



UMCS

UNIWERSYTET MARII CURIE-SKŁODOWSKIEJ
W LUBLINIE

Komunikacja ze studentem w sytuacji kryzysowej

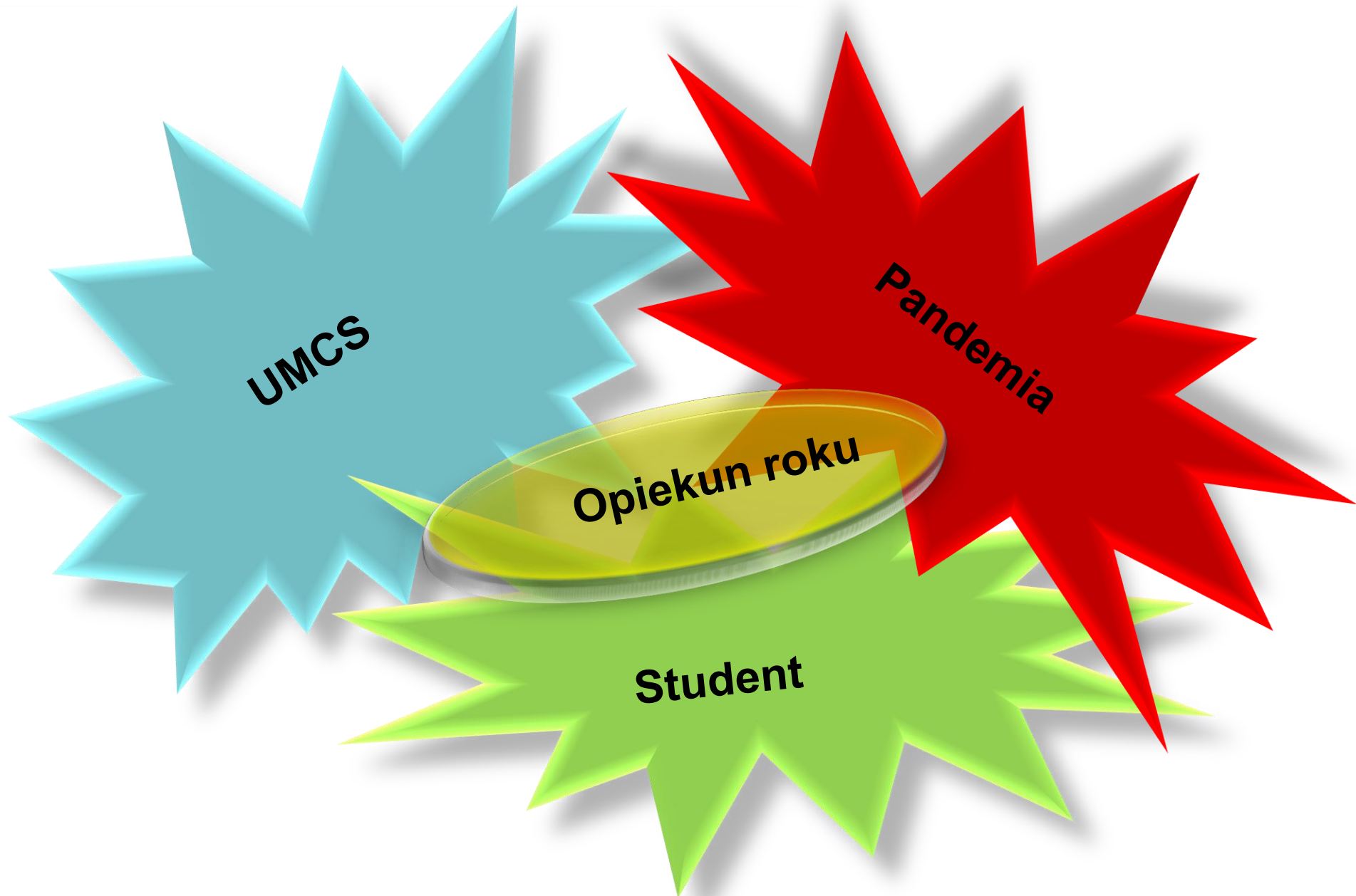
Dr hab. Katarzyna Klimkowska , prof. UMCS

Szkolenie dla nauczycieli akademickich



Program spotkania

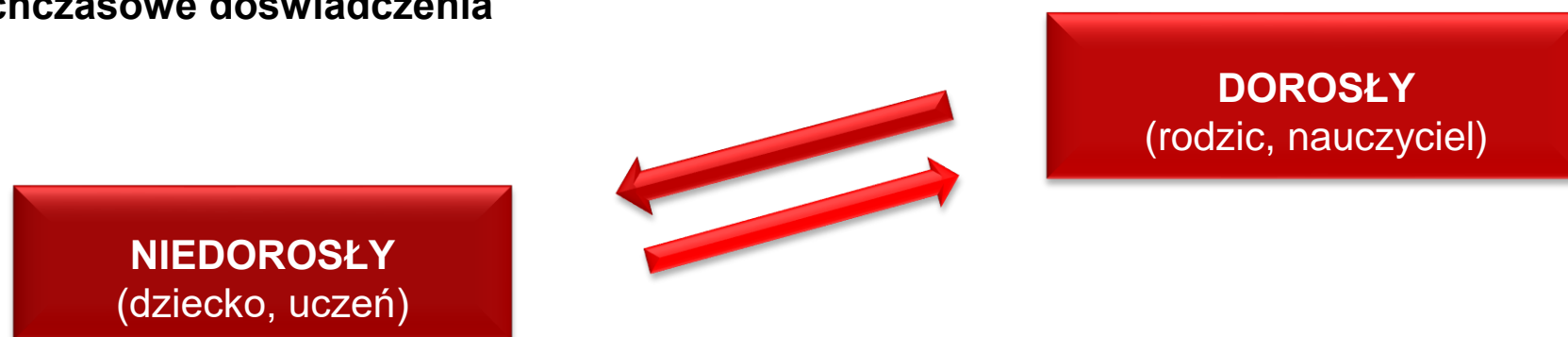
1. Specyfika funkcjonowania człowieka na początku wczesnej dorosłości
2. Specyfika relacji nauczyciel akademicki - student
3. Trudności i kryzysy doświadczane przez studentów
4. Sposoby radzenia sobie z sytuacjami trudnymi w relacjach ze studentami



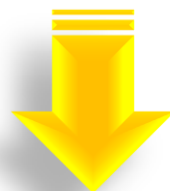
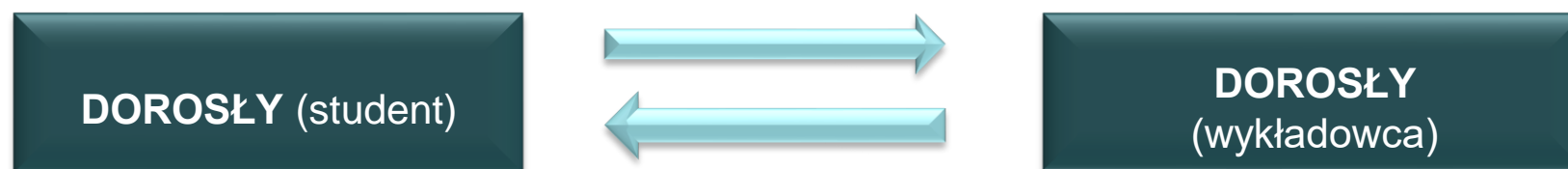
1. Student – TRZY KOSMOSY, pandemia i....reszta



Dotychczasowe doświadczenia



Nowe doświadczenia



CO TO OZNACZA?



RELACJE DOROSŁE

Zachowanie → nagroda/kara ❌

DECYZJA → DZIAŁANIE → KONSEKWENCJA ✓

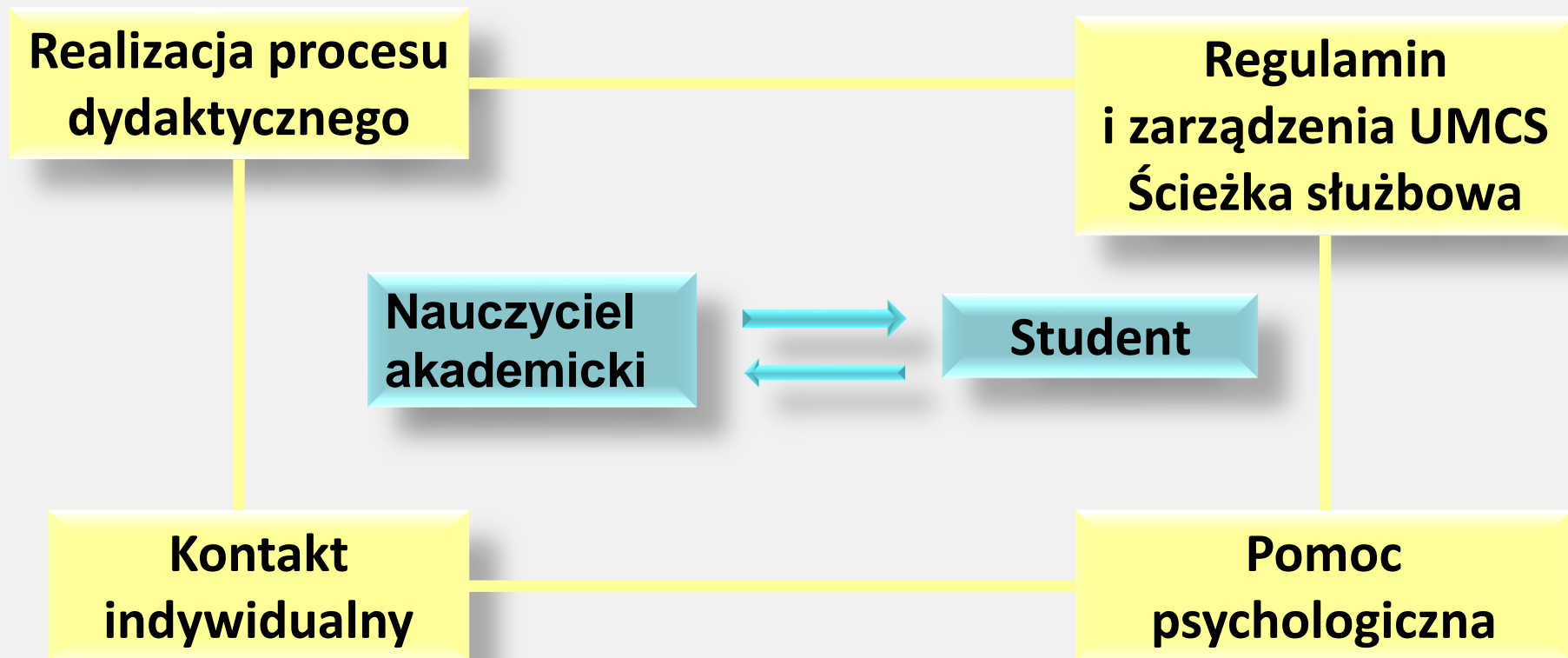
cysio94@kwiatuszek.pl ❌

imięnazwisko@neutralnyportal.pl ✓

Rodzice interweniują w sprawie
dziecka. ❌

Student jako Dorosły sam reprezentuje
siebie na uniwersytecie. ✓

2. Formalne i pozaformalne konteksty relacji nauczyciel akademicki - student



3. Trudność i kryzysy doświadczane przez studentów

**Rozwój wiąże się z doświadczaniem trudności.
Wychodzenie poza strefę własnego komfortu jest trudne!**

Kryzys jest nieodłączną częścią życia, doświadczają go wszyscy – w różnych okresach życia i różnych sytuacjach. Reakcja na kryzys nie jest patologią.

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

3. Skąd kryzysy u studentów?

Jak ogarnąć te całe studia?



Za dużo wszystkiego, mało czasu, trudny materiał. Jak się tego nauczyć?



Każdy oczekuje czegoś innego

Skąd miałem/am wiedzieć? Przecież nie powiedział.

W szkole było inaczej. Konsekwencje? Jakże konsekwencje?

Jasny gwint, jestem dorosły!



Muszę pracować. Utrzymać się.



Świetnie, będę ojcem!

Ona chce ślubu.



6 pkt. 400 zł.

Pandemia. Serio? Serio.



Zachoruję? Przeżyję?

Zaraz zwariuję w tej klatce!

Nienawidzę ograniczeń!

Co będzie z moimi bliskimi?

3. Reakcje w kryzysie

objawy emocjonalne

- niepokój o przyszłość, • ogólny niepokój, • szok, zaprzeczanie, • brak poczucia bezpieczeństwa, • zmęczenie, • poczucie winy, • poczucie utraty kontroli, • żal, • 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

3. Charakterystyka trudności studenta w sytuacji kryzysowej

Najczęstsze zachowania studentów doświadczających kryzysów:

- problemy ze zrozumieniem wypowiedzi wykładowców,
- trudności w przygotowaniu notatek z zajęć,
- wolniejsze tempo pracy,
- trudności w pamięciowym opanowaniu materiału,
- trudności z dostosowaniem się do terminów,
- trudności z sesją egzaminacyjną,
- reakcje emocjonalne i behawioralne nieadekwatne do sytuacji, zachowania agresywne,
- obawa przed stygmatyzacją w środowisku akademickim,
- lęk przed rozmową z wykładowcą, unikanie kontaktu z nim, absencja na zajęciach.
- dążenie do nadmiernych kontaktów z prowadzącym.

4. Reakcja nauczyciela na zachowanie studenta

Reakcje studenta w kryzysie mogą być nieprzewidywalne.

Reakcje nauczyciela są **przewidywalne**.

Student może zachowywać się nieadekwatnie do sytuacji (płakać, histeryzować itp.)

Nauczyciel reaguje **adekwatnie. Racjonalnie**. Zadaniem nauczyciela jest rozładowanie sytuacji (ochrona siebie, studenta i grupy), a nie pomoc psychologiczna studentowi.

Student może zachowywać się prowokacyjnie.

Nauczyciel **nie odpowiada na prowokację**. Wyciąga konsekwencje z niezgodnego z przyjętymi zasadami zachowania studenta, a nie z powodu osobistej urazy.

4. Czynniki związane ze studiami ułatwiające funkcjonowanie studenta w kryzysie

- ↪ Jasne, konkretne zasady obowiązujące na zajęciach i zaliczeniu
- ↪ Stałość i przewidywalność zachowań prowadzących
- ↪ Znajomość procedur obowiązujących w UMCS i na Wydziale oraz ich przestrzeganie
- ↪ Znajomość wymagań poszczególnych prowadzących (odnośnie do przygotowania do zajęć, uczestniczenia w zajęciach, zaliczania nieobecności, spóźnień, innych zasad obowiązujących na zajęciach)
- ↪ Komunikacja – koncentracja na faktach, powstrzymanie się od opinii i interpretacji

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

🔴 ➤ **Jasne, konkretne zasady współpracy przez cały okres kontaktu ze studentem, od początku zajęć do zaliczenia (kontrakt):**

- ustalenie zasad współpracy na początku zajęć;
- włączenie studentów w ustalanie zasad;
- upewnienie się, że wszyscy studenci są ich świadomi;
- przestrzeganie zasad przez cały okres kontaktu – wzajemne egzekwowanie od siebie przestrzegania zasad;

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

- ↳ **Przedstawienie zarządzeń obowiązujących w związku z pandemią**
- ⇒ Reżim sanitarny obowiązujący na wydziale/ na zajęciach/ w pracowni
- ⇒ Zasady zgłaszania nieobecności związanej z podejrzeniem zarażenia/zarażeniem/kwarantanną
- ⇒ Tryb załatwiania wszelkich spraw w dziekanacie – stypendia, podania, sprawy studenckie
- ⇒ Izolatorium i procedura wdrażana w przypadku, gdy student będący na zajęciach wykazuje objawy chorobowe

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

↪ Wyodrębnienie zakresów odpowiedzialności

➔ za co odpowiada wykładowca

➔ za co odpowiada student

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

Określenie warunków realizacji i zaliczenia przedmiotu

- ukazanie znaczenia 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. Ale bzdury, nikomu niepotrzebna teoria.*
- przedstawienie celu zajęć, pokazanie relacji:
te konkretne zajęcia ⇔ przedmiot ⇔ kierunek studiów/specjalność.

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

- ↪ **Sylabus:** ważne jest omówienie sylabusu na pierwszych zajęciach, szczególnie:
- przedstawienie celów przedmiotu;
 - zakres wymagań na konkretną ocenę;
 - sposoby oceny/zaliczenia.

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

- ↪ Nieobecności (na zajęciach stacjonarnych i on-line)
- ↪ Przygotowanie/nieprzygotowanie do zajęć
- ↪ Spóźnianie się (na zajęcia stacjonarne i on-line)

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

↳ Zajęcia on-line:

- Poinformowanie studentów o materiałach szkoleniowych dotyczących platform e-learningowych, dostępnych na naszym uniwersytecie (studiowanie opiera się na samodzielnej pracy studenta).
- Zachęcenie studentów do podnoszenia swoich kompetencji w zakresie uczenia się on-line (aktualnie w internecie dostępnych jest wiele tutoriali i webinarów na ten temat).
- Bardzo precyzyjne poinformowanie studentów o wymaganiach dotyczących zajęć on-line – obecność, aktywność, realizacja zadań, nieobecności, zaliczenie nieobecności itd.)
- Poinformowanie studentów o obowiązujących ich przepisach prawa autorskiego, które odnoszą się do wszystkich prac pisemnych.
- Poinformowanie studentów o możliwościach kontaktu z nami – konsultacje on-line, zasady zgłaszania się na konsultacje itp.

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

↪ Student z niepełnosprawnością/chorobą/problemami psychicznymi

- Student nie ma obowiązku informować o swoim stanie zdrowia
- Dla jego bezpieczeństwa czasem lepiej, żeby poinformował – kogo?
- Osoby towarzyszące studentowi na zajęciach (np. tłumacz języka migowego)

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

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

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

Konsultacje:

- Konsultacje stacjonarne
- Konsultacje on-line

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;
- aktualnie **starosta** pełni bardzo ważną funkcję łącznika między grupą a wykładowcami i innymi pracownikami uniwersytetu (dziekanatem itp.). Ważne, aby starostą była osoba dostępna i komunikatywna.

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

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@kwiatuszek.pl
- ⇒ Wymaganie, aby we wszystkich sprawach związanych ze studiami, studenci kontaktowali się z nami pisząc maile przez USOS. (to pozwala zidentyfikować studenta, pozostawia ślad w systemie, zawsze można odtworzyć korespondencję)

Kontakt ze starostą

- Kurs na wirtualnym kampusie do kontaktu opiekuna roku ze studentami.

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

Komunikacja na zajęciach

- **Sposób zwracania się do studentów** – unikamy mówienia bezpośrednio po imieniu, ponieważ wprowadza to swoiste pomieszanie porządków;
- **Sposób komentowania wypowiedzi i zachowań studentów:** ważna jest koncentracja na faktach, powstrzymywanie się od opinii, interpretacji;
- **Odpowiadanie na maile studentów** – systematyczność, jakość odpowiedzi, maile przez usos (wtedy jest ślad korespondencji)

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

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. (droga na skróty czasem wiedzie do celu, ale mniej się zobaczy/pozna/doświadczy po drodze);
- **Pozyskiwanie informacji w okresie pandemii.**

4. Uniwersytecki system wsparcia dla studentów w sytuacji kryzysowej

Zespół ds. Wsparcia Osób z Niepełnosprawnościami

Biuro Rozwoju Kompetencji

Pomoc psychologiczna dla studentów i pracowników

Punkt Wsparcia i Psychoedukacji SENSUM (Instytut Pedagogiki UMCS)

Zrzeszenie Studentów Niepełnosprawnych „Alter Idem”

Akademickie Centrum Wsparcia

4. Uniwersytecki system wsparcia dla studentów w sytuacji kryzysowej

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

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!**

Ogólnodostępne formy wsparcia psychologicznego

Telefony zaufania lubelskie i ogólnopolskie:

(081) 534-60-60	- całodobowy telefon zaufania dla osób w kryzysie działający przy Centrum Interwencji Kryzysowej w Lublinie
116 123	- 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.
81 747 98 21	– telefon zaufania dla osób niepełnosprawnych
801-889-880	– telefon zaufania dla osób uzależnionych behawioralnie (hazard, zakupoholizm, pracoholizm, seksoholizm), poniedziałek – niedziela, godz. 17.00-22.00

4. Sposoby radzenia sobie w sytuacjach trudnych w relacjach ze studentami

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.

4. Sposoby radzenia sobie z sytuacjami trudnymi w relacjach ze studentami

 **W przypadku sytuacji problemowej ze studentem:**

- **Rozmowa/zaliczenie/egzamin przy świadku** – w obecności innych studentów, starosty roku, opiekuna roku, kierownika studiów, prodziekana ds. studenckich, dziekana wydziału;
- Jeśli nie ma świadków, rozmowa przy otwartych drzwiach.
- **Odwoływanie się do wymagań i zasad współpracy** ustalonych na początku zajęć (konsekwencja!);
- **Odwoływanie się do faktów** (do tego przydatna jest dokumentacja z zajęć), unikanie oceny, interpretacji – „Pani jest niepoważna”, „studia są dla dorosłych ludzi”...itp.
- **Sporządzenie notatki służbowej**, zgłoszenie sprawy do dziekana ds. studenckich (w dokumentacji Uczelni musi być ślad, że dana sytuacja miała miejsce);
- **Wypracowanie przez Wydział ścieżki/procedury** postępowania w przypadku problemów/konfliktów między studentami a wykładowcami.
- **Skorzystanie ze wsparcia koleżeńskiego**

4. Sposoby radzenia sobie z sytuacjami trudnymi w relacjach ze studentami

Notatka służbowa

Główną jej rolą 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.)

4. Sposoby radzenia sobie w sytuacjach trudnych w relacjach ze studentami

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,
- Można skierować studenta do Zespołu ds. ds. Wsparcia Osób z Niepełnosprawnościami, w celu uzyskania wskazania do modyfikacji procesu dydaktycznego (nie można obniżyć wymagań),
- W kwestiach spornych odwołujemy się do dokumentów i procedur uczelni - np. Regulaminu Studiów, i/lub osób funkcyjnych, np. prodziekana ds. studenckich, prorektora ds. studenckich.

4. Sposoby radzenia sobie z sytuacjami trudnymi w relacjach ze studentami

• Zachowanie w razie załamania nerwowego/ myśli samobójczych studenta:

- ✓ gdy zachowanie studenta jest niebezpieczne dla niego samego lub dla innych należy wezwać karetkę pogotowia,
- ✓ należy bardzo dokładnie przekazać informacje na temat zachowania osoby (możemy poprosić o wsparcie osobę odpowiedzialną na wydziale),
- ✓ poczekać do przyjechania karetki pogotowia, nie zostawiać studenta samego sobie,
- ✓ należy sporządzić notatkę służbową.

Nauczyciel akademicki nie może:

- Odwieźć studenta własnym samochodem do szpitala lub do domu.
- Z własnej inicjatywy zawiadomić rodziców studenta lub innych osób, poza małżonkiem.
- Okazywać wsparcia fizycznie, nawet jeśli student o to prosi, lub np. przytulenie wydaje się naturalną reakcją!

Życiozaradni – o problemach i radzeniu sobie z nimi

Życiobezradni 😊



Dziękuję za uwagę. 😊