodi se da svaki student Sveučilišta ima pravo na savjetnika/voditelja iz redova sveučilišnih nastavnika ili suradnika, koji mu u radu pomaže savjetima, a posebno pri izboru kolegija te izradi završnog/diplomskog rada. Student ima pravo rektoru Sveučilišta uložiti priziv na odluku ili postupak kojim je nezadovoljan ([www.unizd.hr](http://www.unizd.hr))
- U Statutu Sveučilišta u Rijeci, u čl. 121., navodi se da mentor studenta doktorskog studija prati studenta kroz studij, prati njegov rad i izvršenje obveza, usmjerava ga te procjenjuje njegov napredak ([www.uniri.hr](http://www.uniri.hr))
- U Statutu Sveučilišta u Dubrovniku, u čl. 129, također se navodi da se studentima ili skupinama studenata preddiplomskog ili diplomskog studija mogu, ovisno o vrsti i prirodi studija, imenovati

---

Studenti  
s invaliditetom

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE  
U SUSTAVU  
VISOKOG  
OBRAZOVANJA

**Propisi koji  
reguliraju pravo  
studenta na  
mentorstvo  
i konzultacije**

---

voditelji koji im pomažu tijekom studija te prate rad studenata i njihova postignuća  
([www.unidu.hr](http://www.unidu.hr))

Organizacija mentorskog i konzultacijskog procesa u sustavu visokog obrazovanja predstavlja, ne samo obvezu utvrđenu Zakonom o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju te statutima hrvatskih sveučilišta, nego i mjeru kvalitete. Tako se u “Pravilniku o sustavu osiguravanja kvalitete na Sveučilištu u Zagrebu” ([www.unizg.hr](http://www.unizg.hr)) kao jedno od područja unutarnjega osiguravanja i unapređenja kvalitete na Sveučilištu navode resursi za učenje i potpora studentima u što sigurno spada i konzultacijski i mentorski odnos između nastavnog, stručnog, administrativnog osoblja i studenata.

U “Priručniku za osiguravanje kvalitete Sveučilišta u Zagrebu”, u dijelu Resursi za učenje i potpora studentima, kao standard u osiguravanju kvalitete navodi se da Sveučilište zajedno sa svojim sastavnicama treba osigurati prikladne i potrebne obrazovne resurse za svaki ponuđeni program imajući na umu raznorodnost studentske populacije. Nadalje, istaknuto je da je osim kvalificiranog nastavnika za uspješno studiranje potrebno osigurati i druge resurse koji će studentima pomoći u učenju, a nastavnicima u poučavanju. Pod resursima podrazumijevaju se fizički resursi, kao što su prostor, knjižnice ili računalna oprema i kadrovski resursi kao potpora u obliku konzultacija, tutorstva, administrativne službe, službe za potporu studentima s određenim

teškoćama i savjetovališta za studente. Sustav za potporu e-učenju važan je resurs za učenje i poučavanje. Svi resursi moraju biti lako dostupni studentima, trebaju udovoljavati njihovim potrebama i biti otvoreni za povratne informacije onih koji ih koriste. Sveučilište i sastavnice trebaju redovito pratiti, pregledavati i poboljšavati djelatvornost sustava potpore studentima.

U "Priručniku kvalitete studiranja Sveučilišta u Rijeci" ([www.uniri.hr](http://www.uniri.hr)), u dijelu Resursi za učenje i podrška studentima, također je istaknuto da Sveučilište/sastavnice moraju studentima osigurati i učiniti dostupnima odgovarajuće i potrebne resurse za učenje. Sastavnica mora osigurati okruženje koje djeluje poticajno za sve studente uz uvažavanje njihove različitosti. Sastavnice moraju osigurati resurse za potporu studentima uvažavajući specifičnosti programa studija sastavnice. Nastavnici su najznačajnija pomoć i potpora studentima u procesu učenja. Preduvjet uspješnog studiranja je i odgovarajuća organizacija administrativne potpore, potpore nastavnika ili studenata kao mentora, tutora, savjetnika te srodnih oblika potpore.

U "Vodiču kroz sustav osiguranja i unaprjeđenja kvalitete" Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku ([www.unios.hr](http://www.unios.hr)) kao jedna od predloženih mjera poboljšanja kvalitete na svim sastavnicama navodi se mentorsko praćenje studenata. Također, navodi se da je cilj izgradnje sustava kvalitete na Sveučilištu poboljšanje kvalitete studentskog iskustva na fakultetu, od prijave i upisa na fakultet,



MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE  
U SUSTAVU  
VISOKOG  
OBRAZOVANJA

**Propisi koji  
reguliraju pravo  
studenta na  
mentorstvo  
i konzultacije**

**Definicije,  
aktivnosti i ciljevi  
mentorskih  
i konzultacijskih  
odnosa**

---

preko predavanja, ispita i diplome do zapošljavanja i cjeloživotnog obrazovanja, što se zasigurno postiže i kvalitetnim sustavom mentorskog praćenja studenata, kao i pružanjem konzultacija.

Ostvarenjem ovog cilja postiže se zadovoljstvo svih sudionika sustava, studenata, nastavnika, uprave, prateće administracije i društvene zajednice, što je preduvjet učinkovitog uklapanja u globalne tokove suvremena europskog visokog obrazovanja.

U "Pravilniku o centru i odborima za unaprjeđenje kvalitete" Sveučilišta u Splitu ([www.unist.hr](http://www.unist.hr)) se, između ostalog, kao područja vrednovanja i djelatnosti navode programi stručnog usavršavanja nastavnog i nenastavnog osoblja te vrednovanje procesa učenja i poučavanja, pri čemu se to može povezati i s usavršavanjem u području mentorstva i mentorskog rada sa studentima.

S uvođenjem i provođenjem sustava osiguravanja kvalitete studiranja na sveučilišnim razinama, studentima se, između ostalog, nastoji osigurati i kvaliteta nastavne, stručne i administrativne potpore s ciljem njihova uspješnijeg i kvalitetnijeg studiranja.

Na međunarodnoj razini, u "Standardima i smjernicama za osiguravanje kvalitete na europskom prostoru visokog obrazovanja" ([www.unizg.hr](http://www.unizg.hr)), koje je donijela Europska organizacija za osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju, također se navodi kako visoka učilišta trebaju osigurati prikladne i potrebne obrazovne resurse za svaki ponuđeni program. Uz svoje

nastavnike, studenti se oslanjaju i na razne druge resurse koji će im pomoći u učenju. Resursi variraju od fizičkih, kao što su knjižnice i računalna oprema, do ljudske potpore u obliku tutora, savjetnika i drugih savjetodavaca (uključujući mentore). Obrazovni resursi i drugi načini potpore trebaju biti lako dostupni studentima, koncipirani tako da udovoljavaju njihovim potrebama i otvoreni za povratne informacije onih koji ih koriste. Učilišta trebaju redovito pratiti, pregledavati i poboljšavati djelotvornost sustava potpore svojim studentima.

## **Definicije, aktivnosti i ciljevi mentorskih i konzultacijskih odnosa**

Mentorstvo i konzultacije u visokom obrazovanju pretpostavljaju odnos između zaposlenika fakulteta/odsjecka i studenata, u kojem mentor/provoditelj konzultacija potporom, savjetovanjem, osnaživanjem i konstruktivnim primjerima pruža potporu studentu u postizanju akademskih, a katkad i osobnih životnih ciljeva. Dakle mentorski odnos može pružiti vrijednu potporu studentima, kako u postizanju akademskih ciljeva, tako i u razvoju vještina i kompetencija potrebnih za ostvarivanje vlastitih potencijala, profesionalnih i osobnih.

Mnoge mlade osobe s invaliditetom, kao i druge skupine marginaliziranih mladih, nemaju jednake

Bilješke

---

---

Studenti  
s invaliditetom

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE  
U SUSTAVU  
VISOKOG  
OBRAZOVANJA

Definicije,  
aktivnosti i ciljevi  
mentorskih  
i konzultacijskih  
odnosa



prilike za razvoj profesionalne karijere ili im je u procesu obrazovanja namijenjena pasivna uloga. To često rezultira niskim očekivanjima uspjeha i postizanja punog profesionalnog razvoja, kako od drugih, tako i od njih samih. Osim toga, često su zbog toga u obrazovnom procesu ovisni o drugima te ih se percipira kao osobe kojima treba zaštita i pomoć, što im unaprijed odriče sposobnost pronalaženja i ostvarivanja vlastitih životnih ciljeva, a za što su, kao i svi drugi, sposobni i kompetentni. Budući da studenti s invaliditetom neke svoje potencijale mogu ostvariti na načine koji nisu u redovitim procedurama visokog obrazovanja, a ne kose se s njima, u tu svrhu moguće je i potrebno iskoristiti mogućnost mentorskog i konzultacijskog odnosa.

Mentorski odnos temelji se na povjerenju da će obje uključene osobe (ili više njih, ovisno o vrsti mentorstva i konzultacija) na raspolaganje staviti svoje profesionalne i osobne potencijale. Na taj će se način omogućiti razvoj odnosa do mjere u kojoj će se mentorirani studenti moći razvijati prema unaprijed postavljenim ciljevima. Mentorski je odnos prema tome vrlo značajan odnos koji studentima omogućava uvjete za akademsko postignuće i napredovanje, ali i ispunjavanje osobnih potencijala razvojem vještina i kompetencija potrebnih za snalaženje u svakodnevnom i profesionalnom okruženju. Osim dobiti za mentorirane studente, jasno je da i druga osoba uključena u mentorski odnos ima mogućnost iskusiti dobrobit takvog odnosa u smislu razvoja vlastitih vještina mentoriranja, upoznavanja

studentske perspektive te uspostavljanja i održavanja kvalitetnih i profesionalnih odnosa sa studentima, što će pridonijeti razvoju profesionalnih kompetencija za rad sa studentima.

## Korisni savjeti

---



**Mentorstvo u okviru visokog obrazovanja uključuje emocionalnu predanost koja prelazi okvire razmjena informacija vezanih za zahtjeve i zadatke isključivo akademskog karaktera. Najvažniji aspekt uspješnog odnosa između mentora i studenta je poštovanje, interes za međusobno razumijevanje, kao i volja i spremnost na uključivanje u ovakav proces (Baker, Griffin, 2010).**

Interakcija između sveučilišta, odnosno sastavnica sveučilišta, i studenta zauzima jedno od ključnih mjesta u studentovu učenju i razvoju. Jedna od najvećih želja, a koju studenti često ističu (How to mentor a graduate student – Faculty guide, 2005), je pružanje učinkovite potpore preko mentorskog ili konzultacijskog odnosa. Učinkovita potpora, ujedno jedna od glavnih zadaća svakog sveučilišta, nesumnjivo je povezana s razinom uspješnosti studenta tijekom studija. Međutim, ovo ne znači da su načini zadovoljavanja studentovih potreba isti kao i da je odgovornost za uspješnost u studiju zadaća isključivo sveučilišta.

Bilješke

---

---

Studenti  
s invaliditetom

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE  
U SUSTAVU  
VISOKOG  
OBRAZOVANJA

Definicije,  
aktivnosti i ciljevi  
mentorskih  
i konzultacijskih  
odnosa

---

Mentorstvo i konzultacije u sustavu visokog obrazovanja predstavljaju područja koja se međusobno isprepleću, ali postoje i točke razgraničenja. S obzirom na donesene sveučilišne akte kojima je regulirana organizacija studijskog programa, točke razgraničenja nisu jasno i precizno definirane. Činjenica je da se termin mentorstvo u sustavu visokog obrazovanja u velikom broju slučajeva nepravilno koristi, što je vidljivo i prema donesenim pravilnicima o studiranju u kojima se općenito određuju aktivnosti mentora. Kao jedna od najvažnijih uloga mentora navodi se pružanje potpore kod izrade završnog rada što, realno gledajući, podrazumijeva nešto češće susrete studenta i mentora. Navedeno ujedno ne znači ostvarivanje dugotrajnog i partnerskog odnosa između sudionika procesa, što je jedna od glavnih karakteristika mentorstva. Također, s obzirom na odnos broja studenata i broja članova nastavnog, administrativnog i stručnog osoblja, konzultacije su odnos koji je više zastupljen u našoj akademskoj praksi, čak i do te mjere da ga se, ukoliko je učestaliji, počinje smatrati mentorstvom. Kvantiteta, broj konzultacijskih susreta, ne bi trebala značajno određivati vrstu odnosa, nego bi to trebao sadržaj samog odnosa.

Mentorstvo, odnosno mentoriranje, vrlo se često može povezati s pružanjem konzultacija jer mentori, posebno u sustavu visokog obrazovanja, pružaju i konzultacije studentima u okviru mentorskog odnosa, no ta dva pojma i aktivnosti koje ti pojmovi uključuju dosta su različiti. Dok mentorstvo uključuje brigu, emocionalnu

predanost, kontinuirano usmjeravanje i vođenje mentorirane osobe i, mogli bismo reći, "izgradnju i čuvanje čvrstog odnosa", konzultacije uključuju susrete (najčešće jednokratne, no katkad i višekratne), a ne odnose, između provoditelja konzultacija i osobe koja ima potrebu za konzultacijama, sa svrhom rješavanja nekih tehničkih i organizacijskih problema, pojašnjavanja, pružanja informacija, davanja savjeta i sl. Konzultacije, posebno jednokratne, najčešće ne uključuju emocionalnu predanost i brigu, kao ni kontinuiranost i dugotrajnost odnosa.

Dakle mentorstvo je širi pojam od konzultacija i uključuje dugotrajniji i kontinuirani proces, kao i emocionalnu brigu i predanost te vođenje i usmjeravanje studenta, no u nekim se ulogama mentori i pružatelji konzultacija mogu preklapati. Kao što mentori mogu biti i provoditelji konzultacija. Tako mentor i osoba koja provodi konzultacije mogu oboje imati savjetodavnu ulogu kojom se pridonosi uspješnosti studiranja, a koja može uključivati:

- upoznavanje studenata s organizacijom fakulteta (fakultetskim službama, pravnim aktima fakulteta i sveučilišta)
- informiranje studenata o svim aktualnostima vezanim uz nastavne i stručne aktivnosti od interesa za studenta (primjerice pružanje informacija o njihovim pravima i obvezama tijekom studija, o studijskom programu i eventualnim promjenama programa, informacija o stipendijama, mobilnosti, mogućnostima sudjelovanja na skupovima, raznim oblicima

potpore koji se nude studentima, a posebno studentima s invaliditetom)

- pružanje pomoći davanjem savjeta (pomoć pri rješavanju problema tijekom studija, savjeti vezani uz akademsku prilagodbu i dr.)
- upućivanje na različite službe u slučaju individualnih problema vezanih uz lošu akademsku i socijalnu prilagodbu

No u ovoj savjetodavnoj ulozi i mentor i provoditelj konzultacija ispituju i uvažavaju želje, sklonosti i mogućnosti studenata za izabranim akademskim područjem, predlažu mu dodatna slična područja i teme, uz spremnost na aktivno slušanje i pružanje potpore u procesu donošenja akademskih odluka.

Zorniji prikaz aktivnosti koje se provode i u sklopu mentorskog i konzultacijskog odnosa, kao i onih koji su karakteristični samo za jedan od tih odnosa, dan je u Tablici 1.

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE  
U SUSTAVU  
VISOKOG  
OBRAZOVANJA

Definicije,  
aktivnosti i ciljevi  
mentorskih  
i konzultacijskih  
odnosa

---

**Tablica 1.** Točke podudarnosti i razilaženja mentorstva i konzultacija

<b>MENTORSTVO</b>	<b>KONZULTACIJE</b>
<b>Točke podudarnosti</b>	
<p>Odnos između zaposlenika fakulteta/odsjeaka i studenata u kojem zaposlenik pruža potporu studentu u postizanju akademskih, a katkad i osobnih životnih ciljeva.</p>	
<p>I mentorstvo i konzultacije uključuju određene vještine komunikacije sa studentima koje mentori i osobe koje provode konzultacije trebaju kontinuirano usavršavati (vještine aktivnog slušanja, poštovanja i tolerancije prema studentima, vještine razvoja odnosa povjerenja, uspostavljanja i održavanja kvalitetnih i profesionalnih odnosa, postavljanja granica).</p>	
<p>I mentorstvo i konzultacije uključuju znanje i informiranost u cilju pružanja potpore studentima (informacije o mogućnostima akademske prilagodbe studentima s invaliditetom, poznavanje ustroja fakulteta kao i pravnih akata koji se odnose na studente, informiranost o službama na koje studente mogu uputiti u slučaju individualnih problema vezanih uz lošu akademsku i socijalnu prilagodbu).</p>	
<p>Mentorski i konzultacijski odnosi podrazumijevaju prava, obveze i odgovornosti sudionika procesa. Mentorski i konzultacijski odnosi podrazumijevaju poštivanje temeljnih etičkih načela.</p>	

Bilješke

Studenti  
s invaliditetom

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE



MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE  
U SUSTAVU  
VISOKOG  
OBRAZOVANJA

Definicije,  
aktivnosti i ciljevi  
mentorskih  
i konzultacijskih  
odnosa

MENTORSTVO	KONZULTACIJE
<b>Točke razilaženja</b>	
Mentor u sustavu visokog obrazovanja može biti član nastavnog, odnosno akademskog osoblja.	Osoba koja provodi konzultacije u sustavu visokog obrazovanja može biti član nastavnog, stručnog i administrativnog osoblja.
Pružanje potpore savjetovanjem, informiranjem, osnaživanjem, konstruktivnim primjerima, praćenjem, usmjeravanjem i vođenjem studenata.	Pružanje potpore informiranjem, davanjem savjeta i upućivanjem studenata.
Predstavlja vođenje studenta kroz sadržaje određene teme.	Imaju više tehnički nego sadržajni karakter te uključuju dogovaranje oko određenih tema.
Uključuje formalan, planiran i strukturiran odnos no uz „neformalni“ aspekt emocionalne brige i predanosti za mentoriranog studenta.	Odnosi mogu biti i neformalni (upiti upućeni administrativnom osoblju u referadama, kartotekama) i formalni (u sklopu mentorstva, konzultacije s profesorima).

Uključuje emocionalnu predanost i dugoročnu brigu o osobnom i profesionalnom razvoju studenta te strukturiran odnos.  
Uključuje izgradnju i održavanje međuljudskih odnosa.

Odnos je kratkotrajan - uvjetovan problemskom situacijom.

Podrazumijeva proces, kontinuitet vođenja, praćenja i potpore tijekom studiranja.

Podrazumijevaju povremene susrete (često i jednokratne) u svrhu izvršavanja studentskih obveza.

Može uključivati i aktivnosti profesionalnog usmjeravanja.

Upućivanje na ovlaštene službe iz područja zapošljavanja (HZZ i Fond za profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje osoba s invaliditetom).

Dvosmjernan proces (obje su strane uključene u proces; mentor usmjerava i osnažuje studenta u rješavanju problemskih situacija; međusobno učenje; međusobna dobit).

Jednosmjernan proces (provoditelj konzultacija pruža studentu savjete, informacije i rješenja određenih situacija).

Bilješke

---

---

Studenti  
s invaliditetom

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE

Što se tiče samih aktivnosti konzultacija u sustavu visokog obrazovanja, one se mogu podijeliti na dva dijela. Jedan se odnosi na proces konzultacija direktno sa studentom ili studentima s invaliditetom, dok se drugi dio odnosi na proces konzultacija s nastavnim, stručnim i administrativnim osobljem koje nema ili ima manje iskustva u radu sa studentima s invaliditetom. Cilj jednog i drugog odnosa uvijek je isti: pružiti relevantne, detaljne i pravodobne informacije (primjerice o pravima i mogućnostima studenata s invaliditetom te izvorima potpore za studente s invaliditetom) u svrhu povećanja pristupa i kvalitete visokog obrazovanja za studente s invaliditetom.

Konzultacije se na fakultetu mogu održavati na više načina, s obzirom na vrstu konzultacija koju studenti trebaju:

- jedan na jedan ili s grupom studenata
- direktno u prostoriji fakulteta ili elektronskom poštom/telefonom/SMS-om
- kao "orijentacija" na prvoj godini studija (dobar je primjer orijentacije na prvoj godini studija orijentacijski tjedan za bruoše na Studijskom centru socijalnog rada Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, kada na početku akademske godine predstavnici institucija i udruga pružaju informacije svim studentima o pravima studenata s invaliditetom i mogućnosti upisa na sveučilišni izborni kolegij "Vršnjačka potpora studentima s invaliditetom", a iznose i iskustvene primjere studenata s invaliditetom).

Svi studenti prve godine studija nalaze se u situaciji

koja nosi nove izazove. Vještine i sposobnosti studenata da se nose s tim izazovima različite su. Većina će se studenata u nekom trenutku osjećati privremeno preplavljenima novostima, čak i ako su to stari zadaci koji sada moraju biti obavljani drukčije (primjerice učenje). Stoga je važno organizirati neku vrstu orijentacijskog procesa kojim se pomaže studentima da se prilagode svojoj akademskoj zajednici, čime im se omogućuje i uspješno studiranje. Orijehtiranjem na obveze i rokove te pružanjem potpore u stjecanju novih ili razrađenih vještina svi studenti stječu bolji uvid u svoje funkcioniranje (svoje snage i nedostatke), uče učinkovite oblike komunikacije s nastavnim i nenastavnim osobljem te razvijaju sposobnost određivanja adekvatnih akademskih ciljeva (Layton, Lock, 2003).

Konzultacijama se definira problem, sagledaju se alternativna rješenja i stvara konkretan plan akcije, uključujući obilježja koja će ukazati na potrebu za daljnjim konzultacijama. Proces konzultacija balansira između fokusiranog rješavanja problema i povezivanja s različitim dijelovima akademske zajednice koje je student s invaliditetom član, istovremeno čuvajući privatnost i dostojanstvo svih osoba uključenih u proces. S vremenom i praksom, sveučilišta bi trebala razviti vlastite procedure i smjernice za konzultacije koje će odgovarati njihovim jedinstvenim okolnostima, akademskim zahtjevima i uvjetima studiranja i rada. Pritom je potrebno raditi i na revidiranju smjernica, s obzirom na potrebe novih studenata i promjene uvjeta studiranja, kako bi ostale upotrebljive i

uvažile nove razvoje u pomoćnim tehnologijama i drugim promjenama u visokom obrazovanju.

Konzultacije se mogu odvijati i formalno i neformalno, pri čemu su neformalne konzultacije čak i poželjne ako se govori o širem prihvaćanju studenata s invaliditetom i podizanju znanja o studentima s invaliditetom među svim osobljem. No katkad je moguć i negativan ishod neformalnog pristupa konzultacijama, a to je da se potrebe studenata s invaliditetom jednostavno izgube među mnogobrojnim prioritetima koje nastavno i nenastavno osoblje pokušava riješiti istodobno. Stoga je važan i formaliziran proces konzultacija za pitanja studenata s invaliditetom, na način da u svakom trenutku postoji barem jedna osoba kojoj se može obratiti vezano uz pitanja studenata s invaliditetom. No istodobno je važan i pristup koji aktivno radi na decentralizaciji skrbi o studentima s invaliditetom na način da se promovira svjetonazor u kojem **smo svi odgovorni za uspjeh svih studenata – s i bez invaliditeta.**

Aktivnosti konzultacija primarno su namijenjene akademskom uspjehu studenata, no iznimno je važan sveobuhvatni pristup konzultacija za studente s invaliditetom. Primjerice, studentski smještaj tipično nije u djelokrugu akademskog odjela, no ako student s invaliditetom počne znatno zaostajati u akademskim zadacima zbog neadekvatnog smještaja, to je dovoljan razlog da odsjek u konzultacije uključi i osobe ili ustanove zadužene za studentski smještaj.

Moguće je, primjerice, da će se osobe koje su zadužene za smještaj slijepih i slabovidnih studenata pitati kakav bi smještaj bio najprimjereniji. Pojedine skupine studenata s invaliditetom trebat će posebno prilagođen smještaj, no slijepim i slabovidnim studentima nije potreban posebno prilagođen pristup samom smještaju ili posebno pokušstvo. S obzirom na to da su studenti s oštećenjima vida, posebice slijepi studenti, orijentirani na prikupljanje informacija sluhom, bilo bi poželjno da smještaj bude u manje bučnom dijelu doma. Jedna od poželjnih značajki dobro odabranog smještaja je i dobra prometna povezanost s ostalim dijelovima grada, tj. prometna pristupačnost lokacija značajnih za studenta s oštećenjem vida.

Kod osiguravanja sveobuhvatnog pristupa konzultacija za studente s invaliditetom važno je biti dobro upućen u potrebe i mogućnosti studenata s različitim vrstama invaliditeta te prema tome osigurati adekvatnu potporu studentima s invaliditetom.

Provođenje konzultacija sa studentima s invaliditetom pretpostavlja suočavanje s mnogim izazovima. No unatoč tomu, osobe koje provode konzultacije, kao i mentori koji su dovoljno informirani, mogu studentu s invaliditetom uvelike pomoći u postizanju uspjeha.

Jedna od glavnih uloga mentorskog i konzultacijskog odnosa u sustavu visokog obrazovanja pružanje je potpore studentu u razvoju

Bilješke

---

---

Studenti  
s invaliditetom

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE

značajnih obrazovnih planova koji su u skladu s njegovim životnim ciljevima (Mentoring/Advising Handbook: History, 1997).

Mentorski i konzultacijski odnosi u sustavu visokog obrazovanja trebali bi biti postavljeni kao procesi objašnjavanja i evaluacije, no krajnja odgovornost vezana uz donošenje odluka treba biti na studentu.

**Ciljevi** mentorskog i konzultacijskog odnosa raznoliki su i ovise o mogućnostima, vještinama, interesima, kako studenta, tako i nastavnika i prema tome postavljenog okvira djelovanja. Isto tako ciljevi kao i sama struktura mentorskog odnosa ovisit će o postavljenim ishodima učenja s obzirom na razinu studijskog programa čiji je student dio (preddiplomska, diplomatska ili poslijediplomska razina).

Prema Johnson (2007), ciljevi mentorskog odnosa mogu biti:

- Prepoznavanje profesionalnih i osobnih ciljeva
- Razvoj primjerenih obrazovnih planova
- Potpora u odabiru prikladnih kolegija
- Objašnjenje obveza vezanih uz kolegij
- Potpora u razvoju vještina donošenja odluka
- Osnaživanje studenta u razvoju samopouzdanja i vještina samousmjeravanja
- Podupiranje razvoja karijere kroz upoznavanje studenta s profesionalnim okruženjem izabranog zvanja i upoznavanje s relevantnim profesionalnim udruženjima i organizacijama.

Rezultati istraživanja (Svanum, Bigati, 2009) pokazuju da su studenti koji su ostvarili kvalitetan

mentorski odnos bili uspješniji u područjima:

- Produktivnosti: istraživanjima, kongresnim izlaganjima, pripremanju projekata
- Akademske uspješnosti: kraće vrijeme studiranja, ostvarivanje boljih rezultata u sklopu kolegija
- Profesionalne uspješnosti: uspješniji u zapošljavanju i traženju zaposlenja

Mentorski odnos omogućuje studentima:

- Usvajanje znanja i vještina
- Razvijanje tehnika suradnje
- Postizanje perspektive u znanstvenoj disciplini u kojoj se nalaze

Mentorski odnos omogućuje mentorima i studentima:

- Pripremanje novih mladih predvodnika znanstvenih disciplina u društvu
- Uspostavljanje suradnje na trenutačnim i budućim projektima
- Kontinuirano postavljanje novih istraživačkih pitanja, traženja novih znanja, tehnika i paradigma
- Profesionalni i osobni užitek stvaranja i održavanja mentorskog odnosa

Konzultacije za studente s invaliditetom, kao i za sve druge studente, služe da bi se postigao obostrano zadovoljavajući dogovor o potrebama i odgovornostima studenta i sveučilišta/fakulteta. S obzirom na to da studenti s invaliditetom zbog specifičnosti teškoća koje proizlaze iz same vrste invaliditeta trebaju prilagođeni način zadovoljavanja svojih potreba, pristup organizaciji

Bilješke

---

---

Studenti  
s invaliditetom

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE



u provođenju konzultacija za studente stavlja pred nastavno, administrativno i stručno osoblje primjenu inkluzivnog pristupa čija je uloga omogućavanje jednakog pristupa nastavi i akademskim zadacima za studente s invaliditetom.

Kao i kod konzultacija za studente s invaliditetom, cilj konzultacija za nastavno, stručno i administrativno osoblje ostvarenje je pristupa visokom obrazovanju studentima s invaliditetom te omogućavanje njihova akademskog uspjeha kroz adekvatne i opravdane prilagodbe nastave. One također služe za podizanje znanja i vještina o potrebama studenata s invaliditetom, suvremenom pristupu i mogućnostima prostorne i nastavne prilagodbe studentima s invaliditetom. Naposljetku, konzultacije za nastavno, stručno i administrativno osoblje izvor su potpore onima koji nemaju dovoljno iskustva u radu sa studentima s invaliditetom.

### **Mentori i provoditelji konzultacija**

U uvodnom dijelu o mentorskom odnosu navodi se da je mentoriranje u sklopu sustava visokog obrazovanja planirano, organizirano i strukturirano. Planirano (formalno) mentoriranje manifestira se kroz strukturirane programe u kojima su i mentor i mentorirani pomno odabrani i spajani kroz formalne procedure. Kod planiranog su mentoriranja prepoznati prirodni resursi, kao što je

mentoriranje, stavljaju u formalni okvir.

Formalni su mentori one osobe koje zbog njihovih osobina i vještina kao potencijalne mentore prepoznaju (regrutiraju) stručnjaci i institucije i na formalan ih način spajaju s onima za koje je prepoznato da trebaju mentora (Jeđud, Ustić, 2009).

U sustavu visokog obrazovanja mentori su najčešće članovi akademskog osoblja odnosno nastavnici koji svojim ulogama na fakultetu, kao i svojom stručnošću, znanjem, vještinama i osobinama pružaju potporu studentima u postizanju akademskih, a vrlo često i osobnih životnih ciljeva. No mentori nisu i ne moraju uvijek biti nastavnici na fakultetima. Već je prije navedeno kako je mentor osoba koja svojim iskustvom, znanjem i vještinama može pružiti potporu drugoj osobi u postizanju ciljeva. Dakle mentori mogu biti i druge osobe na fakultetima kao što su primjerice studenti viših godina koji mogu biti mentori studentima brucosima (ali ovo naravno uključuje superviziju koju obavlja njihov mentor, koji je opet nastavnik).

Kao i svi studenti, studenti s invaliditetom trebaju potporu u ostvarenju svojih akademskih ciljeva. Razvijen kvalitetan mentorski sustav na fakultetima neće utjecati samo na ostvarenje akademskih ciljeva studenata s invaliditetom nego će uvelike utjecati i na ostvarenje osobnih životnih ciljeva. Drugim riječima, mentor je osoba koja može biti najveća potpora studentima s invaliditetom tijekom obrazovanja jer svojim radom i odnosom prema studentu s invaliditetom može utjecati i na mnoge

druge aspekte života studenta s invaliditetom (smještaj, prilagodba ispita, zagovaranje i ohrabrenje u samozagovaranju svojih prava, odnosi s drugim nastavnicima i studentima, potpora u razvoju karijere).

Neke od važnih stvari koje student očekuje od mentora su točne informacije: "Zna li?"; pristupačnost "Je li ondje?" i osobni kontakt "Je li mu stalo?" (Mentoring/Advising handbook: History, 1997). Osnovne su zadaće mentora; poticanje studenata da budu proaktivni; poticanje studenata da budu "vidljivi" (npr. da se studenti s invaliditetom bez obzira na teškoće uključe u projekte, volonterske aktivnosti, studentske klubove); pružanje potpore studentima u razvoju odgovornog ponašanja; poticanje razvoja kritičkog mišljenja kod studenata kao odlike profesionalnog razvoja; razvijanje ravnopravnog i partnerskog odnosa sa studentom.

Studentima s invaliditetom vrlo je važno da kroz studij imaju mentora koji im neće pomoći samo svojom savjetodavnom ulogom, nego trebaju nekoga tko poznaje njihovu problematiku, prepoznaje njihove potrebe, identificira njihove mogućnosti, interese, sklonosti, prilagođava način rješavanja zadataka sukladno njihovim individualnim mogućnostima te netko tko ih može još više osnažiti i ohrabriti u ostvarenju ciljeva. Studenti s invaliditetom najčešće trebaju potporu u svojoj adaptaciji i potpunoj socijalnoj integraciji u akademsku zajednicu. Stoga je važno da mentori studentima s invaliditetom budu osobe koje su senzibilizirane za problematiku, spremne još više

učiti i informirati se o problematici preko raznih edukacija (primjerice edukacija koje provode sveučilišne službe za pružanje potpore studentima s invaliditetom), te koje studentima uz uvažavanje njihovih potreba, želja, sklonosti i mogućnosti pomažu u ostvarivanju akademskog i osobnog potencijala.

Konzultacijama smatramo one aktivnosti koje nisu primarno nastavne prirode, nego proizlaze iz stručnosti i iskustva osobe u pojedinom području i svrha kojih je davanje savjeta ili pružanje pomoći pri planiranju ili rješavanju problema. U tom su smislu gotovo sve osobe s određenom razinom stručnosti i iskustva u svom području potencijalni provoditelji konzultacija i mogu pridonijeti kvalitetnijem radu svoje organizacije ili ustanove i većem zadovoljstvu osoba koje su u kontaktu s tom organizacijom ili institucijom (Feni, Henning, 2006).

Osnovne su pretpostavke konzultacija da kvalitetniji rad u bilo kojim okolnostima zahtijeva određene vještine koje nam nisu prirodene, nego ih se treba i može naučiti, te da kad radimo kvalitetno, i sami imamo veći osjećaj zadovoljstva. Sve osobe koje provode ili žele provoditi konzultacije trebaju raditi na stjecanju novih znanja, kao i učenju novih i nadogradnji i usavršavanju postojećih vještina što omogućuje kvalitetne i bolje konzultacijske odnose i rad ne samo sa studentima s invaliditetom nego i sa studentima bez invaliditeta.

Bilješke

---

---

Studenti  
s invaliditetom

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE

Konzultacije u sustavu visokog obrazovanja mogu pružati i pružaju nastavnici, kao i članovi stručnog (voditeljice knjižnica) i administrativnog osoblja (djelatnici u studentskim referadama, kartotekama, skriptarnicama), kao svoju obvezu u okviru rada. Nastavnici pružaju konzultacije najčešće prema unaprijed planiranim terminima za konzultacije, dok članovi stručnog i administrativnog osoblja konzultacije najčešće pružaju prema potrebama i pitanjima studenata upućenima u okviru njihova radnog vremena. Oblici konzultacija mogu biti različiti: direktan pristup, telefonom, SMS-om i, danas najuobičajeniji pristup, e-mailom.

U pružanju konzultacija studentima s invaliditetom važno je biti dovoljno informiran o pravima i potrebama studenata s invaliditetom kao i o načinima akademske prilagodbe s obzirom na različite vrste invaliditeta. To je moguće postići dodatnim edukacijama, primjerice preko ureda za studente s invaliditetom koji djeluju u okviru sveučilišta, no i drugih sveučilišnih služba koje pružaju potporu studentima s invaliditetom. U okviru provedbe Tempus projekta EduQuality kreirani su i tiskani edukativni priručnici o smjernicama za rad sa studentima s invaliditetom kao i načinima prilagodbe akademskog okruženja studentima s invaliditetom, među kojima je i ovaj priručnik, i oni su važan izvor informacija i znanja nastavnom, stručnom i administrativnom osoblju fakulteta, ne samo za pružanje konzultacija (i mentorstva), nego i za mnoge druge oblike rada sa studentima s invaliditetom.

Praksa je na pojedinim sveučilištima u Republici Hrvatskoj (primjerice na Sveučilištu u Zagrebu i Sveučilištu u Rijeci) ta da gotovo svaka sastavnica (fakultet ili akademija) ima koordinatora za studente s invaliditetom. Na Sveučilištu u Splitu imenovani su na pojedinim sastavnicama povjerenici za studente s invaliditetom.

**Koordinatori za studente s invaliditetom** su nastavnici imenovani na svakoj od sastavnica sveučilišta koji su poveznica između studenata s invaliditetom te nastavnika i stručnog i administrativnog osoblja na pojedinoj sastavnici i ureda za studente s invaliditetom. Koordinator je ujedno i kontakt osoba na fakultetu/akademiji kojoj se studenti mogu obratiti radi ostvarivanja svojih prava vezanih uz prilagodbu nastave i ispita te ostalih pitanja vezanih uz prava studenata s invaliditetom. Uz to, važno je njihovo redovito praćenje ostvarivanja prava na prilagodbe u praćenju nastave i organizaciji ispita. Dakle koordinatori za studente s invaliditetom važne su kontakt osobe za provođenje konzultacija, kako studentima s invaliditetom, tako i nastavnicima i stručnom i administrativnom osoblju na fakultetu vezano uz pitanja studenata s invaliditetom. Osim uloge provoditelja konzultacija, koordinatori za studente s invaliditetom mogu svakako biti i vrlo dobri mentori studentima s invaliditetom, kako zbog poznavanja problematike i tematike studenata s invaliditetom, tako i zbog senzibiliziranosti te svojih vještina i kompetencija za rad sa studentima s invaliditetom. No važno je ponoviti da to ne znači da su oni jedini mogući mentori i provoditelji

Bilješke

---

---

Studenti  
s invaliditetom

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE

konzultacija studentima s invaliditetom jer je odgovornost i briga o svim studentima, tako i o studentima s invaliditetom, dužnost svakog člana akademske zajednice. Samo je važno znati da za bilo kakva pitanja i nejasnoće drugih nastavnika te članova stručnog i administrativnog osoblja u vezi sa studentima s invaliditetom postoje izvori potpore koje oni svakako trebaju potražiti.

Osim koordinatora za studente s invaliditetom na svakoj od sastavnica sveučilišta, dobar je primjer institucionalnog oblika potpore studentima s invaliditetom i imenovanje **Koordinacije za studente s invaliditetom**, odnosno studentskih predstavnika imenovanih na svakoj od sastavnica Sveučilišta u Zagrebu sa zadaćom iznošenja potreba, predlaganja i vrednovanja aktivnosti za studente s invaliditetom. Članovi Koordinacije većim su dijelom studenti s invaliditetom (na sastavnicama na kojima trenutačno ne studiraju studenti s invaliditetom imenovani su studenti bez invaliditeta) i oni također mogu biti vrlo važni provoditelji konzultacija nastavnom, ali i nenastavnom osoblju fakulteta zbog svoga direktnog iskustva. Također, studentski predstavnici viših godina studija mogu biti i studenti mentori, odnosno važna potpora studentima s invaliditetom nižih godina i studentima koji su tek upisali studij, zbog svoga dosadašnjeg iskustva kao i informiranosti o specifičnostima svake pojedine sastavnice. Važno je pritom da i studenti mentori imaju svoga mentora nastavnika koji će im u tome pružiti potporu.

Nakon definiranja pojma mentorskog i konzultacijskog odnosa u visokom obrazovanju, ciljeva spomenutih odnosa te na kraju osoba koje su dio tih odnosa, u sljedećem poglavlju daju se smjernice za njihovo razvijanje.

Bilješke

---

---

Studenti  
s invaliditetom

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE





SMJERNICE ZA  
RAZVOJ  
MENTORSKOG I  
KONZULTACIJSKOG  
ODNOSA







Student sam s oštećenjem sluha na fakultetu iz područja biotehničkih znanosti. Oštećenje sluha katkad zahtijeva od mene dodatne napore za praćenje nastave i traženje pomoći od kolega i nastavnika. Tijekom studija kolege i nastavnici pružaju mi mnogo potpore. Jedini problem koji trenutačno imam je što kod nastavnika trebam više puta tražiti potrebne prilagodbe, bilo zbog promjene nastavnika ili iz razloga što nastavnici vrlo često “zaboravljaju” potrebne prilagodbe (primjerice kod izvođenja nastave zaboravljaju biti okrenuti prema meni kako bih mogao što više pratiti i razumjeti sadržaj čitanjem s usana ili mi zaboravljaju prije predavanja poslati Power Point prezentaciju) što mi oduzima dosta energije jer ih moram često na to podsjećati. Što se konzultacija tiče, velika mi je potpora njihova otvorenost za konzultacije u svakom trenutku na fakultetu, ne samo u određenom terminu konzultacija. Katkada tijekom konzultacija dolazi do teškoća u sporazumijevanju jer nastavnici na fakultetu na kojem studiram ne znaju znakovni jezik, no vrlo mi je poticajna njihova spremnost i volja za korištenjem drugih načina komunikacije, kao primjerice pisanje na papir ili čitanje s usana. Njihova spremnost i volja za ovim prilagodbama zaista mi uvelike olakšavaju studiranje.

Studenti  
s invaliditetom

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE

## Korisni savjeti

---



### **Razina uspjeha koju će student s invaliditetom postići ovisi o kvaliteti akademskog okruženja.**

Mnogi studenti ulaze u sustav visokog obrazovanja s nedostatnim znanjem i razumijevanjem područja i filozofije sustava kao i očekivanja za akademskom izvrsnošću i idealnom karijerom. Također, mnogi studenti, usprkos upisu određenoga studijskog programa, nisu sigurni što mogu raditi i postići svojom diplomom. No to ne mora predstavljati problem, nego priliku za dobrim mentorstvom. Nadalje, studiranje se u mnogočemu razlikuje od srednjoškolskog obrazovanja. U srednjoj je školi cilj učenika steći znanje, dok je u sustavu visokog obrazovanja cilj stjecanje znanja, ali i kompetencija planiranih nastavnim planom i programom pojedinoga studijskog programa.

## Korisni savjeti

---



**Jedna od najvećih želja koje studenti tijekom studija izražavaju, bez obzira na rasu, spol, seksualnu orijentaciju, dob, nacionalnost, socioekonomski status, invaliditet i dr., jest imati dobrog mentora.**

**Ne postoji formula za uspješno mentorstvo, no gotovo je svima poznato da tijekom prvih**



**sastanaka sa studentima treba staviti naglasak na otvoreno i obostrano iskazivanje očekivanja i ciljeva.**

**Mnogi smatraju da dobro mentorstvo dolazi “samo od sebe”, prirodnim putem, ili je samo za one koji su “dovoljno sretni” jer su došli do prave osobe koja će ih voditi kroz njihov osobni i profesionalni razvoj. No dobro mentorstvo nije stvar sreće. To je stvar savjesti, namjere i iskrene želje da osoba postigne uspjeh, no i orijentacije i ciljeva fakulteta, odnosno same vizije mentorskog procesa.**

**Manje je vjerojatno da će osobe biti neuspješne u profesionalnom životu ako se nalaze ili su se nalazile u otvorenu, brižljivom i kontinuiranom mentorskom odnosu.**

Teškoće s kojima se studenti s invaliditetom suočavaju ponajprije ovise o vrsti invaliditeta. Postoje različiti pristupi i kriteriji definiranja invaliditeta, no svakako je moguće razlikovati “vidljiva” od takozvanih “nevidljivih” oštećenja, koja za posljedicu mogu imati invaliditet osobe. U “vidljiva” oštećenja spadaju oštećenja vida i sluha i tjelesni invaliditet, dok u “nevidljiva” mogu spadati neke kronične bolesti, psihički poremećaji i specifične teškoće učenja.

Student s oštećenjem vida suočit će se s drukčijim problemima te će na drukčiji način zadovoljavati svoje potrebe od studenta s tjelesnim invaliditetom koji se kreće uz pomoć invalidskih kolica ili

studenta sa specifičnim teškoćama u učenju. Isto tako, problemi i potrebe studenata s invaliditetom ovise i o tome postoji li invaliditet kod studenta od rođenja ili je nastao u kasnijoj dobi. Važno je napomenuti da svakom studentu uvijek treba pristupiti individualno, bez obzira na to što možda pripada skupini studenata s istom vrstom invaliditeta.

Neki zajednički problemi s kojima se studenti s invaliditetom suočavaju mogu biti sljedeći:

- **Nevoljkost traženja pomoći**

Studenti s invaliditetom često se boje da će se činiti da su previše ovisni ili da će postati previše ovisni budu li tražili pomoć. To je posebno izraženo kod onih koji su nedavno iskusili invaliditet i nisu naviknuti na traženje pomoći te kod onih koji imaju “nevidljiva” oštećenja, primjerice specifične teškoće u učenju ili psihičke teškoće. Studenti se također boje da će ispasti manje sposobni ili manje kompetentni zbog invaliditeta i potreba za prilagodbom.

- **Ulaganje većeg napora i truda u obavljanje aktivnosti**

Za studente s invaliditetom rješavanje osnovnih zahtjeva studiranja vrlo često predstavlja ulaganje većih napora, oduzimanje više vremena i energije nego kod studenata bez invaliditeta. Primjerice, student s multiplom sklerozom može imati samo nekoliko sati na dan za aktivno studiranje zbog pojave teškoća s usmjeravanjem pažnje, pamćenjem informacija uslijed pojave



umora. Slabovidni studenti u pravilu sporije čitaju te se pri čitanju više umaraju, dok slijepi studenti za pristup informacijama moraju imati adekvatne računalne vještine, bez kojih studiranje i učenje ne bi bilo moguće.

Studenti s psihičkim smetnjama mogu imati teškoće u planiranju, strukturiranju vremena i gradiva, pažnji, pamćenju, i ustrajnosti; teškoće vezane uz regulaciju emocionalnih stanja (tjeskoba, depresivnost, ljutnja, euforičnost i sl.); teškoće u sagledavanju osobnih prednosti i ograničenja; teškoće u uspostavljanju i održavanju kontakata s kolegama, profesorima i ostalima; teškoće u pridržavanju socijalnih normi. **Više o psihičkim stanjima** koja mogu imati nepovoljni utjecaj na učenje navedeno je u priručniku "Psihosocijalne potrebe studenata".

Područja u kojima student s ADHD-om (poremećaj pažnje/hiperaktivni poremećaj) treba potporu su najčešće:

- a) vještine učenja (predvidjeti optimalno vrijeme za učenje, pridržavati se rasporeda učenja, naučiti kako učiti itd.)
- b) organiziranje (organizirati prostor, vrijeme i osigurati materijal za učenje)
- c) planiranje dogovaranja s profesorima (npr. odlaska na konzultacije)
- d) pripremanje ispita, strukturiranje, izvršavanje zadataka na vrijeme
- e) socijalni odnosi
- f) osobni razvoj

(Poremećaj pažnje/hiperaktivni poremećaj - ADHD, [www.addressources.org](http://www.addressources.org)).

---

Studenti  
s invaliditetom

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE



- **Promjene koje se javljaju u posljednji trenutak** - primjerice, promjene vezane uz literaturu i pisane zadatke mogu predstavljati problem za studente s oštećenjima vida kao i studente s teškoćama u čitanju. Student s teškoćama u čitanju će trebati više vremena izdvojiti za čitanje i proučavanje potrebne literature i pisanih zadataka. Student s oštećenjem vida pak će na početku semestra kao i tijekom studija trebati skenirati literaturu i prilagoditi je u format koji mu je potreban (brajicu, audioformat, elektronski tekst). Ove prilagodbe često uključuju posebne računalne programe. Stoga sve promjene u zadnji tren predstavljaju hitne situacije i probleme za studente koji te materijale trebaju prilagoditi u vrlo kratkom vremenu. Za njih je nemoguće izvršiti ovakve zadatke u kratkom roku jer je proces prilagodbe nastavnih materijala dugotrajan. Promjene u lokacijama održavanja nastave također mogu predstavljati stresne situacije i probleme za studente s oštećenjima vida i studente s tjelesnim invaliditetom. Primjerice, slijepi studenti kreću se u potpunosti samostalno na poznatim rutama (trasama), a za kretanje prema novim lokacijama potreban je individualni rad s instruktorom orijentacije i kretanja. Ukoliko se lokacija održavanja nastave mijenja u posljednji trenutak, slijepi student morat će potražiti pomoć od kolega studenata ili obitelji kako bi na nastavu stigao na vrijeme. Studentu s tjelesnim invaliditetom promjene u lokacijama mogu predstavljati problem jer neki od njih trebaju za to osigurati prijevoz prilagođenim kombi vozilom a koji trebaju „rezervirati“ dovoljno rano.

Kvalitetan mentorski i konzultacijski odnos uvelike se oslanja na sposobnosti i vještine osoba koje sudjeluju u tom odnosu, stoga se smatra potrebnim da mentori i provoditelji konzultacija imaju sposobnost:

- Povezivanja sa studentom
- Motiviranja studenta
- Aktivnog slušanja
- Pomaganja studentu u stvaranju i provedbi planova
- Identificiranja skrivenih talenata i vještina studenata
- Preuzimanja obveza
- Stavljanja svog vremena na raspolaganje studentu
- Postavljanja čvrstih granica

(Supporting students - Student mentoring, 2006)

S obzirom na gore spomenute sposobnosti, slijedi prikaz općih smjernica za definiranje mentorskog i konzultacijskog odnosa (Supporting students - Student mentoring, 2006; Preporuke za mentore i doktorande Sveučilišta u Zagrebu [www.unizg.hr](http://www.unizg.hr)):

**Izgradnja povjerenja** - trebalo bi raditi na izgradnji odnosa ispunjenog povjerenjem između mentora/provoditelja konzultacija i studenta. Mentori i osobe koje provode konzultacije trebali bi se pokazati kao pouzdani savjetodavci, držati se dogovora i pokazivati interes za studentov rad. Na taj način postiže se povjerljiv odnos između mentora i studenta koji studentu omogućava otvorenije iskazivanje vlastitih ambicija, ideja i interesa.

**Povratna informacija** - konstruktivne kritike vrijedna su povratna informacija čak i onda kada su jednim dijelom povezane s teškoćom koju student ima zbog vrste invaliditeta, ali ne proizlaze izravno iz nje, npr. u situaciji kada student koji ima teškoća u govorno-jezičnom izražavanju treba održati ogledni sat te je prisutna izrazita ispitna anksioznost. Kritika bi trebala biti pravovremena, jasna i iznad svega konstruktivna. Pritom je važno upućivanje i pohvala sukladno napretku studenta. Vrijedno je znati da invaliditet kao takav ne podrazumijeva uvođenje dvostrukih mjerila kod pružanja opravdanih kritika, npr. da ne kritiziramo studenta koji boluje od depresije zbog njegova stanja. Tako primjerice psihička bolest često kompromitira sposobnosti i vještine jasnog postavljanja granica i njihova dosljednog poštivanja te će mentor svojim dosljednim odnosom pomoći studentu da ih razvije.

**Motivacija** - u slučajevima nedostatka motivacije kod studenata važno je studente poduprijeti i motivirati. Prenošnje pozitivnog načina razmišljanja može u velikoj mjeri pridonijeti uspjehu, ali i razumijevanju razloga zbog čega dolazi do opadanja motivacije kod studenata, tako i studenata s invaliditetom (npr. studenti s ADHD-om koji posjeduju znanja, mogu imati teškoće u operacionalizaciji tih znanja te mogu biti neuspješni u izvršavanju studentskih obveza upravo zbog vrste teškoće. Oni mogu imati visoke sposobnosti koje dolaze do izražaja ako se bave sadržajima za koje su intrinzično motivirani. Tada dolazi do izražaja njihova kreativnost, inventivnost,

spособnost imaginacije, jake vještine pregovaranja odnosno upornost).

**Otvorenost i pristupačnost mentora/provoditelja konzultacija** - od neprocjenjive je važnosti kod svih studenata, a posebno kod studenata s invaliditetom. Studentima s invaliditetom treba mentor/provoditelj konzultacija koji će osigurati pristupačnost prostora, načina komunikacije, vremena održavanja sastanka, načina održavanja sastanaka. Dijeljenje vlastitog iskustva sa studentom, kako tijekom vlastitog studiranja, tako i tijekom profesionalnog života, može biti od velike koristi. Prisutna nesigurnost mentora u radu sa studentom s invaliditetom može biti odagnana ukoliko je mentor/provoditelj konzultacija spreman naučiti od studenta kako da tom studentu pruži potporu u prevladavanju teškoća (primjerice, u neposrednom kontaktu sa slijepim studentom poželjno je opisati prostor u kojem se nalazite, pojasniti gdje su slobodna mjesta za sjedenje te upitati treba li pomoć).

Zatim primjerice psihičke smetnje dovode do javljanja nelagode i straha kod drugih osoba. Ljudi sa psihičkim smetnjama u najvećem broju slučajeva nisu opasni za svoju okolinu i bližnje, ali okolina vrlo često svojim stigmatizirajućim odnosom može biti opasna za njih. Također, psihičke smetnje nisu postojane u svom intenzitetu. Neke su smetnje prolaznog karaktera i mogu se pojaviti samo jedanput, dok su neke kronične. Čak i onda kada je riječ o kroničnim smetnjama, postoje razdoblja poboljšanja tijekom kojih student može biti vrlo produktivan. Mentorski bi odnos trebao omogućiti

Bilješke

---

---

Studenti  
s invaliditetom

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE

otvoren razgovor o psihičkim smetnjama studenta. Ovakav razgovor oslobodit će studenta od napora da “skriva” bolest, djelovat će “antistigmatizirajuće”, omogućit će bolje planiranje aktivnosti.

**Više o studentima** s oštećenjima vida, s psihičkim smetnjama kao i o studentima s drugim vrstama invaliditeta u priručniku “Opće smjernice”.

**Pružanje potpore i ohrabrenje studenta u korištenju novih tehnologija, razvijanju vještina, prezentiranju ideja u provedbi planova** - aktivno uključivanje na predavanjima u obliku postavljanja pitanja, vođenja rasprava i kritičkog razmišljanja studentu npr. s govorno-jezičnom teškoćom može zaista biti problem usprkos tomu što bi se želio više uključiti. Poticanje studenta s invaliditetom, npr. studenta s oštećenjem sluha na način da ga se ohrabri ili da ga se usmjeri na neke druge načine prezentiranja ideja (npr. izradom modela, plakata...) može biti od značajne pomoći; kod slijepog studenta pak može se javiti i teškoća poznata pod nazivom verbalizam te je potrebno provjeriti razumije li student stvarno značenje pojedinih pojmova i riječi.

**Identificiranje i iskorištavanje studentovih potencijala** - poželjno je uključivanje studenata u razne aktivnosti (projekti, konferencije, demonstrature) ovisno o procjeni spremnosti studenta. Također je važno poštovati odluke studenta s invaliditetom koji možda ne želi biti izložen nekim situacijama unatoč dobroj namjeri mentora/provoditelja konzultacija, odnosno da



student zbog vrste invaliditeta (npr. tjelesni invaliditet) izbjegava sudjelovanje u nekim aktivnostima, kao npr. javnim izlaganjima.

**Vrijeme** - u razgovoru je studentima važno posvetiti punu pažnju, vrijeme i ohrabrenje u otvaranju. Vrijedno je postaviti si pitanje koliko se često trebamo susresti sa studentom s invaliditetom i koliko vremena planiramo izdvojiti za sastanak s njime. Primjerice student koji koristi slušni aparat može trebati duže vrijeme da se verbalno izrazi. Isto tako, student s oštećenjem vida, zbog nemogućnosti uvida u socijalni kontekst i neverbalni dio komunikacije, teže će zaključiti kada je mentorski ili konzultacijski sastanak završen. Kao mentor, možete pomoći studentu jasnom uputom o načinu realizacije pojedinog zadatka, mogućnostima poželjnih načina daljnjeg komuniciranja i rokova te tako dati jasno do znanja da je mentorski susret završio.

### **Postavljanje granica i rješavanje konfliktnih situacija**

– moguće je da se između mentora/provoditelja konzultacija i studenta pojave teškoće u odnosu, bilo da je riječ o pristupu, nesporazumima oko dogovora, nepridržavanju dogovora, organizacijskim faktorima, ili pak na osobnoj razini. U takvom bi se slučaju obje strane trebale potruditi da o problemima razgovaraju što je moguće prije te da pritom budu objektivni i neemotivni, kako bi razmjena informacija i dalje bila moguća i kako bi se pronašla rješenja. Konfliktno situacije mogu biti vrlo jednostavne, od toga da student s tjelesnim invaliditetom kao izgovor za kašnjenja na dogovor

Bilješke

---

---

Studenti  
s invaliditetom

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE

SMJERNICE ZA  
RAZVOJ  
MENTORSKOG I  
KONZULTACIJSKOG  
ODNOSA

Razvijanje  
mentorskog  
odnosa kroz faze



navodi teškoće koje proizlaze iz vrste invaliditeta tj. u ovom slučaju da sporije hoda ili se kreće uz pomoć invalidskih kolica. Također, može doći do situacije da profesor izbjegava izravni susret sa studentom s oštećenjem sluha jer se ne osjeća ugodno zbog toga što ne poznaje znakovni jezik, koji student koristi, te zagovara isključivo komunikaciju e-mailom. Pojedina ophođenja i ponašanja tijekom komunikacije sa studentima s invaliditetom prihvaćena su kao prihvatljiva i pristojna. Jedan od temeljnih savjeta jest: obraćajte se studentu s invaliditetom imajući na pameti da je pred vama prije svega osoba. Pojedini mentori pogrešno će procijeniti (precijeniti ili podcijeniti) vještine studenata s invaliditetom i temeljiti mentorski pristup na krivim pretpostavkama. Mentorski pristup ne bi trebao biti previše zaštitnički, no istovremeno ne bi trebao biti suviše netolerantan.

U uvodnom dijelu navodi se da su mentorstvo i konzultacije procesi koji se međusobno isprepleću. Smjernice pružene za uspješno razvijanje mentorskog odnosa također se jednim dijelom odnose na konzultacijski odnos. Isto tako upravo specifičnost mentorskog odnosa u smislu vođenja studenta i pripadajuće emocionalne razmjene nameće potrebu detaljnijeg upoznavanja mentora s načinima poboljšavanja tog odnosa u kontekstu rada sa studentima s invaliditetom.

Sve osobe, tako i mentori, imaju različita iskustva, vještine i osobine. U slučaju nesigurnosti, neznanja i nedovoljne informiranosti važno je uputiti studenta na druge izvore potpore, ali isto tako dužnost je mentora i provoditelja konzultacija razvijanje i

kontinuirano unapređivanje vlastite vizije odnosa koji ostvaruju sa studentom. U sljedećem poglavlju dane su neke smjernice kako razvijati, u prvom redu mentorski odnos, od njegova samog početka i gdje su u tom odnosu studenti s invaliditetom.

## Razvijanje mentorskog odnosa kroz faze

### Iz života



Iako sam dugi niz godina sveučilišna nastavnica, tijekom mentoriranja izrade završnog rada jedne studentice našla sam se u delikatnoj situaciji. Svakim dolaskom na konzultacije djevojka je bila sve mršavija. Uredno je obavljala svoje obveze, bila je vrlo marljiva i odgovorna, ali njezin izgled izazivao je brigu. Otvoreno sam je pitala o gubitku težine, ali djevojka je umanjivala značaj tvrdeći da je riječ samo o 1-2 kg. Kako je vrijeme odmicalo, njezina je težina bila sve niža, a sposobnost koncentracije tijekom konzultacija sve manja. Na preporuku kolega iz Savjetovališta za studente još sam jedanput porazgovarala sa studenticom izražavajući svoju brigu, ali i upućujući je na traženje pomoći. Dogovorili smo posjet Savjetovalištu. Djevojci je utvrđen poremećaj hranjenja, uključena je u psihijatrijski tretman, što je omogućilo naš daljnji rad i konačno završavanje studija.

Bilješke

---

---

Studenti  
s invaliditetom

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE





## Korisni savjeti

---



**Studenti pamte kakav su odnos imali s mentorom i kako se mentor ponašao prema njima. Odnos s mentorom može imati dugoročan učinak na to kako će se studenti ponašati kao profesionalci/stručnjaci.**

Prisjećanje na svoje studentske dane i davanje odgovora na dolje postavljena pitanja prvi je korak prema razvoju vlastite vizije i okvira djelovanja tijekom mentoriranja studenata.

## Korisni savjeti

---



**Primjer pitanja za mentore kod definiranja vlastite vizije procesa mentoriranja:**

- Koju sam vrstu mentoriranja ja dobio?
- Na koji bi se način mentorski proces u kojem sam sudjelovao mogao usporediti s mentoriranjem studenata koji su imali drukčije načine zadovoljavanja potreba od mene (npr. studenti s invaliditetom)?
- Što sam smatrao korisnim, a što manje korisnim u dobivenom mentoriranju?
- Koliko mi je moj mentor pomogao za vrijeme studiranja?
- Koliko me mentor pripremio za razvoj profesionalne karijere?
- Kakvo mentorstvo nisam dobio, a koje bi mi bilo od pomoći?

- Kakva su bila iskustva mojih kolega s invaliditetom u dobivenom mentoriranju?

Također je važno da mentor definira vlastita očekivanja od mentorskog odnosa u koji se uključuje kroz sljedeća pitanja (How to mentor a graduate student - Faculty guide, 2005) a) razlog odabira mentorske uloge (prenošenje znanja, pružanje potpore studentu, izazov u postizanju novih ciljeva kao rad sa studentima s invaliditetom...); b) očekivanja vezana uz razvijanje odnosa (neformalna druženja, odlasci na konferencije, sudjelovanje studenata na praktikumima...); c) očekivanja vezana uz teme sastanaka sa studentom (kolegij i studentske obveze, karijera, osobni ciljevi i postignuća); d) očekivanja vezana uz učestalost ostvarivanja sastanaka.

Odgovori na gore postavljena pitanja omogućavaju mentorima izgradnju jedne vrste okvira mentorskog odnosa i zatim mogu detaljnije razrađivati sljedeće faze:

- inicijalnu fazu uspostave mentorskog odnosa
- fazu postavljanja i praćenja provedbe ciljeva sa studentom
- fazu revizije ostvarenosti zadanih ciljeva
- fazu evaluacije mentorskog odnosa u cjelini

### **Početna faza razvijanja mentorskog odnosa**

Početna faza mentorskog odnosa najčešće započinje inicijalnim intervjuom ili sastankom sa

Bilješke

---

---

Studenti  
s invaliditetom

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE

studentom. Tijekom inicijalnog intervjua važno je dobiti uvid u neke studentove ciljeve i očekivanja od studija; zatim njegove jake i slabe strane (kao npr. na koji bi način postojanje invaliditeta imalo utjecaja na ostvarenje navedenih ciljeva); koji oblik rada student najviše preferira (npr. jedan na jedan; rad na projektima...). Zatim dolazimo do stavke, u kojoj je potrebno jasno postaviti očekivanja, uloge i obveze svake strane.

## Korisni savjeti



### Za početak mentorskog odnosa student i mentor trebaju definirati sljedeće:

- **Kako želimo održavati mentorski odnos? Na koji ćemo način komunicirati?**  
(npr. kako ćete komunicirati sa studentom s oštećenjem sluha koji nosi slušni aparat i može vas čuti, a kako sa studentom koji koristi znakovni jezik? Hoćete li održavati komunikaciju više dopisnim putem ili izravnim kontaktom? Kako ćete održavati kontakte sa studentom koji je hospitaliziran zbog operacije kralježnice?)
- **Koja su očekivanja od mentorskog odnosa?**  
(npr. očekuje li student s oštećenjem sluha od vas da prenesete informacije pojedinim nastavnicima vezano uz njegove teškoće praćenja sadržaja nepristupačnih Power Point prezentacija tijekom predavanja; jeste li vi taj koji će kontinuirano

SMJERNICE ZA  
RAZVOJ  
MENTORSKOG I  
KONZULTACIJSKOG  
ODNOSA

Razvijanje  
mentorskog  
odnosa kroz faze



inicirati susrete sa studentom s invaliditetom ili ćete pustiti da se student obrati vama)

- **Kako ćemo pratiti ostvarivanje postavljenih ciljeva?**

(npr. kako ćemo postaviti i pratiti ciljeve u radu s obzirom na studijsku godinu na kojoj se nalazi student s invaliditetom - npr. studentu s oštećenjem vida na prvoj studijskoj godini veći dio vremena i energije može proteći u nabavljanju prilagođene literature i snalaženju u novoj sredini nego studentu na višoj studijskoj godini, a što može utjecati na realizaciju postavljenih ciljeva)

- **Ova je pitanja potrebno redovito ponavljati tijekom mentorskog odnosa**

## **Korisni savjeti**

---



Komunikacija sa studentima s oštećenjima vida razlikuje se od komunikacije sa studentima koji vide. Značajno je izdvojiti činjenicu da je siromašnost izraza lica i jednostavna mimika značajka ove populacije studenata te je pogrešno tumačiti to kao nezainteresiranost ili nepristojnost studenta. U kontekstu pojašnjavanja primjerenog mentorskog pristupa potrebno je reći da slijepo osobe, uza sve usvojene socijalne i komunikacijske vještine, nisu u mogućnosti promatrati osobe u neposrednoj blizini. Upravo zbog spomenute

Bilješke

---

---

Studenti  
s invaliditetom

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE



činjenice, slijepom i slabovidnom studentu otežano je odrediti socijalni i komunikacijski kontekst. Poželjno je da mentor govorom pruži dodatne informacije, upute i opise. Drugim riječima, nemogućnost komunikacije na neverbalnoj razini otežava komunikaciju, posebice ako se važan dio poruke ne prenosi verbalno ili taktilno.

U komunikaciji sa studentima s oštećenjima sluha često prevladava strah od neuspješne komunikacije. Kako bi komunikacija sa studentom s oštećenjem sluha bila što uspješnija, korisno se pridržavati nekih praktičnih smjernica:

- Osobni kontakt sa studentom s oštećenjem sluha najbolji je za stvaranje dobre atmosfere i dobrih međusobnih odnosa. Nastojte uvijek sami ostvariti kontakt na način koji vam se u određenom trenutku čini najprihvatljivijim: govorom, pisanjem, pokazivanjem, ručnom abecedom ili znakovnom komunikacijom ukoliko je poznajete. Naravno da prije toga trebate znati kakvo je stanje sluha kod studenta kojem se obraćate, stupanj njegove pismenosti, poznavanje jezika i ostalih oblika komuniciranja. Kako to doznati? Student se neće naljutiti i neće mu biti neugodno pitate li ga o njegovu stanju slušanja i potrebama prilagodbe koje želite učiniti da komunikacija bude uspješna. Iz odgovaranja ćete doznati koliko je razumljiv njegov govor, kakva mu je glasnoća. Ako je potrebno, možete ga zamoliti da tiše/glasnije govori, da uspori ili da ponovi. Nemojte kimati glavom u znak razumijevanja ako vam nije jasno

- Student će najčešće sam reći da je gluha ili nagluha osoba ili da lošije čuje te da čita s usana
- Više puta može se dogoditi da je potrebno samo jasno i razumljivo govorenje ili pojačan ton glasa pa tek onda treba posegnuti za pisanjem, osobito ako je poruka značajna i ne trpi dvosmislenost ili djelomičnost
- Potrebno je provjeriti je li vas student u cijelosti razumio, za što nije dovoljno samo njegovo kimanje glavom. Za to je potrebna strpljivost!
- Neki studenti s oštećenjima sluha rado će koristiti usluge tumača i prevoditelja znakovnog jezika (obrazovnog prevoditelja) jer se tada osjećaju sigurno i kompetentno u razgovoru te se i vi oslonite na usluge tumača/prevoditelja
- U komunikaciji sa studentom s oštećenjem sluha uz pomoć tumača/prevoditelja obraćajte se direktno gluhom/nagluhom studentu s pitanjima i komentarima, a ne prevoditelju. Izbjegavajte riječi kao: “Pitajte ga/je...” ili “Recite mu/joj...”

## Korisni savjeti



### Odgovornosti u mentorskom odnosu

#### Mentor:

- Potaknuti i usmjeravati studenta u postavljanju osobnih i profesionalnih ciljeva za određeno vremensko razdoblje (npr. godinu dana). Zajedno sa studentom izraditi listu aktivnosti koje treba poduzeti da bi se cilj ostvario.

Bilješke

---



---

Studenti  
s invaliditetom

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE



### Student:

- Identificirati i podijeliti pitanja/probleme ili ciljeve prije susreta/kontakta.
- Na sastanak/kontakt doći pripremljen s pitanjima.

### Postavljanje i praćenje provođenja ciljeva

**Postavljanje ciljeva** je, općenito govoreći, određivanje specifičnih, mjerljivih, izvedivih i realnih elemenata koje treba postići u definiranom vremenu. Postavljanje ciljeva u mentorskom odnosu omogućava:

- Definiranje i održavanje smjera razvoja mentorskog odnosa
- Povratnu informaciju (feedback) o napredovanju studenta u postizanju postavljenih ciljeva
- Praćenje i evaluaciju mentorskog odnosa

Postavljanje ciljeva započinje razgovorom o tome što student za vrijeme trajanja mentorskog odnosa želi postići. Studentu je potrebno jasno reći da su to njegovi ciljevi, a ne tuđi, te da se time treba i voditi u njihovu postavljanju. U ovom koraku mentor pomaže u definiranju ciljeva koliko student traži, kako bi mu pomogao uobličiti njegove misli, želje, aspiracije vezane za postizanje uspjeha u akademskom okruženju. Važno je usmjeravati studenta na **postavljanje realističnih i vremenski dostižnih ciljeva**.

Ciljeve koje si student postavi mora biti moguće ostvariti u vremenskom okviru koji je određen za mentorski odnos. Budu li ciljevi preveliki, činit će

se da nema napretka ili da je napredak manji od očekivanog. Stoga je preporuka postaviti više manjih ciljeva čijim će se ostvarenjem doći do većeg cilja. Postavljanjem manjih ciljeva studente s invaliditetom zaista stavljamo u ulogu aktivnih kreatora svoga daljnjeg razvoja, a ne pasivnih promatrača. Tako će i npr. student s oštećenjem sluha koji je u početku studija više preferirao druženje sa studentima sa sličnim teškoćama kroz neke nove akademske sadržaje pronaći one preko kojih će mu interakcija s čujućim studentima biti manje neugodna.

Studenti katkad trebaju pomoć oko postavljanja ciljeva i mentor će to svakako omogućiti. Važno je samo zapamtiti da su to ciljevi studenta i da je on taj koji upravlja njihovim postizanjem. Ciljevi studenata s invaliditetom ne razlikuju se od ciljeva ostalih studenata, a kod načina njihova ostvarivanja student je taj koji posjeduje snagu i najbolje poznaje svoje sposobnosti. Primjerice, ukoliko bi student s tjelesnim invaliditetom htio postati demonstrator sljedeće godine iz određenog kolegija, zadatak je mentora pružiti mu potporu na način da npr. informira studenta o tome koji su to sve preduvjeti da student postane demonstrator (tj. u kojim bi eventualno segmentima mogle biti teškoće kod zadovoljavanja tih preduvjeta s obzirom na invaliditet osobe).

Bilješke

---

---

Studenti  
s invaliditetom

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE





**U postavljanju vremenski dostižnih ciljeva mentor može studentu pomoći sljedećim pitanjima:**

- **Koje su Vaše želje?**  
(npr. želja studenta s oštećenjem sluha može biti uključivanje u nogometnu momčad fakulteta)
- **Koji su Vaši dugoročni ciljevi?**  
(npr. dugoročni cilj studenta s tjelesnim invaliditetom može biti da postane predstavnik studenata s invaliditetom na sveučilištu)
- **Koji su Vaši kratkoročni ciljevi?**  
(npr. kod studenta s oštećenjem vida kratkoročni cilj može biti dobivanje prilagođenih prezentacija od nastavnika nakon održanih predavanja)
- **Koji su Vaši svakodnevni ciljevi?**  
(npr. svakodnevni cilj studenta s ADHD-om može biti provođenje vremena s prijateljima)

Postavljanje realističnih ciljeva sljedeći je zahtjev koji student i mentor moraju imati na umu kako bi povećali vjerojatnost uspjeha mentorskog odnosa. Važno je postaviti ciljeve koje student može ostvariti svojim potencijalima, mogućnostima, sposobnostima, karakteristikama. Studenti s invaliditetom mogu imati određene sposobnosti koje zbog nedovoljnog samopouzdanja ne dolaze do izražaja, npr. student koji ima specifične teškoće u čitanju (disleksiju) može biti izrazito dobar kod izrade interaktivnih prezentacija. Kod studenata s oštećenjima vida najrasprostranjenija i pri tom pogrešna predodžba okoline jest da slijepe osobe

SMJERNICE ZA  
RAZVOJ  
MENTORSKOG I  
KONZULTACIJSKOG  
ODNOSA

Razvijanje  
mentorskog  
odnosa kroz faze



(studenti) funkcioniraju u potpunome mraku. Činjenica je u potpunosti drukčija. Većina slijepih studenata ima iskoristiv ostatak vida. Kako bi se postavili i realizirali realistični ciljevi, prihvatljivo je upitati slijepog studenta ima li ostatak vida i na koji ga način (u kojim situacijama) koristi.

## Korisni savjeti

---



**U postavljanju realističnih ciljeva moguće je usmjeravati studenta pitanjima:**

- **Koje bi se prepreke mogle pojaviti pri ostvarenju ovog cilja?**

(potaknite studenta da kritički promišlja o mogućim preprekama pri ostvarenju ciljeva, npr. na koji bi način postojanje invaliditeta ili pak stavovi okoline prema invaliditetu mogli biti prepreka)

- **Kako možete zaobići ili riješiti te prepreke?**

(kako iskoristiti izvore prirodne i institucionalne potpore na koje student s invaliditetom ima pravo)

- **Kako taj cilj možete postići, a da uvažite svoje mogućnosti i svoje potencijale?**

(poštujte studentovu motiviranost i inicijativu te mu pružite potporu, npr. studentova želja za upisivanjem kolegija kreativnog pisanja unatoč prisutnim teškoćama u čitanju)

Bilješke

---

---

Studenti  
s invaliditetom

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE

Kao i u drugim područjima, pomoć pri postavljanju ciljeva u okviru mentorskog odnosa može se pronaći u sljedećem prikazu. S engleskoga jezičnoga govornog područja proizašao akronim SMART prikazan je u hrvatskom jezičnom obliku – MUDRO.

### Dodatne informacije



**S**pecific - specifičan  
**M**easurable - mjerljiv  
**A**chievable - dostižan  
**R**elevant/realistic - relevantan/realističan  
**T**ime-bound – vremenski određen

**M**jerljiv  
**U**vremenjen  
**D**ostižan  
**R**ealističan/relevantan  
**O**dređen (specifičan)

Ciljevi su lakše ostvarivi ukoliko su **specifični**. Iz cilja mora biti precizno i nedvosmisleno jasno što želimo da se dogodi, koje buduće željeno stanje želimo ostvariti. Mentor može pomoći studentu definirati ciljeve tako što će ga pitanjima usmjeravati na konkretizaciju želja za svoj akademski i osobni uspjeh. Ako je cilj preopćenit, može se specifičnije odrediti tako da će student odgovoriti na pitanja “Što konkretno želite postići?”, “Kako ćete taj cilj ostvariti?”, “Koji će vas

SMJERNICE ZA  
RAZVOJ  
MENTORSKOG I  
KONZULTACIJSKOG  
ODNOSA

Razvijanje  
mentorskog  
odnosa kroz faze



koraci dovesti do željenog cilja?“, “Zašto je taj cilj važan za vas?“

Da bi se omogućilo praćenje ostvarivanja ciljeva, potrebno ih je definirati u **mjerljivom obliku**. Važno je da ciljevi sadrže kvalitativne i kvantitativne elemente koji se mogu mjeriti te način kako će se ti elementi mjeriti da bismo znali je li i kada postavljeni cilj postignut. Za osiguranje mjerljivosti cilja pomažu pitanja: “Kako ćete znati da je taj općeniti cilj ostvaren?“, “Po čemu ćete znati da ste taj cilj postigli?“, “Što će biti pokazatelj da ste ostvarili cilj?“

Osim što će se osiguravati mjerljivost i specifičnost ciljeva, važno je odrediti cilj koji će biti **dostizan, ostvariv i temeljen na realističnim očekivanjima**. Ciljevi se postavljaju na način da budu izazov za angažiranje vlastitih snaga i resursa u okruženju da bi postigli njegovo ostvarivanje. To znači da moraju biti postavljeni visoko, ali ne i previsoko, iznad mogućnosti i bez uvažavanja nekih osobitosti studenata jer to, s druge strane, može djelovati demotivirajuće i voditi prema osjećaju vlastite nekompetentnosti i neuspješnosti. Isto tako, nekim studentima s invaliditetom bit će potrebna potpora kod određivanja viših ciljeva te neće, zbog prisutne pasivnosti te tendencije održavanja postojeće razine funkcioniranja, napredovati u većoj mjeri. Kako ciljeve postavlja sam student, uz asistenciju mentora, važno je da ciljevi budu osobno i profesionalno relevantni za studenta i za njihov mentorski odnos. Usmjeravanje studenta u procesu postavljanja ciljeva može se postići nekim od

Bilješke

---

---

Studenti  
s invaliditetom

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE

sljedećih pitanja: “Može li se taj cilj ostvariti, uvažavajući kontekst i vašu osobnost, neke vaše značajke?”, “Postoji li nešto što je vezano za vašu osobnost, vaše tjelesne, psihološke, duhovne značajke, a što bi vas moglo omesti u ostvarivanju postavljenog cilja?”, “Što možete učiniti kako biste to prevladali?” “Je li potrebno redefinirati ciljeve?”, “Na koje biste prepreke u okruženju mogli naići?”, “Postoje li resursi koji vam mogu pomoći u ostvarenju cilja?”

I na kraju, u fazi kada se ciljevi tek postavljaju, važno je odrediti **vremenske rokove** u kojima očekujemo njihovo ostvarenje. To je važno, kako za studenta i njegovo napredovanje u akademskom procesu, tako i za mentorski odnos i njegovo praćenje i vrednovanje/evaluaciju. Mentor će i u ovoj fazi pomoći studentu definirati vremenske okvire usmjeravajući ga pitanjima “U kojem ćete vremenu taj cilj ostvariti?”, “Hoće li to biti moguće?”, “Predviđate li neke okolnosti koje vas mogu omesti u poštivanju rokova?”, “Kako se osigurati u tim slučajevima?”, “Kako možete pospješiti vlastito pridržavanje rokova ukoliko o sebi znate da vam to katkad predstavlja problem?”

Mentor i student tijekom trajanja mentorskog odnosa **redovito će revidirati ciljeve**, što je vrlo važan aspekt mentorskog iskustva. Student može uvidjeti da neke od ciljeva neće biti u mogućnosti ostvariti u definiranom vremenu pa može zatražiti da s mentorom preoblikuje cilj ili neke njegove dijelove, npr. vremenski okvir, sadržaj cilja. Preoblikovanje ciljeva ne treba biti zabrinjavajuće i treba poduprijeti studenta u tome, sve dok ciljevi

vode krajnjem cilju – njegovu profesionalnom i osobnom razvoju. U trenutku kada je taj dugoročni cilj ugrožen, mentor će u razgovoru sa studentom evaluirati dosadašnja ulaganja i okolnosti koje pridonose ugrožavanju tog cilja. I tada je prilika preoblikovati ciljeve i uskladiti ih više sa studentovim mogućnostima i željama s jedne strane te zahtjevima akademskog okruženja i standardima akademskog napredovanja s druge strane. Mentor i student na taj će način imati priliku povećati vlastiti uvid i razumijevanje procesa mentoriranja i procesa postizanja ciljeva koje je student postavio tijekom mentorskog odnosa.

### **Evaluacija ciljeva i mentorskog odnosa**

U procesu **evaluacije ciljeva** mentor studentu može pružiti dodatnu potporu i usmjeravanje u načinima postizanja ciljeva, upoznati ga s novim osobama u profesionalnom životu, potražiti zajedno sa studentom nove izvore potpore u ljudskom i materijalnom smislu. U mentorskom odnosu važno je razgovarati o postignućima, ali i o trenucima kada u nekoj planiranoj namjeri nije postignut uspjeh. U tim situacijama svi uključeni u mentorski odnos imaju priliku učiti o vlastitim profesionalnim vještinama, načinima postizanja ciljeva te na taj način i napredovati.

Studentima će u ovakvim situacijama biti potrebno ohrabivanje i poticanje na daljnje ulaganje što će u prvi plan mentorskog odnosa staviti i emocionalno angažiranje obje uključene strane.

Bilješke

---

---

Studenti  
s invaliditetom

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE



Svaki neuspjeh je težak, međutim važno je naglasiti da neuspjeh u slučaju studenta s invaliditetom ne bi trebao, ni smio biti rezultat invaliditeta osobe.

S druge strane, kada student ostvari cilj koji si je postavio, važno je odati priznanje naporima koje je uložio i uspjehu koji je postigao. I situacija uspjeha, odnosno postizanja cilja, vrijedno je iskustvo učenja iz kojeg se može zaključivati o učinkovitim načinima postizanja ciljeva koje treba zadržati u vlastitom repertoaru profesionalnih i osobnih vještina. Svako postizanje, pa i manjeg cilja, prilika je za sagledavanje cijele slike i dugoročnih ciljeva kako bi se podsjetili na usmjerenja koje je dogovoreno na počecima definiranja mentorskog odnosa.

## Korisni savjeti

---



### **Primjeri tema razgovora i ciljeva u mentorskom odnosu u okviru visokog obrazovanja:**

- Motivacija za odabrani studijski program
- Dodatni akademski sadržaji i područja koja su slična željenom području profesionalnog razvoja
- Akademске odluke (npr. izbor predmeta ili smjera)
- Zagovaranje prava studenata s invaliditetom u akademskom okruženju
- Profesionalno usmjerenje studenta
- Potpora u prevladavanju osobnih problema koji studenta mogu udaljiti od ostvarenja postavljenih ciljeva

- Planiranje razvoja vještina i kompetencija potrebnih za profesionalnu karijeru
- Pronalaženje vlastitih resursa i resursa u okruženju potrebnih za ostvarivanje postavljenih ciljeva

Mentorski odnos ima definirane ciljeve, dinamiku odvijanja, odgovornosti svih uključenih strana, načine komuniciranja, etička pitanja i niz drugih značajki. Budući da je riječ o vrlo kompleksnom odnosu u kojem se isprepliću osobni i profesionalni elementi, vrlo je važno unaprijed definirati načine na koje će se pratiti i **evaluirati uspješnost i tijekom mentorskog odnosa**, odnosno način na koji će se mentorski odnos evaluirati. Nekoliko je ključnih elemenata koji se prate kod mentorskog odnosa: uparivanje mentor-student; sastanci/kontakti; rezultati u ostvarenju ciljeva; uvažavanje preuzetih odgovornosti mentora i studenta; zadovoljstvo procesom... Mnogo je elemenata koji se u okviru mentorskog odnosa mogu evaluirati, ali važno je istaknuti da će ciljevi mentorskog odnosa dati glavni odgovor o sadržaju evaluacije mentorskog odnosa. Evaluacijom se želi utvrditi jesu li definirani ciljevi mentorskog odnosa ostvareni i je li način na koji su ciljevi ostvarivani bio zadovoljavajući i omogućivao napredak i učenje uključenih strana.

Bilješke

---

---

Studenti  
s invaliditetom

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE





### Primjeri evaluacijskih pitanja u okviru mentorskog odnosa:

- Jeste li zadovoljni izborom mentora?
- Koliko ste se puta tijekom godine sastali/kontaktirali s mentorom? Jeste li time zadovoljni? Biste li željeli češće ili rjeđe susrete/kontakte?
- Jeste li zadovoljni načinom susretanja/kontaktiranja?
- Jeste li napredovali prema postavljenim ciljevima tijekom prošlog razdoblja?
- Jesu li se ciljevi tijekom mentorskog odnosa mijenjali? Ako jesu, kako su se mijenjali i kako je do toga došlo?
- Što ste naučili tijekom mentorskog odnosa – o sebi, o drugima, o akademskom području?
- Koliko biste vrijednim procijenili mentorski odnos za svoje napredovanje prema postavljenim ciljevima?
- Koliko biste vrijednim procijenili mentorski odnos za sebe osobno?
- Opišite svoj osobni i profesionalni razvoj tijekom mentorskog odnosa. Na koji ste način sami pridonijeli tom rastu i razvoju?
- Je li mentorski odnos ispunio vaša očekivanja? Ako je, u čemu? Ako nije, čemu to pripisujete?
- Koje biste preporuke dali budućim mentorima?
- Koje biste preporuke dali studentima za uspostavljanje i održavanje kvalitetna mentorskog odnosa?

SMJERNICE ZA  
RAZVOJ  
MENTORSKOG I  
KONZULTACIJSKOG  
ODNOSA

Razvijanje  
mentorskog  
odnosa kroz faze

Profesionalno  
usmjeravanje kao  
jedna od mogućih  
tema mentorskog  
odnosa



S obzirom na to da je jedna od važnih tema i ciljeva u mentorskom odnosu profesionalno usmjeravanje studenta, a ujedno smo svjedoci otežanog zapošljavanja osoba s invaliditetom na tržištu rada, autori ovog priručnika u sljedećem odlomku pružaju detaljniji osvrt na spomenutu temu.

### **Profesionalno usmjeravanje kao jedna od mogućih tema mentorskog odnosa**

Jedna od aktivnosti i izazova mentorstva u sustavu visokog obrazovanja može biti i profesionalno usmjeravanje studenata. Studenti s invaliditetom pritom su skupina kojoj itekako puno može značiti mentorsko profesionalno usmjeravanje iz više razloga:

- Velik broj propisa koji reguliraju prava i mogućnosti osoba s invaliditetom na tržištu rada te nedovoljna informiranost o pravima i mogućnostima na tržištu rada, a vezanih uz osobe s invaliditetom
- Izraženija potreba za potporom stručne osobe (mentora) u identificiranju vlastitih mogućnosti, kompetencija i interesa radi donošenja odluka o daljnjem smjeru obrazovanja i zapošljavanja

Profesionalno usmjeravanje studenata s invaliditetom može, kao što je gore spomenuto, biti velik izazov mentorima u sustavu visokog obrazovanja jer mentor treba izdvojiti dodatno vrijeme, kako za vlastito informiranje o svim mogućnostima i propisima na tržištu rada koje će

Bilješke

---

---

Studenti  
s invaliditetom

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE

prenijeti svojim studentima, tako i za sam rad sa studentima s invaliditetom. No to isto tako može biti velika prilika mentorima za dodatnim usavršavanjem te stjecanjem novih znanja i vještina za pružanje kvalitetne potpore studentima.

Prema Rezoluciji o cjeloživotnom profesionalnom usmjeravanju koju je donijelo Vijeće ministara Europske unije 2004. godine ([www.hzz.hr](http://www.hzz.hr)), profesionalno usmjeravanje skup je različitih aktivnosti koje pojedincima omogućuju identificirati vlastite mogućnosti, kompetencije i interese u različito doba života, kako bi donijeli odluke o obrazovanju, osposobljavanju i zapošljavanju i upravljali vlastitom profesionalnom karijerom.

Razvoj sustava profesionalnog usmjeravanja prepoznat je u Europskoj uniji kao ključna komponenta nacionalnih strategija cjeloživotnog učenja, odnosno kao potpora sudjelovanju građana u gospodarstvu i društvu temeljenom na znanju. Hrvatska je također prepoznala važnost ove komponente te se u okviru rada raznih institucija koje se bave zapošljavanjem ova komponenta i provodi, sukladno međunarodnim konvencijama.

Aktivnosti mentora u profesionalnom usmjeravanju studenata s invaliditetom mogu uključivati:

- Pružanje informacija o mogućnostima obrazovanja (redovitih i dodatnih obrazovnih programa, tečajeva i sl.) i uvjetima na tržištu rada za donošenje odluka o daljnjem obrazovanju ili području rada

- Pružanje potpore u identificiranju profesionalnih interesa, mogućnosti i vještina u svrhu donošenja odluke o svome daljnjem profesionalnom razvoju (u okviru mentorskog procesa i odnosa)
- Upućivanje studenata s invaliditetom na ustanove u kojima se mogu informirati o pravima osoba s invaliditetom prilikom zapošljavanja i tijekom zaposlenosti:
  - Fond za profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje osoba s invaliditetom ([www.fond.hr](http://www.fond.hr))
  - Hrvatski zavod za zapošljavanje ([www.hzz.hr](http://www.hzz.hr))
- Upućivanje na ustanove koje provode radionice i slične aktivnosti za studente u svrhu stjecanja vještina aktivnog traženja posla
  - Studenti se mogu prijaviti u evidenciju Hrvatskog zavoda za zapošljavanje kao nezaposlene osobe ili kao ostali tražitelji zaposlenja. Status nezaposlene osobe mogu imati samo izvanredni studenti te oni koji zadovoljavaju uvjete propisane Zakonom o posredovanju pri zapošljavanju i pravima za vrijeme nezaposlenosti (NN, 80/08), dok se redovni studenti mogu prijaviti u evidenciju Zavoda kao ostali tražitelji zaposlenja. Hrvatski zavod za zapošljavanje provodi individualno informiranje i savjetovanje (pomoć studentima u procjeni i samoprocjeni osobnih i profesionalnih mogućnosti) te sljedeće radionice u okviru aktivnosti profesionalnog usmjeravanja: “Kako tražiti posao” (kako napisati molbu i životopis te kako tražiti posao), “Kako se predstaviti poslodavcu” (priprema za razgovor s poslodavcem), “Metode

SMJERNICE ZA  
RAZVOJ  
MENTORSKOG I  
KONZULTACIJSKOG  
ODNOSA

**Profesionalno  
usmjeravanje kao  
jedna od mogućih  
tema mentorskog  
odnosa**

**Etika mentorskog  
i konzultacijskog  
odnosa**



samoprocjene“ (pomoć u procjeni i samoprocjeni osobnih i profesionalnih mogućnosti ([www.hzz.hr](http://www.hzz.hr)))

Prije provođenja ovih aktivnosti važno je da se mentor detaljno informira o svemu gore navedenom te se preporučuje da i sam kontaktira predstavnike ustanova prije upućivanja studenata, a s ciljem pružanja što učinkovitijih informacija i potpore studentu.

Tijekom mentorskog odnosa i profesionalnog usmjeravanja kao jednog od mogućih aspekata tog odnosa, važno je studentu s invaliditetom, kao i svim drugim studentima, naglasiti da je svrha profesionalnog usmjeravanja pružiti potporu u procesu upoznavanja vlastitih interesa, mogućnosti, vještina i vrijednosti te pružanje informacija. No na kraju sam student s invaliditetom je taj koji donosi odluku o daljnjem obrazovnom i profesionalnom putu te je odgovoran za tu odluku.

Odgovornost, prava, obveze, očekivanja od mentorskog odnosa te pripadajuće uloge o kojima je dosada detaljnije bilo riječi važne su, ne samo za postizanje kvalitetnog i uspješnog odnosa, nego i za poštivanje etike tog odnosa, o kojoj je više rečeno u tekstu koji slijedi.



Mentori i provoditelji konzultacija za studente s invaliditetom svakodnevno se mogu susresti sa situacijama u kojima se može dovesti u pitanje poštivanje etičkih načela. Tako uloga koordinатора za studente s invaliditetom često podrazumijeva komunikaciju s ostalim kolegama s obzirom na studenta s invaliditetom, a vezano uz prilagodbe u nastavi. Postavlja se pitanje do koje mjere koordinatori može iznijeti informacije o studentu s invaliditetom, a da poštuje pravo na studentovu privatnost. Pitanje povjerljivosti od neprocjenjive je važnosti kod poštivanja etičkih načela stoga je važno u početnoj fazi sa studentom dogovoriti što se smatra povjerljivim, a što ne. Čovjek si treba postaviti pitanje: "Je li informacije potrebno iznijeti?", "Koje je informacije potrebno iznijeti?" i "Koje su to situacije u kojima je navedene informacije potrebno iznijeti?" te je stoga važno unaprijed odgovoriti na ova pitanja zajedno sa studentom s invaliditetom.

Gotovo svaki nastavnik koji provodi konzultacije i/ili mentorira studente našao se u situaciji u kojoj je bio suočen s nekom etičkom dilemom tijekom mentorskog i/ili konzultacijskog procesa sa studentom, tako i studentom s invaliditetom. Svaka nova situacija, pa i ona naizgled vrlo jednostavna kao npr. pozdravljanje sa slijepim studentom, predstavlja za čovjeka koji nema takvog iskustva novu situaciju i jedno novo iskustvo. Brojne su

---

Studenti  
s invaliditetom

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE

situacije u kojima mentorima i provoditeljima konzultacija treba pomoć kao: održavanje konzultacija studentu s oštećenjem sluha (stanje gluhoće), a ne posjedovanje vještine komuniciranja korištenjem znakovnog jezika; neuspjeh studenta s tjelesnim invaliditetom u polaganju pismenog dijela ispita unatoč uvođenju prilagodbe u vremenu i načinu polaganja; utjecaj vlastitih predrasuda u situacijama kada npr. studentica koja ima govorno-jezičnih teškoća želi završiti predškolski odgoj, a smatramo da nije dobar govorni model djeci; pružanje savjetodavne pomoći studentu kod kojeg je utvrđen bipolarni poremećaj. Mentorski rad treba prije svega pružiti akademsku potporu, iako će svakako biti elemenata i emocionalne i socijalne. Mentori, međutim, moraju voditi računa da najčešće nisu educirani o pružanju emocionalne potpore osobama sa psihičkim smetnjama te studente treba uputiti u studentska savjetovališta gdje će dobiti stručnu pomoć.

Osnova svakog međuljudskog odnosa, tako i mentorskog te konzultacijskog je poštivanje etičkih načela. Pojam “s etičkog stajališta”, odnosi se na rješavanje situacije pristupajući s nesebičnog stajališta i uzimajući u obzir interese druge osobe kao jednako vrijedne i zaslužne. Postavljajući pitanje “Što da učinim (etički) u ovoj situaciji?” znači staviti svoje interese na čekanje te pokušati vidjeti situaciju iz položaja promatrača (Lowenstein, Grites, 1993).

Prema etičkim kodeksima sveučilišta u Republici Hrvatskoj definirana su temeljna opća etička načela

i pravila u visokom obrazovanju, a ona su usmjerena prema:

- **poštivanju ljudskih prava, integriteta i dostojanstva osobe** – osiguravanje uživanja svih ljudskih prava unutar sveučilišne zajednice te onih zajamčenih Ustavom i propisima RH-a
- **ostvarivanju jednakosti i pravednosti** – poštivanje načela jednakosti i pravednosti isključivši svaki oblik diskriminacije, zlostavljanja, uznemiravanja ili iskorištavanja
- **izražavanju akademske slobode** – podupiranje i poticanje slobode mišljenja i izražavanja kao temeljne vrijednosti sveučilišnog života
- **odgovornom i profesionalnom ponašanju** - odgovorno, profesionalno i etičko ispunjavanje obveze prema studentima, kolegama i ostalim djelatnicima na sveučilištu te slijedenje načela objektivnosti, nepristranosti, razboritosti, ljubaznosti i tolerancije
- **poštivanju zakona i pravnih postupaka** - poštivanje svih pravnih propisa i pravnih postupaka vezanih uz obveze kao članova/članica sveučilišne zajednice

Također se navodi da je neprihvatljivo ponašanje:

- **diskriminacija** - svaki oblik neposredne i posredne diskriminacije temeljen na religiji, etničkoj i nacionalnoj pripadnosti, rasi, spolu, spolnoj orijentaciji, imovinskom stanju, podrijetlu, obiteljskom i bračnom statusu, trudnoći, obiteljskim obvezama, godinama, invalidnosti, tjelesnom izgledu, političkom opredjeljenju i zdravstvenom stanju smatra se nedopustivim. Isključivi kriteriji vrednovanja i

Bilješke

---

---

Studenti  
s invaliditetom

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE



napredovanja smiju biti: stručnost, sposobnost i profesionalne zasluge, odnosno osposobljenost i rezultati u obavljanju određene vrste radnih zadataka

- **uznemiravanje** - u cilju punoga poštivanja ljudskoga dostojanstva svakoga člana/članice sveučilišne zajednice, svaka vrsta uznemiravanja temeljena na religijskoj, etničkoj i nacionalnoj pripadnosti, rasi, spolu, spolnoj orijentaciji, imovinskom stanju, obiteljskom i bračnom statusu, trudnoći, obiteljskim obvezama, godinama, invaliditetu, tjelesnom izgledu, političkom opredjeljenju i zdravstvenom stanju smatra se nedopustivom
- **objektivnost i nepristranost** – nedopustiv je utjecaj predrasuda bilo koje vrste na objektivnost u akademskim, istraživačkim, administrativnim, poslovnim i upravljačkim djelatnostima

Kada bismo opća etička načela stavili u kontekst mentorskog i konzultacijskog odnosa, onda bismo stvorili sljedeći okvir unutar prava, obveza i odgovornosti tih odnosa (Hoover, Frieman, 2002):

### **Poštovanje i povjerenje**

Mentor:

1. Odnosit ću se prema studentu s poštovanjem.
2. Upućivat ću konstruktivne kritike na rad studenta, no nikada na njega kao osobu.
3. Imat ću povjerenje u studenta da će postati profesionalac.
4. Imat ću povjerenje u studenta da će ozbiljno izvršavati sve zadatke.

Student:

5. Odnosit ću se prema mentoru s poštovanjem, kao prema osobi s više iskustva i stručnosti.
6. Povjerit ću svomu mentoru brigu za moj profesionalni razvoj.

Atmosfera međusobnog poštovanja i povjerenja olakšava mentorski odnos. Kad mentor na prvo mjesto mentorskog odnosa stavlja potrebe studenta, student razvija osjećaj povjerenja prema mentoru. Kad je postignut odnos povjerenja i poštovanja, obje strane mogu početi upućivati otvorene i konstruktivne povratne informacije koje mogu pridonijeti profesionalnom razvoju studenta. Posjedovanje i samo nekih osnovnih informacija o vrsti invaliditeta npr. kojim pismom se služi student s oštećenjem vida, kako pozdraviti studenta s oštećenjem sluha ili koji su neki od uzroka tjelesnog invaliditeta od velike je pomoći mentorima i provoditeljima konzultacija u ostvarivanju temeljnog povjerenja.

## **Moć**

Mentor:

1. Dopustit ću studentu da razvije vlastiti stil rada.
2. Dopustit ću studentu da donosi vlastite odluke i postavlja svoje prioritete.

Student:

3. Preuzet ću odgovornost za učenje i svoj razvoj.
4. Nosit ću se s posljedicama svojih odluka.

Bilješke

---

---

Studenti  
s invaliditetom

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE

Iako mentor ima veću razinu znanja, stručnosti i životnog iskustva, što mu na određeni način daje "moć" u mentorskom odnosu, važno je studentu dopustiti slobodu u razvijanju svojih ciljeva i ideja.

### **Granice**

Mentor:

1. Poštivat ću potrebe i pravo na privatnost studenta u obiteljskom i društvenom životu.
2. Usmjerit ću se na potrebe studenata, a ne na svoje.
3. Usmjerit ću se na to da student bude na prvome mjestu u mentorskom odnosu.

Student:

4. Preuzet ću punu odgovornost za posljedice svojih životnih odluka.
5. Postavit ću vlastite profesionalne ciljeve temeljene na vlastitim vrijednostima i potrebama.

Kako bi mentorski odnos bio učinkovit, mentor i student trebaju na pozitivan način odrediti granice tog odnosa. Svaki student, tako i student s invaliditetom ima iza sebe osobnu povijest. Za studente s invaliditetom može se reći da imaju određena iskustva koja njihovi kolege nemaju, a rezultat su čestih hospitalizacija, uključenosti u razne rehabilitacijske tretmane itd. Postavlja se pitanje koliko bi mentori uopće trebali imati uvida u osobnu povijest studenta? Međutim, zasigurno informacije dobivene od studenta neće biti na odmet i mogu biti od pomoći kod pružanja potpore studentu s invaliditetom kod postavljanja osobnih i profesionalnih životnih ciljeva.

## Profesionalnost

Mentor:

1. Ponašat ću se u skladu s visokim profesionalnim etičkim načelima.

Student:

2. Učit ću i primjenjivati profesionalna etička načela.

Na početku profesionalnog odnosa važno je sve ove elemente definirati sa studentom (usmeno ili pismeno) jer to uvelike može pomoći pri ulasku u mentorski odnos s realnim i zdravim očekivanjima. Kontinuirani rad sa studentima s invaliditetom kroz mentorski odnos te održavanje povremenih konzultacijskih susreta dovodi mentora do novih situacija u kojima se mogu pojaviti brojna pitanja u vezi s vođenjem procesa, preispitivanjem ispravnosti rečenog ili odlučenog te na kraju krajeva preispitivanjem uspješnosti osobe u vođenju odnosa. U tekstu koji slijedi stoga je detaljnije opisana važnost supervizije u kontekstu cjeloživotnog učenja i njezine uloge u vođenju mentorskog odnosa.

## Važnost supervizije mentora

Oснаživanje kompetencija mentora u vođenju mentorskog odnosa predstavlja jedan od važnih temelja u razvoju uspješnog mentorskog odnosa. Kontinuirana edukacija te uključivanje mentora u supervizijske grupe, samo su neki od načina

Bilješke

---

---

Studenti  
s invaliditetom

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE

osnaživanja kompetencija budućih i aktualnih mentora.

U ovom odlomku naglasak je stavljen na potrebe mentora za uključivanjem u supervizijski proces s ciljem poboljšanja, kako mentorskog odnosa sa studentom, tako i osobnog rasta i razvoja.

U priručniku "Integrativna supervizija u odgoju i obrazovanju" (2008) navodi se da je u najširem smislu supervizija složena metoda profesionalnog razvoja koju možemo shvatiti kao kvalitativan pomak s učenja i poučavanja na rasuđivanje profesionalnog iskustva – odnosno omogućavanje stručnjacima da ponovnim uvidom u svoje profesionalno i osobno iskustvo rješavaju prepreke s kojima se suočavaju u radu.

Supervizija je proces u kojem jedan stručnjak ima odgovornost da radi s drugim stručnjakom kako bi se postigli određeni profesionalni, osobni i organizacijski ciljevi superviziranog. Ti ciljevi uključuju osiguravanje kompetentnog i odgovornog neposrednog rada s klijentima, kontinuirani profesionalni razvoj te osobnu potporu superviziranom.

Supervizija omogućava: kontinuirani razvoj stručnjaka; bolje razumijevanje odnosa među ljudima, uzroka problema te poduzimanje primjerenih intervencija; smanjenje profesionalnog stresa; učenje iz vlastitog iskustva s ciljem boljeg razumijevanja životnih teškoća drugih osoba.

Ključni element u superviziji je refleksija ili

“ponovni pogled”, promišljanje i misaono dozivanje situacije, odnosa i događaja.

Promišljanjem o nekim starim situacijama može se otkriti nešto što je možda bilo prikriveno i prihvaćeno bez dubljeg razmišljanja te “ponovnim pogledom” na situaciju učimo vidjeti je s drugog gledišta koristeći je kao novi izvor učenja.

Kao i u svakom odnosu, u mentorskom odnosu može doći do razvoja pojedinih teškoća. Mentori mogu iskazivati zabrinutost oko vođenja mentorskog procesa, potrebnih saznanja i informacija u rješavanju specifičnih situacija vezano uz studente s invaliditetom (npr. ispunjavanje akademskih obaveza, prilagodba nastavnog sadržaja, upletanje u rješavanje pitanja osobne prirode itd.); postavljanja i određivanja akademskih ciljeva sa studentom s invaliditetom; poznavanje pojedinih vrsta i stupnjeva invaliditeta te karakteristikama funkcioniranja osoba s obzirom na vrstu invaliditeta. Spomenute teškoće mogu biti riješene kroz supervizijski odnos koristeći već dostupne sustave potpore u visokom obrazovanju, a to su koordinatori za studente s invaliditetom, odnosno povjerenici za studente s invaliditetom, uredi za studente s invaliditetom te na kraju savjetovališta čija je uloga detaljnije opisana u poglavlju o drugim oblicima potpore studentima.

Bilješke

---

---

Studenti  
s invaliditetom

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE



MENTORSTVO,  
KONZULTACIJE  
I DRUGI OBLICI  
POTPORE  
STUDENTIMA









**Danas, na početku 21. stoljeća, napokon je postala jasna dugo nedohvatljiva, no važna razlika. Ako se invaliditet ne može izmijeniti, tada se on treba prihvatiti, kao što treba prihvatiti i svaku drugu realnost, ugodnu ili neugodnu, ako osoba želi preživjeti i rasti. Ono što ne treba prihvatiti je nepotrebno hendikepiranje koje se nameće osobama s invaliditetom slabo organiziranim ili nefleksibilnim svijetom ili vlastitim neuspjehom da prihvate ono što jest i da krenu s te pozicije. Ovo su uzroci drugorazrednih snova koje treba odmah odbaciti (Vash, Crewe, 2010).**

U mentorskom i konzultacijskom kontekstu naglašava se uloga sveučilišta kao mjesta na kojem se osim usvajanja znanja i prenošenja činjenica događa i cjeloviti osobni i socijalni razvoj studenta. Jedan od pokazatelja ostvarenja ovog cilja prilagodba je studenata na studij. Uspješna prilagodba studenata na studij značajan je prediktor njihova akademskog postignuća i pokazatelj efikasnosti studiranja. U Hrvatskoj, ali i u svijetu, bilježi se sve veći broj studenata koji upisuju studij, ali i sve veći broj onih koji ga nikada ne završe. Prema podacima Državnog zavoda za statistiku iz 2007. g. ([www.dzs.hr](http://www.dzs.hr)) oko 35% studenata upisanih u prvu godinu studija uspijeva diplomirati, a samo ih 14% uspijeva diplomirati u roku. K tome, uočava se da je trajanje studija za studente s invaliditetom dulje od prosjeka u Hrvatskoj. To odstupanje iznosi

Studenti  
s invaliditetom

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE

<sup>1</sup> Tokenizam označava praksu ili politiku gdje se čine samo minimalni naponi da bi se manjinama ponudile mogućnosti jednake onima koje ima većina (Džombić, Urbanc, 2009).

jednu do dvije standardne devijacije (Kiš-Glavaš, Ruškan, Rudić, 2005). Otkrivanje uzroka ovakvim poraznim rezultatima potreba je svakog sveučilišta. Prepoznavanje potreba studenata i okolnosti koje dovode do slabijeg uspjeha ili nezadovoljstva studijem preduvjet su razvoja sveučilišta po mjeri studenta. Na takvim sveučilištima mogu uspješno studirati svi studenti, bez obzira na svoja zdravstvena ograničenja, psihofizičke smetnje ili ograničenja zbog nepoznavanja jezika ili kulture. U tome značajnu ulogu mogu imati različite stručne službe te brojni formalni i manje formalni oblici potpore studentima, koji su danas sastavni dio svakog suvremenog sveučilišta. No ne smijemo zaboraviti da uključivanje studenata s invaliditetom, samo zato što je to jedan od suvremenih zahtjeva dobre prakse, a bez korjenitih promjena u načinu razmišljanja i odlučivanja, može nas voditi u tokenizam<sup>1</sup>, a ne inkluziju. Za inkluziju je potrebna prilagodba svih sastavnica sveučilišnog sustava.

Organiziranjem različitih oblika potpore za studente može se značajno olakšati prilagodba studenata na studij. Naravno, prije svega potrebno je definirati što se pod pojmom potpora podrazumijeva, kako se ne bi dogodilo da student koji tu potporu pruža na taj način zapravo realizira aktivnosti umjesto studenta kojem daje potporu. Ovo se osobito negativno može odraziti na studente s invaliditetom jer na taj način netko drugi "odrađuje" njihov posao ili im se "gleda kroz prste". Time se zapravo čini diskriminacija, a

studentu s invaliditetom uskraćuje se pravo jednakog pristupa obrazovanju i beneficijama od obrazovanja, čime i pravo stjecanja propisanih kompetencija.

To znači da pri pripremi i edukaciji nastavnika, stručnog i administrativnog osoblja te studenata koji će pružati različite oblike potpore treba osobito naglasiti potrebu individualiziranog pristupa i podučiti ih da razlikuju **pomoć** (koju trebaju izbjevati) i **potporu** (na kojoj trebaju raditi). Pomoć podrazumijeva da radimo nešto umjesto nekoga (što će katkad najvjerojatnije ipak biti neophodno), a potpora znači da radimo nešto za nekoga na način da pružamo mogućnost osobi da to učini samostalno. Treba znati da je pružanje potpore mnogo teže, dugotrajnije i zahtjevnije od pružanja pomoći.

Radi bolje i lakše preglednosti, oblici potpore mogu se promatrati s obzirom na aspekt prilagodbe na koji ta potpora ima najveći utjecaj. Kvaliteta prilagodbe studenata na studij najčešće se opisuje i procjenjuje kroz tri aspekta: akademsku, socijalnu i emocionalnu prilagodbu.

**Akadska** prilagodba odnosi se na udovoljavanje zahtjevima studija, a može se pratiti kroz kvalitetu uratka i mjeriti ocjenama ili ispitivanjem akademskih ciljeva, stavova prema studiju, motivacije, navika učenja i redovitosti dolaženja na nastavu.

**Emocionalna** prilagodba uključuje prisutnost različitih znakova emocionalne nelagode i tjelesnih

simptoma, a procjenjuje se na temelju pokazatelja koji se prikupljaju u studentskim savjetovalištim, broju izostanaka s nastave zbog zdravstvenih problema te podacima iz služba zdravstvene zaštite.

**Socijalna** prilagodba odnosi se na snalaženje u sveučilišnom okruženju i interakcije kolegama, a procjenjuje se kroz uključenost u različite izvannastavne aktivnosti na fakultetu, razvoj i održavanje odnosa s kolegama te prijateljske odnose.

Premda se različiti oblici potpore studenata odražavaju na svim trima razinama njihove prilagodbe, radi bolje preglednosti shematski se mogu prikazati s obzirom na njihov primarni cilj (Tablica 2.).

U Tablici 2. navedeni su samo neki oblici potpore koje svako sveučilište može organizirati s ciljem da poboljša i djeluje na kvalitetu prilagodbe studenata te, u krajnjem ishodu, na njihovu uspješnost u studiju. Sveučilište koje u sustavu svojih djelatnosti nudi što veći broj različitih oblika potpore moći će odgovoriti na veći broj specifičnih potreba svojih studenata (studenata s disleksijom, studenata koji se kreću uz pomoć invalidskih kolica, studenata koji boluju od nekih kroničnih bolesti, ali i studenata koji dolaze iz inozemstva ili iz drugih kultura, i mnogih drugih).

**Tablica 2.** Neki oblici potpore i akademska prilagodba

<b>OBLICI POTPORE</b>	<b>Oblici prilagodbe</b>		
	<b>AKAD.</b>	<b>EMOC.</b>	<b>SOC.</b>
Kolegij <b>Vještine studiranja</b>	•••	•	
Kolegij <b>Praktikum akademskih vještina</b>	•••		
Kolegij <b>Metode učinkovitog učenja</b>	•••	•	
Kolegij <b>Vršnjačka potpora studentima s invaliditetom</b>	•••	••	••
<b>Studentsko savjetovalište</b>	••	•••	••
<b>Ured za studente s invaliditetom</b>	•••	••	••
Projekt <b>Student-mentor</b>	••	•	•••

Legenda: • – razina intenziteta pružanja potpore i prilagodbe (• – niža razina intenziteta; •• – srednja razina intenziteta; ••• - visoka razina intenziteta). AKAD. - akademska, EMOC. - emocionalna, SOC. - socijalna

Bilješke

---



---

Studenti  
s invaliditetom

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE

## Potpora akademskoj prilagodbi

### Nastavni kolegiji za usavršavanje metoda učenja

Potpora kojoj je primarni cilj olakšati studentima akademsku prilagodbu logičan je nastavak i svojevrsna nadopuna metoda rada tijekom nastave. Naime neki studenti još imaju probleme u samostalnom učenju i organiziranju svojih aktivnosti vezanih za studiranje, tako da im pomoć u svladavanju metoda djelotvornog učenja može značajno olakšati uspjeh na studiju. Treba napomenuti da je usavršavanje vještina učenja preporuka i Europskoga parlamenta i vijeća (European Parliament and the Council, 2006.): Vještina učenja je "...sposobnost nastojanja i ustrajanja u učenju, te organiziranja učenja (među ostalim i kroz djelotvorno upravljanje vremenom i informacijama), i to pojedinačno i u skupinama. Ta kompetencija uključuje svijest o vlastitim procesima i potrebama učenja, prepoznavanje dostupnih mogućnosti te sposobnost prevladavanja zapreka pri učenju. Ona podrazumijeva prikupljanje, obradu i usvajanje novih znanja i vještina, kao i traženje i korištenje tuđe pomoći, odnosno vodstva. Vještine učenja potiču osobu da gradi na osnovi svoga prethodnog znanja i iskustva da bi primijenila znanja i vještine u raznim kontekstima – kod kuće, na poslu, u obrazovanju i usavršavanju. Pritom su od ključne važnosti motivacija i samopouzdanje."

U većini istraživanja studentske prilagodbe često se navode akademski problemi kao izvori stresa na

MENTORSTVO,  
KONZULTACIJE  
I DRUGI OBLICI  
POTPORE  
STUDENTIMA

Potpora  
akademskoj  
prilagodbi

studiju. Pritom se najčešće navode sljedeće teškoće: teškoće u učenju, nedostatak motivacije, sumnja u pravilan izbor studija, ispitna anksioznost, loša organizacija vremena, obeshrabrenost, gubitak motivacije, problemi u koncentraciji i sl. Tako su u istraživanju koje je provedeno na uzorku od 411 studenata Sveučilišta u Zadru studenti najčešće navodili sljedeće izvore stresa (Nekić i suradnici, 2008): neracionalno korištenje vremena za učenje i zabavu 72,7%, nesigurnost oko buduće karijere 63,5%, a u istraživanju koje je u okviru projekta "Kvaliteta psihološke prilagodbe studenata" provedeno 2001. godine među studentima Sveučilišta u Rijeci pokazalo se da je 50% studenata nezadovoljno svojim vještinama i navikama učenja.

U tom smislu korisnim se pokazalo uvođenje kolegija u kojima će studenti imati prilike naučiti učiti i naučiti biti uspješni studenti. Možda se ovaj oblik potpore najbolje može shvatiti na primjeru kolegija koji su već pokrenuti na nekim sveučilištima: kolegij **Praktikum akademskih vještina** koji je dostupan studentima na Edukacijsko-rehabilitacijskom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu, kolegij **Vještine studiranja** na Medicinskom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu, dok se na Sveučilištu u Rijeci studentima nudi kolegij pod naslovom **Metode učinkovitog učenja**.



## Sveučilišni kolegij Vršnjačka potpora studentima s invaliditetom

Kolegij **Vršnjačka potpora studentima s invaliditetom** sveučilišni je kolegij u kojem studenti stječu vještine pružanja potpore (individualno, “jedan na jedan”) svojim kolegama studentima s invaliditetom. Osim pružanja vršnjačke potpore studentu s invaliditetom u akademskom okruženju, ciljevi kolegija su sljedeći: omogućiti studentima prepoznavanje mogućih prepreka u akademskom okruženju za uspješno studiranje studenata s invaliditetom, identificiranje specifičnih potreba studenata s invaliditetom, preispitivanje adekvatnosti pojedinih mjera potpore studentima s invaliditetom, preispitivanje društvenog konteksta i vlastitih stavova prema osobama s invaliditetom. Ovaj oblik potpore poželjno je uvesti jer se pokazalo da studenti imaju pozitivnije stavove prema osobama s invaliditetom od npr. osnovnoškolaca (Leutar, Štambuk, 2006). Kolegij je, osim na akademsku prilagodbu, usmjeren i na sve druge oblike prilagodbe i potpore. Namijenjen je studentima svih godina preddiplomskog, diplomskog i poslijediplomskog studija (Kiš-Glavaš, 2010). Na razvoju sadržaja (kreiran je i interni Priručnik za nastavnike) i strukture kolegija radili su nastavnici sa Sveučilišta u Zagrebu, Sveučilišta u Rijeci, Sveučilišta u Dubrovniku, Sveučilišta u Splitu te Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku u okviru Tempus projekta “Education for Equal Opportunities at Croatian Universities – EduQuality” ([www.eduquality-hr.com](http://www.eduquality-hr.com)).

U akademskoj godini 2011./2012. kolegij se počeo provoditi na Sveučilištu u Zagrebu te se planira provedba i na drugim hrvatskim sveučilištima (na sveučilištima u Rijeci, Zadru, Osijeku i Splitu). Rezultati evaluacije provedbe kolegija pokazali su veliku razinu znanja, vještina i iskustva koje su studenti stekli pružanjem vršnjačke potpore studentima s invaliditetom, kao i visoku razinu učinkovitosti i kvalitete potpore za lakše suočavanje i svladavanje prepreka u akademskom okruženju za studente s invaliditetom, što pokazuje obostranu dobit, kako za studente upisane na kolegij, tako i za studente s invaliditetom kojima je pružana vršnjačka potpora, što je i svrha kolegija.

### **Uredi za studente s invaliditetom**

Premda u Hrvatskoj ne postoje točni podaci o broju studenata s invaliditetom, njihov broj raste iz godine u godinu, paralelno s procesom prilagodbe sveučilišta. U idealnim uvjetima moglo bi se očekivati da na našim sveučilištima studira 1-2% studenata s invaliditetom (s obzirom na udio osoba s invaliditetom, sposobnostima i interesima za nastavak obrazovanja, te dobi u populaciji). Za studente s invaliditetom, čiji su status i prava regulirani dodatnim zakonskim aktima, na sveučilištima su osnovani uredi u kojima mogu dobiti savjete i potporu tijekom studija (u Hrvatskoj je više od 270 zakonskih i podzakonskih akata koji trenutačno tretiraju status osoba s invaliditetom; prema Kiš-Glavaš, Ružkan, Rudić, 2005). Uredi za studente s invaliditetom danas su važna sastavnica svih suvremenih sveučilišta u svijetu. Primarna je

---

Studenti  
s invaliditetom

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE

uloga tih ureda osiguravanje optimalnih uvjeta za uspješnu akademsku prilagodbu studenata s invaliditetom. U Hrvatskoj ove urede imaju sveučilišta u Zagrebu, Rijeci, Osijeku i Splitu. Uredi su namijenjeni studentima:

- s oštećenjima vida
- s oštećenjima sluha
- s tjelesnim invaliditetom
- s višestrukim oštećenjima
- s kroničnim bolestima
- sa psihičkim poremećajima
- s teškoćama u učenju (disleksija, disgrafija i sl.)
- s ostalim zdravstvenim stanjima ili teškoćama koje mogu utjecati na tijek studija

**Ured za studente s invaliditetom na Sveučilištu u Zagrebu** radi od 1. listopada 2007. godine kao referentni centar u kojem studenti mogu dobiti informacije na licu mjesta, kao i telefonom, e-mailom, lecima, brošurama. Ured kroz svoje aktivnosti studentima nudi i izravnu pomoć pri rješavanju specifičnih problema koji se mogu pojaviti tijekom studija te tako predstavlja mehanizam za osiguravanje jednakih mogućnosti.

Korisnici aktivnosti Ureda studenti su s invaliditetom koji studiraju na Sveučilištu u Zagrebu, ali i njihovi nastavnici, stručno i administrativno osoblje na sveučilištu i njegovim sastavnicama, rukovodstva sveučilišta, fakulteta i akademija i često roditelji studenata s invaliditetom.

Ured za studente s invaliditetom Sveučilišta u Zagrebu jedan je od osnovnih pokretača kreiranja

sustava potpore studentima s invaliditetom u državi, kojom će se omogućiti maksimalna dostupnost visokog obrazovanja studentima s invaliditetom. Iniciranjem okupljanja hrvatskih sveučilišta u vezi s ovim izazovom, kao i pokretanjem Tempus projekta EduQuality u okviru kojeg će biti izrađeni nacionalni standardi izjednačavanja mogućnosti studentima s invaliditetom, Ured za studente s invaliditetom Sveučilišta u Zagrebu postaje vodeća institucija u ovom području u Republici Hrvatskoj, ali i u regiji. Ovo ne bi bilo moguće bez niza zainteresiranih pojedinaca, udruga, institucija i organizacija na lokalnoj i nacionalnoj razini, koje Ured nastoji koordinirati u njihovom radu i koje tako čine mrežu stručnih službi usmjerenih prema istom cilju – ostvarivanju Ustavom zajamčenih prava studentima s invaliditetom na jednak pristup visokom obrazovanju.

Uredom za studente s invaliditetom Sveučilišta u Zagrebu rukovode i upravljaju prorektor za studente i studije, Povjerenstvo za studente s invaliditetom Sveučilišta u Zagrebu te stručni suradnik Ureda. Povjerenstvo je stručno tijelo sa zadaćom kreiranja planova i programa, prioriteta i aktivnosti Ureda. Važnu ulogu u radu Ureda imaju koordinatori za studente s invaliditetom, nastavnici imenovani na svakoj sastavnici Sveučilišta u Zagrebu, te Koordinacija za studente s invaliditetom koju čine po jedan studentski predstavnik sa svake od sastavnica Sveučilišta. Koordinaciju imenuje rektor Sveučilišta u Zagrebu sa zadaćom iznošenja potreba, predlaganja aktivnosti i evaluacije učinjenoga. Koordinatori za studente s invaliditetom

Bilješke

---

---

Studenti  
s invaliditetom

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE

poveznica su između studenata s invaliditetom te nastavnika i administrativnoga osoblja na pojedinoj sastavnici i Ureda za studente s invaliditetom Sveučilišta u Zagrebu. Oni su kroz predavanja i radionice educirani te redovito informirani o svim aktivnostima i procedurama u svrhu osiguranja minimalnih standarda pristupačnosti svih sastavnica Sveučilišta u Zagrebu studentima s invaliditetom. Koordinator je ujedno kontakt osoba na fakultetu/akademiji kojoj se studenti mogu obratiti radi ostvarivanja svojih prava vezanih uz prilagodbu nastave i ispita te ostalih pitanja vezanih uz prava studenata s invaliditetom (Informacije preuzete s web stranice Ureda [www.unizg.hr/uredssi](http://www.unizg.hr/uredssi)).

**Ured za studente s invaliditetom Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku** započeo je s radom u akademskoj godini 2009./2010. Ured prije svega djeluje kao jedinstveni sveučilišni ured koji studentima s invaliditetom pruža informacije i potporu u prostorima ureda, te nastoji rješavati specifične potrebe studenata s invaliditetom. Naravno, informacije mogu dobiti i svi oni koji su zainteresirani za studij, a nisu sigurni o svojim pravima i mogućnostima studiranja na odabranom fakultetu.

Studenti informacije mogu dobiti na licu mjesta, e-mailom, telefonom, lecima i brošurama. Ured za studente s invaliditetom Sveučilišta J. J. Strossmayera nastoji osigurati kvalitetniji pristup visokom obrazovanju kroz pristup zadovoljenju obrazovnih potreba studenata s invaliditetom i nastojanju povećanja njihova broja (Informacije preuzete s web stranice Ureda <http://www.unios.hr/?g=1&i=21>).

**Ured za studente s invaliditetom Sveučilišta u Rijeci** ogranak je Sveučilišnog savjetovanišnog centra, a glavni mu je cilj osiguravanje uvjeta za uspješno i kvalitetno studiranje sadašnjih i potencijalnih studenata s invaliditetom. Ured je počeo s radom u travnju 2011. godine. Ured preko svojih aktivnosti i osobnim kontaktom, telefonom ili elektroničkom poštom, nudi izravnu pomoć i potporu pri rješavanju specifičnih potreba studenata sukladno vrsti invaliditeta. Djelovanje Ureda usmjereno je na četiri područja: pomoć u prijevozu, pomoć u praćenju nastave, pomoć u pristupu literature, uklanjanje prostornih prepreka i adaptacija prostora. U radu Ureda za studente s invaliditetom na Sveučilištu u Rijeci sudjeluju: voditeljica Sveučilišnog savjetovanišnog centra, koordinator Ureda za studente s invaliditetom, Savjet Ureda za studente s invaliditetom te administrator Ureda. Važnu ulogu u radu Ureda također imaju koordinatori za studente s invaliditetom na sastavnicama (Informacije preuzete s web stranice Ureda [www.uredssi.uniri.hr](http://www.uredssi.uniri.hr)).

**Sveučilište u Splitu** pokrenulo je osnivanje Ureda za studente s invaliditetom kao referentnog centra u kojem će studenti moći dobiti informacije na licu mjesta, kao i telefonom, e-mailom i informativnim materijalima. Kroz svoje aktivnosti Ured će nastojati studentima ponuditi i izravnu pomoć pri rješavanju specifičnih problema koji se mogu pojaviti tijekom studija te će tako predstavljati mehanizam za osiguravanje jednakih mogućnosti. Za potrebe i pitanja studenata s invaliditetom na Sveučilištu u Splitu na pojedinim sastavnicama

Bilješke

---

---

Studenti  
s invaliditetom

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE

Sveučilišta imenovani su posebni povjerenici kao kontakt osobe (Informacije preuzete s web stranice Ureda <http://www.unist.hr/Uredzastudente/sinvaliditetom/tabid/1276/language/hr-HR/Default.aspx>).

### **Potpore emocionalnoj prilagodbi**

Uspjeh u studiju tijesno je povezan s psihološkim funkcioniranjem pojedinca, s uspješnošću korištenja vlastitih potencijala, kao i s vještinama suočavanja s neizbježnim teškoćama koje donosi studentski život. U istraživanju koje je provedeno na uzorku od 411 studenata Sveučilišta u Zadru studenti su najčešće navodili emocionalne probleme u obliku napetosti ili nervoze (92,7%) i osjećaj snažne tjeskobe u vezi s polaganjem ispita (62,5%) (Nekić i suradnici, 2008).

Treba napomenuti da se većina navedenih problema i teškoća može umanjiti, ili se može olakšati suočavanje s njima, kroz različite oblike emocionalne potpore i pomoći studentima. Naime premda se akademsko postignuće na sveučilištima općenito definira kroz intelektualne i kognitivne aspekte funkcioniranja, ne smije se zaboraviti da su upravo socijalni, motivacijski i emocionalni problemi snažno povezani s problemima učenja i akademskim uspjehom. Ovakav nalaz potvrđen je i u empirijskim istraživanjima. Tako je u istraživanju u kojem je sudjelovalo 845 studenata Sveučilišta u

Rijeci utvrđena značajna, pozitivna povezanost akademske prilagodbe s emocionalnom prilagodbom (korelacija je iznosila 0,43). Studenti koji se uspješno nose s različitim obrazovnim zahtjevima na fakultetu (zadovoljni su kvalitetom i programom kolegija, izborom studija, profesorima, i sl.) ujedno doživljavaju manje psiholoških ili somatskih simptoma stresa (osjećaju se manje potišteno i zlovoljno, umorno, napeto ili nervozno, te imaju manje problema sa spavanjem, koncentracijom i zdravljem općenito) (Živčić-Bećirević i suradnici, 2007).

### **Studentska savjetovališta**

Pokušavajući omogućiti studentima što bržu emocionalnu prilagodbu na studij, suvremena sveučilišta nude različite oblike potpore u studentskim savjetovalištim ili uredima koji su specijalizirani za posebne skupine studenata. Primarni je cilj psihološke potpore i pomoći u Savjetovalištu omogućiti svim studentima brže, efikasnije i bezbolnije studiranje, kao i općenito višu razinu kvalitete života.

Opravdanost otvaranja studentskih savjetovališta do danas je potvrđena kroz brojna istraživanja i evaluacije rada savjetovališta, kako u svijetu, tako i kod nas. Tako je longitudinalnim praćenjem većeg broja studenata na sveučilištu Berkeleyju (Turner, Berry, 2000) utvrđeno da studenti koji koriste usluge studentskog savjetovališta izvješćuju o boljoj akademskoj uspješnosti i rjeđem odustajanju od studija.

Bilješke

---

---

Studenti  
s invaliditetom

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE



MENTORSTVO,  
KONZULTACIJE  
I DRUGI OBLICI  
POTPORE  
STUDENTIMA

Potporna  
emocionalnoj  
prilagodbi



Sveobuhvatno istraživanje provedeno na uzorku od 1176 studenata svih fakulteta Sveučilišta u Rijeci pokazalo je da se studenti tijekom svog akademskog života suočavaju s brojnim emocionalnim problemima i teškoćama prilagodbe koje često ne uspijevaju riješiti na zadovoljavajući način (Bezinović i suradnici, 1998). Neuspješnost u rješavanju realnih životnih teškoća negativno utječe na vrijeme i kvalitetu studiranja, kao i na opću razinu psihološke prilagodbe. U okviru projekta "Kvaliteta psihološke prilagodbe studenata" provedenog 2001. godine, studenti Sveučilišta u Rijeci između ostalog su procjenjivali učestalost problema vezanih za učenje i polaganje ispita. Rezultati upućuju na to da 18% studenata ima izraženu tjeskobu vezanu uz studij. Pritom treba naglasiti da su stvarni podaci vjerojatno još nepovoljniji. Naime navedeno je istraživanje provedeno sa studentima tijekom redovne nastave, dok je priličan broj studenata koji imaju problema u učenju izgubio godinu i ne pohađa redovitu nastavu.

Studentska savjetovališta predstavljaju važnu sastavnicu svakoga suvremenog sveučilišta. U Hrvatskoj najdužu tradiciju imaju sveučilišta u Rijeci i Zagrebu, dok je Savjetovalište u Zadru ušlo u četvrtu godinu svog rada.

Savjetovalište za studente Filozofskog fakulteta u Zagrebu djeluje od 1998. godine te je glavni cilj savjetovališta pružanje psihološke potpore studentima u postizanju akademskih i životnih uspjeha te u unapređenju kvalitete življenja i razvoja osobnih potencijala (<http://savjetovaliste.ffzg.hr>). Pojedine druge sastavnice Sveučilišta također

pružaju i razvijaju usluge savjetovanja svojim studentima, a Sveučilište u Zagrebu je 2010. godine osnovalo Povjerenstvo za razvoj sustava potpore studentima Sveučilišta u Zagrebu koje bi trebalo značajnije pridonijeti razvoju tog sustava studentima na sveučilišnoj razini.

Studentski savjetovanišni centar Filozofskog fakulteta u Rijeci otvoren je 1998. godine, a odlukom Senata Sveučilišta u Rijeci 2004. godine prerastao je u Sveučilišni savjetovanišni centar ([www.ssc.uniri.hr](http://www.ssc.uniri.hr)).

Studentsko savjetovanište Sveučilišta u Zadru sastavnica je sveučilišta, a počelo je s radom 2008. godine. Savjetovanište ima širok spektar djelatnosti – od individualnog savjetovanja, psihoedukativnih radionica, studentskih i volonterskih projekata i radionica, promocija edukativnih knjiga, kazališnih predstava i filmova, a također organizira i zdravstveno savjetovanje studenata elektroničkom poštom ([www.unizd.hr/savjetovaliste](http://www.unizd.hr/savjetovaliste)).

## Više o tome

---



### **Adresar nekih od studentskih savjetovaništa u sklopu hrvatskih sveučilišta**

Savjetovanište za studente Filozofskog fakulteta u Zagrebu

e-mail: [savjet@ffzg.hr](mailto:savjet@ffzg.hr)

web-stranica: <http://savjetovaliste.ffzg.hr>

Bilješke

---

---

Studenti  
s invaliditetom

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE

MENTORSTVO,  
KONZULTACIJE  
I DRUGI OBLICI  
POTPORE  
STUDENTIMA

Potporna  
emocionalnoj  
prilagodbi



Psihološko savjetovanište – Sveučilišni savjetovanišni  
centar Sveučilišta u Rijeci  
e-mail: [ssc@ssc.uniri.hr](mailto:ssc@ssc.uniri.hr)  
web-stranica: [www.ssc.uniri.hr](http://www.ssc.uniri.hr)

Studentsko savjetovanište Sveučilišta u Zadru  
e-mail: [savjetovaliste@unizd.hr](mailto:savjetovaliste@unizd.hr)  
web-stranica: [www.unizd.hr/savjetovaliste](http://www.unizd.hr/savjetovaliste)

Savjetovanište za studente Pravnog fakulteta u  
Zagrebu  
e-mail: [savjetovaliste@pravo.hr](mailto:savjetovaliste@pravo.hr)  
web-stranica:  
[www.pravo.hr/studenti/psiholosko\\_savjetovaliste](http://www.pravo.hr/studenti/psiholosko_savjetovaliste)

Psihologijsko savjetovanište Fakulteta organizacije i  
informatike Sveučilišta u Zagrebu, Varaždin  
e-mail: [vidacek@foi.hr](mailto:vidacek@foi.hr)  
web-stranica: [www.foi.unizg.hr](http://www.foi.unizg.hr)

Važno je napomenuti da ovo nije konačan popis  
pružatelja usluga savjetovanja u sklopu sveučilišta  
u Republici Hrvatskoj jer i mnoge druge sastavnice  
razvijaju ove usluge ili ih planiraju razviti u  
budućnosti.

Za većinu studenata savjetovanište je bilo prvo  
mjesto kojem su se obratili tražeći pomoć.  
Problemi s kojima se studenti najčešće javljaju vrlo  
su tipični s obzirom na njihov razvojni uzrast i  
njihovu primarnu aktivnost. Na temelju  
dosadašnjeg rada navedenih savjetovaništa studenti  
se najčešće javljaju zbog sljedećih problema: 1)  
problemi u studiju (neučinkovite metode učenja,

gubitak motivacije, nesnalaženje na studiju, i sl.), 2) problemi odnosa s drugima (unutar obitelji, s prijateljima i partnerima, socijalna neprilagođenost i usamljenost, socijalna anksioznost, problemi komunikacije, i sl.), 3) nezadovoljstvo sobom (nisko samopoštovanje i samopouzdanje, depresivnost, kriza identiteta, područje seksualnosti, i sl.).

Svi ovi problemi rješivi su u savjetodavnom razgovoru sa stručnjakom i to kroz različite **oblike djelatnosti** koje većina savjetovališta nudi: 1) **Individualno i grupno savjetovanje** pri rješavanju akademskih, osobnih, partnerskih, emocionalnih, interpersonalnih i drugih problema; 2) **Tematske radionice** za poticanje rasta i razvoja ličnosti te radionice za razvijanje i unapređivanje specifičnih akademskih i životnih vještina, 3) **Javna prezentacija** - izdavanje tematskih letaka, brošura i skripta s ciljem popularizacije psihologijskih spoznaja, psihologijske edukacije i poticanja samopomoći; informiranje studenata preko web-stranice, savjetovanje preko interneta, javna predavanja i sl.

Ovi oblici djelatnosti studentskih savjetovališta omogućuju da svi studenti, tako i studenti s invaliditetom, nađu onaj oblik potpore koji će im biti najprihvatljiviji u rješavanju problema.

Analiza dosadašnjeg rada savjetovališta na sveučilištima u Hrvatskoj višestruko opravdava njihovo osnivanje i rad. Na to upućuje i veliko zanimanje studenata. Tako su u prije spomenutom istraživanju na uzorku od 411 studenata Sveučilišta

Bilješke

---

---

Studenti  
s invaliditetom

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE

u Zadru studenti pokazali velik interes za rad Studentskog savjetovališta (Nekić i suradnici, 2008). Njih 44% navodi da bi potražilo stručnu psihološku pomoć i potporu kada bi im ona bila dostupna besplatno, uz potpunu diskreciju. Pritom bi čak 69% studenata svoje probleme pokušalo riješiti kroz individualno savjetovanje, a njih 22% kroz grupno savjetovanje. Oko 60% studenata pokazalo je interes za edukativne radionice u Savjetovalištu.

Dosadašnje analize rada savjetovališta pokazuju da je većina studenata zadovoljna uslugama savjetovališta i da im je ovakav oblik potpore na sveučilištima izuzetno značajan.

Tako su rezultati istraživanja koje je provedeno u uzorku od 99 studenata koji su prošli individualno savjetovanje (Vulić-Prtorić i suradnici, 2011) pokazali sljedeće: na pitanje “Koliko vam je individualno savjetovanje pomoglo?” – od nimalo = 1 do jako puno = 5, prosječna ocjena koju su dali studenti iznosila je 4,45. Na pitanje u čemu im je savjetovanje najviše pomoglo studenti su odgovorili:

- bolje poznavanje/shvaćanje sebe i svojih teškoća (“pomoglo mi je sagledati stvari iz drugog kuta”; “pomoglo mi da bolje razumijem sebe i svoje postupke”; “upoznavanje sa samim sobom i prihvaćanje”)
- donošenje važnih odluka i rješavanje problema (“pronalaženje snaga i načina za rješavanje problema”; “ukazalo mi je na neke detalje koji su mi pomogli kod donošenja odluka”; “pomoglo da napravim korak kojeg me bilo strah”)

- jačanje samopouzdanja i samopoštovanja (“razvijanje samopouzdanja”; “povećanje samopoštovanja i samopouzdanja”)
- podizanje efikasnosti studiranja (“pomoć oko učenja”; “pomoglo mi je da završim fakultet”)
- nošenje s neugodnim emocionalnim stanjima (“pomoglo mi je u proživljavanju nekih teških emocija”; “zaustavljanje negativnih misli”)

## Potporna socijalnoj prilagodbi

Socijalna prilagodba pokazuje u kojoj mjeri se student nosi s interpersonalnim iskustvima na fakultetu, poput sklapanja prijateljstava, priključivanja grupama, uključivanja u rad sveučilišnih klubova i sl. Rezultati šestogodišnjeg longitudinalnog praćenja studenata (Gerdes, Mallinckrodt, 1994) pokazuju da teškoće socijalne i emocionalne prilagodbe bolje predviđaju odustajanje od studija od teškoća na planu akademske prilagodbe. O sličnim nalazima izvještavaju i Bray i suradnici (1999) koji su utvrdili da način na koji se studenti suočavaju sa stresom na početku studija u velikoj mjeri utječe na njihovu socijalnu integraciju i odluku o nastavku studiranja. U prije spomenutom istraživanju Živčić-Bećirević i suradnici (2007) također se pokazala značajna povezanost između načina na koji se studenti nose s interpersonalnim iskustvima na fakultetu i njihove akademske i emocionalne prilagodbe (korelacije su iznosile 0,33 i 0,50). Studenti koji imaju bliske

Bilješke

---



---

Studenti  
s invaliditetom

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE



prijatelje na fakultetu, koji osjećaju da se dobro uklapaju u fakultetsko okruženje i zadovoljni su svojim društvenim životom na fakultetu, ujedno doživljavaju manje tjelesnih simptoma stresa i zdravstvenih tegoba, osjećaju se manje napeto i umorno, a ujedno su zadovoljniji svojim izborom studija te su im kolegiji zanimljiviji i više uživaju u svom akademskom radu.

Istraživanja u kojima su sudjelovali studenti s invaliditetom pokazuju slične rezultate. Pokazalo se da studenti koji u suočavanju s vlastitim teškoćama i ograničenjima u većoj mjeri koriste strategije suočavanja koje uključuju interpersonalne odnose i socijalnu potporu pokazuju bolju psihosocijalnu prilagodbu i zadovoljniji su vlastitim životom (Eide, Roysamb, 2002, prema Livneh, Wilson, 2003).

### **Projekt Student-mentor**

Jedan od oblika potpore u prilagodbi studentima da se bolje snađu u novim okolnostima su svakako različiti oblici vršnjačke potpore. Programi mentorstva u tom su se smislu pokazali izuzetno djelotvorni i potrebni na sveučilištima. Naime s jedne strane individualni pristup i kontakt koji se uspostavlja s osobom bliskom po dobi, a s druge strane s osobom koja je te informacije stekla kroz vlastito iskustvo, u tom su smislu od velike pomoći. Pritom se ovaj oblik potpore najčešće odvija na tri načina: kroz individualne kontakte, u malim grupama i preko e-maila (e-mentoring ili telementoring).



### Projekt Student-mentor

Sjećate li se svoje prve godine studija? Bili ste zbunjeni, sve je bilo novo, novi grad, novi ljudi, novi način školovanja, mali milijun služba na Sveučilištu za koje ni dan-danas niste baš sigurni čemu služe? Pratila vas je nesigurnost, osjećaj da većini ide bolje nego vama, da niste dovoljno kompetentni, da su šanse za uspjeh vrlo male i na faksu ste se osjećali kao već svima dobro poznati Englez u New Yorku?

Imamo novost za vas - niste jedini. Većina bruceša suočava se s istim problemima i ove godine odlučili smo pokrenuti projekt Student-mentor kako bismo im pružili potrebnu socijalnu i emocionalnu potporu...

(Projekt Student-mentor, [www.sajt.com.hr/naslovna/index2.php?](http://www.sajt.com.hr/naslovna/index2.php?)).

... Mentor je osoba uvijek spremna izaći u susret brucešima po pitanjima faksa i općenito života. To su veterani faksa, koji su prošli sve i svašta - od pada na ispitu do pada niz stepenice nakon burne noći.

Mentori su mudre osobe koje će vas uputiti u tajne studentskog života i olakšati vam turbulentan put do diplome (ne, ne govorimo o krivotvorenju diploma...).

(Tekst je preuzet s letka za studente nastalog u sklopu projekta Student-mentor, 2009.

Studentsko savjetovalište Sveučilišta u Zadru).

---

Studenti  
s invaliditetom

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE





Dosadašnja iskustva pokazuju da su od mentorstva na dobitku svi sudionici: studenti korisnici, studenti mentori, edukatori, nastavnici, sveučilište općenito (Campbell-Whatley, 2001). U analizi evaluacijskih lista nakon provedenih radionica u okviru **projekta Student-mentor** na Sveučilištu u Zadru prikupljeni su pokazatelji koji govore u prilog uvođenja ovakvog oblika potpore studentima.

Pozitivni učinci koje navode **studenti mentori** najčešće su:

- podizanje samopoštovanja
- osjećaj da sami pridonose i stvaraju mrežu volontera
- stječu uvid u probleme koje mogu imati njihovi kolege
- osobni dobici: strpljivost, osjećaj korisnosti, usvajanje novih vještina

Pozitivni učinci koje navode **studenti korisnici**:

- pozitivniji stavovi prema studiju i budućnosti
- smanjenje sklonosti sredstvima ovisnosti
- osjećaj veće akademske kompetentnosti
- usavršavanje vještina učenja
- pozitivniji odnosi s prijateljima i obitelji

Ideja o ovom projektu nastala je 2008. godine na Sveučilištu u Zadru, a projekt je pokrenula Udruga studenata psihologije "Kasper" pod voditeljstvom studentice Ivane Dujić.



Projekt Student-mentor 2008. godine pokrenula je Udruga studenata psihologije "Kasper" u suradnji sa Studentskim savjetovalištem. Cilj projekta pomoć je studentima prve godine u prilagodbi na studij, kao i pružanje pomoći u učenju kako bi što uspješnije završili prvu, često znanu i kao eliminacijsku godinu studija. Projekt se provodi na način da se volonterski javljaju studenti viših godina koji su svojim iskustvom i savjetima spremni ponuditi pomoć studentima prve godine.

Projekt uključuje održavanje niza radionica koje imaju cilj educirati studente s viših godina studija (buduće studente mentore) kako bi na što bolji način pružili emocionalnu potporu i konkretnu pomoć brucovima koji im se obrate s problemima. Radionice koje održavaju educirani studenti viših godina psihologije uključuju brojne zanimljive teme kao što su: "Osnovne psihičke potrebe", "Vršnjačka pomoć", "Komunikacijske vještine", "Suradnja ili natjecanje", "Donošenje odluka", "Rješavanje problema", "Slika o sebi i samopoštovanje"...

Prema podacima iz akademske godine 2009./2010., u projekt je bilo uključeno oko 20 edukatora koji održavaju radionice studentima, oko 50 studenata mentora na različitim odjelima Sveučilišta u Zadru, te oko 60 brucova koji su se obratili za pomoć tim studentima mentorima. Studenti koji su bili uključeni u edukativne

---

Studenti  
s invaliditetom

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE

radionice pozitivno su ocijenili takav pristup. Većina se izjasnila da prije nisu imali iskustva s radionicama te da im se takav pristup izuzetno dopada i kako bi radionice projekta Student-mentor preporučili i svojim kolegama. Za svoj rad i edukaciju koju su prošli, studenti mentori dobili su potvrde Studentskog savjetovališta o educiranju i volontiranju, koje poslije mogu navesti u svom životopisu i na taj način dokazati posjedovanje dodatnih kompetencija.

Nakon završene edukacije, studentima mentorima mogli su se javiti brucoši s njihova odjela za pomoć pri prilagodbi na studij, novi grad i/ili samostalni život. Prema dosadašnjim analizama, brucoši su svoje mentore najčešće pitali o svojim studentskim pravima i obvezama, zatim su tu bila pitanja vezana uz specifični studij koji student pohađa (npr. kakav je koji profesor, iz koje literature učiti, što je najvažnije, kako i gdje nabavljati skripte, gdje su knjižnice i kako postati njihov korisnik, što znače ECTS bodovi, kakav je bolonjski sustav obrazovanja itd.). Zanimalo ih je gdje mogu pronaći liječnika (npr. preporuke kod koga se prebaciti, gdje je hitna pomoć itd). Pitali su i za mjesta za zabavu, izlaske i tjelesnu aktivnost.

Ukratko, brucoši pitaju svoje studente mentore o svemu što ih muči i što bi željeli znati u procesu prilagodbe na studij, studentski život i/ili prilagodbu na novi grad u kojem borave (Iz Izvješća o radu – projekt Student-mentor, student.mentor.unizd@gmail.com).

Voliš solit pamet drugima?  
Voda si, ali s osjećajem za male ljude?  
Voliš lijepe, sjajne potvrde?

**PROJEKT**  
**STUDENT - MENTOR**

Nudimo ti jedinstvenu priliku da postaneš mentor novim nadama zadarskog Sveučilišta te da pomogneš u oblikovanju njihovih još uvijek povodljivih umova  
*(Ako je kome promakla bit, poanta je u pomoći brućošima s vlastitog odjela)*

A što ja tu dobivam, pitaš se? Da vidimo...

- mogućnost da pomogneš drugima (što je put do svetosti)
- priliku da upoznaš nove ljude
- materijal za životopis (volonter Savjetovališta i mentor s potvrdom na kojoj piše da si faca)
- šansu da upoznaš sebe malo bolje (toga nikad dosta)

**I naravno, zabavu ;)**

**Prijavi se: [student.mentor.unizd@gmail.com](mailto:student.mentor.unizd@gmail.com)**

Ako želiš sudjelovati, pošalji svoje ime i prezime, broj mobitela i naziv odjela na kojem studiraš - ili možda živiš ;)

**Ako te još nismo uvjerali... Pročitaj ponovno!**

**Slika 1.** Projekt Student-mentor  
Izvor: [www.unizd.hr/savjetovaliste](http://www.unizd.hr/savjetovaliste)

Slika 1., odnosno plakat Sveučilišta u Zadru, o projektu Student-mentor prikazuje likove (studente) koji stoje na globusu te se drže za ruke. Sadrži i tekst kojim se poziva zainteresirane studente da postanu mentori svojim kolegama brućošima s istog odjela i drugim studentima koji trebaju pomoć mentora u studiranju („Nudimo ti jedinstvenu priliku da postaneš mentor novim nadama zadarskog Sveučilišta te da pomogneš u

Bilješke

---



---

Studenti  
s invaliditetom

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE

oblikovanju njihovih još povodljivih umova“). Tekst govori o prednostima koje imaju studenti koji se prijave (mogućnost pomaganja drugima, prilika upoznavanja drugih ljudi, materijal za životopis kao volonter zadarskog Savjetovališta i potvrda o mentorstvu).

Na kraju treba reći da su studenti izuzetno dobro dočekali ideju o ovakvom obliku potpore, a javili su se i prijedlozi da se predvidi da studenti mentori pružaju potporu studentima iz inozemstva. Naime iz razgovora sa stranim studentima na Sveučilištu, oni su iskazali da bi im ovakav oblik potpore i pomoći u snalaženju na početku studija bio izuzetno važan jer osim svladavanja kulturalnih razlika, kod njih je dodatna prepreka jezik sporazumijevanja. Specifičan oblik potpore u tom kontekstu prepoznali su i studenti s invaliditetom. U tom bi smislu uvođenje navedenih oblika potpore očito bio odgovor na različite potrebe velikog broja studenata.

### **Potpore koju pružaju studenti s invaliditetom**

Za svako sveučilište, a posebno za studente s invaliditetom, važno je da se u rad svih sastavnica što više uključe studenti. Tako i studenti s invaliditetom ne moraju biti samo primatelji različitih oblika potpore, nego je dobro da i sami budu u ulozi onih koji pružaju potporu. Pritom često je jedina prepreka stav koji imaju osobe s invaliditetom (u odnosu na sebe i osobe bez invaliditeta). Pokazalo se da osobe s invaliditetom

vrlo često doživljavaju svoj invaliditet manje uznemirujućim nego što to pretpostavljaju osobe bez invaliditeta, ali isto tako da doživljavaju osobe bez invaliditeta u mnogo pozitivnijem svjetlu nego što to realno jest. Tako su u istraživanju koje su proveli Kelly, Sedlacek i Scales (1994) studenti s invaliditetom i studenti bez invaliditeta uspoređivali jedni druge s obzirom na pet dimenzija ličnosti: ekstroverziju, ugodnost, savjesnost, emocionalnu stabilnost i intelekt. Rezultati su pokazali da se obje grupe međusobno procjenjuju na prilično stereotipan način: u usporedbi sa studentima bez invaliditeta, studenti s invaliditetom procijenjeni su kao savjesniji (imaju veću samokontrolu, odgovorniji i uredniji) i kulturniji (imaju veću opću kulturu, bolje su informirani, skloniji razmišljanju, maštovitiji i talentiraniji). S druge strane studente bez invaliditeta njihovi kolege s invaliditetom doživljavaju kao više ekstrovertirane (samouvjereniji, hrabriji, govorniji i društveniji) i emocionalno stabilnije. No kada su studenti procjenjivali sami sebe na navedenim dimenzijama ličnosti, nije bilo nikakve razlike između tih dviju skupina. Dobiveni rezultati upozoravaju da, koliko god empatija bila dobra i poželjna, ukoliko je riječ o projiciranju sebe u položaj koji u stvarnosti osoba nikada nije iskusila, to može samo dovesti do pogrešnih zaključaka, pogrešnog ponašanja te pogoršati odnos, u kojem god to smjeru išlo (precjenjivanja ili podcjenjivanja nekih osobina, sposobnosti i vještina).

Stručnjaci koji se bave rehabilitacijom znaju da ne postoji direktan odnos između težine invaliditeta,

intenziteta reakcije i kvalitete prilagodbe. Jedna će osoba prihvatiti potpunu paralizu, dok će druga biti u potpunosti uništena zbog gubitka prsta (Vash, Crewe, 2010). Stoga se potpora koju pružaju studenti s invaliditetom pokazala korisnim sastavnim oblikom uključivanja u rad u npr. Studentskom savjetovalištu, projektima Student-mentor i sl. Pritom psihološka dobit može biti obostrana – i za studenta s invaliditetom koji potporu pruža i njegova kolegu koji potporu prima (vidi pozitivne učinke sudjelovanja u projektu Student-mentor na prethodnim stranicama).

### Traženje pomoći i potpore

Na kraju ovog poglavlja treba pokušati odgovoriti na još jedno važno pitanje – **koriste li studenti potporu koja im se pruža na sveučilištu?** Iskustva nekih sveučilišta pokazuju da, premda većina studenata smatra da je traženje potpore koristan način suočavanja s problemima na studiju ili s osobnim problemima i teškoćama koji interferiraju s akademskim uspjehom, ipak još postoje brojni otpori i predrasude. U raspravama o traženju pomoći i potpore ovaj se problem često opisuje kao tzv. service gap, tj. raskorak između postojećih oblika potpore i njihova korištenja (Jakovčić, Živčić-Bećirević, 2008). Čimbenici koji utječu na traženje potpore najčešće se mogu grupirati u tri skupine: 1) **osobni** faktori (sklonost izbjegavanju rješavanja problema, nesigurnost i nisko

samopoštovanje, potpora prijatelja i roditelja, nedostatak vremena i sl., 2) **socio-kulturalni** faktori (stigma, stavovi i dr.), 3) faktori **služba potpore** (dostupnost, prostorna pristupačnost, cijena usluge, kompetentnost i profesionalnost osoblja i sl.). Očigledno sama spoznaja da osoba ima neki problem, nije dovoljna da bi za to potražila profesionalnu pomoć. Da bi se pomoć zatražila osoba mora znati gdje i od koga tu pomoć zatražiti te percipirati pružatelje pomoći kao kompetentne i povjerljive osobe (Lopez i suradnici, 1998). Također, broj i težina problema s kojima se osoba suočava ne znači nužno da će osoba i potražiti pomoć. Ispitivanje stavova prema traženju psihološke pomoći na uzorku od 572 studenta riječkog sveučilišta pokazalo je da će u takvim slučajevima pomoć potražiti djevojke, ali da to ne vrijedi i za mladiće. Izgleda da se kod njih s povećanjem problema povećava potreba za izbjegavanjem te smanjuje tolerancija stigme, tj. još više razmišljaju o tome što će drugi misliti o njima (Jakovčić, Živčić-Bećirević, 2008). U istom istraživanju utvrđeno je da su djevojke općenito spremnije tražiti pomoć i potporu kada im je teško, tolerantnije su na stigmatizaciju koja može pratiti traženje pomoći i sklonije su u samootvaranju. Iz dobivenih rezultata zaključuje se da je upravo stav koji osoba ima prema traženju pomoći najbolji pokazatelj da će tu pomoć i potražiti kada joj je teško. To znači da bi se korištenje profesionalne pomoći koja je studentima dostupna na sveučilištima moglo povećati promjenom stavova.

Bilješke

---

---

Studenti  
s invaliditetom

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE



Četiri faze procesa traženja potpore i pomoći bile bi (Rickwood i suradnici, 2005):

**svijest o problemu** (i njegova procjena)



**samootvaranje** (opis problema i potrebe za potporom)



**dostupnost** (službi za potporu)



**spremnost** (na dolazak u službe)

Rickwood i suradnici (2005) smatraju da traženje potpore za većinu ljudi predstavlja težak korak jer je riječ o procesu u kojem se kroz socijalnu transakciju osobni unutarnji svijet misli i osjećaja prenosi u interpersonalni svijet socijalnih odnosa, tj. proces u kojem osobno, unutrašnje (intrapersonalno) postaje vanjsko (interpersonalno). To je proces u kojem osoba aktivno traži i koristi socijalne odnose, formalne ili manje formalne, da bi riješila svoje osobne probleme. Za razliku od ostalih socijalnih transakcija, svrha je ovih odnosa vrlo intenzivna jer su uključeni sadržaji koji su katkad snažno emocionalno obojeni. U tom smislu osoba koja ima problem istovremeno treba imati sposobnosti prepoznavanja vlastitog problema, sposobnost opisati ga i artikulirati na način da to druga osoba pravilno razumije te želju i spremnost da to učini pred nepoznatim ljudima.

Negativni stavovi prema traženju pomoći i potpore uključuju neke osobine ličnosti same osobe, te strah od stigme (što će drugi misliti ili reći) i samostigmatizacije (neki studenti misle da sve svoje

MENTORSTVO,  
KONZULTACIJE  
I DRUGI OBLICI  
POTPORE  
STUDENTIMA

Traženje pomoći  
i potpore



probleme moraju sami rješavati i da je traženje potpore znak slabosti te da će na taj način narušiti pozitivnu sliku o sebi).

Navedene prepreke za traženje potpore navele su stručnjake na sveučilištima da razviju programe za razvoj vještina zagovaranja, u kojima se studente (uključujući one s invaliditetom) uči kako na učinkovit način pronaći potporu i pomagača kada im je potrebna (Vash, Crewe, 2010).

Za neke osobe s invaliditetom traženje pomoći može katkad biti osobito teško, premda im ni samima često nije jasno zašto. U primjeru koji slijedi opisano je osobno iskustvo studenta koji se kreće uz pomoć invalidskih kolica koja u to vrijeme nije mogao sam pokretati, nego je morao zamoliti prolaznika da ga dogura do zaklonjenog mjesta.

## Iz života



Kiša me je sve više močila, no ja i dalje nisam mogao nikoga zamoliti da me pogura. Iznenada, shvatio sam da čekam nekoga s kime bih uspostavio kontakt oči u oči i da bih ga tada mogao zamoliti. Nekako nisam mogao doseći kroz taj "mrak" i doprijeti do nekoga tko me nije zamijetio... posebno kad sam trebao tražiti uslugu. Onda sam si rekao: "Ovo je smiješno!" i zaustavio sam prvu sljedeću osobu. Poslije sam razmišljao o tome i zaključio sam da je razlog zbog kojeg ljudi ne kontaktiraju oči u oči s osobama s invaliditetom taj što su za to bili kao djeca kažnjavani. "Ne bulji



u hendikepirane, Johnny!“ više uznemirena majka odvlačeći ga za ruku. I on poslušao i nikad više ne pogleda hendikepiranog. Ja potičem djecu da me gledaju i postavljaju pitanja... i pokušavam uvjeriti njihove majke kad nahrupe da odvuču svoju djecu. Kad narastu, možda će gledati u nekoga kao što sam ja kad mu zatreba pomoć (Vash, Crewe, 2010; str. 54).

Različiti oblici potpore za studente olakšavaju akademsku, socijalnu i emocionalnu prilagodbu studenata, a time direktno pridonose uspjehu studenta i sveučilišta općenito. Danas je djelatnost ovih služba za potporu vrlo razgranata i u njoj sudjeluju kako stručnjaci, tako i studenti i nastavnici. Za svakog studenta koji se uključi u rad ovih služba to može biti značajna dobit. Pritom se različiti oblici potpore mogu međusobno nadopunjavati i nadograđivati. Npr. student (s invaliditetom) može upisati kolegij “Vještine studiranja“ jer želi unaprijediti vlastite metode učenja, a k tome, može se uključiti i u individualno savjetovanje u Studentskom savjetovaštu jer se želi naučiti još bolje i efikasnije suočavati s vlastitim strahovima u situacijama ispitivanja ili govorenja pred publikom. Također, isti taj student, kako studira u gradu u kojem je odrastao i dobro se snalazi na sveučilištu, može se prijaviti da volontira u projektu Student-mentor i pomoći svojim mlađim kolegama (tako i studentima s invaliditetom) da se lakše snađu na studiju. Potpora je uvijek dvosmjerni proces i u njemu obje strane aktivno sudjeluju i obje mogu biti na dobitku.

ISKUSTVA  
I PREPORUKE  
STUDENATA  
S INVALIDITETOM





U razvijanju mentorskih i konzultacijskih odnosa vrlo su važna dosadašnja iskustva studenata s invaliditetom koji su tijekom studija koristili pravo na konzultacije i imali mentora. Također, važne su njihove preporuke za unapređivanje konzultacijskih i mentorskih odnosa.

Za potrebe ovog priručnika kreiran je upitnik kojim su se željela ispitati iskustva i preporuke studenata s invaliditetom. Upitnik je ispunilo 15 studenata s invaliditetom. Iskustva koja su ukratko opisali većim su dijelom pozitivna, a manjim negativna. U svojim odgovorima studenti su istaknuli važnost dostupnosti mentora u smislu, ne samo prostorne pristupačnosti, nego i posvećivanja dovoljno vremena studentima za razumijevanje njihovih teškoća kao i pružanje potpore u svladavanju studentskih obveza te identifikaciji i realizaciji drugih ciljeva studenata. Također, posebno su istaknuli važnost kvalitete komunikacije (otvorenost, međusobno povjerenje i suradnja) te preuzimanje odgovornosti s obje strane. Njihovi su odgovori navedeni u nastavku.

### **Možete li ukratko opisati svoja iskustva na fakultetu u okviru provođenja konzultacija i mentorstva nastavnika?**

- Kako nemam teškoća u komunikaciji, iskustva s profesorima i asistentima bila su gotovo savršena. Jedini je problem bio dolazak na konzultacije koje su otkazane, a obavijest nalijepljena na vrata - ipak, to je problem svim studentima... oko mentorstva nije bilo nikakvih problema – komunikacija e-mailom, telefonom, mobitelom i to je to.

Studenti  
s invaliditetom

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE

- Vrlo pristupačan pristup mentora i otvoren razgovor na konzultacijama.
- Osobno, imam pozitivna iskustva i s konzultacijama i s mentorima. S nastavnicima nastojim prvo preko elektronske pošte pronaći odgovarajući termin za konzultacije. Nije bilo nikada problema jer smo se uvijek pridržavali dogovorenog. To je stvar ozbiljnosti i odgovornosti s obje strane.
- Moja iskustva s mentoricom jako su dobra. U prvoj me je godini ona osobno odbijala, ali kada je uvidjela moju upornost za znanjem, i sama me počela podupirati. Tako da je čak postala jedini profesor prema kojem sam imala povjerenja.
- Imao sam negativna iskustva s profesorom koji nikada nije bio dostupan u terminu predviđenom za konzultacije. Višekratno dolaženje na konzultacije iz tog razloga oduzelo mi je mnogo vremena jer sam trebao svaki put organizirati prijevoz kombijem pristupačnim za osobe koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica, a što je vrlo teško organizirati.
- Trenutačno imam mentoricu koja mi pruža potporu u pisanju završnog rada. Kako sam studentica s oštećenjem vida, potrebni su mi materijali s uvećanim fontom što mi je mentorica uvijek na vrijeme pripremila. Također, prilikom ispravljanja završnog rada, sjedi pokraj mene i čita materijale s uvećanim fontom iako to za nju zahtijeva puno vremena i koncentracije. Potporom koju mi pruža povećava i moju motivaciju za pisanjem što kvalitetnijeg završnog rada kao i za daljnjim profesionalnim usmjeravanjem.

**Prema vašem iskustvu, što je važno za razvoj dobrog mentorskog odnosa i koje su moguće prepreke u ostvarivanju tog odnosa?**

- Važno je da mentor studentu s teškoćama stavi na raspolaganje svoje vrijeme, posebno tijekom pisanja završnog rada te da pritom bude iznimno strpljiv jer studentima s invaliditetom katkad treba više vremena zbog prepreka s kojima se suočavaju (prostorne prepreke, neprilagođena literatura) kao i ohrabrenja i poticaja.
- Važan je početni dogovor o svim vrstama prilagodbe koje su studentu s invaliditetom potrebne.
- Komunikacija je najbitniji faktor u mentorskom odnosu i po tome su sve teškoće u komunikaciji eventualne smetnje u uspostavi kvalitetnog mentorskog odnosa. Znači od onih standardnih potreba kao što su mali broj mentoriranih studenata na jednog profesora, prostorna pristupačnost kabineta, korištenje digitalnih formata dok je moguće, dovoljno termina za ostvarivanje mentorskih odnosa, mogu istaknuti jedino spremnost i sposobnost komunikacije sa studentima s oštećenjima sluha i govora (ovdje ne mislim samo na gluhe i nagluhe) i spremnost studenata s tim teškoćama na kompromise.
- Pa mislim da su za razvoj jednoga dobrog mentorskog odnosa prije svega važne komunikacijske vještine i osobni pristup mentora.
- Pristupačnost i dobra volja.
- Važno je dobro mentorovo poznavanje problema invaliditeta studenta.
- Važna je svakako međusobna suradnja kao i razgovor o mogućim i možebitnim teškoćama

Bilješke

---

---

Studenti  
s invaliditetom

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE



- koje bi mogle nastati prilikom mentorstva, a svakako su važna spoznaja mentoru pri stvaranju koncepcije samoga rada te će znati i pružiti adekvatnu pomoć kada to situacija bude zahtijevala.
- Važan je kompromis. Sve se može riješiti ako ima malo dobre volje s obje strane.
  - Izuzetno je bitna dobra komunikacija između studenta i mentora, kao i povratna informacija koju mentor daje ili bi barem trebao dati studentu. Moguće su posljedice: nedostatak vremena koji mentori mogu imati pa se student mora sam snalaziti.
  - Jako je bitna dobra i kvalitetna komunikacija, uz naravno, pozitivnu motiviranost studenta za ispunjenjem određenog zadatka, kao i što veću dostupnost i suradnju mentora. To podrazumijeva nastojanje studenta da dobije što potpunije odgovore na pitanja vezana uz svoj rad, pri čemu mentor treba biti otvoren za pružanje odgovora. Dakle važno je na početku otkloniti sve nejasnoće, odrediti ciljeve, kao i usuglasiti se oko strukture određenog zadatka.
  - Važno je to da te profesor podupire u svim segmentima studijske naobrazbe. Pa i onda kad imaš probleme na drugom odsjeku na kojem studiraš. Plus je, i to veliki, što je tvoj mentor i pročelnik odsjeka. Pročelnik odsjeka ponajviše treba, i to više od drugih profesora na odsjeku, biti čovjek, a onda tek profesor.

## **Preporuke za unapređivanje mentorstva za studente s invaliditetom u sustavu visokog obrazovanja?**

- Izdvojiti više vremena za posvećivanje studentima.
- Ljubaznost.
- Kroz zajednički razgovor između mentora i studenta vidjeti kako na najbolji mogući način izraditi dobar rad, a da se u obzir uzmu sve realne činjenice.
- Pitati svakog studenta pojedinačno koje su njegove potrebe/teškoće te kako mu on može pomoći (ukoliko je potrebno) u njihovu svladavanju.
- Studentima - važno je znati što se želi, kako jasno artikulirati želju i ne očekivati da je cijeli svijet na raspolaganju odmah i sad zbog naših tjelesnih teškoća. Svi smo jednaki članovi zajednice i svi imaju pravo na razumijevanje. Upravo zbog pomanjkanja jasnog artikuliranja potreba primijetila sam učestalu pojavu nezadovoljstva kod kolega s tjelesnim teškoćama, dok osobno takvih problema nikada nisam imala; Nastavnicima - biti učitelj nekome vrlo je odgovoran, human i uzvišen zadatak. Nikada to ne smijete zaboraviti, bio netko sa ili bez tjelesnih teškoća.

Bilješke

---

---

Studenti  
s invaliditetom

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE



---

# UMJESTO ZAKLJUČKA





Prema cjelokupnom sadržaju priručnika u kojem je detaljnije opisana značajnost mentorskog i konzultacijskog odnosa možemo zaključiti da su ovi odnosi od iznimne važnosti za svakog studenta u razvoju njegovih punih osobnih i profesionalnih potencijala. Razdoblje akademskog obrazovanja predstavlja mnoštvo izazova, kako za studente, tako i za nastavno i nenastavno osoblje jer razni (učinkoviti) oblici rada mogu uvelike utjecati na krajnji cilj i ishode visokog obrazovanja, ali i predstavljati dobit svakog od sudionika procesa. Studentima s invaliditetom, koji se tijekom studiranja suočavaju s dodatnim preprekama i problemima, bilo zbog osobnih ili okolinskih čimbenika, kvalitetan mentorski i konzultacijski odnos može itekako mnogo značiti u uspješnom svladavanju svih akademskih obveza te stjecanju znanja i kompetencija za uključivanje u tržište rada. Isto tako, obveza je nastavnog i nenastavnog osoblja na sastavnicama sveučilišta osiguravanje kvalitete i uvjeta za studiranje studenata s invaliditetom što podrazumijeva i kontinuiranu nadogradnju znanja i usavršavanje vještina u provođenju vrijednih i potrebnih oblika rada i potpore kao što su mentorstvo i konzultacije za rad sa svim studentima. Implementiranje smjernica danih u priručniku važan je korak u stalnom stručnom usavršavanju, no naglasak je na razvoju vlastite vizije i okvira djelovanja s obzirom na potrebe i mogućnosti mentora i mentoriranog. Želimo vam uspješan razvoj ove vizije te mnogo pozitivnih iskustava u radu.

Studenti  
s invaliditetom

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE



**Etika u mentorskom odnosu** - ostvarivanje mentorskog odnosa poštujući temeljna ljudska prava, integritet i dostojanstvo osobe; ostvarivanje jednakosti i pravednosti; omogućavanje akademske slobode; odgovorno i profesionalno ponašanje te poštivanje zakona i pravnih postupaka.

**Evaluacija u mentorskom odnosu** - proces procjene postavljenih i ostvarenih kratkoročnih i dugoročnih ciljeva mentorirane osobe te sagledavanje cjelokupne slike postignuća sa svrhom razvoja daljnje vizije odnosa između mentora i mentoriranog.

**Konzultacije** - odnos temeljen na stručnosti i iskustvu osobe u pojedinom području sa svrhom davanja savjeta i pružanja pomoći pri planiranju i rješavanju problema.

**Mentorski odnos** - dugotrajan proces usmjeren na poboljšanje osobnog i profesionalnog razvoja osobe temeljen na dugoročnoj brizi mentora za osobu koju mentorira.

**Profesionalno usmjeravanje** - skup različitih aktivnosti koje pojedincima omogućuju identifikaciju vlastitih mogućnosti, kompetencija i interesa u različito doba života kako bi donijeli odluke o obrazovanju, osposobljavanju i zapošljavanju te upravljali vlastitom profesionalnom karijerom.



**SMART ciljevi** - akronim na hrvatskom jeziku MUDRO; cilj je mjerljiv (M), uvremenjen (U), dostižan (D), relevantan (R) i određen (O).

**Supervizija u mentorskom odnosu** - proces u kojem jedan stručnjak ima odgovornost da radi s drugim stručnjakom kako bi se postigli određeni profesionalni, osobni i organizacijski ciljevi superviziranog.

**Verbalizam** - prividno spretno govorno izražavanje i reprodukcija sadržaja, ali bez stvarnog razumijevanja i znanja.

## Literatura

---



- Baker, V. L., Griffin, K. A. (2010). Beyond Mentoring and Advising: toward Understanding the Role of Faculty “Developers“ in Student Success. *About Campus. American College Personnel Association and Wiley Periodicals*
- Bezinović P., Pokrajac-Bulian A., Smojver-Ažić S., Živčić-Bećirević I. (1998). Struktura i zastupljenost dominantnih psiholoških problema u studentskoj populaciji, *Društvena istraživanja*, 4-5, 525-541.
- Bray N. J., Braxton J. M., Sullivan A. S. (1999). The influence of stress-related coping strategies on college student departure decisions. *Journal of College Student Development*, 40, 645-657

Bilješke

---

---

Studenti  
s invaliditetom

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE



Brown, S. E., Takahashi, K., Roberts, K. D. (2010). Mentoring individuals with disabilities in postsecondary education: A review of the literature, *Journal of Postsecondary Education and Disability*, 23, 98-111.

Campbell-Whatley G. (2001). Mentoring students with mild disabilities: The "nuts and bolts" of program development. *Intervention in School and Clinic*. 36, 211-216.

Crisp, G., Cruz, I. (2009). Mentoring College Students: A Critical Review of the Literature Between 1990 and 2007. *Research in Higher Education*. 50, 525-545.

Državni zavod za statistiku ([www.dsz.hr](http://www.dsz.hr))

Džombić A., Urbanc K. (2009). Uključenost osoba s invaliditetom u nastavu socijalnog rada. *Ljetopis socijalnog rada*, 16, 2, 355-374.

European Parliament and the Council. Recommendation on key competences for lifelong learning (2006.), *Official Journal of the European Union*, 49:L394/10. ([http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/en/oj/2006/l\\_394/l\\_39420061230en00100018.pdf](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/en/oj/2006/l_394/l_39420061230en00100018.pdf))

Ferni, T., Henning, M. (2006). From a disabling world to a new vision. In M. Adams, & S. Brown (Eds.), *Towards inclusive learning in higher education : developing curricula for disabled students*. London: Routledge.

Fond za profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje osoba s invaliditetom ([www.fond.hr](http://www.fond.hr))

Gerdes H., Mallinckradt B. (1994). Emotional, social and academic adjustment of college students: Longitudinal study of retention. *Journal of Counseling and Development*. 72, 281-288.



- Hoover, M. F., Frieman, B. B. (2002). Using a Formal Agreement to Enhance the Mentoring Process: A Prescription for Success (<http://www.eric.ed.gov/PDFS/ED464083.pdf>)
- How to mentor a graduate student - Faculty guide (2005). (<http://www.grad.washington.edu/mentoring/GradFacultyMentor.pdf>)
- Hrvatski zavod za zapošljavanje ([www.hzz.hr](http://www.hzz.hr))
- Integrativna supervizija u odgoju i obrazovanju (2008). (Ur.): Kazija, M., Listeš, S. Zagreb: Agencija za odgoj i obrazovanje
- Jakovčić I., Živčić-Bečirević I. (2008). Stavovi studenata prema traženju psihološke pomoći. *Socijalna psihijatrija*, 37, 3-10.
- Jedriško, D. (2008): Studirati s invaliditetom, *Kolumna pravo na obrazovanje* ([www.iro.hr](http://www.iro.hr))
- Jeđud, I., Ustić, D. (2009). *Mentoriranje i mentorski programi*. Zagreb: Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
- Johnson, W. B. (2007). Transformational Supervision: When Supervisors Mentor. *Professional Psychology: Research and Practice*, 38, 259-267.
- Jokić-Begić, N., Lugomer Armano, G., Vizek Vidović, V. (2009). *Vodič za savjetovatelje u području psihološkoga savjetovanja studenata*. Zagreb: Sveučilište u Zagrebu.
- Kelly, A. E., Sedlacek W. E., Scales W. R. (1994). How college students with and without disabilities perceive themselves and each other, *Journal of Counseling and Development*, 73, 178-182.

- Kiš-Glavaš, L. (2010). Vršnjačka potpora studentima s invaliditetom – Opis kolegija, Sveučilište u Zagrebu, Radni materijal. (<http://www.eduquality-hr.com>)
- Kiš-Glavaš, L., Ružkan A., Rudić D. (2005). Ured za studente s invaliditetom – Osiguranje mogućnosti kvalitetnijeg pristupa visokom obrazovanju, *Političko obrazovanje*, 1, 4, 229-240.
- Layton, C. A., Lock, R. H. (2003). Reasoning and self-advocacy for postsecondary secondary students with learning disabilities. *Learning Disabilities: A Multidisciplinary Journal*, 12, 2, 49-55.
- Leutar, Z., Štambuk A. (2006). Stavovi mladih prema osobama s tjelesnim invaliditetom. *Revija za sociologiju*, 37, 91-102.
- Livneh, H., Wilson, L. M. (2003). Coping strategies as predictors and mediators of disability-related variables and psychosocial adaptation: An exploratory investigation. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 46, 4, 194-208.
- Lopez, F. G., Melendez, M. C., Sauer, E. M., Berger E., Wyssmann J. (1998). Internal working models, self-reported problems and help-seeking attitudes among college students, *Journal of Counseling Psychology*, 45,1, 79-83.
- Lowenstein, M., Grites, T. J. (1993). Ethics in academic advising. *NACADA Journal*, 13, 1, 53-61.
- Mentoring/Advising handbook: History (1997) (<http://registrar.sdsmt.edu/docs/149186.pdf>)



Nekić, M., Tucak Junaković, I., Macuka, I., Burić, I., Vulić-Prtorić, A., Ivanov, L. (2008) Problemi i poteškoće studenata Sveučilišta u Zadru: Potreba za otvaranjem Studentskog savjetovališta, rad prezentiran na XVI. *Danima psihologije u Zadru*, Knjiga sažetaka, str. 132.

Poremećaj pažnje/hiperaktivni poremećaj (ADHD)  
([www.addresources.org](http://www.addresources.org))

Pravilnik o centru i odborima za unaprjeđenje kvalitete Sveučilišta u Splitu. ([www.unist.hr](http://www.unist.hr))

Pravilnik o sustavu osiguravanja kvalitete Sveučilišta u Zagrebu. ([www.unizg.hr](http://www.unizg.hr))

Preporuke za mentore i doktorande. Zagreb: Sveučilište u Zagrebu. ([www.unizg.hr](http://www.unizg.hr))

Priručnik kvalitete studiranja Sveučilišta u Rijeci.  
([www.unizg.hr](http://www.unizg.hr))

Priručnik za osiguravanje kvalitete Sveučilišta u Zagrebu  
([www.unizg.hr](http://www.unizg.hr))

Projekt Student-mentor  
([www.sajt.com.hr/naslovna/index2.php?](http://www.sajt.com.hr/naslovna/index2.php?))

Psihologijsko savjetovalište Fakulteta organizacije i informatike Sveučilišta u Zagrebu, Varaždin  
([www.foi.unizg.hr](http://www.foi.unizg.hr))

Psihološko savjetovalište – Sveučilišni savjetovališni centar Sveučilišta u Rijeci ([www.ssc.uniri.hr](http://www.ssc.uniri.hr))

Rickwood D., Deane F.P., Wilson C.J., Ciarrochi J. (2005). Young people's help-seeking for mental health problems, *Australian e-Journal for the Advancement of Mental Health*, 4, 3.

Bilješke

---

---

Studenti  
s invaliditetom

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE

Savjetovališta za studente Filozofskog fakulteta u Zagrebu  
(<http://savjetovaliste.ffzg.hr>)

Savjetovališta za studente Pravnog fakulteta u Zagrebu  
([www.pravo.hr/studenti/psiholosko\\_savjetovaliste](http://www.pravo.hr/studenti/psiholosko_savjetovaliste))

Standardi i smjernice za osiguranje kvalitete u europskom  
prostoru visokog obrazovanja. Europska organizacija  
za osiguravanje kvalitete u visokom obrazovanju.  
([www.unizg.hr](http://www.unizg.hr))

Statut Sveučilišta u Dubrovniku. ([www.unidu.hr](http://www.unidu.hr))

Statut Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku.  
([www.unios.hr](http://www.unios.hr))

Statut Sveučilišta u Rijeci. ([www.uniri.hr](http://www.uniri.hr))

Statut Sveučilišta u Splitu. ([www.unist.hr](http://www.unist.hr))

Statut Sveučilišta u Zadru. ([www.unizd.hr](http://www.unizd.hr))

Statut Sveučilišta u Zagrebu. ([www.unizg.hr](http://www.unizg.hr))

*Student-mentor* projekt. Studentsko savjetovališta Sveučilišta  
u Zadru. ([www.unizd.hr/savjetovaliste](http://www.unizd.hr/savjetovaliste))

Studentsko savjetovališta Sveučilišta u Zadru  
([www.unizd.hr/savjetovaliste](http://www.unizd.hr/savjetovaliste))

Supporting Students: Student mentoring (2006).  
(<http://www.schools.nsw.edu.au/studentsupport/behaviorpgrms/stdntmentoring/index.php>)

Svanum, S., Bigatti, S. M. (2009). Academic Course  
Engagement During One Semester Forecasts College  
Success: Engaged Students Are More Likely to Earn a  
Degree, Do It Faster, Do it Better. *Journal of College  
Student Development*, 50, 120-132.



Turner A. L., Berry, T. R. (2000). Counseling Center Contributions to Student Retention and Graduation: A Longitudinal Assessment. *Journal of College Student Development*, 41, 627-636.

Ured za studente s invaliditetom Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku.  
(<http://www.unios.hr/?g=1&i=21>)

Ured za studente s invaliditetom Sveučilišta u Rijeci  
([www.uredssi.uniri.hr](http://www.uredssi.uniri.hr))

Ured za studente s invaliditetom Sveučilišta u Splitu  
(<http://www.unist.hr/Uredzastudentesinvaliditetom/tabid/1276/language/hr-HR/Default.aspx>)

Ured za studente s invaliditetom Sveučilišta u Zagrebu  
([www.unizg.hr/uredssi](http://www.unizg.hr/uredssi))

Vash, C. L., Crewe, N. M. (2010). *Psihologija invaliditeta*. Jastrebarsko: Naklada Slap

Vodič kroz sustav osiguranja i unaprjeđenja kvalitete Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku  
([www.unios.hr](http://www.unios.hr))

Vodič za buduće studente u ak. god. 2011./2012., Sveučilište u Zagrebu ([www.unizg.hr](http://www.unizg.hr))

Vulić-Prtorić A., Cifrek-Kolarić M., Milanja I., Marinović L., Mičić L., Bužančić D. (2011). Kvaliteta života studenata – rezultati istraživanja provedeni na Sveučilištu u Zadru, neobjavljeni rukopis.

Zakon o posredovanju pri zapošljavanju i pravima za vrijeme nezaposlenosti (NN, 80/08)

Bilješke

---

---

Studenti  
s invaliditetom

MENTORSTVO  
I KONZULTACIJE

Zakon o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju  
(NN, 123/03, 105/04, 174/04, 46/07, 45/09)

Živčić-Bećirević I., Smojver-Ažić S., Kukić M., Jasprica S.  
(2007). Akademska, socijalna i emocionalna  
prilagodba na studij s obzirom na spol, godinu studija  
i promjenu mjesta boravka. *Psihologijske teme*, 16, 1,  
121-140.









...iz života



Korisni savjeti



Više o tome



Dodatne informacije



Etički izazovi



Dobra praksa



Pojmovnik



Literatura

- 1 OPĆE SMJERNICE
- 2 PROSTORNA PRISTUPAČNOST
- 3 PRISTUP INFORMACIJAMA I USLUGAMA
- 4 IZVOĐENJE NASTAVE I ISHODI UČENJA
- 5 MENTORSTVO I KONZULTACIJE**
- 6 MEĐUNARODNA MOBILNOST STUDENATA
- 7 SLOBODNO VRIJEME
- 8 PSIHOSOCIJALNE POTREBE STUDENATA



158757-TEMPUS-1-2009-1-HR-TEMPUS-JPGR.

Ovaj projekt financira se uz potporu Europske komisije. Ova publikacija odražava stajališta autora, te stoga Europska komisija ne snosi odgovornost za bilo kakvo korištenje informacija sadržanih u publikaciji.

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

### Popis članova projektnog konzorcija

1. Hrvatski partneri: Sveučilište u Dubrovniku, Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Sveučilište u Rijeci, Sveučilište u Splitu, Sveučilište u Zadru, Sveučilište u Zagrebu, Hrvatski studentski zbor, Institut za razvoj obrazovanja
2. EU partneri: Sveučilište Aarhus (Danska), Sveučilište Göteborg (Švedska), Sveučilište Masaryk (Češka), Sveučilište Strathclyde (Velika Britanija)

ISBN 978-953-6002-59-7



9 789536 002597