

I. Schemat działania w przypadku nasilającego się i uporczywego zachowania dysfunkcyjnego.

1. Czym są zachowania agresywne?

Zachowania agresywne to takie zachowania prowadzące do dezorganizacji zajęć i mogą przybierać formę **fizycznych manifestacji agresji** (uderzanie w ławkę, trzaskanie drzwiami), **manifestacji werbalnych** (groźby, hejt, głośne rozmowy nie na temat zajęć) lub **biernej agresji** (ignorowanie treści zajęć poprzez np. czytanie książki lub korzystania z telefonu komórkowego).

Konieczność reagowania na zachowania agresywne

Agresja w zachowaniu studenta nigdy nie jest usprawiedliwiona, chociaż należy postarać się zrozumieć jej źródło. Może ono wynikać z uwarunkowań zupełnie niezwiązanych z życiem akademickim, co nie usprawiedliwia manifestowania takich zachowań w gmachach należących do wydziału chemii. Należy pamiętać, że taka osoba jest w stanie zdeorganizować zajęcia, a wykładowca odpowiedzialny jest za zapewnienie poprawnego przebiegu zajęć.

Jeśli osoba agresywna będzie ignorowana, może utrwalić wzorzec agresywny na konkretnych zajęciach, wiedząc, że stanowią one bezpieczny wentyl dla jego frustracji. Dlatego reakcja powinna być natychmiastowa, aby nie doprowadzić do ich eskalacji.

W myśl ustawy Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce studenci i doktoranci ponoszą odpowiedzialność dyscyplinarną za naruszenie przepisów obowiązujących na uczelni oraz za czyny uchybiające godności studenta/doktoranta. Zaś Regulamin studiów w Uniwersytecie Warszawskiego (§ 9, pkt 3) odnośnie do zachowania studentów na zajęciach dydaktycznych stanowi, że: „**Student jest zobowiązany do zachowania kulturalnego, niezakłócającego porządku na zajęciach dydaktycznych; student nieprzestrzegający tej zasady może być usunięty z zajęć oraz ponieść odpowiedzialność dyscyplinarną, określoną w odrębnych przepisach**”.

Musisz pamiętać przede wszystkim o tym, że jako Wykładowca zapewniasz poprawny merytorycznie i kulturowo przebiegu zajęć i jeżeli zachowanie studenta stoi temu na przeszkodzie, to najprawdopodobniej masz do czynienia z zachowaniem o charakterze agresywnym.

2. Reakcja na agresję fizyczną studenta:

- zidentyfikuj skalę zagrożenia,
- zdecyduj o własnych możliwościach zażegnania zagrożenia,
- podejmij dialog lub powiadom odpowiednie służby (Straż Uniwersytecką, Straż Miejską, pogotowie ratunkowe),
- poproś innych o pomoc w opanowaniu sytuacji, zwracając się do konkretnych osób,
- w pierwszej kolejności zadbaj o bezpieczeństwo własne i osób w najbliższym otoczeniu, zapewniając sobie drogę ucieczki, gdyby zaszła taka potrzeba,
- otwórz drzwi na korytarz – jeśli dotarcie do nich nie oznacza skracania dystansu dzielącego od agresywnej osoby,
- wykorzystaj naturalne przeszkody odseparowujące od studenta (krzesło, biurko),
- w miarę możliwości nie zostawaj samemu w obecności agresywnego studenta,
- zachowaj spokój, lecz równocześnie wyraźnie i stanowczo wyraż brak przyzwolenia na agresywne zachowania,
- unikaj skracania dystansu fizycznego i narażania się na bezpośrednie zagrożenie,
- unikaj kierowania krytycznych uwag wobec studenta.

3. Reakcja na agresję słowną studenta:

- spokojnie i stanowczo zakomunikuj, że zachowanie to jest niedopuszczalne,
- nie okazuj wzburzenia w stosunku do agresywnych wypowiedzi studenta,
- zaproponuj studentowi rozmowę po zajęciach – jeśli się uspokoi,
- jeśli mimo prób nie udaje się opanować sytuacji, w miarę możliwości rozmowę z agresywnym werbalnie studentem należy przeprowadzić w obecności dziekana, dyrektora kierunku lub kierownika dziekanatu,
- poinformuj studenta, że jego zachowanie ma negatywny wpływ na innych,
- wezwij odpowiednie służby, jeśli zachowanie będzie eskalować.

Każdy tego rodzaju incydent powinien zostać odnotowany. Pracownik będący świadkiem lub uczestnikiem takiego zdarzenia powinien poinformować o nim Koordynatora zajęć oraz Prodziekana ds. Studenckich WCh UW. Jeżeli sytuacja dotyczy osoby z niepełnosprawnością to powinno się poinformować również Pełnomocnika Dziekana WCh UW ds. Osób z Niepełnosprawnościami (**).

W przypadku agresji **należy zawsze rozpatrzyć podjęcie kroków dyscyplinarnych** wobec studenta. Wniosek o postępowanie dyscyplinarne powinno się złożyć do Prodziekana WCh UW ds. Studenckich, zostanie on skonsultowany z Biurem ds. Obsługi Kształcenia

II. Zaburzenia psychiczne

1. Czym są zaburzenia psychiczne?

Jako objawy zaburzenia psychicznego definiujemy takie zjawiska i zachowania, które w poważnym stopniu zagrażają dobru osoby, u której występują lub też społeczności, do której ona należy. Stanowią one istotne odchylenie od normy. Mogą albo obejmować niedostateczne bądź nadmierne nasilenie przebiegu typowego zjawiska (np. nadmiernie obniżony lub podwyższony nastrój), albo też stanowić zupełnie odmienną jakość przeżyć psychicznych, które nie występują u osób zdrowych (np. halucynacje).

Zachowania takie można określić jako nietypowe, uciążliwe, nieuzasadnione i nieadaptacyjne.

2. Jak rozpoznać, że student może mieć trudności natury psychologicznej?

Do najczęściej ujawniających się wśród studentów objawów zaburzeń psychicznych należą:

- **objawy depresyjne** – obejmujące m.in. znacznie obniżony nastrój, spowolnione tempo myślenia, wypowiedzi, poruszania się; problemy z koncentracją oraz przyswajaniem nowych informacji; zmęczenie i spadek aktywności powodujące większą absencję na zajęciach;
- **zamartwianie się i lęk społeczny** – to objawy związane ze stale występującym, niewielkim nasileniem lęku, który utrzymuje się na podobnym poziomie przez większość czasu. Razem z nim pojawia się tendencja do zamartwiania się oraz poczucie napięcia w ciele powodującego m.in. bóle głowy lub brzucha. Lęk społeczny obejmuje obawy przed publicznym ośmieszeniem się, negatywną oceną, co powoduje unikanie sytuacji, w których dana osoba znalazłaby się w centrum uwagi (np. publicznych prezentacji, egzaminów ustnych);
- **objawy silnego lęku (aż do ataków paniki)** – stan narastającego odczucia lęku, któremu towarzyszy pobudzenie ujawniające się w takich objawach jak: uczucie gwałtownego bicia serca, bóle w klatce piersiowej, spłycenie oddechu, uczucie dławienia się, zawroty głowy, pocenie się, poczucie nierealności, lęk o własne zdrowie i życie; atak paniki trwa zwykle od kilku do kilkunastu minut;
- **samookaleczenia, myśli i tendencje samobójcze** – obejmują zachowania takie jak: robienie sobie fizycznej krzywdy poprzez np. nacinanie naskórka, drapanie się; myśli samobójcze to myśli o tym, że życie nie stanowi wartości, jest udręką, pojawia się chęć zakończenia życia; o tendencjach samobójczych mówimy wtedy, gdy osoba ma zamiar odebrania sobie życia i opracowała konkretny plan, jak to zrobić;
- **zaburzenia zachowania** obejmujące: zachowania nietypowe/ zakłócające porządek, dziwaczne (np. klaskanie, głośne zachowanie, wstawanie z miejsca, przeszkadzanie w czasie zajęć).

3. Formy wsparcia dostępne dla studentów Uniwersytetu Warszawskiego.

Uniwersytet Warszawski oferuje studentom i doktorantom wsparcie psychologiczne, a także, w uzasadnionych przypadkach, konsultację psychiatryczną. By skorzystać z pomocy psychologicznej, student powinien zwrócić się do **Centrum Pomocy Psychologicznej (*)** (wystarczy wpisać w wyszukiwarkę w telefonie *Centrum Pomocy Psychologicznej UW* lub <https://cpp.uw.edu.pl>, e-mail: cpp@adm.uw.edu.pl, tel. (+48) 694 711 731, tel. 22 552 00 63). Na Wydziale Chemii UW funkcjonuje Pełnomocnik Dziekana WCh UW ds. Osób z Niepełnosprawnościami, którego zadaniem jest m.in. informowanie studentów o dostępnych na wydziale formach wsparcia (psychologicznego, organizacyjnego i socjalnego), a także udzielanie wsparcia informacyjnego w tym zakresie innym pracownikom.

W sytuacjach, w których problemy natury zdrowotnej utrudniają lub wręcz uniemożliwiają studentowi uczestnictwo w procesie kształcenia, może on skorzystać z **Indywidualnej Organizacji Studiów (IOS)**, czyli zmianach przebiegu studiowania lub urlopu zdrowotnego - przyznawanych na podstawie rozstrzygnięcia Prodziekana ds. Studenckich. Ważne jest, by student ubiegał się o takie formy wsparcia w miarę możliwości jak najszybciej od ujawnienia się problemów. W procesie starania się o ww. rozwiązania wspierające pierwszym krokiem jest kontakt z Biurem ds. Osób z Niepełnosprawnościami <https://bon.uw.edu.pl/> (***)

4. Co mogę zrobić, jeśli widzę, że ze studentem dzieje się coś niepokojącego?

Jeżeli w ocenie pracownika istnieje bezpośrednie zagrożenie życia lub zdrowia studenta bądź innego pracownika, wręcz pada deklaracja o zamiar odebrania sobie życia, należy niezwłocznie wezwać służby (dzwoniąc na numer alarmowy 112) i poinformować operatora o psychicznym podłożu stanu pacjenta i przebiegu sytuacji kryzysowej.

W tej sytuacji należy towarzyszyć osobie, której życie/zdrowie jest zagrożone, aż do czasu uzyskania przez nią pomocy ze strony służb ratunkowych. W żadnym razie nie należy pozostawiać takiej osoby samej. **Jeżeli osoba ta stanowi zagrożenie dla bezpieczeństwa innych osób, pracownik nie powinien pozostawać z nią sam na sam, wtedy należy jak najszybciej wezwać odpowiednie służby (Straż Uniwersytecką, Straż Miejską, pogotowie ratunkowe).** Jeśli pogotowie zabiera studenta, należy sporządzić notatkę ze zdarzenia i przekazać przełożonemu oraz Prodziekanowi ds. Studenckich WCh UW. Jeśli pogotowie odmawia zabrania studenta, należy poprosić lekarza o pisemne potwierdzenie odmowy przyjęcia studenta. Jeżeli sytuacja dotyczy osoby z niepełnosprawnością to należy poinformować również Pełnomocnika Dziekana WCh UW ds. Osób z Niepełnosprawnościami.

Jeżeli w ocenie pracownika nie ma bezpośredniego zagrożenia życia studenta, jednak przejawia on niepokojące objawy z obszaru zaburzeń psychicznych, należy zaproponować mu skorzystanie ze wsparcia psychologicznego w obrębie uczelni (Centrum Pomocy Psychologiczne). Jeśli student jest pobudzony, należy zapewnić mu możliwość wyciszenia się (np. wyjście do strefy relaksu, pustego gabinetu czy chociaż na pusty korytarz) i okazać zainteresowanie i wsparcie. Jeżeli pracownik czuje się na siłach, może sam spróbować porozmawiać ze studentem o sytuacji problemowej. Jeżeli pracownik nie czuje się na siłach, by angażować się w bezpośrednią rozmowę ze studentem o jego sytuacji, a stan studenta nie wykazuje pobudzenia, należy poinformować studenta o możliwości skorzystania z pomocy psychologicznej w Centrum Pomocy Psychologicznej UW lub zachęcić studenta do spotkania z Pełnomocnikiem Dziekana WCh UW ds. Osób z Niepełnosprawnościami w celu uzyskania pełnej informacji o dostępnym w obrębie uczelni wsparciu.

Istotne jest poinformowanie o każdym takim zdarzeniu Władz Wydziału Chemii.

Broszurę opracowano na podstawie materiałów:

1. Trudne zachowanie studentów. Zasady postępowania. Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu, https://amu.edu.pl/__data/assets/pdf_file/0026/124199/Trudne-zachowania-studenta-ZASADY-POSTePOWANIA.pdf
2. Trudne sytuacje w relacjach ze studentami. Zasady postępowania i scenariusze rozmów, Uniwersytet Śląski w Katowicach, https://us.edu.pl/pracownik/wp-content/uploads/sites/2/pracownik/Trudne_sytuacje_w_relacjach_ze_studentami__Zasady_post%C4%99powania_i_scenariusze_rozm%C3%B3w_3.pdf

WAŻNE KONTAKTY:

(*) Centrum Pomocy Psychologicznej

<https://cpp.uw.edu.pl>,

e-mail: cpp@adm.uw.edu.pl, tel. (+48) 694 711 731, tel. 22 552 00 63).

() Pełnomocnik Dziekana WCh UW ds. Osób z Niepełnosprawnościami**

<https://www.chem.uw.edu.pl/kandydaci/pełnomocnik-ds-osob-z-niepełnosprawnościami/>

(*) Biuro ds. Osób z Niepełnosprawnościami**

<https://bon.uw.edu.pl/> tel. (+48) 22 55 24 222, bon@uw.edu.pl