

Ana Smodlaka<sup>109</sup>  
Kristina Urbanc<sup>110</sup>

## FORMALNI I NEFORMALNI OBLICI PODRŠKE ZA STUDENTE S INVALIDITETOM

Izvorni znanstveni rad / Original scientific paper

UDK: 378-056.24

DOI: <https://doi.org/10.59014/MYES1444>

### Sažetak

U radu će se prikazati rezultati kvalitativnog istraživanja provedenog tijekom akademske godine 2020/2021. sa studentima s invaliditetom na Studijskom centru socijalnog rada Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. Cilj ovog istraživanja bio je ispitati i opisati iskustva studenata s invaliditetom s podrškom tijekom pripreme za studij i pohađanja studija. Rezultati kvalitativne analize pokazali su važnost podrške obitelji, sveučilišne i fakultetske formalne podrške, ali i određene neujednačenosti u pruženoj podršci nastavnog i nenastavnog osoblja i kolega na fakultetu. Rezultati ovog istraživanja u skladu su s rezultatima nekih drugih recentnih istraživanja koja ističu potrebu za sustavnijom formalnom podrškom studentima s invaliditetom pod vidom bolje informiranosti, jačanja kompetencija nastavnika za provođenje različitih oblika prilagodbe, prilagođenih obrazovnih materijala i zadovoljavanja drugih specifičnih potreba ovisno o vrsti invaliditeta.

**Ključne riječi:** invaliditet, visokoškolsko obrazovanje, podrška, pravo na prilagodbu

109 Magistra socijalnog rada, Zagreb, smodlakaana1@gmail.com

110 Pravni fakultet, Sveučilište u Zagrebu, kristina.urbanc@pravo.unizg.hr

## Uvod

Obrazovanje predstavlja jedno od osnovnih ljudskih prava koje je neopodno za ostvarivanje svih drugih prava (UNESCO, 2010 prema Farnell, 2012) i postavlja temelje za „povezivanje znanja, vještina i sposobnosti u sklop kompetencija koje su potrebne za uspješno sudjelovanje u društvenom, gospodarskom, kulturnom i političkom životu zajednice“ (Spajić-Vrkaš, Kukoč, Bašić, 2011). Fokus hrvatskog obrazovnog sustava počiva na načelu „jednakosti obrazovanja za sve“ (Urbanc i sur., 2014), stoga je misija hrvatskog obrazovnog sustava osigurati kvalitetno obrazovanje dostupno svima pod jednakim uvjetima prema Strategiji obrazovanja, znanosti i tehnologije (2014), a posebice podzastupljenim i ranjivim skupinama studenata u koju se ubrajaju i studenti s invaliditetom. Podzastupljenost u visokom obrazovanju definira se „kao niži udio određene skupine studenata koji se nalaze u sustavu visokog obrazovanja u odnosu na populacijske podatke, odnosno u odnosu na situaciju u drugim europskim zemljama“ (Nacionalna skupina za unaprjeđenje socijalne dimenzije visokog obrazovanja, 2018, 5), dok se ranjiva skupina definira kao ona koja ima „veći rizik izloženosti teškoćama u obliku akademske ili društvene integracije te koja ima manje mogućnosti za neke aspekte studiranja poput međunarodne mobilnosti“ (Nacionalna skupina za unaprjeđenje socijalne dimenzije visokog obrazovanja, 2018, 6).

Položaj studenata s invaliditetom u visokom obrazovanju kompleksan je iz više razloga, posebice jer studenti s invaliditetom čine heterogenu skupinu čije se potrebe razlikuju s obzirom na vrstu oštećenja i kreću se od potrebe za prostornom pristupačnošću i dostupnošću usluga (osobe s motoričkim poremećajima), potrebe za prilagođenom nastavnim literaturom (osobe s oštećenjima vida), potrebe za komunikacijskim posrednikom (osobe s oštećenjima sluha), potrebe za prilagođenim načinom polaganja ispita (studenti sa specifičnim teškoćama učenja, a ponekad i studenti s motoričkim i senzoričkim oštećenjima), potrebe za fleksibilnošću pri ispunjavanju studentskih obveza (studenti s kroničnim bolestima i psihičkim smetnjama) (Nacionalna skupina za unaprjeđenje socijalne dimenzije visokog obrazovanja, 2018; Nacionalna strategija izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom, 2017; Kiš-Glavaš, 2012).

Unatoč tome što se vodi evidencija o studentima s invaliditetom koji primaju neke oblike potpore, u Hrvatskom registru osoba s invaliditetom ne

postoji precizan podatak o broju studenata s invaliditetom. Prema istraživanju EUROSTUDENT IV koje su proveli Farnell i suradnici (2011), 15% studenata ima fizičke ili mentalne teškoće koje ih ometaju tijekom studija. Slični podaci dobiveni su u istraživanju EUROSTUDENT V koje su proveli Šćukanec i suradnici (2015) prema kojem 14% studenata samoprocjenjuje da ima zdravstvenih teškoća. Pravobraniteljica za osobe s invaliditetom (2015) izvješćuje o 364 studenta s invaliditetom. Prema evidenciji institucionalnih službi potpore, evidentiran je ukupno 571 student s invaliditetom na sedam hrvatskih sveučilišta i 110 studenata s invaliditetom na 34 veleučilišta i visokih škola, stoga možemo govoriti o otprilike 700 evidentiranih studenata s invaliditetom u visokom obrazovanju u Republici Hrvatskoj (Salaj i Kiš-Glavaš, 2017). Prema podacima Nacionalnog centra za vanjsko vrednovanje obrazovanja, u razdoblju od školske godine 2009/2010. do 2014/2015. broj osoba koje su koristile neku od prilagodbi na barem jednom ispitu državne mature kreće se od 178 do 569. U slučaju da su sve te osobe upisale neki od studijskih programa možemo pretpostaviti da je riječ o ukupno 1 648 studenata s invaliditetom u visokom obrazovanju u Republici Hrvatskoj (Nacionalna skupina za unaprjeđenje socijalne dimenzije visokog obrazovanja, 2018).

Poteškoće pri utvrđivanju točnog broja studenata s invaliditetom postoje iz nekoliko razloga. Prvenstveno nije precizno definirano tko su studenti s invaliditetom, kojim se potvrdama ili rješenjima taj status dokazuje i na koje prilagodbe i podršku student ima pravo na temelju tog statusa. Hrvatski zavod za javno zdravstvo kao razlog nemogućnosti prikupljanja cjelovitih podataka navodi kako ni u jednom rješenju o invaliditetu nije specificirano je li osoba student (Meić, 2014). Iskustvo je također pokazalo da neki studenti, iako su ostvarili pravo prilagodbe ispitne tehnologije na državnoj maturi, odluče ne koristiti pravo prilagodbe u sustavu visokog obrazovanja zbog čega se onda ne evidentiraju kao studenti s invaliditetom. Neki od razloga mogu ležati u činjenici da studenti nisu dužni registrirati se kao studenti s invaliditetom ako smatraju da bi time mogli biti stigmatizirani i „obilježeni“ (Meić, 2014), ako smatraju da mogu svladati studijske programe bez posebnih prilagodbi ili ako s druge strane uopće nisu upoznati s pravom prilagodbe, odnosno sustavom potpore na visokim učilištima (Nacionalna skupina za unaprjeđenje socijalne dimenzije visokog obrazovanja, 2018). Do neusklađenosti također dolazi zbog toga što

različite institucije navode različite podatke o broju studenata s invaliditetom ovisno o načinu na koji prikupljaju i evidentiraju te podatke.

Rezultati nekih hrvatskih istraživanja koja su povezana s uključivanjem i sudjelovanjem studenata s invaliditetom u sustavu visokog obrazovanja upućuju na potrebu prilagodbe obrazovnog procesa specifičnim potrebama studenata s invaliditetom i potrebu sustavne podrške za vrijeme studiranja (Milić Babić, 2020; Bošković i sur., 2017; Bošković i Rinčić, 2014; Korkut i Martinac Dorčić, 2014; Urbanc i sur., 2014; Farnell i sur., 2011). Kao najčešće poteškoće za vrijeme studiranja studenti navode nesenzibiliziranost, neprilagođenost, neosviještenost i needuciranost nastavnog i nenastavnog osoblja za rad sa studentima s invaliditetom (Bošković i Rinčić, 2014; Korkut i Martinac Dorčić, 2014; Urbanc i sur., 2014; Farnell i sur., 2011), administrativnu nefleksibilnost (Stančić i sur., 2014) i potrebu za standardizacijom asistencije i prijevoza, prilagodbom infrastrukture, redovitom edukacijom nastavnog osoblja, senzibilizacijom studenata i povećanjem broja zaposlenih u uredima za studente s invaliditetom (Milić Babić, 2020).

U ovom smo radu nastojali dobiti uvid u iskustva studenata s invaliditetom s različitim oblicima podrške kako bismo se jače usmjerili na poteškoće s kojima se susreću i učinkovitije doprinijeli poboljšanju kvalitete njihova studiranja.

## Metodologija istraživanja

Cilj ovog istraživanja bio je istražiti i opisati iskustva studenata s invaliditetom s podrškom tijekom pripreme za studij i pohađanja studija iz perspektive studenata s invaliditetom Studijskog centra socijalnog rada. U skladu s ovako definiranim ciljem, postavljena su sljedeća istraživačka pitanja:

1. Kakva su iskustva studenata s invaliditetom s formalnim i neformalnim oblicima podrške prilikom pripreme za studij?
2. Kakva su iskustva studenata s invaliditetom s formalnim i neformalnim oblicima podrške tijekom studija?

## *Metoda*

U istraživanju je korišten kvalitativni pristup s obzirom na to da je u fokusu subjektivno iskustvo sudionika – studenata s invaliditetom.

## *Sudionici*

U istraživanju je korišten namjerni uzorak sudionika čije je obilježje da imaju iskustvo i informacije o predmetu istraživanja (Ajduković, 2008). Uzorak sudionika u ovom istraživanju činile su osobe koje su ispunjavale ova tri kriterija: 1) da imaju status studenta na Studijskom centru socijalnog rada, 2) da su ostvarili pravo na prilagodbu, 3) da su motivirani za sudjelovanje u istraživanju nakon što im je upućen poziv.

U istraživanju je sudjelovalo ukupno šest sudionika (od ukupno 10 koliko ih je tada koristilo pravo na prilagodbu, a koji su zbog ispitnih obaveza, posla ili zdravstvenih razloga odbili sudjelovanje). Od toga je bilo pet osoba ženskog i jedna osoba muškog spola. Sudionici su studenti prve, druge i treće godine preddiplomskog studija socijalnog rada i apsolvantske godine na diplomskom studiju socijalnog rada. S obzirom na vrstu prilagodbe, studenti koji su sudjelovali u istraživanju koristili su sljedeće oblike prilagodbe: pravo na 50% produljenog vremena pisanja ispita, stopostotno produljenje pisanja ispita, asistenciju u nastavi, asistenciju prilikom pisanja ispita, uvećani tisak i polaganje ispita usmenim putem umjesto pismenim kad god je to moguće.

## *Postupak provedbe istraživanja*

Studente s invaliditetom na Studijskom centru socijalnog rada kontaktirala je koordinatorica, obavijestila ih o detaljima istraživanja i pozvala ih da se uključe. Oni koji su pokazali interes za uključivanje dobili su kontakt istraživačice nakon čega im je upućen poziv za sudjelovanje u kojem je dodatno pojašnjen cilj istraživanja, način provođenja i način na koji će se poštivati istraživačka etika. Pozivu se odazvalo ukupno 6 studenata (od ukupno 10 koliko ih je u to vrijeme ostvarilo pravo na prilagodbu na Studijskom centru socijalnog rada PFZ-a) od kojih su svi zadovoljavali kriterije za sudjelovanje i s njima su provedeni intervjui.

Pristanak za sudjelovanje u istraživanju sudionici su potvrdili pozitivnim odgovorom na poslanu e-poruku nakon čega je slijedio dogovor o samom provođenju intervjua. Sa svakim sudionikom dogovoreno je vrijeme i platforma, odnosno video alat preko kojeg će se uspostaviti videopoziv. Sudionici su ponovno prije samog početka intervjua bili obaviješteni o snimanju intervjua i načelu dobrovoljnosti i anonimnosti, odnosno nemogućnosti povezivanja iskaza sudionika s njihovim identitetom. Snimke su transkribirane tako da su imena sudionika zamijenjena kodnim oznakama čime je osigurana anonimnost i povjerljivost sudionika. Transkripti intervjua poslani su sudionicima kako bi imali uvid u razgovor, a bilo im je omogućeno da dodaju, izbrišu ili izmijene neku izjavu s kojom se ne slažu ili za koju iz bilo kojeg razloga ne žele da bude u radu.

### *Metoda prikupljanja podataka*

Metoda prikupljanja podataka bio je polustrukturirani sinkroni intervju putem videopoziva. Odabrana je metoda intervjua jer se ovim istraživanjem želio dobiti uvid u osobna iskustva sudionika, odnosno dublje razumijevanje njihovih razmišljanja, osjećaja i djelovanja, kao i općenito uvid u opis životnog svijeta sudionika (Milas, 2009).

Zbog pandemije bolesti COVID-19, uzimajući u obzir zdravstvenu sigurnost sudionika, ova je metoda umjesto provođenja intervjua „licem u lice“ prilagođena u intervju putem videopoziva. U dogovoru sa sudionicima korištena je platforma Google Meet. Ovakav način intervjua najslabiji je intervju koji se provodi uživo sa sudionicima jer i dalje omogućuje istraživaču i sudionicima da se istovremeno vide i čuju (Janghorban i sur., 2014; Brinkman, 2013), a interakcija preko web-kamere može se usporediti s interakcijom u kojoj su istraživač i sudionik uživo prisutni (Janghorban i sur., 2014).

Prvi dio intervjua sastojao se od općih pitanja koja se odnose na godinu studija i prilagodbu koju student koristi na fakultetu. Pitanja su nadalje podijeljena u dva dijela. Prvi set pitanja odnosio se na podršku tijekom same pripreme i odluke za studij, a drugi dio pitanja na oblike i vrste podrške tijekom studiranja. Pitanja su posebno fokusirana na formalne i neformalne izvore podrške. Pitanja o formalnoj podršci odnosila su se na podršku koordinatorice za studente s invaliditetom, Ureda za studente s invaliditetom, profesora i drugih stručnih djelatnika, dok su pitanja o

neformalnoj podršci obuhvaćala pitanja o podršci koju su sudionici dobili od bliskih osoba (primjerice obitelji, vršnjaka, kolega...). Na kraju su sudionici upitani o preporukama glede mogućnosti unaprjeđenja podrške.

### *Obrada podataka*

Podaci dobiveni ovim istraživanjem obrađeni su postupkom tematske analize. Tematska analiza metoda je za identificiranje, analizu i izvještavanje o obrascima (temama) unutar podataka kojom se organiziraju i detaljno opisuju dobiveni podaci (Boyatzis, 1998 prema Braun i Clarke, 2006).

### *Etički aspekti istraživanja*

Prilikom provedbe istraživanja vodilo se računa o tome da ono bude u skladu s etičkim načelima. Sudionici koji su iskazali interes za istraživanje obaviješteni su o prirodi, svrsi i cilju istraživanja nakon čega je zatražen pristanak za sudjelovanje. Pristanak je podrazumijevao i to da sudionici moraju razumjeti svrhu istraživanja i da svi podaci i način njihova prikupljanja, kao i obveze sudionika i mogućnost slobodnog odabira sudjelovanja, moraju biti jasni (Salmons, 2015). Putem pozivnog pisma, koje je upućeno na e-adresu, osigurano je navedeno i sudionici su bili upoznati s načelima dobrovoljnosti, anonimnosti prilikom prikazivanja podataka, povjerljivosti, zaštite identiteta i privatnosti, mogućnosti uvida u rezultate. Prije samog intervjua sudionicima je nanovo objašnjena svrha istraživanja, cilj i način poštivanja etičkih načela. Tijekom provođenja intervjua u *online* okruženju bila je prisutna samo istraživačica, a koristila se akademska e-adresa kako bi se potvrdila pouzdanost i potaknulo povjerenje kod sudionika. Nakon provedenih intervjua sudionici su dobili transkripte na uvid i tako su mogli dodati, izmijeniti ili odlučiti za koje izjave žele ili ne žele da budu prikazane u istraživanju.

## Prikaz rezultata i rasprava

### *Iskustva studenata s invaliditetom s podrškom prilikom pripreme za studij*

Prvo istraživačko pitanje „Kakva su iskustva studenata s invaliditetom s podrškom prilikom pripreme za studij?“ operacionalizirano je kroz pitanja koja se odnose na iskustva studenata s invaliditetom prilikom odlučivanja o odlasku na studij, odabira studija i upisa na studij. Postavljena su i dodatna pitanja u vezi izvora, vrste podrške i mogućih poteškoća ili nedostataka s kojima su se studenti s invaliditetom susretali prilikom upisa.

U nastavku slijedi prikaz dobivenih podataka.

*Tablica 1. Podrška prilikom pripreme za studij*

Teme	Kategorije
Uloga obitelji prilikom pripreme za studij	Podrška obitelji
	Prisutnost podrške obitelji pri izboru i upisu studija
	Propitivanje izbora studija
Uloga šire okoline prilikom pripreme za studij	Podržavajuća uloga prijatelja i okruženja
	Podržavajuća uloga nastavnika
	Iskustvo diskriminacije od strane učenika u srednjoj školi
Sveučilišna i fakultetska formalna podrška	Informiranje od strane koordinatorice
	Informiranje od strane Ureda za studente s invaliditetom
Podrška prilikom upisa na fakultet	Samostalnost pri upisu
	Obavljen upis bez teškoća

Prilikom pripreme za studij uloga obitelji pokazala se kao važan faktor. Svi sudionici navode kako su imali podršku obitelji: „...veliku ulogu imala moja obitelj kao... početna razina da su me uopće pogurali da idem na studij... mislim da mi je najveću podršku prilikom upisa na studij... pružala moja obitelj, znači roditelj i brat...“ (1), „Najjednostavnije moguće imala sam podršku mame i sestre što se tiče samog odabira studija i studiranja“ (2), „obitelj mi je pružala psihološku podršku...“ (3), „...kod upisa na studij [podrška] bila moja majka... ona je sa mnom rješavala sve te formalnosti oko upisa...“ (4), „...Pa mama mi je najviše pomogla, ona me vodila toj logopedici da opet ustvrdi, pošto su trebali biti novi nalazi“

(5), „podupirali moje želje i ambicije... oni (obitelji) su me i vozili u Zagreb kad je bilo potrebno upisati se...“ (6).

Podrška obitelji najčešće se očituje putem emocionalne potpore i konkretnih oblika pomoći (Wills i Shinar, 2000 prema Bošković, Ilić-Stošović i Skočić-Mihić, 2017). Istraživanja su pokazala kako je podrška važna tijekom cijelog života (Caplan, 1982 prema Wintre i Yaffe, 2000), posebice tijekom prijelaza iz srednjoškolskog u visokoškolsko obrazovanje (Henton, Lamke, Murphy i Haynes, 1980; Hoffman i Weiss, 1987; Holahan i Moos, 1981; Rice, Cole i Lapsley, 1990 prema Wintre i Yaffe, 2000), dok je za vrijeme studiranja roditeljska potpora povezana s višim prosjekom ocjena (Cutrona i sur., 1994 prema Wintre i Yaffe, 2000). Vrbanc (2016) u svojem istraživanju o ulozi roditeljske uključenosti u fakultetsko obrazovanje u prilagodbi studenata na studij zaključuje da roditeljska podrška značajno pozitivno predviđa emocionalnu, socijalnu i akademsku prilagodbu kod hrvatskih studenata.

Rezultati ovog istraživanja pokazuju kako se podrška obitelji ogleda u praktičnoj pomoći kao što je vožnja do mjesta upisa, odlazak stručnjaku po potrebne nalaze, rješavanje ostalih formalnosti vezanih za upis i u psihološkoj potpori koja se najviše očituje kroz podupiranje želja i ambicija sudionika.

Dvoje sudionika navodi kako je došlo do propitivanja izbora studija u njihovoj obitelji: „...rekla bi da je bilo podrške u smislu upisivanja studija kao takvog, ali u vidu profesije kao socijalnog rada... tu je bilo malo diskutabilno u smislu kako ćeš ti to... to će ti bit preemocionalno zahtjevno, ti ćeš se uvijek sa svima htjet bavit, to će tebe slomit i tako, bolje da odeš u nešto perspektivnije...“ (2), „nisu očekivali da ću ja... upisat socijalni rad... jer su svi oni bili da ja upišem nešto drugo...“ (3), „...moji su u principu više radili na tome da me... od toga odgovore...“ (4).

Osim uloge obitelji, rezultati pokazuju i ulogu šire okoline prilikom pripreme i upisa na studij. Sudionici navode podržavajuću ulogu obiteljskih prijatelja i okruženja („... svi prijatelji naši obiteljski tako svi su govorili joj to ti je... super, ti si baš za to... u principu, druga motivacija...“ (4), „...okruženje i ljudi koji su zapravo, prepoznali su u meni potencijal i da to što imam zapravo invaliditet ne mora nužno biti nekakva prepreka nego... mogu pokazati svoj puni potencijal bez obzira na taj invaliditet...“ (6)) i podržavajuću ulogu srednjoškolskih i fakultetskih nastavnika („...“

ja mislim da sam ja ustvari saznala za podršku da mi se može pružit na fakultetu prilikom samog upisa na faks... ja mislim da je tamo bila profesorica iz psihologije... onda me je ona uputila da na faksu postoji koordinatorica za osobe s invaliditetom“ (1), „...uvijek su nastavnici primjećivali u meni tu neku altruističnu notu i onda su zapravo rekli kako bi ja bila zapravo odlična u tom nekom psihološkom poslu...“ (6)).

Rezultati su međutim pokazali kako šira okolina pojedincima ne pruža samo podršku, već može biti i izvor diskriminacije pa tako jedna od sudionica navodi iskustvo diskriminacije od strane učenika u srednjoj školi: „...kako je išao četvrti razred prema kraju pa sam bila sve sigurnija nekako da ću upisati socijalni rad i onda su zapravo moje kolegice u srednjoj školi govorili kak ja mogu razmišljati da bi mogla biti kompetentna u tom području ili da bi mogla biti dobra jer su se, često su bile sklone rugati mi se i diskriminirati pa su onda našli tu prostora za, za nekakvo porugivanje...“ (6).

Iskustva sudionica pokazala su kako prilikom pripreme za studij dobivaju sveučilišnu i fakultetsku formalnu podršku u vidu informiranja od strane koordinatorice za podršku studentima s invaliditetom: „...prvih nekoliko dana su bili ovi orijentacijski dani gdje se predstavila znači profesorica [koordinatorica]... objasnila (sam) svoju situaciju i tako je došlo do toga da se meni ostvare moje prilagodbe...(...)...svakako mi je veliku podršku predstavljalo i cijelo Sveučilište... pogotovo profesorica [koordinatorica]“ (1), „Razgovarala sam sa koordinatoricom studenata sa invaliditetom... prije nego je bio završen upis tako da me isto o svemu informirala...(...)... koordinatorica mi je dala sve potrebne informacije i koju dokumentaciju još moram prikupiti...“ (3) i informiranja od strane Ureda za studente s invaliditetom: „...došla je druga kolegica iz Ureda za studente s invaliditetom... i onda su one zapravo održale kratko predavljanje tko zapravo, što taj Ured radi i... koja je zapravo njihova zadaća i tko sve može dobit nekakvu vrstu prilagodbe, pomoći, podrške bilo što...“ (2).

Nekim sudionicima podrška nije bila potrebna, već su samostalno obavili sve vezano uz upis na fakultet („Vjerojatno da sam ju tražila bi neku dobita, ali nisam postavljala previše pitanja sve mi je bilo jasno i znala sam koji je korak idući“ (2), „...pri izboru studija... pa niko mi nije tu baš pomogo, to sam ja sama htjela, niko me nije kao usmjerio da ja to izaberem...“ (5)) i nepostojanje teškoća pri upisu („...kad sam došla na upis na studij, nisam

se konkretno susrela s nikakvim poteškoćama.“ (6)). Ovdje je važno naglasiti kako sudionica (2) izjavljuje da joj nitko nije uskratio tu podršku, već joj jednostavno nije bila potrebna i smatra da bi potporu dobila u slučaju potrebe, što također može pridonijeti osjećaju sigurnosti.

### *Iskustva studenata s invaliditetom s oblicima podrške tijekom studija*

Drugo istraživačko pitanje „Kakva su iskustva studenata s invaliditetom s formalnim i neformalnim oblicima podrške tijekom studija?“ operacionalizirano je kroz pitanja koja se odnose na iskustva studenata s oblicima podrške za vrijeme samog studiranja. U svrhu boljeg razumijevanja sudionicima su postavljena pitanja o dostupnosti podrške, odnosima s nastavnicima, kolegama i drugim osobama ili institucijama za koje su spomenuli da im pružaju ili ne pružaju podršku, kao i o mogućim poteškoćama i nedostacima vezanim uz podršku tijekom studija. U nastavku slijedi prikaz dobivenih podataka.

*Tablica 2. Iskustva s formalnim i neformalnim oblicima podrške*

Teme	Kategorije
Uloga nastavnika u neposrednoj provedbi prilagodbe	Susretljivost nastavnika
	Pristupačnost nastavnika
	Raznolikost pristupanja nastavnika praktičnoj provedbi prilagodbe
Uloga koordinatorice tijekom ostvarenja prava na prilagodbu	Zastupanje studenta od strane koordinatorice u svrhu ostvarenja prava na prilagodbu
	Podrška koordinatorice u komunikaciji i prikupljanju dokumentacije
	Emocionalna podrška koordinatorice
	Dostupnost koordinatorice
Djelotvornost nenastavnog kadra	Pomoć Ureda prilikom razrješavanja poteškoća u ostvarenja prava na prilagodbu
	Brzina i učinkovitost u postupanju Ureda
	Dostupnost i učinkovitost referade
Podržavajući odnos kolega na fakultetu	Pomoć u izradi bilježaka i praćenju fakultetskih obveza
	Fizička pomoć u kretanju
	Podrška u zastupanju prava studenata s invaliditetom
	Značaj podržavajućeg odnosa kolega

Zadovoljstvo ostvarenom podrškom od strane profesora i kolega	Važnost formalne i neformalne podrške
	Osjećaj sigurnosti
	Osjećaj olakšanja
	Bodrenje među studentima
Nerazumijevanje potreba studenata s invaliditetom od strane kolega	Doživljaj neprijateljske atmosfere prilikom rada u grupi
	Doživljaj napetosti i netrpeljivosti zbog usporavanja rada grupe
	Izbjegavanje od strane kolega
	Neobzirnost kolega
Neadekvatan odnos profesora prema studentima s invaliditetom	Nepravovremene reakcije profesora prilikom prilagodbe pismenih ispita
	Nerazumijevanje od strane profesora
	Diskriminirajuće izjave profesora
	Razočaranje odnosom profesora
Prostorna nepristupačnost zgrade fakulteta	Nepristupačnost zbog nepostojanja dizala
	Neprikladnost ulaza na fakultet
Uloga asistenta	Zadovoljstvo organiziranošću asistencije u nastavi
	Kontinuirano prisustvo asistenta tijekom nastave
	Prednosti asistencije u sklopu kolegija „Vršnjačka potpora studentima s invaliditetom“

Studenti su za vrijeme studiranja u gotovo svakodnevnom kontaktu s nastavnicima na fakultetu, stoga se značajnom pokazala uloga nastavnika u neposrednoj provedbi prilagodbe. Sudionici navode susretljivost nastavnika („...meni su neki profesori znali reć' ono: „Kolegice je li Vama lakše da Vi usmeno odgovarate?“ (1), „Sjećam se profesor... kad je dobio mail ili kad mu je već netko rekao me pozvao na stranu i pitao: „Kolegice jeste dobro, jel' vam nešto treba?“ To je bilo u jednom trenu malo začuđujuće, mislim pozitivno, ali začuđujuće tako da mi je bilo drago da nisam ja ništa nikom trebala objašnjavati...“ (2)) i pristupačnost nastavnika („... kad bi se javljala ponaosob svakom profesoru stvarno se nisam dovela u situaciju da mi neko nije htio pružiti prilagodbu i stvarno su se svi ono prilagodili...(.)... profesorica nije imala demonstratora ili asistenta koji bi mi asistira... onda je profesorica pisala ispit sa mnom...“ (1), „...onda sam ja svaki put kontaktirala profesore i obavijestila ih... uglavnom nije bilo problema...(.)... profesori su... dosta pristupačni... sa većinom profesora se mogu jednostavno dogovoriti...“ (3)). Ovisno o iskustvima, odnosno

profesorima sudionici iskazuju raznolikost pristupanja nastavnika praktičnoj provedbi prilagodbe: „...došla sam tražit prilagodbu u ured profesorice i sad u uredu nije bila profesorica nego je bila njena asistentica... i ja sam navela da meni treba prilagodba ta i ta i ona je meni onako ko iz stopa, gleda gleda i ona meni kaže „Ja to Vama, kolegice, ne mogu osigurati.“ Ja sam njoj rekla: „Dobro, profesorice, ja imam i rješenje o prilagodbi“, znači ja imam papir... „Ne, ja to Vama ne mogu osigurati“, možda nije točno tim riječima, ali stvarno se desila situacija di ona meni, ono srezala me u korijenu... Okrenula se profesorica: „Oprostite, kolegice, ona je osoba s invaliditetom, ona to pravo ima i ima ga napismeno i Vi morate se potruditi da se njoj to pravo osigura“, kao to nije njen problem ako Vi njoj ne možete ne znam, nać praznu prostoriju za pisanje ispita.“ (1), „...što se tiće nastavnika mislim da su oni dosta isto ljudi koji su podložni nekim svojim subjektivnim dojmovima i... isto imaju pravo imat loš dan i dobar dan... neki malo bolje, neki malo lošije, al’... manje-više bi rekla da... sam dosta zadovoljna...(..)... profesori na našem fakultetu jesu ja mislim dosta educirani, uvijek može više u smislu te neke usklađenosti...(..)... ne znam još dosta profesora s našeg, sa matičnog našeg faksa... aaa, ali bi rekla da većina njih je, ali opet postoji par bisera koji nisu...“ (2), „Ima...profesora kojima je stalo do onoga što rade, ali nije svima i, to to me začudilo koliko zapravo ljudi ima kojima je to samo posao...“ (3), „...mislim da ima i ovih i onih, znači ima zapravo profesora koji su pristupaćni i koji nisu (6)).

Rezultati pokazuju kako su studenti s invaliditetom u većini slučajeva zadovoljni pruženom potporom sveučilišnih nastavnika. Zadovoljstvo proizlazi iz jednakosti u postupanju, razumijevanju i poštovanju njihovih sposobnosti i fleksibilnosti prilikom ispunjavanja studentskih obveza (Milić Babić i Dowling, 2015).

Sudionice ovog istraživanja također navode zadovoljstvo susretljivošću i pristupaćnošću nastavnika, ali iskazuju kako postoje određene razlike u postupanju nastavnika.

Uloga koordinatorice za podršku studentima s invaliditetom tijekom ostvarenja prava na prilagodbu pokazala se važnom za sudionice, a očituje se kroz zastupanje studenta od strane koordinatorice u svrhu ostvarenja prava na prilagodbu: „odigrala veliku ulogu da se uopće zauzme za mene, da ja ostvarim svoje prilagodbe kako bi mogla ravnopravno, koliko je to moguće studirat (1), „...ja jesam imala nekih određenih poteškoća

prilikom samog ostvarivanja prava na prilagodbu tijekom samog studija ovdje, mislim socijalnog rada i onda je tu koordinatorica dosta dobro uskočila...“ (2), pomoć koordinatorice u komunikaciji i prikupljanju dokumentacije: „...meni je profesorica kao koordinatorica dala najviše podršku čisto te neke logističke prirode...(.)... zato sam išla na razgovor kod profesorice [prezime] pa je onda ona to riješila što ova doktorica nije mogla... koordinatorica mi je dala sve potrebne informacije i koju dokumentaciju još moram prikupiti...(.)... koordinatorica mi je pomogla oko toga da upozori profesore da... idem na ispit i da mi treba uvećat tisak...“ (3), „...moram spomenuti svakako i koordinatoricu, ona je stvarno isto velika podrška, uvijek sam mogla poslati mail... dobiti informaciju i pitati bilo što...“ (6).

Sudionice uz ove više praktične oblike pomoći navode i emocionalnu podršku koordinatorice: „... mogu nazvat profesoricu (koordinatoricu) [ime] i znam da će ona biti tu za mene i bar te poslušat... dat ti neki savjet, djelovat ako je potrebno i tako... podrška na osobnoj razini i kao profesorice i kao koordinatorice...“ (1), „... profesorica (koordinatorica) [prezime]... me pozvala na razgovor da probamo riješit i vidjet što se može i to je jedan oblik podrške koji ja mislim da svima u bilo kojoj situaciji da se nalaze dosta znači...“ (2), „ona je stvarno isto velika podrška...(.)... mislim da je dobro da postoji koordinatorica... baš na našem faksu zato što će biti sigurno u budućnosti još novih studenata s invaliditetom pa će i njima to biti od pomoći...“ (6) i dostupnost koordinatorice: „...profesorica (koordinatorica) [prezime] je jako jako jako pristupačna, sama činjenica da vama profesor da svoj broj mobitela puno znači, znači u smislu da se ona vama stavlja na raspolaganje skoro pa od 0-24... profesorica stvarno zauzela za mene maksimalno koliko je mogla.“ (1), „... koordinatorica za studente s invaliditetom je bila vrlo susretljiva... bilo je kasno navečer, ona se meni sva umorna javila i kaže... nema problema, riješit ćemo.“ (4), „... profesorica (koordinatorica, ona se jako trudi i dosta je dobra... dosta pomogla i brzo mi je odgovarala na mail-ove... Ak' bi je nešto u zadnji čas javila, svejedno bi uglavnom uspjela...“ (5).

Osim uloge nastavnika i koordinatora, sudionici iskazuju djelotvornost nenastavnog kadra putem pomoći Ureda za studente s invaliditetom Sveučilišta u Zagrebu prilikom razrješavanja poteškoća u ostvarenju prava na prilagodbu: „...rekla bi da tu jako veliku podršku pruža Ured za studente s invaliditetom u smislu da vi njega možete kontaktirat“ (1), brzine

i učinkovitosti u postupanju Ureda: „...Ured za studente s invaliditetom pa su mi oni dosta tu pomogli i dosta relativno brzo je to krenulo u samu izradu rješenja.“ (2), „...Uredi za studente sa invaliditetom, svi su dostupni uvijek...(…)... kad bi trebalo nešto... rješavat uvijek... se rješavalo brzo i na vrijeme.“ (4) i dostupnosti i učinkovitosti referade: „...ono potpora u smislu da vi znate da su oni vama dostupni... što se tiče referade isto tako svaka potvrda koja mi je trebala bi stvarno bila napisana jako brzo, u što kraćem roku...“ (1), „...gospođa referentica je bila pristupačna i ona mi uvijek sve objasnila...“ (3).

Uz formalne oblike podrške sudionice navode i podržavajući odnos kolega na fakultetu u vidu pomoći u izradi bilješki i praćenju fakultetskih obveza: „...da ih zamolim da mi nešto zapišu stvarno nikakvih poteškoća ne bi bilo... svako će priskočit u pomoć koliko može...“ (1), „...šalju dosta ovako skripte... pišu tipa u ovolko i ovolko sati je ovo i ovo... koliko god mogu pomognu i pošalju i dobri su skroz.“ (5), fizičkoj pomoći u kretanju: „... isto tako me znala kolegica otpratit... do tramvaja... kad ne bi moji mogli doć po mene...“ (1), „...kolegice su znale mi pomoć kad je još sve uvijek bilo uživo...(…)... pomoć se sastojala u tome da siđem niza stepenice...“ (3), podršci u zastupanju prava studenata s invaliditetom: „Stvarno sve riječi hvale... nema se na što žaliti što se kolega tiče... kad se saznalo da još nemam... na papiru rješenje... odmah su svi krenili govorit kako je to... nepravedno, da će oni svi to izborit za mene... ovdje su stvarno bili susretljivi...“ (4), „...bila je situacija na prvoj godini faksa kad sam izlazila s faksa..., tamo sam skoro pala jer su vrata bila preteška, a nisam se imala gdje uhvatiti jer nema rukohvata... nekako sam skoro izgubila ravnotežu i onda me jedna kolegica hvala Bogu primila pa nisam, nisam, nije mi se ništa teže dogodilo... ali bilo mi je baš lijepo da sam ostala u komunikaciji s tom kolegicom i ona je napravila za mene peticiju da se zapravo počne graditi rukohvat“ (6). Sudionice uz navode o vrstama i oblicima pomoći od strane kolega spominju i značaj podržavajućeg odnosa kolega: „... što se tiče podrške kolega na faksu, s njome sam zadovoljna, dobivam ju od ljudi s kojima sam bliska“ (2), „Pa iskreno jako puno mi znači [podrška], pogotovo ta od vršnjaka...“ (5), „... imam taj neki krug, mogu reći studenata koji definitivno mi pružaju podršku i koji su moji kolege i prijatelji u pravom smislu. (...)... podrška mi je definitivno najviše dolazila od kolega...“ (6).

Studenti općenito iskazuju zadovoljstvo dobivenom podrškom od strane nastavnika i kolega ističući važnost formalne i neformalne podrške: „... ono što sam dobila je stvarno više od očekivanog... em toga da se neko stvarno zauzme za vas, neka kolegijalna atmosfera... podrška asistentice, podrška koordinatorice, podrška drugih kolega... znači ta neka prijateljska atmosfera ...“ (1), „Sjećam se kad sam, kad smo saznali da se može dobiti prilagodba kakvu sam tražila na maturi mi je bilo: „Wow, čekaj to se može stvarno?!“...(..)... nije mi bilo ni na kraj pameti da će se netko s time baviti, odnosno da će nekom bit stalo, da će ti pružit pomoć na taj način i malo te pogurati ono da kad ti bude teško da ti ne padneš dole nego da te uzdigne... I da je netko stvarno zadužen za to i da ti pomogne, to mi je bilo wow, Isuse Bože, super tako da bi definitivno rekla da je promjena, al' pozitivna, prema gore, super“ (2), „... mislim da kad bi zapravo svakom studentu bilo, što se tiče podrške, kao što je bilo meni, da bi onda to bilo zapravo i više nego...aaa ... jedno lijepo i dobro iskustvo“ (6), osjećaj sigurnosti: „... kad vi znate da vam je netko tu, bilo tko...i obitelj i pogotovo netko ko je stručan, znači neka stručna osoba, kad vi znate da će se netko zauzet za vas... znači ti si ko osoba s invaliditetom svjestan, imaš tu sigurnost da će netko stat iza tebe i da će pružit potrebnu podršku, ako ništa onda da te, da možeš nazvat i plakat...“ (1), osjećaj olakšanja: „Ali ona se potrudila (profesorica) da još u ovom virtualnom okruženju da bude što ugodnije... kad imaš iza sebe osobu koja ti još dodatno olakša stvarno ti je to jedan veliki kamen da ti padne sa srca na neki način i zapravo... evo ta profesorica mi je nekako... aaa puno mi je, puno mi je značilo to što baš mi je ona voditeljica vježbi i evo nekako mi je posebno u srcu, evo iskreno“ (6) i međusobno bodrenje među studentima: „... da se mogu otvoreno požaliti, da mi je ono sad koma, da mi je ovaj ispit užasan, da sam pod malo većim stresom, da su ne znam, bolovi jači. Isto tako da se oni mogu požaliti meni, koliko god da to malo glupo zvuči, nekak' mi je lakše jer onda znam da nisam ja jedina koja je sad osjeća se kao da je uteg... a i to neko bodrenje bi rekla, ono kao podrška međusobno: „Možeš ti to.“ (2).

Nisu međutim sva iskustva pozitivna i podržavajuća, osobito ona koja se odnose na različite vidove rada u malim grupama ili timovima koji u određenom roku trebaju zajednički odraditi neki zadatak. Jedna sudionica navodi doživljaj neprijateljske atmosfere prilikom rada u grupi: „... a meni sve okupira pažnju s obzirom da sam malo sporija, to jest dosta sporija od svojih kolega i... trebam puno vremena izdvojiti... za obavljanje svojih

obaveza i, i desila se situacija gdje stvarno nisam mogla to pratiti i jako sam počela puno usporavati grupu i osjećala se ta neka napetost između nas kao članova, što nije, nije ni za osuđivanje ni ništa, to je činjenica, znači kad vama radovi ovisе o svim članovima, normalno je da se to desi ta neka, možda neka neprijateljska atmosfera...“ (1), kao i doživljaj napetosti i netrpeljivosti radi usporavanja rada grupe: „...situacija di sam ja bila u grupi, ja i još petero ili šestero ljudi. Ja nisam mogla pratiti koliko god sam se trudila, ja ne mogu kao osoba s invaliditetom i osoba sa svojim teškoćama ne mogu, pročitati... toliku količinu znanstvenih članaka u... par dana primjerice... i ja se jednostavno nisam mogla sa tim... pritiskom nositi i to je sve kulminiralo gdje je bilo jaaako loše, moj odnos sa studentima u grupi... nije to ništa bilo ono... direktno usmjereno na mene, ali bi osjetili tu neku napetost, nekako tu netrpeljivost, blago rečeno od kolega“ (1).

Druga sudionica navodi izbjegavanje od strane kolega: „Ljudi ili se odmah dižu kad dolazim i prepuštaju mi mjesto ili gledaju na drugu stranu. (Ne treba mi se uvijek odmah dići, nekad samo hoću razgovarati). Ne bi trebala postojati razlika, bar ne među studentima socijalnog rada. Volim reći da samo „hrabri“ sjede pored mene na predavanjima iako ja puštam sve u svoj red. Ti „hrabri“ su uglavnom studenti s invaliditetom, studenti koji me poznaju sa nekog seminara i starije kolegice kojima je jasno da su buduće socijalne radnice i da ako ja sjedim u toj dvorani vjerojatno ne napadam ljude. Najizazovnija situacija je zapravo bila kad sam trebala raditi esej u paru. Profesor me pitao s kim sam u paru, a ja sam rekla da nemam para. Tada je profesor pitao tko želi raditi sa kolegicom. Nastala je tišina... Nekoliko minuta nitko se nije javio, a ja sam pomislila da to nije moguće među toliko budućih socijalnih radnika. Bilo mi je užasno neugodno. Na kraju se ipak jedna kolegica javila da radi sa mnom esej. Međusobna podrška među kolegama je loša, uz nekoliko iznimaka.“ (3) i neobzirnost kolega: „... znalo se dogoditi da kolega pušta druge studente... da izađu van i meni taman pred nosom zalupi s vratima, ono oni izađu... paaam zalupi mi s vratima pred nosom i tako ono ili ja se penjem na fakultet po stepenicama i isto ljudi se ni ne okrenu i onda mi opet poklope s vratima, neko uđe uopće se ne okrene da pogleda“ (3).

Jedan od izazova s kojima se susreću studenti s invaliditetom negativna je prosudba drugih studenata o njihovoj sposobnosti ispunjavanja studijskih programa. Negativni stavovi i stereotipi često rezultiraju sažaljenjem, strahom i smanjenim očekivanjima (Massie, 2006; Hannon, 2007 prema

Franjkić, Kiš-Glavaš i Novak Žižić, 2014), što može dovesti do zadržke prema osobama s invaliditetom i posljedično do isključivanja tih osoba u društvenom, obrazovnom i stručnom kontekstu (White i sur., 2006; Rao, 2004; Rubin i sur., 1995; Rusch i sur., 1995; Hannon, 2007 prema Franjkić, Kiš-Glavaš i Novak Žižić, 2014). Polo-Sanchez i Lopez-Justicia (2012 prema Milić Babić, 2020) navode kako studenti s invaliditetom imaju poteškoća sa socijalnim interakcijama što onda utječe na njihovu komunikaciju s kolegama i može dovesti do već spomenute izolacije od vršnjačke skupine.

Sudionice također navode i negativna iskustva u odnosu s nekim nastavnicima pod vidom nepravovremenih reakcija profesora prilikom prilagodbe pismenih ispita: „... jednom ili dvaput jedan profesor zaboravio uvećat ispit i on je meni rekao: „Kolegice oćete li vi pisat drugi dan?“ evo doslovno mi je to reko, a na meni je sad bilo da ja to odaberem ili ne odaberem (1), „...ja sam profesoru 10 dana prije poslala mail da ga obavijestim... da idem na ispit i da mi treba uvećani tisak i produljeno vrijeme. I profesor je kad sam došla na ispit doslovce pitao: „ Otkud vi ovdje kolegice trebali ste me upozoriti da dolazite, morate me upozoriti. Onda sam ja rekla profesoru da sam ga obavijestila... da sam poslala mail i onda je on rekao: „Joj pa vjerojatno nisam vidio“ i onda je morao ručno pisati pitanja na papir zato što nije... uvećao tisak, a meni je to bilo presitno“ (3), „I... nisam imala... produženo vrijeme na ispitu što me je jako, jako razljutilo jer cijelo... vrijeme mi govoriš da... vodiš računa o tome, onda na kraju ispadne da ne, ispadne da ne vodiš“ (4), nerazumijevanja od strane profesora: „... nedostatak kroz faks je zapravo dio da zapravo profesor ne zna u kojem omjeru je taj invaliditet prisutan i što on za konkretnog studenta, učenika... znači i što onda njemu treba“(2), „... neke stvari moraš ono što se kaže crtati“ (4), diskriminirajućih izjava profesora: „Jako je važno da profesori prestanu govoriti na predavanju o teoriji prema kojoj se inteligencija može mjeriti brzinom trčanja. Tko može brzo trčati, taj je inteligentan a ako nije brz, ne može biti inteligentan valjda. Imam osjećaj da se neke kolegice i kolege vode tom teorijom pa sve studente sa invaliditetom izbjegavaju. (6).Sudionici iskazuju razočaranost odnosom i senzibiliziranošću profesora: „Malo bi više trebali biti svjesniji ljudi oko sebe. (...)... mislila možda da će profesori općenito i ljudi na tom fakultetu biti malo educirani o studentima s invaliditetom... na kraju je ispalo da nisu baš...“

(3), „...znači da sam možda očekivala u nekim trenutcima i više zapravo nekakve ljude... koji će biti senzibilizirani“ (6).

U okviru Tempus projekta *Education for Equal Opportunities at Croatian Universities – EduQuality* (2010. – 2013.), čiji je nositelj bilo Sveučilište u Zagrebu, započeo je proces edukacije nastavnika, stručnih i administrativnih djelatnika na hrvatskih sveučilištima o radu sa studentima s invaliditetom i načinima prilagodbe akademskog okruženja njihovim mogućnostima. U okviru istog projekta osmišljeni su edukativni materijali u kojima se mogu pronaći praktični načini i konkretne smjernice za rad s osobama s invaliditetom (Kiš-Glavaš, 2012). Rezultati projekta upućuju na to da, iako postoje pozitivni pomaci, većina nastavnika, stručnih i administrativnih djelatnika i dalje nije dovoljno senzibilizirana i educirana u radu s osobama s invaliditetom, stoga često dolazi do propusta vezanih za izvođenje nastave, neprilagođenog odnosa prema studentima i slično (Farnell i sur., 2013). Prema istraživanju autorice Kendall (2006 prema Milić Babić, 2020), prepreke koje navode studenti s invaliditetom odnose se na nesvjesnost nastavnika o vrsti invaliditeta kod studenta i nespремnost prilikom osiguranja razumne prilagodbe. Ovim istraživanjem došli smo do sličnih nalaza. Sudionice naime ističu da nastavnici zapravo ne razumiju u kojem je omjeru pristupan invaliditet pa zbog tog nerazumijevanja dolazi do propuštanja individualiziranog načina osiguranja razumne prilagodbe, što upućuje na potrebu za dodatnom edukacijom nastavnog osoblja.

Sudionice su iskazale nezadovoljstvo prostornom nepristupačnošću zgradi fakulteta, a kao glavne razloge navode nepostojanja dizala: „...naš faks koliko god je lijep jako je nepristupačan... stepenice koje mi imamo na glavnom ulazu su jako jako nepristupačne... ja ne mogu bez pomoći druge osobe uć na faks“ (1), „Meni je problem hodanje po stepenicama i onda je mama morala ići sa mnom... čisto da ne padnem, ali inače sam sve ostalo sama obavila“ (3), „Uvijek sam se nekako pitala kad sam vidila nju, u usporedbi sa sobom kako nisam u invalidskim kolicima... uvijek sam se pitala, Bože, kako bi ona mogla gore na kat... jer zapravo stepenice su za nju jedna jako velika teškoća.“ (6) i neprilagođenost ulaza na fakultet: „... ako mi taj dan nema asistentice... ili trebam nekog molit da mi da ruku da izađem na... prednji ulaz ili moram... otić na stražnji ulaz i bit sama... (...)... mi imamo stražnji ulaz di postoji rampa, ali... i taj stražnji ulaz je dosta nekako kos... nije pristupačno možda do kraja kako bi trebalo bit...“ (1), „...uvijek kad ja nešto pitam onda bude: „Joj pa to je spomenik

kulture ne može se to ništa napraviti po tom pitanju kolegice“... i tako“ (3), „... tamo sam skoro pala jer su vrata bila preteška, a nisam se imala gdje uhvatiti jer nema rukohvata...(.)... Ali je zgrada ipak kulturno dobro pa se ne može baš puno toga mijenjati...(.)... I to zapravo mislim da ne bi trebala biti izlika to što je zapravo zgrada kulturno dobro“ (6).

Glavni preduvjet za pristup visokom obrazovanju studentima s invaliditetom prostorna je pristupačnost, a obveza osiguranja prostorne pristupačnosti za javne institucije, što onda uključuje i visoka učilišta, propisana je Zakonom o prostornom uređenju i gradnji (NN, 76/07) i Pravilnikom o osiguranju pristupačnosti građevina osobama s invaliditetom i smanjene pokretljivosti (NN, 151/05, 61/07). Farnell i sur. (2013) navode kako se problem osiguranja prostorne pristupačnosti često javlja kod zgrada koje su spomenici kulture, stoga su procedure za osiguravanje prostorne pristupačnosti iznimno dugotrajne.

Kada je riječ o ulozi asistentice<sup>111</sup>, sudionica navodi zadovoljstvo organiziranošću asistencije u nastavi od strane fakulteta: „...ja mislim da sam ja asistenta imala tipa veći drugi, treći dan fakulteta, znači već je dolazila osoba koja mi je pisala bilješke... koja je bila uz mene (1), vi znate da će bit tu osoba jedna koja će bit s vama cijelo vrijeme na predavanja, načelno bi trebala bit pomoć oko pisanja bilješki, prilikom kretanja po fakultetu općenito da mogu pratit cijelu nastavu...“ (1) i asistencije u sklopu kolegija „Vršnjačka potpora studentima s invaliditetom“: „...bila mi je kolegica koja je s moje godine... to mi je čak bila još bolja opcija u smislu da većinom slušate uvijek ista predavanja... stvarno mislim da to isto ima jako dobar vid podrške...“ (1).

Važan oblik potpore studentima s invaliditetom u nastavi pruža sveučilišni kolegij „Vršnjačka potpora studentima s invaliditetom“ koji je u okviru Tempus projekta *EduQuality* uveden kao izborni kolegij na sveučilištima u Zagrebu, Rijeci i Puli (Kiš-Glavaš, 2016). Cilj je kolegija osposobiti studente za pružanje kvalitetne vršnjačke potpore studentima s invaliditetom u akademskom okruženju. Kiš-Glavaš (2016) također navodi kako se tim kolegijem može ostvariti podrška koja im je potrebna ovisno o vrsti/stupnju oštećenja, a može se sastojati od primjerice potpore pri dolasku do fakulteta i kretanja po prostoru, potpore pri rješavanju administrativnih

111 Riječ je o asistenciji studentima s invaliditetom koju financira Pravni fakultet Zagreb s obzirom na to da asistencija u nastavi nije sustavno organizirana u okviru visokoškolskog obrazovanja.

procedura kao što je vođenje bilješki i potpore u socijalnom kontekstu, odnosno komunikaciji s drugim osobama i slično.

Od preporuka za unapređenje kvalitete studiranja za studente s invaliditetom studenti ističu potrebu za adaptacijom zgrade u vidu postavljanja rukohvata na zidove i prilagodbe glavnog ulaza kako studenti s invaliditetom ne bi morali ulaziti na stražnji ulaz koji je pristupačniji: „... svi studenti su na prednjem ulazu, to je... meetingpoint“... da morate ić otraga to je dosta malo onako ružnjikav osjećaj, mislim da nekako se odvajate...“ (1), „... znači ja koristim prijevoz do fakulteta preko udruge... I mislim da je taj nekakav prilaz iza zgrade na koji mi idemo, to je okej, ali mislim da je to nije okej kad je taj socijalizacijski aspekt u pitanju. Mislim da svi trebamo imat' priliku za jednako druženje, razmjenu nekakvih studentskih iskustava i tako to. Mislim da je to više, to mi više djeluje kao nekakav separacijski moment...“ (6). Važnim se pokazalo informirati same studenata s invaliditetom o pristupačnosti pojedinih dvorana i prostora u zgadi fakulteta. Pokazalo se potrebnim osim toga unaprijediti kompetencije nastavnika za rad sa slijepim studentima „... neke stvari od određenih profesora... su mi baš zvučale kao neznanje... neznanje o samom tome da... djevojka koja ne vidi, koja ima problema sa vidom ne može pratiti jednostavno određene predmete na način na način na koji pratimo mi ostali...“ (4) i općenito informirati profesora i kolege o potrebama studenata s prilagodbom.

Ured za studente s invaliditetom (2012) proveo je anketu o položaju studenata s invaliditetom na svim sveučilištima u Republici Hrvatskoj. Anketa je tada pokazala veliku neujednačenost u postupanju prema različitim pitanjima vezanim za studente s invaliditetom. Neujednačenost se, među ostalim, odnosi na nepristupačnost zgrada fakulteta u cijelosti, pojedinih katova, prostorija i/ili sanitarnih čvorova i na potrebu za edukacijom nastavnog i nenastavnog osoblja. Vrlo slične nalaze, odnosno preporuke za poboljšanje dobivamo ovim istraživanjem. Sudionici ističu upravo prostornu nepristupačnost zgradi fakulteta koja onda rezultira osjećajem otuđenosti od ostalih kolega te potrebu za dodatnom edukacijom nastavnika i kolega o specifičnim potrebama osoba s invaliditetom, kao što je kretanje, praćenje nastave i slično.

Važno je naglasiti kako je jedna od temeljnih pretpostavki dostupnosti i pristupačnosti visokog obrazovanja za osobe s invaliditetom kvalitetno informirano i educirano nastavno i nenastavno osoblje, stoga je jedna od

preporuka Nacionalnog plana za unaprjeđenje socijalne dimenzije visokog obrazovanja u Republici Hrvatskoj 2019. – 2021. revizija i uspostava studijskih programa za usavršavanje nastavnika za rad s ranjivim skupinama.

## Zaključak

Rezultati provedenog istraživanja pokazali su kako prilikom pripreme za studij značajnu ulogu ima obitelj, ali i šira okoline koja se odnosi na obiteljske prijatelje i srednjoškolske i fakultetske nastavnike. Osim podrške, sudionici su iskazali i iskustva obeshrabrivanja i propitivanja njihova uključivanja u visokoškolsko obrazovanje od strane vršnjaka zbog postojanja invaliditeta. Što se tiče podrške za vrijeme samog studiranja, iskustva sudionica raznolika su. Važnu ulogu u pružanju podrške tijekom studiranja imali su nastavnici, kolege i koordinatorica, kao i pomoć, dostupnost i brzina Ureda za studente s invaliditetom prilikom dobivanja informacija i rješavanja prava na prilagodbu i dostupnost i učinkovitost referade na samom fakultetu socijalnog rada. Naglašena je i uloga asistencije koju organizira fakultet, kao i ona u okviru kolegija „Vršnjačka potpora studentima s invaliditetom“. Sudionice međutim uz ova pozitivna iskustva navode i nerazumijevanje potreba studenata s invaliditetom od strane kolega koje opisuju kao doživljaj napetosti i netrpeljivosti zbog usporavanja rada grupe s obzirom na to da im je ponekad potrebno više vremena za određene zadatke nego studentima bez invaliditeta te neprimjeren pristup i nerazumijevanje pojedinih nastavnika. Dodatan je problem građevinska nepristupačnost fakulteta zbog nepostojanja dizala i neprilagođenosti ulaza na fakultet.

Kada je riječ o tome, studenti s invaliditetom iznijeli su preporuke za unaprjeđenje kvalitete studiranja koja se odnose na osiguravanje prostorne pristupačnosti zgradi fakulteta koja bi se prema njihovom mišljenju mogla poboljšati postavljanjem rukohvata, zajedničkim ulazom za sve studente i adaptacijom zgrade fakulteta. Na samom kraju navode važnost informiranja kolega i nastavnika o potrebama i specifičnostima studenata s invaliditetom, naglašavajući posebice potrebu za fokusiranom pripremom nastavnika za rad sa slijepim studentima. Navedeni nalazi upućuju na to kako je potrebno nastaviti ciljano raditi na izjednačavanju uvjeta obrazovanja za studente s invaliditetom i provoditi kontinuirano praćenje i evaluaciju

mogućnosti njihova ravnopravnog sudjelovanja u visokoškolskom obrazovanju rukovodeći se njihovim iskustvima kao značajnim resursom za unapređenje kvalitete studiranja.

## Literatura

- Ajduković, M. (2008). Odgovornost istraživača i valjanost kvalitativne metodologije. U: Koller-Trbović, N. i Žižak, A. (ur.) Kvalitativni pristup u društvenim znanostima. Zagreb: ERF, 39-53.
- Bošković, S. i Rinčić, I. (2014). Visoko obrazovanje studenata s invaliditetom u Hrvatskoj. *Ljetopis socijalnog rada*, 21(3), 485-509.
- Bošković, S., Ilić-Stošević, D. i Skočić-Mihić, S. (2017). Prilagodba na studij s obzirom na neka obilježja studenata s invaliditetom. *Revija za socijalnu politiku*, 24(1), 73-91.
- Braun, V. i Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101.
- Brinkmann, S. (2013). *Qualitative interviewing*. Oxford: Oxford University press.
- Fajdetic, A., Farnell, T., Jokić-Begić, N., Kiš-Glavaš, L., Lenček, M., Miholić, D., Pribanić, Lj. i Sekušak-Galešev, S. (2012). *Opće smjernice*. Zagreb: Sveučilište u Zagrebu.
- Farnell, T. (2012). Jednake prilike obrazovanju u globalnoj perspektivi. *Opće smjernice*. Zagreb: Sveučilište u Zagrebu, 13-34.
- Farnell, T., Doolan, K., Matković, T. i Cvitan, M. (2011). *Socijalna i ekonomska slika studentskog života u Hrvatskoj: nacionalno izvješće istraživanja EUROSTUDENT za Hrvatsku*. Institut za razvoj obrazovanja. Izvješće.
- Franjkić, L., Kiš-Glavaš, L. i Novak Žižić, V. (2014). Percepcija studenata o mogućnostima osoba s invaliditetom da udovolje zahtjevima studijskih programa. *Hrvatska revija za rehabilitacijska istraživanja*, 50(1), 70-80.
- Janghorban, R., Roudsari, R. L. i Taghipour, A. (2014). Skype interviewing: The new generation of online synchronous interview in qualitative research. *International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-being*, 9, 1-3.
- Izvješće pravobraniteljice za osobe s invaliditetom (2015) Posjećeno na mrežnoj stranici 21. 9. 2021. <https://www.sabor.hr/hr/izvjesce-o-radu-pravobraniteljice-za-osobe-s-invaliditetom-za-2015-godinu-podnositeljica/>
- Kiš-Glavaš, L. (2012). Studenti s invaliditetom u sustavu visokog obrazovanja u Republici Hrvatskoj. U Kiš-Glavaš, L. (ur.). *Studenti s invaliditetom: Opće smjernice* (str. 35-70) Zagreb: Sveučilište u Zagrebu. <https://studentisinvaliditetom.unizd.hr/prirucnici>

- Korkut, S., Martinac Dorčić, T. (2014). Izjednačavanje mogućnosti studenata s invaliditetom u visokom obrazovanju: iskustvo ureda za studente s invaliditetom sveučilišnog savjetovanišnog centra. *Jahr–European Journal of Bioethics*, 5(1), 43-58.
- Meić, B. (2014). Položaj osoba s invaliditetom u sustavu visokog obrazovanja – perspektiva ureda pravobraniteljice za osobe s invaliditetom. *JAHR*, 5(9), 23-34.
- Milić Babić, M. (2020). Studenti s invaliditetom u visokom obrazovanju – pogled iz kuta formalne podrške. *Hrvatska revija za rehabilitacijska istraživanja*, 56(2), 61-82.
- Milić Babić, M., Dawling, M. (2015) Social support, the presence of barriers and ideas for the future from students with disabilities in the higher education system in Croatia. *Disability & Society* 30(4), str. 1-16.
- Milas, Goran. (2009). Istraživačke metode u psihologiji i drugim društvenim znanostima. Naklada Slap: Jastrebarsko.
- Nacionalna skupina za unaprjeđenje socijalne dimenzije visokog obrazovanja u Republici Hrvatskoj (2016). Smjernice za unaprjeđenje sustava potpore studentima s invaliditetom u visokom obrazovanju u Republici Hrvatskoj. Posjećeno na mrežnoj stranici 21. 9. 2021. <https://mzo.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/Obrazovanje/VisokoObrazovanje/RazvojVisokogObrazovanja/Smjernice%20za%20unapre%C4%91enje%20sustava%20potpore%20studentima%20s%20invaliditetom%20u%20visokom%20obrazovanju%20u%20Republici%20Hrvatskoj.pdf>
- Nacionalna skupina za unaprjeđenje socijalne dimenzije visokog obrazovanja (2018). Smjernice za unaprjeđenje sustava potpore studentima s invaliditetom u visokom obrazovanju u Republici Hrvatskoj. Posjećeno na mrežnoj stranici 21. 9. 2021. [https://mzo.hr/sites/default/files/migrated/smjernice\\_za\\_unapredjenje\\_sustava\\_potpore\\_studentima\\_s\\_invaliditetom\\_u\\_visokom\\_obrazovanju\\_u\\_rh.pdf](https://mzo.hr/sites/default/files/migrated/smjernice_za_unapredjenje_sustava_potpore_studentima_s_invaliditetom_u_visokom_obrazovanju_u_rh.pdf)
- Nacionalna skupina za unaprjeđenje socijalne dimenzije visokog obrazovanja, (2018) Posjećeno na mrežnoj stranici 21. 9. 2021. <https://mzo.gov.hr/istaknute-teme/odgoj-i-obrazovanje/visoko-obrazovanje/razvoj-visokog-obrazovanja/nacionalni-plan-za-unapredjenje-socijalne-dimenzije-visokog-obrazovanja/>
- Nacionalna strategija izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom, Narodne novine 42/2017.
- Nacionalni centar za vanjsko vrednovanje obrazovanja. Posjećeno na mrežnoj stranici 21. 9. 2021. <https://www.ncvvo.hr/>
- Nacionalni plan za unaprjeđenje socijalne dimenzije visokog obrazovanja u Republici Hrvatskoj 2019.-2021. (2019). Zagreb: Vlada Republike Hrvatske, Ministarstvo znanosti i obrazovanja.

- Pravilnik o osiguranju pristupačnosti građevina osobama s invaliditetom i smanjene pokretljivosti. Narodne novine, br. 151/05, 61/07.
- Salaj, I. i Kiš-Glavaš, L. (2018). Perceptions of Students with Disabilities regarding their Role in the Implementation of Education Policy: a Q method study. *Hrvatska revija za rehabilitacijska istraživanja*, 53, Supplement, 47-62.
- Salmons, J. (2014). *Qualitative online interviews: Strategies, design, and skills*. Sage Publications.
- Stančić, Z., Kiš-Glavaš, L., Urbanc, K., Laklija, M., Milić Babić, M. i Vanja, B. (2014). *Multidimenzionalna analiza socijalne uključenosti djece s teškoćama i studenata s invaliditetom u obrazovnom procesu*. Izvješće o istraživanju. Zagreb: Hrvatski savez gluhoslijepih osoba Dodir.
- Sveučilište u Zagrebu. Oblici potpore studentima s invaliditetom na sveučilištu u Zagrebu. Posjećeno na mrežnoj stranici 21. 9. 2021.: <http://www.unizg.hr/studiji-i-studiranje/podrska-studentima/podrska-studentima-s-invaliditetom/oblici-potpore/>
- Sveučilište u Zagrebu. Ured za studente s invaliditetom. Posjećeno na mrežnoj stranici 21.9. 2021. <http://www.unizg.hr/studiji-i-studiranje/podrska-studentima/podrska-studentima-s-invaliditetom/>
- Spajić-Vrkaš, V., Kukoč, M. i Bašić, S. (2001). Interdisciplinarni rječnik: obrazovanje za ljudska prava i demokraciju. Zagreb: Hrvatsko povjerenstvo za UNESCO. Posjećeno na mrežnoj stranici 21. 9. 2021. <https://www.croris.hr/crosbi/publikacija/knjiga/2374/>
- Ured za studente s invaliditetom (2012) Sveučilište u Zagrebu. Oblici potpore studentima s invaliditetom na Sveučilištu u Zagrebu. Posjećeno na mrežnoj stranici 10. 6. 2023. <http://www.unizg.hr/studiji-i-studiranje/podrska-studentima/ured-za-studente-s-invaliditetom/oblici-potpore>.
- Šćukanec, N., Sinković, M., Bilić, R., Doolan, K. i Cvitan, M. (2015). *Socijalni i ekonomski uvjeti studentskog života u Hrvatskoj: nacionalno izvješće istraživanja EUROSTUDENT V za Hrvatsku za 2014*. Zagreb: Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta.
- Urbanc, K., Laklija, M., Milić Babić, M. i Branica, V. (2014). *Multidimenzionalna analiza socijalne uključenosti studenata s invaliditetom u visokoškolskom obrazovanju – kvalitativno istraživanje, u: Multidimenzionalna analiza socijalne uključenosti djece s teškoćama u razvoju i studenata s invaliditetom u obrazovnom procesu, Izvješće o istraživanju* (Uzun, T., ur.). Zagreb: Hrvatski savez gluhoslijepih osoba Dodir, 21-35.
- Vrbanec, L. (2016). Uloga roditeljske uključenosti u fakultetsko obrazovanje u prilagodbi studenata na studij u Hrvatskoj i Poljskoj. Diplomski rad. Rijeka: Filozofski fakultet, Odsjek za psihologiju.

Wintre, M. G. i Yaffe, M. (2000). First-year students' adjustment to university life as a function of relationships with parents. *Journal of Adolescent Research*, 15(1), 9–37.

Zakon o prostornom uređenju i gradnji. *Narodne novine*, 76/07.

## FORMAL AND INFORMAL FORMS OF SUPPORT FOR STUDENTS WITH DISABILITIES

### Abstract

The paper presents the results of qualitative research conducted during the academic year 2020-2021 among students with disabilities at the Social Work Study Centre of the Faculty of Law, University of Zagreb. The aim of this research was to examine and describe the experiences of students with disabilities and the support available to them during preparing for and attending the lectures of the study programme. The results of the qualitative analysis show the importance of family support, university and faculty formal support, but also a certain imbalance in the support provided by teaching and non-teaching staff and colleagues at the faculty. The results of this research are in line with the results of some other recent research highlighting the need for more systematic formal support for students with disabilities in the form of more accurate information, improvement of the teachers' competence in implementing various teaching adaptations, including teaching material adaptation, and meeting other specific needs depending on the type of students' disabilities.

**Keywords:** disability, higher education, support, right to adaptation.