

Јасмина У. Клеменовић*

Павле Д. Миленковић

Филозофски факултет
Универзитет у Новом Саду

УДК 378.37(497.113Novi Sad)

378.014.12

DOI: 10.19090/gff.2019.2.95-115

Прегледни научни рад

СИСТЕМИ ПОДРШКЕ СТУДЕНТИМА У УСТАНОВАМА ВИСОКОГ ОБРАЗОВАЊА:

пример Универзитета у Новом Саду**

У раду су представљени савремени системи подршке студентима широко прихваћени међу чланицама Европског простора високог образовања. Њихова намена је унапређивање квалитета образовања на принципима недискриминације и једнаких права за све кроз механизме приступа високом образовању, оптимализација дужине студирања и повећавање шанси за запослење након дипломирања. Приказани су различити модели организовања социјалне инфраструктуре високошколских установа са циљем веће ефикасности и квалитета високог образовања. Представљен је почетак модернизације система подршке на универзитетским центрима у Србији као и успостављање мреже сервиса подршке студентима Универзитета у Новом Саду, с посебним освртом на Центар за подршку студентима Филозофског факултета. Реч је о сервису психолошко-педагошке подршке студентима који у сарадњи са другим центрима, организацијама и удружењима успоставља програме за студенте различитих нивоа студија и из мање заступљених група. Активности Центра представљене су како би се стручна и шира јавност информисала и подстакла на укључивање заинтересованих сарадника и волонтера у даљи развој програма подршке студентима Универзитета у Новом Саду.

Кључне речи: високо образовање, системи подршке и информисања, саветодавни рад, менторски рад, неједнакост

* klementina@ff.uns.ac.rs

** The paper was written within the scientific and research Project "Pedagogical Pluralism as the Basis of the Education Strategy", supported by the Ministry of Education, Science and Technological Development of the Republic of Serbia.

Рад је настао у оквиру научно-истраживачког пројекта „Педагошки плурализам као основа стратегије образовања“ чију реализацију финансира Министарство просвете, науке и технолошког развоја Републике Србије.

ЕКСПАНЗИЈА ВИСОКОГ ОБРАЗОВАЊА

Прелазак са тзв. „елитног“ на „масовно“ високо образовање (Тров, 2005) на тлу Европе обележио је процес организовања заједничког *Европског простора високог образовања* - ЕПВО (Bolonjska deklaracija, 1999) којим се регија уједињује у настојању да ојача и постане „најконкурентнија и најдинамичнија економија на свету заснована на знању“ (Информација SVO, 2011). Иако са значајним разликама међу чланицама ЕПВО, већ у првој деценији 21. века у Европи бележи се раст младих људи уписаних на високошколске установе за око 20% у односу на претходни период (Eurydice, 2011: 31). Стратегијом Европа 2020 (2010) промовисан је циљ да до почетка треће деценије овог века најмање 40% европске популације до 34. године живота стекне диплому високог образовања (Lavrčić & Cupar, 2015: 9).

Креатори стратегије развоја ЕПВО своју почетну визију (Лисабонска стратегија, 2000) доприноса образовања привредном и економском расту регије видели су у знању, истраживању и иновацијама, те запошљавању високообразованих стручњака. С обзиром на очекивану експанзију високошколског образовања, већ у првим саопштењима разматрана је и тзв. „социјална димензија“ високог образовања. Њено ближе одређење изложено је тек у Лондонском саопштењу (2007) где се каже да „структура студентске популације у Европи треба да одсликава разноликост европских популација“. Том приликом истакнуто је да институције високог образовања, као центри учења и истраживања, имају кључну улогу у преносу вредности на којима се друштва заснивају, припреми студената за активно грађанство, будуће каријере и њихов лични развој (Kiš-Glavaš и др., 2014: 4). У саопштењу из Лувена (Saopštenje iz Luvena, 2009) наводи се да ЕПВО треба да пружи једнаке могућности за квалитетно образовање свима, те да је приступ високом образовању потребно проширити кроз пружање подршке студентима из „мање заступљених група“.

Снажнијим ослањањем на принцип недискриминације и једнаког приступа за све, образовање у модерним европским високошколским установама интензивира се кроз развој механизма и мера у три домена: (1) *проширења приступа високом образовању*; (2) *оптимализовања задржавања студената у систему*; (3) *побољшања запошљивости дипломаца* (Eurydice, 2014). Укратко, успостављањем модернизованих система подршке на високошколским установама настоји се осигурати приступ свим студентима, посебно оним из „мање заступљених група“, уз обезбеђивање подршке за лични и професионални развој кроз олакшан приступ социјалном и културном

капиталу који представља темељ социјалне неједнкости у друштву (Zgaga, 2015).

СИСТЕМИ ПОДРШКЕ СТУДЕНТИМА У ВИСОКОМ ОБРАЗОВАЊУ ЕВРОПЕ

У новијим документима о модернизацији европског простора високог образовања (Eurydice, 2011; 2014) поред наставе и истраживања, системи подршке студентима сматрају се стубом ефикасног и квалитетног високошколског образовања. У Берлинском саопштењу (2011) наводи се да је „студентска изврсност у уској вези са изврсношћу социјалне инфраструктуре високошколских установа“, односно са развијеношћу система подршке који обезбеђују завршетак студија без препрека везаних за социјални и економски статус студента (Kiš-Glavaš и др., 2014: 5). Сматра се да се подршка за приступ високом образовању и спречавање осипања студената највише осигурава одговарајућом социоекономском подршком (стипендије, ваучери, кредити; смештај и исхрана; награде за успех; афирмативне мере за мање заступљене групе), пружањем адекватне здравствене заштите, те правовременим информисањем и саветовањем – академским, психолошким и каријерним.

Поред школарине, смештаја и исхране, важан утицај на позитивно искуство и ефикасност у студирању има и *здравствена заштита студената* који се оснажују да воде рачуна о свом физичком и менталном здрављу. Искуства из развијених система показују да академско окружење које наглашава важност менталног здравља остварује заштитни утицај и на опште здравље студената. Поред тога, одговарајућа здравствена заштита доприноси и већој интеграцији у образовање, те унапређује перформансе студената са здравственим проблемима и психосоцијалним тешкоћама (Kiš-Glavaš и др., 2014: 5).

Обезбеђивањем подршке студентима кроз *психолошко саветовање* може се допринети унапређивању квалитета живота студената, омогућити им усвајање ефикасних механизма суочавања са стресом, побољшања психосоцијалног функционисања, те унапређивања академског успеха. Показује се, исто тако, да професионално саветовање и каријерно вођење студената може допринети смањењу стопе њиховог осипања, односно унапређењу спремности студената да приведу студије крају и оспособе се за укључивање у свет рада (Razvoj programa stažiranja za studente sa invaliditetom, 2017; Tranzicijski kurikulum, 2017).

Правовремено информисање студената и њихово усмеравање/саветовање, посебно оних који су у неповољном положају и из најосетљивијих група, представља изазов у многим земљама ЕПВО. Отуда је у последње време заједничка тема свих високошколских установа проналажење начина за информисање, усмеравање и саветовање студената, посебно оних који су "у ризику" и нису свесни нивоа својих тешкоћа пре него што се нађу у ситуацији неуспеха (Eurydice, 2014: 40).

Генерално гледано, могуће је разликовати *два приступа у спречавању неуспеха и одустајања од студирања кроз информисање и саветовање*. С једне стране, развијају се приступи „ране интервенције“ који почивају на праћењу напредовања студената кроз базе податка и њиховог правовременог индивидуалног информисања и усмеравања на службе и сервисе подршке које им могу бити од помоћи. Такав приступ у пракси развили су Универзитет у Генту (Белгија) и Технички универзитет у Талину (Естонија), док немачки Технички универзитет (RWTH) у Ахену исти проблем решава проактивнијим мерама у виду интерактивног саветовања. Наиме, академско особље које има приступ студентским резултатима на испитима и другим радним задацима контактира и позива на разговор студенте који постижу резултате испод одређеног прага. Циљ консултација је проналажење најбољег начина за напредовање студента. Идеја за овај приступ потекла је од самог академског особља које се организовало у мрежу ментора како би решили заједничке проблеме осипања великог броја студената (Eurydice, 2014: 41).

Други приступ, чешће заступљен у пракси, темељи се на идеји да је све нове академце на почетку студија потребно информисати и упознати са функционисањем система подршке који је лако доступан, док се иницијатива препушта њима. У новије време, овај приступ се комбинује са подршком вршњачких ментора, студената са виших година студија, што је посебно драгоцено на уласку у високошколски циклус образовања, али и касније, јер омогућавају правовремено информисање и упућивање на одговарајуће системе подршке у решавању различитих тешкоћа са којима се студенти сусрећу.

Постојеће праксе психосоцијалне и професионалне подршке студентима на универзитетима ЕПВО које омогућавају стицање општих животних вештина од значаја за развој професионалних и личних потенцијала студената из различитих група могу се представити кроз неколико карактеристичних модела: (а) *Психолошко саветовање* - у оквиру ове услуге спроводи се индивидуално или групно саветовање, едукација на тему

менталног здравља и радионичарски рад са студентима; (б) *Подршка студентима са инавалдитетом* – у ове услуге спадају подршка при студирању, подршка у набавци опреме и инсталирању асистивних технологија, прилагођавање наставног процеса и материјала за учење, разговори са наставним особљем, услуге интеграције и сл.; (в) *Саветник-ментор* – у оквиру ове услуге пружа се вршњачка подршка у виду информација или помоћи у учењу и савладавању техника учења студентима бруцошима од стране студената завршних година студија (вршњачки ментори), док наставно особље у улози саветника (академског координатора године) омогућава прваовремено администрирање и праћење напредовања студената; (г) „*Социјална заједница*“ – ову услугу чини организовање едукација, трибина и радионица у циљу креирања инклузивне средине која је посвећена свим студентима. Осим тога, формирају се групе за подршку и размену искустава сходно природи проблема, ради организовања добротворних акција или активности којима се идеја о високом образовању приближава мање заступљеним категоријама становништва; (д) *Центар за развој каријере* – у домен ових центара спадају пружање услуга професионалне оријентације и разговор са психологом или педагогом као помоћ при одабиру факултета, организовање радионица у циљу обуке у писању радне биографије (CV-ја), мотивационих писама и начина активног тражења посла (Vuković и др., 2015: 125).

У извештају *Модернизација високог образовања* (Eurydice, 2014) као посебно плодна пракса организовања система подршке информисања и саветовања студената издваја се пример *холистичког приступа* развијеног на Универзитету у Источном Паризу усмереног ка студентима у неповољном положају и из најосетљивијих група. Уместо организовања низа различитих услуга (социјална заштита, смештај, саветовање и запошљавање) створен је *модел интегрисане и међусобно повезане мреже* која може да одговори на све могуће потребе студената. Врсте доступних услуга развијене су као одговор на идентификоване потребе студената из мање заступљених група, при чему је обим ових услуга шири него у многим другим високошколским окружењима. Понекад се проблемима приступа и на неконвенционалан начин. На пример, у организовање смештаја студената укључен је део локалне заједнице спреман да прими студенте на становање, уместо њиховог размештања у спаваонице студентских домова. Показало се да ова стратегија има значајне позитивне ефекте попут смањења страха и предрасуда у локалној заједници у вези са страним студентима. Поред типичних услуга, универзитет

је такође фокусиран на развој значајног броја културних услуга. На пример, интезивно се ради на приликама за укључивање студената у спортске, позоришне, плесне и музичке активности што се показало од пресудног значаја за интеграцију имигрантских и избегличких студената на универзитет (Eurydice, 2014: 41).

СИСТЕМИ ПОДРШКЕ СТУДЕНТИМА У ВИСОКОМ ОБРАЗОВАЊУ СРБИЈЕ

Први модернизовани системи подршке студентима на универзитетима у Србији почели су да се појављују средином прве деценије новог миленијума у оквиру већих универзитетских центара, а њихов развој и ширење у друге средине подржан је међународним различитим Темпус и Еразмус пројектима у сарадњи са другим земљама чланицама ЕПВО. На потребу за убрзаним развојем служби подршке и социоекономске помоћи студентима указује чињеница да број младих у Србији који уписују високо образовање убрзано расте будући да је 2007. године у високошколским установама било 29 % младих (узраста од 19 до 24 године), 2010 – 39,4 %, док је обухват за 2017 – 54,2 % с тенденцијом даљег раста (*Izveštaj o napretku prema nivoima obrazovanja*, 2018). При том студенти као најчешће тешкоће са којима се суочавају истичу: *финансијске проблеме* (високу школарину, скупе уџбенике, цену смештаја и сл.), почетне *тешкоће у учењу* услед промене система учења у односу на средњошколски и/или недовољног почетног знања, *недостатак мотивације* због промене окружења, тешкоћа у учењу и прилагођавању обавезама, *тешкоће са почетним сналажењем на факултету*, као и *наставно особље* због високих захтева, неизлажења у сусрет специфичним потребама студената, нередовних консултација и сл. (*Studija zatečenog stanja*, 2012).

Почетком 2005. године на Универзитету у Нишу, уз подршку МПНТР РС покренуто је *Психолошко саветовалиште за студенте* као пилот-пројекат Савеза студената Универзитета и Удружења студената психологије "ПсихоН". Рад саветовалишта је организован у три сектора: саветодавни рад, научно-истраживачке активности и сектор за едукацију. Основне активности саветовалишта реализују се кроз: непосредно саветовање, СОС службу, интернет саветовање, организацију трибина, семинаре, округле столове, реализацију емпиријских истраживања, обуке и тренинге. Циљ је јачање индивидуалних капацитета младих људи и унапређење њихових социјалних вештина, усвајање вештина решавања проблема, каналисања анксиозности и агресивности, као и освешћивање студената и средњошколаца и целокупног

друштва о питањима превенције у области менталног здравља. Деценију касније на Филозофском факултету Универзитета у Новом Саду, са сличном идејом, основан је *Центар за подршку студентима* (2015) чија је психолошко-педагошка подршка усмерена на очување менталног здравља студената и унапређивање вештина потребних за успешно студирање и превазилажење тешкоћа и препрека у учењу на свим нивоима студија (Мајstorовић и др., 2014).

Крајем 2006. године, на Универзитету у Београду основан је *Центар за развој каријере* са циљем да пружи различите услуге каријерног саветовања и информисања. Услуге су усмерене на студенте, дипломце и послодавце. Кључна улога Центра је: да помаже студентима универзитета у развоју оних знања и вештина које ће им бити од значаја током студирања и при запошљавању; да помогне у стицању радног искуства током студирања и сазнања о свету пословања, те да припреми студенте за успешни прелазак на следећи ниво развоја каријере након дипломирања. Улога Центра није посредовање у запошљавању, већ пружање релевантних информација о могућностима запослења, док је на студентима да те могућности остваре у директном контакту са послодавцима. Током 2007. године такви центри основани су на државним универзитетима у Крагујевцу, Новом Саду и Нишу, а 2011. и 2012. године и на државним универзитетима у Новом Пазару, Косовској Митровици те на приватним универзитетима Мегатренд и Сингидунум (Lazić & Janković Barović, 2012: 5).

Почетком 2008. године на Универзитету у Београду основан је *Универзитетски центар за студенте са хендикепом* са намером да пружа подршку студентима са тешкоћама у сензо-моторном функционисању које отежавају кретање, комуникацију и учење на свим нивоима високог образовања, те захтевају обезбеђивање додатне подршке у виду: развоја и унапређења услова студирања студената са различитим врстама сензо-моторних тешкоћа, подршку за читање, скенирање и пребацивање образованих материјала у аудио и електронски облик као и превођењу наставе на гестовни језик, пружање информација о условима студирања и начинима подршке на факултетима, у процесу избора факултета, као и о могућностима запошљавања након завршетка студија. На другим универзитетима у Србији ове услуге и програме за студенте из најосетљивијих група чешће самостално организују *удружења студената*. Од 2016. године на Универзитету у Новом Саду и Крагујевцу отпочео је процес формирања службе за менторски рад са студентима са инвалидитетом, како би се унапредио квалитет и обим услуга.

Према налазима истраживања о заступљености различитих видова формалне и неформалне подршке студентима на четрдесетак државних високошколских установа у Србији, обављеном током 2013. године, установљено је да су *системи подршке на нивоу факултета веома неуједначено развијени* (Vuković и др., 2015). Најчешће навођен ресурс на који се нови академци ослањају јесу старији студенти. Посебно важну улогу у размени информација, савета и међусобној подршци имају интернет и друштвене мреже. Осим тога, показало се да студентске службе и организације не играју посебно важну улогу у процесу прикупљања информација и савета, што значи да међу студентима превладавају индивидуалне стратегије. То значи да студенти са већим културним и социјалним капиталом брже и лакше долазе до информација. Такође, услуге подршке студентима из осетљивих и мањинских група, који имају нестандартне препреке током студирања, пружа врло мали број институција, док су нешто развијеније активности за студенте завршних година који функционишу у оквиру универзитетских центара за развој каријере. *Две трећине факултета нема службе за подршку студентима*, већ се тим пословима баве референти у студентским службама у оквиру својих редовних активности. Подршка будућим студентима није довољно развијена, јер су ретки факултети који организују подршку за студенте из мањинских група. Волонтерске службе помоћи студентима су неразвијене, а рад студентских организација концентрисан је око спортских активности, конференција и манифестација забавног карактера (Vuković и др., 2015: 122–125).

На основу уочених тешкоћа у организацији система подршке студентима у Србији, као и политика и примера праксе из ЕПВО, оцењено је да постојећа институционална решења нису довољан основ за успостављање уједначене структуре на свим универзитетима. Отуда је сугерисано да се системи подршке прилагоде појединачним институционалним условима кроз успостављање *мреже служби за подршку студентима*. Овим је важно сваком студенту обезбедити: (а) *Информисање и упознавање* са академским институционалним окружењем (студирање, становање, здравствена заштита, финансирање, универзитетска размена и сарадња, каријерно вођење и радна пракса студената и услуге других служби подршке за осетљиве групе); (б) *Оснаживање индивидуалних капацитета за успешан академски живот* кроз менторски систем вршњачке и наставничке подршке; (в) *Укључивање у социјалну заједницу* кроз студентска удружења, трибине и радионице као облик подршке и размене искуства; (г) *Саветовање као вид подршке* за

успешну организацију свакодневног живота, учења и испуњавања студентских обавеза, кроз индивидуалне и/или групне програме педагошко-психолошке помоћи и каријерног вођења (Vuković и др., 2015: 125).

УСПОСТАВЉАЊЕ СЛУЖБИ ПОДРШКЕ ЗА СТУДЕНТЕ НА УНИВЕРЗИТЕТУ У НОВОМ САДУ

Као организациона јединица Универзитета у Новом Саду 2007. године основан је *Центар за развој каријере и саветовање студената* (ЦРКСС). Центар је успостављен као део система подршке студентима у развијању знања и вештина која повезују академску и пословну заједницу и доприносе спремности за запошљавање или даље образовање студената. Основне активности и програми каријерног центра моделовани су у оквиру Темпус пројекта „CareerS - Development of Career Guidance Aimed at Improving Higher Education in Serbia“ (2007–2010) који је омогућио и опремање каријерног центра. Захваљујући развијеним програмима делатност Универзитетског ЦРКСС обухвата широк дијапазон активности као што су: развијање компетенција, знања и вештина студената које су кључне за запошљавање; пружање информација студентима о могућностима додатног образовања, стипендирања у земљи и иностранству, те понудама за посао; осигурање повезаности студената и послодаваца организовањем стручне праксе и програма обуке у водећим компанијама и организацијама у земљи за потенцијално запошљавање; саветовање студената који имају дилему у погледу одабира каријере или позиционирања на тржишту рада након дипломирања.

Учешћем стручног тима са Филозофског факултета настављен је процес унапређивања рада сервиса ЦРКСС оспособљавањем за прикупљање системских података о вези између професионалне каријере дипломираних студената и студијских програма високошколских установа кроз Темпус пројекат „Congrad - Conducting graduate surveys and improving alumni services for enhanced strategic management and quality improvement“ (2011–2014). Циљ пројекта био је да високообразовним установама омогући редовно спровођење истраживања о дипломираним студентима у сврху побољшања студијских програма и сталне модернизације високог образовања, те оспособљавања високошколских установа да на основу системских података припремају Акционе планове модернизације.

У истом периоду, стручни тим психолога са Филозофског факултета, уз помоћ волонтера из каријерног центра у Универзитетском ЦРКСС

реализовао је и Темпус пројекат „EquiED - Equal access for all: strengthening the social dimension for a stronger European higher education area“ (2011–2014) чији је фокус био на развоју и унапређивању *система подршке студентима у неповољном положају и из најосетљивијих група*. Пројект је омогућио и опремање централне читаонице универзитетске библиотеке, те читаоница на појединим факултетима, са одговарајућом електронском опремом и асистивном технологијом, док су студентске службе добиле препоруке у вези са прикупљањем података о студентима са циљем бољег праћења социјалне димензије и планирања подршке коју је потребно обезбедити студентима.

Такође, у оквиру пројекта EquiED, осмишљен је и реализован пилот програм под називом *Програм подршке младима за упис и останак у систему високог образовања*. Радионице реализоване током летњег семестра 2013. године конципиране су на основу личног контакта са ученицима средњих стручних школа и препознавања њихових потреба из спектра социоекономске и социопсихолошке подршке (ученици из породица ниског образовног и социоекономског статуса, из неразвијених региона или руралних подручја, из једнородитељских породица или без родитељског старања, особе са инвалидитетом, припадници Ромске заједнице). Током извођења Пилот програма уочено је да подршка мора бити садржајна, и дефинисана као низ корака који ће помоћи информисању ученика, али и омогућити активну примену тих информација, те преузимање личне одговорности. Искуства у имплементацији програма указала су на значај *психолошког аспекта подршке будућим студентима* која, иако не може заменити друге облике подршке нити компензовати неопходне социоекономске или информативне видове помоћи, на неки начин обједињује и оплемењује сваки од елемената подршке што увећава шансе за упис на студије (Tovilović & Petrović, 2015: 117)

Ослањајући се на искуства стечена програмом припреме за упис и останак у систему високог образовања младих, прихваћена је *идеја о формирању центра са понудом програма психолошке и педагошке подршке*. С тим циљем, крајем 2014. године отпочео је рад на успостављању нове организационе јединице Филозофског факултету Универзитета у Новом Саду. Уз финансијску подршку Покрајинског секретаријата за науку и технолошки развој АП Војводине руководство Филозофског факултета, адаптирао је просторију у згради факултета и формирало стручни тим за успостављање рада новог Центра. Почетком 2015. године званично је оформљен, промовисан и кадровски оспособљен за рад *Центар за подршку студентима Филозофског факултета* (ЦПС ФФ или Центар) са циљем увођења програма

психолошке и педагошке подршке усмерене на очување менталног здравља студената, као и вештина потребних за успешно студирање и превазилажење тешкоћа и препрека у учењу на свим нивоима студија (Pravilnik, 2015).

Један од најважнијих доприноса Центра за подршку студентима остварен је као резултат учешћа тима стучњака са Филозофског факултета у међународном пројекту Erasmus+ „Trans2Work - School to Work Transition for Higher Education Students with disabilities in Serbia, Bosnia and Herzegovina and Montenegro“ (2015–2018) захваљујући којем је *заокружена идеја развоја сервиса подршке за студенте Универзитета у Новом Саду*. Наиме, Центар за подршку студентима, у сарадњи са руководством Новосадског универзитета, *наставио је рад на развоју мреже сервиса подршке* фокусирајући се на мање заступљене групе студената, пре свега студенте са инвалидитетом, истовремено настојећи да обезбеди боље услове за промоцију Универзитета у заједници и међу потенцијалним студентима свих нивоа студија у земљи и иностранству. Кључни корак у том смислу представљало је оснивање Центра за информисање и односе са јавношћу УНС у оквиру којег су успостављени Инфо-центар, Служба за студенте са инвалидитетом и Служба за развој каријере и саветовање студената.

Инфо-центар Универзитета у Новом Саду омогућава средњошколцима, новим академцима и студентима различитих нивоа студија да се информишу о условима за упис и остваривање права на социоекономску помоћ (афирмативне мере, стипендије, кредити), те да упознају мрежу сервиса подршке коју чине *студентске службе* различитих факултета и бројне *студентске организације*, служба студентског смештаја и исхране (*Студентски центар*) и *Завод за заштиту здравља студената*, служба за менторску подршку и персоналну асистенцију за студенте са инвалидитетом, *Служба за каријерно вођење и саветовање студената*, као и услуге психолошко-педагошког саветовања које се организују у оквиру *Центра за подршку студентима Филозофског факултета*.

Активности у оквиру Инфо-центра Универзитета у Новом Саду усмерене ка унапређењу *Служби подршке студентима са инвалидитетом* обухватају помоћ око припреме за упис на студије, за време и након студирања. У овом процесу, менторски рад је изузетно важан будући да је ментор посредник између особа са инвалидитетом, високошколских установа, сервиса подршке и релевантних институција и организација које могу дати свој допринос развоју транзиционог пута од средњошколске до високошколске установе, те од факултета до запослења. Рад менторске

службе фокусиран је на координисање постојећих и увођењу нових сервиса подршке, с циљем дугорочног унапређења услова студирања студената са инвалидитетом Универзитета у Новом Саду (Savić & Milenković, 2018).

ПРИМЕРИ ПРОГРАМА И АКТИВНОСТИ ЦЕНТРА ЗА ПОДРШКУ СТУДЕНТИМА

С обзиром да је *Центар за подршку студентима Филозофског факултета* (2015) замишљен да функционише као сервис утемељен на вршњачкој подршци, посебна пажња посвећена је дефинисању услова за реализацију програма стручне праксе студената завршних година психологије и педагогије, уз вредновање ваннаставног ангажовања студената на факултету и у његовим центрима. Континуирани рад на унапређивању организације и функционисања Центра заокружени су почетком 2018. године усвајањем иновираниог *Правилника о раду Центра за подршку студентима* отворене су могућности и студентима социјалног рада да реализују део стручне праксе кроз активности Центра, док је студентима са свих других студијских програма омогућен волонтерски рад у различитим програмима ваннаставних активности усмерених ка унапређењу квалитета општих услова студирања на Факултету и Универзитету.

Функционисање ЦПС ФФ унапређено је и успостављањем сарадње са службама, сервисима и другим центрима факултета и универзитета, те јачањем контаката са различитим организацијама, удружењима и установама омогућило је да се развију основни облици подршке студентима (*едукативне радионице и индивидуално психолошко саветовање*), обогати понуда јавних *предавања, стручних семинара и обука*, те да се осмисле и развију програми и различити *пројекти*. Обавештења и основне информације о раду и активностима Центра редовно се оглашавају на сајту Филозофског факултета и посредством друштвених мрежа, а повремено и путем штампаних флајера и плаката, док се заказивање информативних састанака и саветовања обавља преко електронске адресе Центра.

Радионице посвећене организацији времена, учењу учења, треми, припреми за држање презентација, одржавање и оснаживање мотивације за учење организују се периодично од 2016. године од стране волонтера завршних година основних и мастер студија педагогије ангажованих у ЦПС ФФ или у Педагошком центру. Волонтери са мастер студија психологије и чланови удружења студената Трансфер почетком летњег семестра 2017. године одржали су циклус радионица *ТИ и ЈА, прича се отвара...* (са темама

асертивна комуникација, самопоштовање, партнерски односи) које су биле веома посећене од стране студента оба пола са различитих факултета Универзитета у Новом Саду. Академске 2018/2019. године Клинички тим Одсека за психологију покренуо је и два нова циклуса тематских радионица. У зимском семестру реализован је осмонедељни *Тренинг вештина емоционалне регулације за студенте* УНС, док је у летњем започео циклус радионица под називом *Психолошки сусрети на тему на тему...* осмишљен као низ интерактивних сусрета за студенте свих студијских програма и факултета са циљем овладавања вештинама које унапређују свакодневно функционисање и сналажење.

Захваљујући докторандима психологије са искуством у терапијском раду, од 2017. године студентима Филозофског факултета у оквиру Центра за подршку студентима омогућено је *индивидуално психолошко саветовање*. Анализе показују да ову врсту подршке, у току једног семестра, у просеку затражи до десет студената са којима се одржава, зависно од појединца и проблематике, од свега неколико до двадесетак сусрета. Најчешће се јављају питања у вези са факултетом, партнерским односима и социјалним животом. Студенти на крају саветовања углавном извештавају да им је оно помогло да превазиђу актуелне проблеме, док је мањи број студената већ након уводног разговора упућен на психијатријску консултацију у Завод за здравствену заштиту студената јер је процењено да проблематика превазилази оквире пружања помоћи у Центру.

Већи број организованих *предавања и трибина* у Центру био је усмерен на оснаживање студената у очувању здравља, обухватајући и теме којима се млади информишу о важним аспектима самосталног функционисања у „новим“ животним околностима. Тако су са сарадницима Завода за здравствену заштиту студената Нови Сад, као и наставницима Медицинског факултета Универзитета у Новом Саду, реализоване следеће трибине: „Алтернативне методе за постизање концентрације, утицај и злоупотреба различитих стимулативних средстава“; „Промена навика уз помоћ смарт циљева“; „Репродуктивно здравље младих“. У сарадњи са Одељењем за едукацију Народне банке Србије организовано је и предавање „Закорачите обавештени у свет финансија“ са намером да студентима пружи релевантне информације о свету банкарских услуга у циљу безбедног осамостаљивања у свету личних финансија (задуживање, студентски и други кредити, штедња) уз прилику да се информишу о ризицима које различити финансијски производи носе.

Поред тога, поједине трибине Центра реализоване су у сврху промоције волонтерских активности на факултету, у граду и широј заједници којима се студентима различитих студијских програма омогућава непосредан контакт са заједницом под супервизијом сарадника Центра. Тако је крајем 2018. године под покровитељством Новосадског волонтерског сервиса одржана трибина *Прикључи се креативној енергији града* како би биле представљене могућности учешћа студената са различитих студијских програма у акцијама ОПЕНС 2019 и Фондације НС 2021. Волонтерски сервис је организовао и обуку заинтересованих студената ангажованих у Центру на тему *Шта је волонтирање?* и свесрдно је помогао одржавање другог сајама волонтирања на Филозофском факултету – *Волонтирање у заједници*.

На Сајму волонтирања своје програме представило је десетак различитих организација и удружења, а један број њих је за заинтересоване студенте накнадно одржао трибине и/или едукације. Тако је на пример, од стране Центара за пружање емотивне подршке особама у кризи и превенцију самоубиства Срце, за десетак волонтера одржана обука волонтера за *Онлајн рад са корисницима*. С друге стране, Центар за заштиту и помоћ тражиоцима азила први пут се представио студентима трибином *Мигранти у Србији* са намером да афирмише програме и активности подршке интеграцији тражилаца азила који се досељавају у веће центре и да обезбеди волонтере за пружање подршке деци и младима. Са Новосадским хуманитарним центром студентима филолошких студијских програма омогућено је волонтерско ангажовање у реализацији часова српског и станих језика за децу и младе из осетљивих група.

Од оснивања у Центру је реализовано и неколико домаћих и један међународни пројекат. Кроз пројекат Trans2Work Erasmus (2015–2018) Центар за подршку студентима наставио је са ширењем мреже сервиса подршке постављене кроз раније пројекте реализоване на Унивезитету у Новом Саду. У том периоду створени су технички и кадровски услови у универзитетском каријерном центру за успостављање службе подршке намењене студентима са инвалидитетом при чему су реализоване следеће активности: анализа образовања и запошљавања студената са инвалидитетом у високошколским институцијама у Србији, испитивање потреба студената са инвалидитетом у вези са каријерним вођењем, као и потребе послодавца спремних да запошљавају особе са инвалидитетом, анализирани модели подршке и запошљавања особа са инвалидитетом у ЕУ, развијена и пилотирана електронска база за стручну праксу са подацима о студентима и послодавцима

у региону, те испробани модули транзиционог курикулума за студенте са инвалидитетом засновани на менторском систему, реализована двомесечна стручна пракса студената са инвалидитетом у региону, употпуњена асистивна технологија на Универзитету и Филозофском факултету, као и у самом Центру за подршку студентима, где је сакупљена и стручна литература усмерена на пружање подршке у образовању, (само)заступању, професионалном развоју и запошљавању студената са инвалидитетом.

Паралелно са представљеним међународним пројектом у Центру се одвијао пројекат инициран од стране руководства Филозофског факултета, које је након Извештаја о здрављу студената са друштвено-хуманистичких и филолошких студијских програма, наложило стручном тиму Центра да осмисли активности за оснаживање студената у домену заштите здравља. Центар за подршку студентима и Одељење за очување и унапређење здравља Завода од априла 2016. године отпочели са припремом заједничког пројекта *Знање за здравље (2016–2018)* којим је промовисан холистички приступ здрављу кроз активне облике рада са студентима о питањима од значаја за квалитетан живот, учење и студирање. Реализоване су тематске радионице и инфо-дани за студенте Филозофског факултета и Универзитета током академске 2017/18. и 2018/2019. године о темама за које је изразило интересовање нешто више од две стотине анкетираних студената почетних година Филозофског факултета. За нове академце припремљен је и *Мини-информатор за бруцоше* са основним информацијама где и како пронаћи корисне информације, подршку и помоћ током студирања. Обавештавање студената и њихово анимирање за учешће у различитим активностима Пројекта, одвијало се посредством објава на друштвеним мрежама и сајтовима Завода и Филозофског факултета где је у виду *Календара активности* током три семестра у континуитету промовисан пројекат *Знање за здравље*.

Следећи пројекат, *Пилотирање програма вршњачког менторства (2017–2019)*, осмишљен је у Центру од стране сарадника са Одсека за педагогију, волонтера Педагошког центра те удружења студената Трансфер. Волонтерке са завршних година педагогије и мастер студија психологије, под супервизијом сарадника Центра, осмислиле су и реализовале *радионице за обуку студената вршњачких ментора*. Током летњег семестра 2018/2019 године волонтерке Центра одржале су укупно осам радионица за 70 студената са различитих студијских програма Филозофског факултета који су се пријавили на конкурс *Постани вршњачки ментор*. Комплетну обуку за

вршњачко менторство у трајању од 16 сати завршило је шездесетак волонтера који су посредством *Мреже вршњачких ментора Филозофског факултета* организовани у тимове и распоређени на студијске програме факултета. Циљ менторског система, у којем учествују наставници у улози академских координатора - *саветника за сваку годину студија заједно са студентима виших година као вршњачки ментори*, јесте стварање услова који ће повољно утицати на побољшање ефикасности студирања и смањење броја студената који напуштају студије. Студент вршњачки ментор именује се међу успешним студентима виших година студија који се баве студентским активизмом и за то прођу обуку. Задаци вршњачких ментора су: информисање и усмеравање студената на почетку студија, упознавање студента са наставним и ваннаставним могућностима које нуди факултет и универзитет, упућивање студента на различите службе или одговорне особе с циљем успешнијег и квалитетнијег студирања, праћење напредовања студента са инвалидитетом и из других осетљивих група током године, и деловање личним ангажманом и примером на студенте. Поред непосредног ангажовања у раду са студентима (у групи или индивидуално) на студијском програму на којем су распоређени, вршњачки ментори учествују у реализацији октобарских дана Отворених врата Центра, у осмишљавању и припреми информативних и промотивних материјала за реализацију активности Центра, реализацији истраживања о студентима Филозофског факултета, раду факултетске мреже вршњачких ментора, редовној супервизији менторског рада, као и у низу других активности на факултету: помоћ и подршка кандидатима током пријаве на факултет и уписа на студије, у улози су домаћина на данима Отворених врата факултета и приликом реализације других манифестација и скупова на факултету. У току је евалуација пилот-пројекта од стране корисника, волонтера и сарадника из различитих служби и сервиса факултета.

У Центру за подршку студентима током летњег семестра 2019. године отпочео је пројекат *Повећање доступности материјала за образовање студентима с инвалидитетом на Филозофском факултету* који је финансијски подржан од стране Секретаријата за високо образовање и научно истраживачку делатност АП Војводине. Циљ пројекта је успостављање и пилотирање процедура за прилагођавање наставне грађе у одговарајући дигитални и аудио формат како би се повећала доступност материјала за образовање студентима са сензорним и моторичким сметњама и тешкоћама у учењу. Пројекат су покренули студенти психологије који волонтирају у Центру за подршку студентима заједно са колегама из удружења студената

Трансфер. У реализацији пројекта учествују Дигитална библиотека Филозофског факултета, Централна библиотека УНС, Ментор за студенте са инвалидитетом из Инфо-центра УНС, као и Савез слепих Војводине. Намера је да се процес дигитализације наставне грађе употпуни увођењем формата који омогућавају коришћење асистивне технологије постављене у читаоницама Филозофског факултета и Централне библиотеке, те да унапреди приступ дигиталној библиотеци факултета и универзитета за студенте с инвалидитетом и тешкоћама у учењу. Такође, идеја је да се омогући континуирана допуна фонда грађом потребном за припремање испита на студијским програмима факултета на којима за тим постоји потреба, а волонтери Центра оспособе за припремање образовних материјала у различитим форматима.

ЗАКЉУЧНЕ КОНСТАТАЦИЈЕ

Развојем мреже сервиса подршке за студенте Универзитета у Новом Саду кроз оснивање *Центра за информисање и односе са јавношћу*, у оквиру којег делују Инфо-центар, Служба за студенте са инвалидитетом и Служба за развој каријере и саветовање студената, заједно са *Центром за подршку студентима Филозофског факултета*, постављени су темељи модерног система подршке студентима. Створени су услови да на системски начин високошколске установе у окриљу универзитета промовишу широко прихваћено унапређивање квалитета високог образовања, утемељеног на принципима недискриминације и једнаких права за све. Отворен је простор да се кроз различите програме делује у доменима проширења приступа високом образовању, оптимализовања задржавања студената, те побољшања могућности запослења дипломаца.

Специфичном структуром сервиса подршке на Универзитету у Новом Саду испоштоване су препоруке за функционисање система подршке студентима у оквиру којег се организују *различити програми* усмерени на неколико карактеристичних области: (1) *информисање и оснаживање нових академица* у процесу транзиције (дани отворених врата, информатори, вршњачки ментори); (2) *оснаживање студената за очување и унапређење менталног и физичког здравља* (предавања и тибине, радионице о мотивацији и стиловима учења, тренинг емоционалне регулације; индивидуално психолошко саветовање); (3) *оснаживање студената из мање заступљених група* (менторски рад са особама са инвалидитетом; радионице за средњошколце у неповољном положају и из осетљивих група); (4) *каријерно*

вођење студената завршних година који се оспособљавају за (само)заступање, избор стручне праксе и укључивање у свет рада; (5) *оснаживање студената за укључивање у ваннаставне активности кроз волонтирање* на факултету и у заједници, као и (6) *подршка унапређивању програма студентских удружења и организација*.

У сусрет обележавању пете године рада Центра за подршку студентима, чини се оправданим очекивати у наредном периоду пораст броја активности и програма који су одговор на аутентичне потребе студената из мање заступљених група, са различитих студијских програма и свих нивоа високог образовања Универзитета у Новом Саду. Ово је могуће оставрити уколико се настави процес системског повезивања служби, сервиса, удружења и организација, те побољшају услови ангажовања сарадника и волонтера спремних да се непосредним радом са студентима укључе у остваривање квалитетног образовања за све.

Jasmina U. Klemenović, Pavle D. Milenković

STUDENTS SUPPORT SYSTEM IN HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS:

Example of University of Novi Sad

Summary

The paper presents contemporary student support systems which are widely accepted among the members of the European area of higher education. Their primary purpose is to improve the quality of education based on the principles of non-discrimination and equal rights for all. The expansion of higher education, in the context of changing educational policies in the region, is the basis for understanding the various mechanisms and measures under which these systems tend to act in the direction of: broadening access to higher education, optimizing student retention, and improving graduates' employability. Different models of organizing the social infrastructure of higher education institutions are illustrated in the text by examples of good practice in raising the efficiency and quality of higher education in Europe. There is a summary of the beginning of modernization of the support system at university centers in Serbia, which started in the middle of the first decade of the new millennium. The basic directions of development are presented in the text, as well as an overview of the strengths and weaknesses in the organization and functioning of support services, based on the findings of the research conducted in about forty higher education institutions of the three largest state universities.

The text presented details of the process of establishing a network of support services for students of the University of Novi Sad, guided through the implementation of Tempus (Careers; Congrad; Equied) and Erasmus (Trans2Work) projects, which were mainly

coordinated by the teams of experts from the Faculty of Philosophy. Thanks to the dedication of enthusiasts, the idea of developing a support system for students of all levels of studies, especially the students from underrepresented groups, has been rounded off for a decade. A key step in this regard was the establishment of the UNS Center for Information and Public Relations, which established the Info Center, Office for Students with Disabilities and the Career Development and Student Counseling Service, which work in coordination with the Student Support Center of the Faculty of Philosophy. It is a service of psychological and pedagogical support to students of the University of Novi Sad, which, in cooperation with other centers, organizations and associations, tends to establish various programs aimed at preserving the mental health of students, as well as the skills necessary for successful studying and overcoming difficulties and obstacles in learning.

Having coordinated cooperation of the Student Support Center with the UNS Info Center and other community services and offices, the student support is currently being achieved through various programs aimed at: informing and empowering new students in the transition process (open days, information booklets and leaflets, peer mentors); empowering students to preserve and promote both mental and physical health (lectures and public meetings, workshops on motivation and learning styles, emotional regulation training; individual psychological counseling); empowering students from underrepresented groups (mentoring work with people with disabilities; workshops for disadvantaged secondary school students and vulnerable groups); career guidance of final year students who are trained in (self) representation, a choice of professional practice and inclusion in the world of work; empowering students to get engaged in extracurricular activities through volunteering at colleges and in the community, as well as supporting the advancement of programs of student associations and organizations. It is justified to expect in the coming period to have an increase in the number of activities and programs that meet the authentic needs of students, whereby it is especially important to continue the systematic linking of services and organizations, along with improving the conditions for engaging associates and volunteers willing to contribute to the quality of higher education.

Key words: higher education expansion, student support systems, student informing, student guidance and counseling, disadvantaged students, students from underrepresented groups, support mentoring system.

ЛИТЕРАТУРА

- Bolonjska deklaracija (1999). *Informacija o historijatu Bolonjskog procesa sa pregledom relevantnih dokumenata*. Sarajevo: Federalno Ministarstvo obrazovanja i nauke. 63–65.
- Eurydice (2011). *Modernisation of Higher Education in Europe 2011: Funding and the Social Dimension*. European Commission, EACEA. Luxembourg: Publications Office of the European Union. doi:10.2797/67665

- Eurydice (2014). *Modernisation of Higher Education in Europe: Access, Retention and Employability*. European Commission, EACEA. Luxembourg: Publications Office of the European Union. doi:10.2797/72146
- Informacija Sektora za visoko obrazovanje (2011). *Informacija o historijatu Bolonjskog procesa sa pregledom relevantnih dokumenata*. Sarajevo: Federalno Ministarstvo obrazovanja i nauke. Preuzeto 1. jula 2015. sa <http://fmon.gov.ba/Obavjest/Pregled?id=208>
- Izveštaj o napretku prema nivoima obrazovanja (2018). *Izveštaj o realizaciji akcionog plana za sprovođenje strategije razvoja obrazovanja do 2020. godine*. Beograd : MPNTR RS. Preuzeto 13. jul 2019. sa <http://www.mpn.gov.rs/wp-content/uploads/2018/08/AP-SROS-IZVESTAJ-15jun.pdf>
- Lavrić, M. & Cupar, T. (2015). (Ne)jednakost u pristupu visokom obrazovanju, U: Đorić, G. (ured.) *Socijalna dimenzija visokog obrazovanja: analize i preporuke*, Niš : Filozofski fakultet Univerziteta u Nišu, 9–26.
- Lazić, D. & Janković Barović, A. (2012). Centres for Career Development and Student Counselling at Serbian Universities- Basic Services, In *University Centres for Career Development and Student Counselling: Career Guidance at Universities in Serbia, Tempus project CareerS*. Dostupno na: <http://www.careers.ac.rs/documents-download>
- Kiš-Glavaš, L. – Divjak, B. – Jureša, V. – Han Dovedan, I. – Franić, I. – Raić-Malić, S. – Mrvelj, Š. – Reberski, S. – Ajduković, M. – Jokić-Begić, N. – C Milijaš, N. & Drusany D. (2014). *Strategija razvoja podrške studentima Sveučilišta u Zagrebu /2013–2025./*. Zagreb: Sveučilište u Zagrebu. Preuzeto 3. avgusta 2019. sa <http://www.unizg.hr/o-sveucilistu/dokumenti-i-javnost-informacija/dokumenti-sveucilista>
- Londonsko saopštenje (2007). Prema Evropskom prostoru visokog obrazovanja: odgovor na izazove u globaliziranom svijetu, U: *Informacija o historijatu Bolonjskog procesa sa pregledom relevantnih dokumenata*. Sarajevo: Federalno Ministarstvo obrazovanja i nauke. 96–103.
- Majstorović, N. – Šakotić Kurbalija, J. – Lungulov, B. – Genc, A. & Marić Jurišin S. (2014). *Studija izvodljivosti o osnivanju Centra za podršku studentima Filozofskog fakulteta u Novom Sadu*. N. Sad : Filozofski fakultet Univerziteta u Novom Sadu. Preuzeto 1. jula 2015. sa http://www.ff.uns.ac.rs/fakultet/centar_za_podrsku_studentima
- Pravilnik (2015). *Pravilnik o radu Centra za podršku studentima*, Novi Sad: Filozofski fakultet Univerziteta u Novom Sadu.

- Razvoj programa stažiranja za studente sa invaliditetom* (2017). Tranzicija studenata s invaliditetom od obrazovanja do tržišta rada u Srbiji, BiH i Crnoj Gori – Trans2Work – DEV 3.2, <http://trans2work.eu/outputs-outcomes/workplan-y1/>
- Savić, S. & Milenković, P. (2018). *Pristupačnost visokog obrazovanja studentima sa invaliditetom: vodič namenjen studentima sa invaliditetom*, Novi Sad: Univerzitet u Novom Sadu.
- Studija zatečenog stanja – Equi-Ed (2012). *Socijalna dimenzija visokog obrazovanja u Srbiji*, Preuzeto 1. jula 2015. sa http://projects.tempus.ac.rs/attachments/project_resource/1368/2975_studija_zatecenog_stanja.pdf
- Saopštenje iz Luvena (2009). Bolonjski proces 2020: Evropski prostor visokog obrazovanja u sljedećoj deceniji, U: *Informacija o historijatu Bolonjskog procesa sa pregledom relevantnih dokumenata*. Sarajevo: Federalno Ministarstvo obrazovanja i nauke. 104–110.
- Tovilović, S. & Petrović, J. (2015). Psihološka podrška učenicima iz podzastupljenih grupa za upis na fa kultet: iskustva „Pilot programa Univerziteta u Novom Sadu“, U: Đorić, G. (ured.) *Socijalna dimenzija visokog obrazovanja: analize i preporuke*, Niš: Filozofski fakultet Univerziteta u Nišu, 113–118.
- Tranzicijski kurikulum* (2017). Tranzicija studenata s invaliditetom od obrazovanja do tržišta rada u Srbiji, BiH i Crnoj Gori – Trans2Work – DEV 3.3.b, <http://trans2work.eu/outputs-outcomes/workplan-y1/>
- Trow, M. A. (2005). Reflections on the Transition from Elite to Mass to Universal Access: Forms and Phases of Higher Education in Modern Societies since WWII. *UC Berkeley: Institute of Governmental Studies*. Preuzeto 21. jula 2019. sa <https://escholarship.org/uc/item/96p3s213>
- Vuković, D. – Cvejić, S. – Ganić, S. – Nerubacki, I. & Poleti, D. (2015). Služba za podršku studentima: analiza opcija, U: Đorić, G. (ured.) *Socijalna dimenzija visokog obrazovanja: analize i preporuke*, Niš: Filozofski fakultet Univerziteta u Nišu, 119–132.
- Zgaga, P. (2015). The social dimension in the European Higher Education Area, In Baranović, B. (ed.) *Which high school students plan to study? Access to higher education and the selection of studies*, Zagreb : Institut za društvena istraživanja. 211–233.