

**Materiały do szkolenia dla opiekunów lat i kierunków  
oraz nauczycieli akademickich  
„Komunikacja ze studentem w sytuacji kryzysowej”**

**prowadzący:  
Katarzyna Klimkowska**



## Spis treści:

1. Rola opiekuna roku/kierunku
2. Specyfika funkcjonowania człowieka na początku wczesnej dorosłości
3. Charakterystyka trudności studenta w sytuacji kryzysowej
4. Planowanie procesu dydaktycznego z uwzględnieniem potrzeb studenta w sytuacji kryzysowej.
5. Zasady komunikacji ze studentem w trakcie zajęć i konsultacji
6. Uniwersytecki system wsparcia dla studentów
7. Sposoby radzenia sobie z sytuacjami trudnymi w relacjach ze studentami
8. Spotkanie organizacyjne ze studentami I roku

## Wprowadzenie

Problemy doświadczane przez studentów mają różną naturę. Część z nich wymaga interwencji terapeutycznej - psychologicznej bądź medycznej. Inne można rozwiązać poprzez profesjonalne działania doradcze i edukacyjne oraz wsparcie rówieśnicze.

Istotne znaczenie dla funkcjonowania osób doświadczających kryzysów psychologicznych ma środowisko, z którym mają najczęstszy kontakt. W czasie studiów takim środowiskiem dla studentów jest uniwersytet jako społeczność i jako instytucja. Klimat uczelni może wspierać zdrowie psychiczne studentów i radzenie sobie z wymogami dorosłości, bądź potęgować stres i wzmacniać różnego typu trudności.

Ów klimat tworzą nie tylko władze uniwersytetu i obowiązujące na uczelni uchwały, zarządzenia i procedury, ale w głównej mierze nauczyciele akademicki mający podczas zajęć bezpośredni kontakt ze studentami. Osobami, które niejako przedstawiają nowym studentom uniwersytet są opiekunowie lat/kierunków. To oni również są tymi, do których młodzież akademicka zgłasza się po pomoc, interwencję lub poradę w sytuacjach trudnych.

Celem niniejszego opracowania jest wsparcie opiekunów lat/kierunków w tworzeniu klimatu naszego uniwersytetu sprzyjającego zdrowiu psychicznemu studentów i komfortowi pracy nauczycieli akademickich.

Większość kwestii tu zawartych jest Państwu znana i od lat z powodzeniem stosowana. Autorka ma jednak nadzieję, że syntetyczne zestawienie głównych zasad organizacji dydaktyki i komunikacji akademickiej z uwzględnieniem specyficznych potrzeb studentów doświadczających kryzysów oraz przybliżenie akademickiego systemu wsparcia dla studentów, będzie dla Państwa przydatne.

## 1. Rola opiekuna roku/kierunku

### Opiekun roku/kierunku studiów:

- ⇒ jest pierwszą osobą – nauczycielem akademickim, którą studenci poznają po rozpoczęciu studiów w UMCS;
- ⇒ przez cały okres sprawowania opieki nad rokiem/kierunkiem powinien być pierwszą osobą, której studenci zgłaszają trudności, problemy w grupie studenckiej lub w relacjach z wykładowcami, których nie potrafią sami rozwiązać;
- ⇒ obowiązki opiekuna roku/kierunku na UMCS reguluje ZARZĄDZENIE Nr 71/2015 Rektora Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie z dnia 4 grudnia 2015 r. w sprawie jednolitych kryteriów ustalania liczby przyznawanych godzin obliczeniowych w związku z realizowaniem przez nauczycieli akademickich obowiązków opiekunów roku/kierunku na studiach w Uniwersytecie Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie.

Zadania opiekuna roku/kierunku, wyszczególnione w Zarządzeniu 71/2015 pełnią ważną rolę w kontekście profilaktyki problemów i kryzysów psychicznych studentów.

Zadania opiekuna roku/kierunku:	Znaczenie profilaktyczne i rozwojowe zadań opiekuna roku/kierunku:
1. „informowanie studentów w czasie wyznaczonych cyklicznie dyżurów, o strukturze i wewnętrznych przepisach Uniwersytetu dotyczących toku studiów;	← <b>Znajomość struktury i przepisów Uniwersytetu podnosi poczucie bezpieczeństwa i komfortu psychicznego studentów.</b> Wiedzą, co, gdzie, kiedy, jak i dlaczego dzieje się na ich studiach. „Labirynt uczelni” staje się dla studentów jasny, zrozumiały, przewidywalny, bez pułapek.

<p>2. organizowanie spotkań ze wszystkimi studentami roku/kierunku, w przypadku studiów:</p> <p>a) stacjonarnych nie rzadziej niż dwa razy w semestrze, b) niestacjonarnych – w trakcie pierwszego zjazdu oraz co najmniej dwóch dyżurów w semestrze w trakcie trwania zjazdów;</p>	<p>← <b>Rozwija w studentach poczucie bezpieczeństwa</b>, ponieważ wśród wykładowców jest osoba, do której mogą zwrócić się w pierwszej kolejności, gdy dzieje się coś trudnego/niepokojącego. Wiedzą, że nie są zdani sami na siebie.</p> <p>Opiekun roku/kierunku pełni niejednokrotnie rolę mediatora między grupą studentów a wykładowcami.</p>
<p>3. współorganizowanie uroczystości uniwersyteckich i wydziałowych z udziałem studentów objętych opieką;</p>	<p>← <b>Rozwija w studentach poczucie, że są ważni dla uniwersytetu, dla wykładowców, że współtworzą społeczność akademicką.</b></p> <p>(często wykładowcy sporadycznie lub wcale nie uczestniczą w uroczystościach akademickich, np. w inauguracji roku akademickiego lub w absolutorium. To budzi w studentach poczucie, że uroczystości te są mało ważne, albo że oni – studenci są mało ważni)</p>
<p>4. utrzymywanie stałego kontaktu ze starostą roku;</p>	<p>← <b>Podnosi poczucie bezpieczeństwa i komfortu psychicznego studentów.</b> Studenci mają pewność, że w nagłej sytuacji mogą niezwłocznie skontaktować się z opiekunem, który zainterweniuje/doradzi.</p>
<p>5. utrzymywanie kontaktu ze studentami przewlekle chorymi przy współpracy z Zespołem ds. Obsługi Osób Niepełnosprawnych, Biura Spraw Studenckich, Centrum Kształcenia i Obsługi Studiów;</p>	<p>← <b>Podnosi poczucie bezpieczeństwa i komfortu psychicznego oraz samodzielności u studentów</b> ze specjalnymi potrzebami organizacyjnymi. Studenci znają uniwersytecką strukturę wsparcia. Wiedzą gdzie, do kogo, po jaką pomoc/wsparcie mogą się zgłosić.</p> <p>(nie chodzi o wyręczanie studentów w załatwianiu ich spraw, ale o zadbanie żeby byli dobrze poinformowani o ścieżkach postępowania)</p>
<p>6. nadzorowanie zapisów na specjalności, zajęcia fakultatywne i inne zajęcia wskazane dla danego roku studiów jako do wyboru, w tym poprzez system USOS;</p>	<p>← <b>Ułatwia studentom formalne realizowanie obowiązków akademickich, co skutkuje wyższym zadowoleniem ze studiów.</b></p> <p>Chodzi o informowanie studentów o terminarzu i zasadach zapisywania się na zajęcia oraz nadzorowanie tych zapisów.</p>
<p>7. zachęcanie studentów do udziału w badaniach jakości kształcenia;</p>	<p>← <b>Rozwija w studentach poczucie współodpowiedzialności za jakość kształcenia, prowadzenia zajęć.</b> Rozwija poczucie bycia ważnym i wartościowym członkiem społeczności akademickiej, którego zdanie/opinia/ocena jest ważne dla uniwersytetu.</p>
<p>8. kształtowanie kultury osobistej studentów oraz rozbudzenie zainteresowania badaniami naukowymi;</p>	<p>← <b>Rozwija w studentach poczucie przynależności do wartościowej i prestiżowej społeczności akademickiej;</b></p> <p>← <b>Kształtuje świadomość, że status studenta uniwersytetu wiąże się z określonymi wartościami, normami i zasadami, których powinni przestrzegać wszyscy członkowie społeczności akademickiej;</b></p> <p>← <b>Wpiera rozwój aspiracji naukowych i zawodowych, podnosi motywację do radzenia sobie z trudnościami w trakcie studiów</b></p>
<p>9. w przypadku pierwszego roku studiów dodatkowo:</p> <p>a) zorganizowanie we współpracy z właściwym samorządem studentów dla danego wydziału wyborów starosty roku;</p> <p>b) zachęcanie do udziału w organizowanych przez samorząd studentów szkoleniach z zakresu praw i obowiązków studentów, w tym zawierających informacje o istniejących na wydziale organizacjach studenckich i kołach naukowych;</p> <p>c) zapoznanie studentów z organizacją procesu kształcenia, w tym z lokalizacją miejsc odbywania zajęć dydaktycznych wskazanych w harmonogramie zajęć.” [Zarządzenie 71/2015 Rektora UMCS]</p>	<p>← <b>Od pierwszego spotkania z opiekunem roku w znacznej mierze zależy:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>czy studenci poczują się ważni i poważnie potraktowani przez uniwersytet,</b></li> <li>• <b>czy studenci odbiorą uniwersytet jako miejsce/przestrzeń/społeczność:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- przyjazne i wspierające ich wszechstronny rozwój,</li> <li>- otwarte na ich potrzeby edukacyjne i rozwojowe,</li> <li>- gotowe pomóc, gdy pojawią się trudności,</li> <li>- oferujące profesjonalną organizację procesu kształcenia wyższego i system wsparcia.</li> </ul> </li> </ul>

## 2. Specyfika funkcjonowania człowieka na początku wczesnej dorosłości

### Kontekst emocjonalny, poznawczy, behawioralny, społeczny

Początek wczesnej dorosłości jest okresem o określonej specyfice, obfitującym w liczne zadania rozwojowe, które stanowią niejednokrotnie trudne wyzwanie dla młodego człowieka. Większość osób z powodzeniem radzi sobie z wyzwaniami rozwojowymi. Są jednak coraz częściej studenci, którym kreowanie własnego dorosłego życia nastęrcza trudności, co niejednokrotnie przekłada się na problemy z pełnieniem roli studenta.

Z perspektywy kształtowania pozytywnych, satysfakcjonujących dla obu stron relacji nauczyciele akademicy – studenci, szczególnie ważne jest rozumienie przez wykładowców „świata” studentów będących w okresie wczesnej, wyłaniającej się dorosłości.\* Świat studentów I roku charakteryzują między innymi następujące cechy:

#### **Niewielkie doświadczenie w funkcjonowaniu jako osoby dorosłe:**

- postrzeganie siebie jako dorosłego,
- zachowywanie się jak dorosły;
- Doświadczenie w relacjach: Niedorosły – Dorosły (dziecko – rodzic, uczeń – nauczyciel), a nie Dorosły – Dorosły (student – wykładowca);
- Częstsze doświadczanie relacji: zachowanie – kara/nagroda, a nie decyzja – konsekwencja;

#### **Nowe miejsce edukacji, zupełnie inne niż wszystkie dotychczas znane:**

- nowe zasady organizacji, kosmiczny plan zajęć, długi okienka,
- inny system (wielokanałowy) pozyskiwania informacji: dziekanat, wirtualny kampus, portale społecznościowe, starosta, gabloty, e-mail, telefon itp. (Dotychczas informacje przekazywał nauczyciel/wychowawca)
- nowy typ relacji student – wykładowca;
- nowe formy grzecznościowe;
- nowy, zupełnie inny tryb uczenia się! – z zajęć na zajęcia lub nieregularnie; obszerne partie materiału do opracowania/nauczenia się z zajęć na zajęcia;

#### **Nowe grupy rówieśnicze:**

- Tworzenie się grupy studenckiej (nawiązywanie znajomości, poznawanie się, formowanie się struktury grupy);
- Określenie/wypracowanie swojego miejsca w grupie studenckiej – bycie akceptowanym /nieakceptowanym /tolerowanym /outsiderem)

#### **Nowe miejsce zamieszkania:**

- Konieczność „urządzenia się” w nowym miejscu;
- Uczenie się dbania o swoje potrzeby bytowe – zarządzanie budżetem pieniężnym, czasu itp.
- Przeżywanie tęsknoty i osamotnienia w nowym miejscu;

#### **Nowe/inne związki i życie towarzyskie:**

- Angażowanie się w związki, przeżywanie ich (szał miłości i dramat rozstania) – bardzo silne przeżywanie emocji;
- Nawiązywanie/kontynuacja trwałych związków, rozpoczynanie wspólnego życia, rodzicielstwo
- Zachłyśnięcie się życiem studenckim – jestem dorosły/a i robię, co chcę;
- Konieczność szybkiego rozwinięcia umiejętności łączenia życia towarzyskiego z obowiązkami studenckimi – życie studenta jest mniej ustrukturyzowane niż życie ucznia, które znali dotychczas;
- Konieczność szybkiego rozwinięcia umiejętności uczenia się w akademiku/na stacji.

\*Szersze omówienie okresu wczesnej dorosłości, wyłaniającej się dorosłości oraz specyfiki funkcjonowania studentów można odnaleźć m.in. w:

Arnett J. J. (2007), *Emerging Adulthood: What Is It, and What Is It Good For?*, Journal of Society for Research in Child Development, Vol. 1, Nr 2, s. 68-73.

Arnett J. J. (2007), *Suffering, Selfish, Slackers? Myths and Reality About Emerging Adults*, Journal Youth Adolescence, Nr 36, s. 23-29.

Arnett J. J. (2011), *Emerging Adulthood(s). The Cultural Psychology of a New Life Stage*, [w:] L. J. Arnett (red.), *Bridging Cultural and Developmental Approaches to Psychology*, New Syntheses in Theory, Research, and Policy, Oxford, s. 255-275.

Brzezińska A. I. (red.) (2005), *Psychologiczne portrety człowieka*, Gdańsk.

Klimkowska K. (2010), *Funkcjonowanie społeczne młodzieży akademickiej*, Lublin.

Klimkowska. K. (2013), *Orientacja na sukces zawodowy studentów kończących studia translatorskie*, Lublin.

Oleś P. K. (2011), *Psychologia człowieka dorosłego*, Warszawa.

### 3. Charakterystyka trudności studenta w sytuacji kryzysowej

**Kryzys** - "ostry rozstrój emocjonalny, wpływający na zdolność emocjonalnego, poznawczego i behawioralnego posługiwania się dotychczas stosowanymi sposobami rozwiązywania problemów" (Kubacka-Jasiecka, 2008, s. 149).

„Kryzys jest nieodłączną częścią życia, a reakcja na niego, nie jest patologią. Istotną cechą kryzysu jest fakt, iż nie jest on prostą pochodną wydarzeń zewnętrznych, a jego potencjalnym źródłem jest subiektywna interpretacja sytuacji życiowych i własnych możliwości. Kryzys wywołuje nie obiektywnie zagrażająca sytuacja, lecz ocena sytuacji jako takiej” (Badura- Madej, 2004, za: Dymecka 2011).



(Greenstone, Leviton, 2004)

#### Cechy osobowości sprzyjające przeżywaniu kryzysów:

- ⇒ brak trwałych więzi społecznych,
- ⇒ niezdolność do korzystania z naturalnych źródeł wsparcia,
- ⇒ nieumiejętność uczenia się na błędach,
- ⇒ nieopanowane poprzednie sytuacje kryzysowe,
- ⇒ występowanie zaburzeń psychicznych i zaburzeń równowagi emocjonalnej,
- ⇒ niskie poczucie własnej wartości,
- ⇒ prowokacyjne, impulsywne zachowanie,
- ⇒ złe doświadczenia małżeńskie,
- ⇒ nadużywanie substancji psychoaktywnych (Greenstone, Leviton, 2004, za: Dymecka 2011).

## Najczęstsze objawy reakcji w kryzysie:

### objawy emocjonalne

- niepokój o przyszłość, •ogólny niepokój, •szok, zaprzeczanie, •brak poczucia bezpieczeństwa, •zmęczenie, •poczucie winy, •poczucie utraty kontroli, •żał, •wściekłość, •otępienie, •niepewność, •lęk, •poczucie bezradności, •depresja, •panika, •rozpacz, •frustracja, •nieprzystosowanie, •oszołomienie, •złość, •podenerwowanie;

### objawy poznawcze

- dezorientacja, •zawężenie pola uwagi, •kłopoty z koncentracją, •spontaniczne obrazy z przeszłości, •niepewność, •trudność w podejmowaniu decyzji, •koszmary senne;

### objawy behawioralne

- wycofanie się, •zaburzenia snu, •wybuchy gniewu, •zmiana w aktywności, •zmiana apetytu, •nasilenie się zmęczenia, •częste korzystanie ze zwolnień lekarskich, •nadużywanie alkoholu lub leków, •trudności w normalnym funkcjonowaniu, •czyny antyspołeczne, •częste wizyty u lekarza bez wyraźnych powodów, •gniew na Boga, •niechęć do wypełniania obowiązków religijnych, •regresja, •płacz, •zmiana w sposobie komunikowania się, •nadmierne zajmowanie się kryzysem i pomijanie innych obszarów życia, •osłabienie wydajności w pracy, •osłabione reakcje, •reakcje histeryczne, •podenerwowanie

(na podstawie: Greenstone, Leviton, 2004, za: Dymecka 2011)

Doświadczane kryzysy i indywidualne sposoby ich przeżywania, mogą skutkować następującymi trudnościami w funkcjonowaniu w roli studenta:

- problemy ze zrozumieniem wypowiedzi wykładowców,
- reakcje emocjonalne i behawioralne nieadekwatne do sytuacji (niereagowanie na pytania, płacz, agresja, nadaktywność ruchowa, itp.)
- trudności w przygotowaniu notatek z zajęć,
- wolniejsze tempo pracy,
- trudności z przyswojeniem materiału,
- trudności z dostosowaniem się do terminów,
- trudności z sesją egzaminacyjną – uczenie się do kilku/wielu egzaminów i zaliczeń, radzenie sobie ze stresem w trakcie egzaminu (ustnego, pisemnego) itp.,
- obawa przed stygmatyzacją w środowisku akademickim (ocena/odrzućenie/wyśmianie przez studentów, wykładowców),
- lęk przed rozmową z wykładowcą, unikanie kontaktu z nim, absencja na zajęciach,
- nadmierne poszukiwanie kontaktu z wykładowcą.

**!!! Nie diagnozujemy kondycji psychicznej studentów.**

**Koncentrujemy się tylko na zachowaniach i ich konsekwencjach dla procesu studiowania.**

## 4. Planowanie procesu dydaktycznego z uwzględnieniem potrzeb studenta w sytuacji kryzysowej

W celu obniżenia ryzyka zachowań problemowych studentów na zajęciach oraz stworzenia warunków do poradzenia sobie z ewentualną sytuacją problemową, w trakcie przygotowywania zajęć i na pierwszych zajęciach, warto zadbać o następujące kwestie:

➔ **Jasne, konkretne zasady współpracy przez cały okres kontaktu ze studentem, od początku zajęć do zaliczenia:**

- ⇒ Ustalenie zasad współpracy na początku zajęć,
- ⇒ Włączenie studentów w ustalanie zasad,
- ⇒ Upewnienie się, że wszyscy studenci są świadomi ustalonych zasad,
- ⇒ Przestrzeganie zasad przez cały okres kontaktu – wzajemne egzekwowanie od siebie przestrzegania zasad

➔ **Wyodrębnienie zakresów odpowiedzialności → za co odpowiada wykładowca, a za co student:**

- ⇒ np. prowadzący: merytoryczna strona zajęć, kontrola osiągnięć studentów, zapewnienie właściwych warunków pracy, przekazywanie informacji organizacyjnych itp.
- ⇒ Student: przygotowanie do zajęć, aktywne uczestnictwo w zajęciach, pozyskiwanie informacji organizacyjnych. (ustalenie zakresów odpowiedzialności pomaga uniknąć sytuacji, gdy wykładowca jest zmuszony przeprowadzić wykład na ćwiczeniach, ponieważ grupa się nie przygotowała)

➔ **Określenie warunków realizacji i zaliczenia przedmiotu:**

- ⇒ znaczenie przedmiotu dla studiowanego kierunku/specjalności – *po co nam to? Ten przedmiot jest do niczego nie potrzebny, kolejna zapchajdziura. Chodzi tylko o to, żeby profesorkowie/doktorkowie mieli robotę itp.*
- ⇒ Przedstawienie celu zajęć, pokazanie relacji: te konkretne zajęcia ⇔ przedmiot ⇔ kierunek studiów/specjalność.
- ⇒ Syllabus: ważne jest omówienie sylabusu na pierwszych zajęciach, szczególnie:
  - przedstawienie celów przedmiotu;
  - zakres wymagań na konkretną ocenę;
  - sposoby oceny/zaliczenia: ustne/pisemne (jak będzie wyglądało, w jakiej formie). Jeśli w szczególnych przypadkach prowadzący dopuszcza różne formy zaliczenia, ich zakres musi być tożsamy – taki sam system wymagań. Ważne jest żeby studenci nie mieli poczucia, że ktoś jest traktowany ulgowo, bo odpowiada ustnie zamiast pisemnie.
- ⇒ Nieobecności: ile jest dopuszczalnych, co gdy będzie ich więcej, kiedy ubieganie się o zaliczenie nie będzie możliwe itp.;
- ⇒ Przygotowanie do zajęć – czy zgłaszać nieprzygotowanie, jak będzie sprawdzane przygotowanie do zajęć, jak studenci mają być przygotowani itp.
- ⇒ Spóźnianie się: czy osoby spóźnione mogą wejść na zajęcia; po jakim czasie; jakie będą konsekwencje za spóźnianie się;
- ⇒ Używanie telefonów komórkowych na zajęciach: czy i co wolno fotografować lub nagrywać; czy można przeglądać internet, pisać smsy, odbierać rozmowy itp.
- ⇒ Wychodzenie z sali podczas zajęć – *czy mogą do toalety?* ☺
- ⇒ Zwalnianie się z zajęć: czy można się zwalniać, ile razy, jakie będą konsekwencje?

➔ **Zgłaszanie problemów**

- ⇒ Jak i kiedy studenci mogą zgłaszać nam problemy z przedmiotem/uczestnictwem w zajęciach/formą zaliczenia itp.
- ⇒ Co w sytuacji, gdy nie są w stanie sprostać wymaganiom? Czy istnieje możliwość negocjacji?

\*Informacje na temat specyfiki uczenia się człowieka dorosłego, przydatne do opracowywania zajęć akademickich odnaleźć można m. in. w:

**Knowles M. S., Holton III E. F., Swanson R. S.** (2009), *Edukacja dorosłych, podręcznik akademicki*, Warszawa.

**Sajdak A.** (2013), *Paradygmaty kształcenia studentów i wspierania rozwoju nauczycieli akademickich. Teoretyczne podstawy dydaktyki akademickiej*, Kraków.

**Sajduk B.**, *Nowoczesna dydaktyka akademicka, Kto Kogo Uczy?*, <http://dydaktyka-akademicka.pl>



## 5. Zasady komunikacji ze studentem w trakcie zajęć, konsultacji oraz poza nimi

Prawidłowa komunikacja jest istotnym czynnikiem chroniącym przed trudnościami w relacjach ze studentami oraz wspierającym studentów doświadczających kryzysów w radzeniu sobie z nimi. Zasady komunikacji są uniwersalne, niezależnie czy mamy do czynienia z osobami radzącymi sobie, czy też z doświadczającymi problemów.

Ważne jest, aby studenci wiedzieli, jakie zasady obowiązują w relacjach uniwersyteckich generalnie i w kontakcie z poszczególnymi wykładowcami i byli pewni, że są one respektowane we wszystkich sytuacjach.

➔ **Określenie kim jestem ja jako wykładowca:** ← niezależnie od etapu kariery akademickiej i stażu pracy warto zastanowić się nad własną percepcją rzeczywistości, w której uczestniczę.

- ⇒ jakie są moje cele w pracy ze studentami?
- ⇒ co jest dla mnie ważne w relacji z nimi?
- ⇒ jak postrzegam studentów, co i jak o nich myślę?
- ⇒ jakie są moje wewnętrzne standardy i zasady i jak to się przekłada na kontakt ze studentem?

➔ **Zasady tytułowania pracowników naukowo-dydaktycznych – jest to szczególnie ważne dla studentów I roku:**

- ⇒ mgr, dr, dr hab. prof. dr hab., (dr hab., prof. dr hab., = profesor)
- ⇒ znajomość imienia i nazwiska prowadzącego (i jego płci ☺),
- ⇒ znajomość Zakładu/Katedry, w której pracuje wykładowca,

➔ **Konsultacje:**

- ⇒ kiedy, gdzie,
- ⇒ jak mnie nie ma w pokoju, to gdzie jestem,
- ⇒ jak mnie nie ma, to kiedy będę i jak się ze mną skontaktować,

➔ **Tryb informowania o odwołanych zajęciach, nieobecnościach wykładowcy bądź innych ogłoszeniach:**

- ⇒ kto i kiedy podaje informację,
- ⇒ gdzie umieszczona jest informacja,
- ⇒ kontakt do starosty roku – tel., mail. W jakich sytuacjach starosta może do nas dzwonić lub udostępniać nasz tel. innym studentom,
- ⇒ jak często i gdzie studenci mają szukać informacji,

➔ **Kontakt z wykładowcą poza zajęciami:**

- ⇒ dane teleadresowe: czy podajemy, jakie podajemy, gdzie i komu je podajemy?
- ⇒ generalna zasada: odpowiadamy na maile studentów!
- ⇒ Informujemy studentów, na jakie e-maile odpowiadamy, a na jakie nie: np. bez tytułu, bez podpisu, bez form grzecznościowych, z adresów nieimiennych – cysio94@kwiatuzszek.pl

➔ **Komunikacja na zajęciach:**

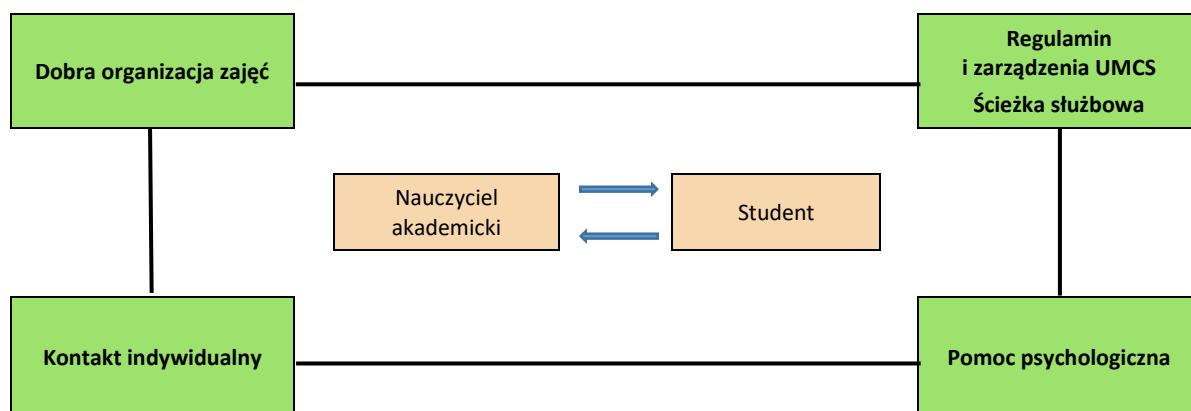
- ⇒ sposób zwracania się do studentów – unikamy mówienia bezpośrednio po imieniu, ponieważ wprowadza to swoiste pomieszanie porządków. W przypadku młodszych pracowników – ryzyko relacji koleżeńskich, a w przypadku starszych pracowników – studenci czują się traktowani jak niedorośli uczniowie.
- ⇒ sposób komentowania wypowiedzi i zachowań studentów → ważna jest koncentracja na faktach, powstrzymywanie się od opinii, interpretacji.

➔ **Poszukiwanie informacji, literatury, danych:**

- ⇒ studenci często nie umieją poszukiwać informacji. Przyzwyczajeni są do tego, że nauczyciel podaje papkę, tyle ile trzeba. Wybierają pierwsze dostępne źródło informacji (np. Wikipedię) i tym się zadowolają;
- ⇒ ważne jest poznanie, jakie źródła pozyskiwania informacji studenci znają, z jakich korzystają i w jaki sposób to robią.
- ⇒ ważne jest przedstawienie oczekiwanych przez nas sposobów i źródeł poszukiwania informacji.

**!!! Znajomość zasad oraz przewidywalność zachowań wykładowców to czynniki podnoszące poziom komfortu psychicznego i obniżające poziom stresu studentów.**

## 6. Uniwersytecki system wsparcia dla studentów w sytuacji kryzysowej



Studenci doświadczający różnego rodzaju trudności i kryzysów mogą zwrócić się po pomoc do następujących podmiotów działających w naszym uniwersytecie:

Podmiot	Kadra	Zakres działań
<b>Zespół ds. Wsparcia Osób z Niepełnosprawnościami</b> Dom Studenta „Babilon” ul. Radziszewskiego 17, pokój 9 tel. (81) 537 58 90	Beata Kiczyńska Barbara Zych-Pasek Jagoda Tomczak-Osuchowska	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pomoc w adaptacji procesu dydaktycznego</li> <li>• (również studentom/doktorantom z problemami natury psychicznej)</li> <li>• Istnieje możliwość umówienia się na konsultacje z psychiatrą.</li> </ul> <p>Współpraca z psychologami możliwość uzyskania przez studenta/doktoranta wskazania do dostosowania procesu dydaktycznego do indywidualnych potrzeb studenta/doktoranta. (patrz niżej)</p> <p><u>Możliwe dostosowania:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- wydłużenie czasu egzaminu,</li> <li>- przeniesienie egzaminu na termin bardziej dogodny,</li> <li>- urlop zdrowotny, w trakcie którego można uczestniczyć w wybranych zajęciach (Regulamin Studiów na Uniwersytecie Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie)</li> <li>- zmiana formy egzaminu,</li> </ul>
<b>Biuro Rozwoju Kompetencji</b> ul. Sowińskiego 12, pokój 5 tel. (81) 537 50 70	Marzena Bichta Magdalena Bis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pomoc psychologiczna dla studentów, doktorantów i pracowników</li> </ul>
<b>Pomoc psychologiczna dla studentów i pracowników</b>	Ewa Diadush tel. 782 095 503	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pomoc psychologiczna dla studentów, doktorantów i pracowników w języku polskim, ukraińskim i angielskim</li> </ul>
	Marian Diadush tel. 695 873 930	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pomoc psychologiczna dla studentów i pracowników w języku ukraińskim</li> </ul>
	Małgorzata Szaferin tel. 730 499 898	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pomoc psychologiczna dla studentów i pracowników</li> <li>• porady dla studentów z zakresu efektywnego uczenia się</li> </ul>
	Dorota Kaczmarkowska tel. 609 370 032	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pomoc psychologiczna dla studentów i pracowników</li> </ul>
<b>Punkt Wsparcia i Psychoedukacji dla Studentów SENSUM</b> ul. Narutowicza 12 (Instytut Pedagogiki, Oficyna – pok. 14)	dr hab. Katarzyna Klimkowska katarzyna.klimkowska@poczta.umcs.lublin.pl;	<ul style="list-style-type: none"> <li>• coaching, poradnictwo z zakresu rozwoju osobistego</li> <li>• konsultacje w podejściu skoncentrowanym na rozwiązaniach</li> </ul>
	dr Renata Krawczyk tel. 506 275 161	<ul style="list-style-type: none"> <li>• psychoterapia</li> </ul>
	dr Małgorzata Gulip malgorzata.gulip@poczta.umcs.lublin.pl	<ul style="list-style-type: none"> <li>• wsparcie psychologiczne i pedagogiczne</li> </ul>
<b>Zrzeszenie Studentów Niepełnosprawnych „Alter Idem”</b> zsnalteridem.umcs@gmail.com	Przewodnicząca: Blanka Zwierz	<ul style="list-style-type: none"> <li>• aktywizacja i integracja studentów/doktorantów z niepełnosprawnością</li> </ul>
<b>Akademickie Centrum Wsparcia</b> www.facebook.com/acw.umcs		<ul style="list-style-type: none"> <li>• pomoc rówieśnicza</li> </ul>

**!!! Zadaniem nauczyciela akademickiego nie jest udzielenie pomocy psychologicznej studentowi, tylko skierowanie go do właściwej komórki wsparcia w uniwersytecie.**

## 7. Sposoby radzenia sobie z sytuacjami trudnymi w relacjach ze studentami

Oczywiste jest, że sytuacje problemowe w relacjach ze studentami mają różny charakter i w związku z tym nie ma jednego sposobu skutecznego we wszystkich przypadkach. Można jednak wskazać kilka działań, które mogą okazać się pomocne w większości sytuacji.

**W sytuacji trudnej w relacjach ze studentami nauczyciel akademicki ma obowiązek zadbać o bezpieczeństwo psychologiczne, fizyczne, społeczne, instytucjonalne itd. trzech równoważnych podmiotów:**

- ✓ studenta doświadczającego trudności!
- ✓ grupy studenckiej, do której należy osoba doświadczająca trudności!
- ✓ własne!

☞ W przypadku sytuacji trudnej/problemowej/ kryzysowej w relacji ze studentem należy:

### Zadbać o warunki:

- ⇒ **Rozmawiać przy świadku** – w obecności starosty roku, opiekuna roku, kierownika studiów, prodziekana ds. studenckich, dziekana wydziału itp.,
- ⇒ **Rozmawiać przy otwartych drzwiach do gabinetu/sali** (jeśli nie ma możliwości rozmowy przy świadku),
- ⇒ **Przeprowadzać zaliczenia i egzaminy przy świadkach,**

### W rozmowie:

- ⇒ **Odwołać się do wymagań i zasad współpracy ustalonych na początku zajęć (konsekwencja!);** Konsekwencja pozwala uniknąć zaangażowania emocjonalnego → koncentrujemy się na problemie i jego rozwiązaniu, a nie na tym, czy ktoś kogoś lubi/nie lubi, faworyzuje/mści się itp.,
- ⇒ **Odwołać się do faktów** (do tego przydatna jest dokumentacja z zajęć), unikanie oceny, interpretacji – „Pani jest niepoważna”, „studia są dla dorosłych ludzi”...itp.,
- ⇒ **Nie okazywać wsparcia fizycznie, nawet jeśli student o to prosi, lub np. przytulenie wydaje się naturalną reakcją!**
- ⇒ **W przypadku studenta agresywnego** – należy zachować spokój, nie jest wskazane by patrzeć w oczy, bardziej na twarz, nie brać zachowania studenta bezpośrednio do siebie (jak ten smarkacz może tak się do mnie odzywać!!!)
- ⇒ **W przypadku studenta płaczącego** – należy go wysłuchać, zrozumieć emocje studenta (bez poszukiwania rozwiązań i mówienia o sobie), odesłać po profesjonalne wsparcie na uczelni lub poza nią.

### Po zdarzeniu:

- ⇒ **Niezwłocznie poinformować o zajściu** bezpośredniego przełożonego lub inną osobę funkcyjną – opiekuna naukowego, opiekuna roku/kierunku, kierownika Zakładu, prodziekana ds. studenckich.
- ⇒ **Sporządzenie notatki służbowej**, zgłoszenie sprawy do dziekana ds. studenckich (w dokumentacji Uczelni musi być ślad, że dana sytuacja miała miejsce),

### Jeśli porozumienie bez uruchamiania drogi służbowej jest niemożliwe:

- ⇒ **Zastosować obowiązującą na Wydziale procedurę** postępowania w przypadku problemów/ konfliktów między studentami a wykładowcami,

### Ważne jest zadbanie o własny komfort psychiczny! – nauczyciele mają do dyspozycji:

- ✓ **Skorzystanie ze wsparcia koleżeńskigo** – „przegadanie” zaistniałej sytuacji, własnych emocji i zachowań z bliską osobą z grona współpracowników.
- ✓ **Skorzystanie ze wsparcia profesjonalnego** – konsultacji coachingowej, rozmowy psychologicznej (o ile uczelnia przewiduje takie możliwości).

**Zachowanie w razie załamania nerwowego/myśli samobójczych studenta (opr. K. Skalska):**

Gdy zachowanie studenta jest niebezpieczne dla niego samego lub dla innych należy:

- 1 wezwać karetkę pogotowia,
- 2 poczekać do przyjechania karetki pogotowia, nie zostawiać studenta samego sobie,
- 3 bardzo dokładnie przekazać informacje na temat zachowania osoby (możemy poprosić o wsparcie osobę odpowiedzialną na wydziale),
- 4 należy sporządzić notatkę służbową.

**Nauczyciel akademicki nie może:**

- ⇒ Odwieźć studenta własnym samochodem do szpitala lub do domu.
- ⇒ Zawiadomić rodziców.

**Rozwiązywaniu sytuacji trudnych sprzyja:**

- ⇒ poczucie studentów, że są słuchani przez pracowników uniwersytetu, że mogą uzyskać wsparcie, poradę, pomoc;
- ⇒ wiedza, do kogo mogą się zgłosić z problemem;
- ⇒ wiedza na temat procedur rozwiązywania sytuacji trudnych i konfliktowych obowiązujących na ich Wydziale;
- ⇒ świadomość, że działania interwencyjne mają charakter formalny (jest sporządzana dokumentacja).

**!!! Zadaniem nauczyciela akademickiego nie jest udzielenie pomocy psychologicznej studentowi, tylko skierowanie go do właściwej komórki wsparcia w uczelni lub poza nią.**

**!!! W trosce o bezpieczeństwo studentów i własne, sytuacja trudna indywidualnego studenta lub w relacjach między grupą studencką a wykładowcą musi być każdorazowo udokumentowana i zgłoszona do kierownika studiów / kierownika zakładu / prodziekana ds. studenckich / dziekana wydziału.**

**Wzór notatki służbowej**

Każda notatka służbowa powinna zawierać następujące informacje:

- ⇒ **Adresatem notatki służbowej powinien być przełożony nauczyciela akademickiego** – kierownik Zakładu/Katedry, prodziekan ds. studenckich, dziekan wydziału
- ⇒ **Data i miejsce zdarzenia** (np. zajęcia z przedmiotu....., w czasie konsultacji pracownika ...w pok. ....)
- ⇒ **Imię i nazwisko, kierunek i rok studiów studenta/studentów, którego sytuacja dotyczy.**
- ⇒ **Opis sytuacji:** co zaszło? Jaki miało przebieg? Faktograficzny opis zdarzenia/zachowania studenta (koncentrujemy się na faktach, nie na ich interpretacji i własnych emocjach) – co zrobił, jak się zachował, wobec kogo itd.
- ⇒ **Świadkowie zdarzenia:** kto był świadkiem (pracownik, student) – imię i nazwisko, jeśli grupa studencka na zajęciach – dołączamy ksero listy obecności.
- ⇒ **Podjęte czynności np.: reakcja nauczyciela akademickiego** (np. rozmowa, wyproszenie z sali, próba uspokojenia – w jaki sposób?, przekazanie informacji – jakich?, poinformowanie o wsparciu
- ⇒ **Podpis osoby sporządzającej notatkę.**

**Notatkę należy przekazać przełożonemu!!!**

Główną rolą notatki służbowej jest:

1. utrwalenie wydarzenia,
2. poinformowanie przełożonych,
3. obiektywizacja wydarzenia,
4. uzyskanie wsparcia od przełożonych,
5. dokumentacja wydarzenia w razie dalszego postępowania (pomocowego, administracyjnego, sądowego itp.)

<b>Telefony zaufania lubelskie i ogólnopolskie:</b>	
<b>(081) 534-60-60</b>	- całodobowy telefon zaufania dla osób w kryzysie działający przy Centrum Interwencji Kryzysowej w Lublinie
<b>116 123</b>	- telefon zaufania dla osób w kryzysie emocjonalnym, od poniedziałku do piątku w godzinach od 14.00 do 22.00. Rozmowa z konsultantem jest bezpłatna, a czas rozmowy nieograniczony. Osoby dzwoniące mają prawo do zachowania anonimowości.
<b>81 747 98 21</b>	- telefon zaufania dla osób niepełnosprawnych
<b>801-889-880</b>	- telefon zaufania dla osób uzależnionych behawioralnie (hazard, zakupoholizm, pracoholizm, seksoholizm), poniedziałek – niedziela, godz. 17.00-22.00

**Rozmowa o problemach studenta i zachęcenie go do skorzystania z profesjonalnej pomocy**

- Słuchamy studenta z akceptacją jego emocji,
- Informujemy, że każdy doświadcza różnych trudności, a kryzysy są naturalnym komponentem życia.
- Podkreślamy, że nie jesteśmy specjalistą, który może pomóc w kwestiach prywatnych. (Nawet jeśli mamy kompetencje w tym zakresie, tu jesteśmy w innej roli.)
- Zachęcamy do skorzystania z porady psychologicznej podkreślając, że jest to normalne, odpowiedzialne, dojrzałe. Doceniamy otwartość i odwagę studenta. Akcentujemy wartość skorzystania z profesjonalnej pomocy – poradzenie sobie będzie szybsze, bardziej skuteczne itp.

**Student zgłasza problemy z przyswojeniem materiału lub domaga się zmiany wymagań**

- Wysłuchajmy trudności studenta,
- Nie musimy znać diagnozy studenta, ważne żeby poznać potrzeby studenta: Co mogłoby Pani/Panu pomóc w opanowaniu materiału/ uczestniczeniu w zajęciach?
- Potrzeby studenta konfrontujemy z wymaganiami i zasadami obowiązującymi na uczelni/na konkretnych zajęciach
- Kierujemy studenta do Zespołu ds. Obsługi Osób Niepełnosprawnych UMCS
- W kwestiach spornych możemy skorzystać z: Regulaminu Studiów, pomocy Dziekana ds. Studenckich, Prorektora ds. Studenckich.

## 8. Spotkanie organizacyjne ze studentami I roku

W trakcie spotkania informacyjnego dla studentów I roku ważne jest przedstawienie następujących informacji (oraz pozostałych, wskazywanych przez dziekanaty, np. dotyczących stypendiów, szkoleń, zapisywania się na przedmioty/zajęcia itp.):

### ● Przedstawienie kierunku/specjalności, który studenci rozpoczynają:

- ⇒ Wskazanie celów kształcenia akademickiego,
- ⇒ Przedstawienie sylwetki absolwenta danego kierunku – można rozdać studentom. Sylwetka może być potraktowana jako „wizualizacja” efektu końcowego, do którego mają prowadzić studia.

### ● Przedstawienie Regulaminu studiów UMCS

- ⇒ Warto w pierwszym tygodniu zajęć zebrać od studentów pisemne potwierdzenie, że zapoznali się z regulaminem studiów

### ● Przedstawienie organizacji studiów i planu zajęć

- ⇒ Formy zajęć,
- ⇒ Formy zaliczeń,
- ⇒ System USOS,
- ⇒ Plan zajęć – jak się w nim połączyć? ☺

### ● Savoir-vivre uniwersytecki:

- ⇒ zasady zwracania się do wykładowców i innych pracowników uczelni,
- ⇒ zasady tytułowania pracowników naukowo-dydaktycznych,
- ⇒ zasady pisania e-maili do wykładowców,
- ⇒ zasady dzwonienia do komórek uniwersyteckich – dziekanatu, sekretariatu, gabinetu wykładowcy itp.,

### ● Struktura Wydziału/Instytutu:

- ⇒ Instytuty, Katedry, Pracownie itp.,
- ⇒ Pion administracji: dziekanat, sekretariat instytutu, sekcja planowania itp.,

### ● Przedstawienie osób bezpośrednio sprawujących opiekę merytoryczną i organizacyjną nad kierunkiem/rokiem:

- ⇒ kierownika studiów (o ile jest taka osoba),
- ⇒ kierownika Katedry, która odpowiada za kierunek studiów,
- ⇒ pracownika dziekanatu obsługującego dany rok,
- ⇒ pracownika układającego plan zajęć,

### ● Ważne miejsca na Wydziale/w Instytucie: (warto oprowadzić studentów po budynku/budynkach)

- ⇒ Sale wykładowe, biblioteka,
- ⇒ Dziekanat, sekcja planowania,
- ⇒ Gabinet opiekuna roku,

### ● Źródła i sposoby poszukiwania informacji:

- ⇒ Gdzie poszukiwać informacji dotyczących spraw związanych z zajęciami, wykładowcami, dziekanatem itp.
- ⇒ Jak się kontaktować z wykładowcami, gdzie ich szukać, gdzie sprawdzać informacje na temat nieobecności wykładowców itp.,
- ⇒ Strona internetowa UMCS, wydziałowa, wirtualny campus, portale społecznościowe, gabloty ścienne itp.
- ⇒ Kontakt do opiekuna roku – miejsce i godziny konsultacji, adres e-mail, tel. do gabinetu,
- ⇒ E-mail grupowy,
- ⇒ Aktualne dane teleadresowe studentów w USOSie.

### ● Wybór starosty roku

- ⇒ Ważne jest żeby studenci mieli możliwość poznać się zanim wybiorą starostę.

### ● Jak coś się dzieje:

- ⇒ z kim rozmawiać, komu zgłosić problem, gdzie szukać pomocy w konkretnych sytuacjach, np. związanych z organizacją zajęć, relacjami z wykładowcami, relacjami w grupie studenckiej itd.
- ⇒ Akademicki system wsparcia dla studentów!

### ● Organizacje studenckie działające na Wydziale:

- ⇒ Siedziba Wydziałowego Samorządu Studentów,
- ⇒ Podstawowe informacje nt. kół naukowych działających na Wydziale/w Instytucie.

**!!! Główne informacje organizacyjne warto przesłać studentom na ich adres grupowy, na ich adresy e-mailowe przez USOS i/ lub rozdać w formie drukowanej.**