



# TRUDNE ZACHOWANIA STUDENTÓW

ZASADY POSTĘPOWANIA

# TRUDNE ZACHOWANIA STUDENTA

## Zasady postępowania w sytuacji nietypowego zachowania

Często doświadczamy niezrozumiałych i trudnych zachowań innych osób. Nie zawsze wiemy, jak na nie reagować. Z myślą o takich przypadkach przedstawiamy Państwu instrukcję, która z założenia ma charakter skrótowy i uniwersalny: pewne jej elementy można wykorzystać w każdej sytuacji kontaktu z osobą zachowującą się w sposób nietypowy, inne należy dostosować do indywidualnych przypadków. Mamy nadzieję, że zasugerowane w niej rozwiązania, okażą się przydatne i pozwolą poczuć się pewniej w przypadkach wymagających szybkiej reakcji.

## 9 PROSTYCH ZASAD, CZYLI JAK POSTĘPOWAĆ:

1. Zachowujemy się spokojnie, ale stanowczo.
2. Słuchamy, wyrażamy zainteresowanie i deklarujemy chęć pomocy.
3. Mówimy wprost, że nie akceptujemy podniesionego głosu, gniewu, złości, agresji, ani autoagresji itp.
4. Nie dotykamy.
5. Nie domagamy się wyjaśnienia przyczyn nietypowego zachowania.
6. Nie ośmieszamy i nie zawstydzamy.
7. Nie omawiamy problemu publicznie.
8. Informujemy o sposobach i możliwościach uzyskania fachowej pomocy.
9. W przypadku bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia wzywamy pogotowie ratunkowe albo policję.



## ZACHOWANIA, KTÓRE UZNAJEMY ZA NIETYPOWE BĄDŹ TRUDNE:

- wszelkie przejawy agresji,
- skracanie dystansu w stosunku do wykładowcy, pracownika,
- nadmierna ekspresja,
- brak kontaktu,
- zachowania lękowe,
- wycofywanie się z relacji,
- nerwowe ruchy,
- zahamowanie ruchów i myślenia – „paraliż”,
- wypowiedzi nie związane z tematem zajęć czy kontekstem sytuacyjnym,
- nietypowa treść korespondencji tradycyjnej i /lub elektronicznej.

## WYBRANE GRUPY TRUDNYCH ZACHOWAŃ WG. KLASYFIKACJI ICD-10<sup>1</sup>

GRUPA ZABURZEŃ PSYCHICZNYCH	PRZYKŁADY
zespół zaburzeń nerwicowych	fobie, lęk paniczny, zaburzenie depresyjne i lękowe mieszane, natręctwa, zaburzenia adaptacyjne
zaburzenia osobowości	osobowość zależna, chwiejna emocjonalnie, unikająca
zaburzenia odżywiania	anoreksja, bulimia
zaburzenia afektywne	zaburzenia afektywne dwubiegunowe, zaburzenia depresyjne,
zaburzenia psychotyczne	schizofrenia, zaburzenia urojeniowe, zespół paranoidalny
uzależnienie od substancji psychoaktywnych	uzależnienie od alkoholu, narkotyków, leków nasennych

<sup>1</sup> Źródło: Nowak-Adamczyk D. Studenci z zaburzeniami psychicznymi w przestrzeni akademickiej – system wsparcia edukacyjnego w Uniwersytecie Jagiellońskim (w) Niepełnosprawność – zagadnienia, problemy, rozwiązania, nr IV./2014 (13) [dostęp, 20.05.2017].



# ZASADY POSTĘPOWANIA

## ABY OPANOWAĆ TRUDNE ZACHOWANIA, NALEŻY:

- wystrzegać się formułowania diagnoz i własnych przypuszczeń na temat stanu zdrowia rozmówcy,
- nie upowszechniać i nie przekazywać dalej informacji o charakterze osobistym, przekazanych przez tę osobę,
- zadbać o poprawne relacje,
- zasygnalizować chęci pomocy i współdziałania.

## ABY ZAPOBIEGAĆ TRUDNYM ZACHOWANIOM W PRZYSZŁOŚCI, TRZEBA:

- ustalić jasne, akceptowalne dla wszystkich uczestników procesu dydaktycznego zasady kontaktu, uwzględniające granice wyznaczone normami i wartościami,
- podać jasne kryteria realizacji poszczególnych zadań np. związanych z zaliczeniem przedmiotu,

- zwrócić uwagę na przyjazną organizację przestrzeni np. miejsce siedzenia z brzegu, lub na końcu - istotne dla niektórych studentów z zaburzeniami lękowymi,
- zadbać o sposób kontaktu np. powstrzymać się od głośnego komentowania nietypowych zachowań, podjąć bezpośrednią rozmowę po zajęciach,
- zwrócić uwagę na sposób zaliczania przedmiotu - np. dostosowanie formy zaliczenia do potrzeb i możliwości, zamieszczenie dodatkowych materiałów na platformie e-learningowej,
- w przypadku stalkingu lub innych czynów karalnych (obraźliwe maile, groźby, molestowanie, itp.) zawiadomić przełożonych i policję,
- w przypadku, gdy osoba zachowuje się w sposób nieakceptowalny, przekracza granice wyznaczone normami, przejawia zachowania agresywne lub obraźliwe, a podjęte przez wykładowcę (lub inną osobę) działania nie wpływają na poprawę zachowania – zawiadomić władze dziekańskie.

### UWAGA!

Jeżeli student albo inna osoba, zachowuje się w sposób stwarzający bezpośrednie zagrożenie zdrowia lub życia dla siebie lub innych osób, należy niezwłocznie wezwać pogotowie ratunkowe, a jeżeli to konieczne również policję.

## PRZEKAZYWANIE I POWTARZANIE INFORMACJI O MOŻLIWOŚCI UZYSKANIA POMOCY:

- na spotkaniach dla opiekunów lat i starostów - podczas spotkań ze studentami I roku,
- na początku każdego roku akademickiego i/lub każdego semestru drogą elektroniczną, a także poprzez tablice ogłoszeń,
- na radach wydziałów i zebraniach pracowników.

**Postępowanie wobec osób przejawiających zachowania trudne (nietypowe) w sytuacjach dydaktycznych powinno być ukierunkowane na następujące cele:**

1. Opanowanie trudnych zachowań i próba ich zrozumienia.
2. Podjęcie działań mających na celu zapobieżenie podobnym zachowaniom w przyszłości.
3. Udzielenie pomocy w przeżywanych trudnościach.

**W sytuacji zagrożenia życia wzywamy pogotowie ratunkowe, a jeżeli to konieczne również policję! Powinna to zrobić osoba będąca świadkiem niebezpiecznej sytuacji. Poniżej znajdują się kroki procedury w sytuacjach zagrożenia zdrowia lub życia na terenie uczelni:**

1. Występuje potencjalne zagrożenie zdrowia lub życia na terenie uczelni.
2. Wezwij pogotowie i/lub policję – w zależności od rodzaju zagrożenia.
3. W czasie oczekiwania na przyjazd służb ratunkowych – lub jeśli to niemożliwe, po interwencji służb - poinformuj bezpośredniego przełożonego i/lub kierownika administracyjnego obiektu.
4. Przełożony i/lub kierownik administracyjny obiektu informuje o interwencji służb ratunkowych władze kanclerskie i Rektora uczelni.
5. Po interwencji możesz skontaktować się z wydziałowym koordynatorem ds. kontaktu z Poradnią Rozwoju i Wsparcia Psychicznego (link do listy wydziałowych koordynatorów).

# GDZIE MOŻNA UZYSKAĆ POMOC?

Na Uniwersytecie im. Adama Mickiewicza w Poznaniu jednostką odpowiedzialną za wspieranie zdrowia psychicznego studentów jest **Poradnia Rozwoju i Wsparcia Psychicznego** (nazywana dalej Poradnią).

Na każdym wydziale i w każdym akademiku wyznaczeni są Koordynatorzy ds. kontaktu z Poradnią. Aktualne dane kontaktowe do Koordynatorów dostępne są na stronie: [poradnia.amu.edu.pl](http://poradnia.amu.edu.pl) w zakładce „Koordynatorzy” oraz na stronach wydziałowych.

W sytuacji, gdy zaobserwujemy nietypowe zachowania studenta, powinniśmy poinformować koordynatora ds. kontaktu z Poradnią lub Prodziekana ds. studenckich w celu możliwie jak najszybszej reakcji i udzielenia pomocy. Dane kontaktowe Koordynatora ds. kontaktu z Poradnią danego wydziału powinny znajdować się w Portierni.

Umówić się na spotkanie możesz wyłącznie w godzinach dyżurów poprzez kontakt telefoniczny, osobiście lub poprzez wypełnienie formularza on-line na stronie: <http://poradnia.amu.edu.pl/kontakt/>

Jeśli nie mogłeś się dodzwonić, a chcesz zapisać się na wizytę, prosimy Cię o wypełnienie formularza kontaktowego na stronie. Dzięki temu będziemy mogli skontaktować się z Tobą w celu umówienia spotkania. Z osobami, które pozostawiły swój numer telefonu, będziemy kontaktować się w piątki.

Poradnia oferuje szeroko pojętą pomoc w zakresie radzenia sobie z trudnymi sytuacjami w życiu na różnych jego płaszczyznach poprzez adaptację do nowego

środowiska uczelnianego, relacje z innymi, problemy osobiste i rodzinne. Wizyty mają różny charakter od konsultacji, spotkań zaprogramowanych na wsparcie, interwencji kryzysowej, po psychoterapię.



## Poradnia Rozwoju i Wsparcia Psychicznego

[poradnia.amu.edu.pl](http://poradnia.amu.edu.pl)  
„DS” Hanka  
al. Niepodległości 26, pok. 13 i 14  
61-714 Poznań

### Godziny dyżurów:

<i>mgr Elżbieta Żurkiewicz</i>	<i>mgr Magdalena Cieślik</i>
<b>Wtorek</b> 11:00-12:00	<b>Wtorek</b> 11:00-12:00
<b>Środa</b> 14:00-15:00	<b>Środa</b> 13:00-14:00
<b>Czwartek</b> 11:00-12:00	<b>Czwartek</b> 11:00-12:00
tel. 61 829 24 88	tel. 61 829 24 94



## Psychologiczny Konsultant ds. trudności w procesie studiowania dla Studentów UAM

**mgr Szymon Hejmanowski**  
tel. 730 591 791  
e-mail: [szymon.hejmanowski@amu.edu.pl](mailto:szymon.hejmanowski@amu.edu.pl)

Psychologiczny Konsultant ds. trudności w procesie studiowania dla Studentów UAM udziela konsultacji studentom naszej Uczelni, którzy doświadczają trudności w studiowaniu i chcieliby uzyskać wsparcie psychologiczne skierowane na:

- efektywne uczenie się i studiowanie
- nadrabianie ew. zaległości w studiach
- pokonywanie barier w studiowaniu wynikających z trudności natury poznawczej lub emocjonalno-motywacyjnej

- radzenie sobie ze stresem, m.in. w sytuacjach egzaminacyjnych
- skuteczne zarządzanie własnym czasem
- budowanie motywacji do studiowania

W uzasadnionych przypadkach Psychologiczny konsultant przygotowuje w ramach konsultacji dokument adresowany do władz uczelni oraz wykładowców, będący wnioskiem o dostosowanie procesu kształcenia dla studentów z niepełnosprawnością lub z trudnościami w uczeniu się. Dokument ten zawiera rekomendacje dotyczące użytecznych w przypadku konkretnego studenta form wsparcia jego procesu studiowania.

## Biuro Wsparcia Osób z Niepełnosprawnościami

[amu.edu.pl/studenci/studenci-z-niepelnosprawnościami](http://amu.edu.pl/studenci/studenci-z-niepelnosprawnościami)  
ul. Grunwaldzka 6 pok. 114/115  
60-780 Poznań  
tel.: 61 829 20 55 / [bon@amu.edu.pl](mailto:bon@amu.edu.pl)

### Dyżury:

poniedziałek, wtorek, czwartek, piątek  
10:00-13:00  
środa – dzień wewnętrzny

## Pełnomocniczka Rektora UAM ds. osób z niepełnosprawnościami

**Mgr Anna Rutz**  
tel.: 61 829 20 55 / e-mail: [arutz@amu.edu.pl](mailto:arutz@amu.edu.pl),  
[bon@amu.edu.pl](mailto:bon@amu.edu.pl)

## Młodszy specjalista ds. osób z niepełnosprawnościami

**Mgr Krzysztof Osóbka**  
tel.: 61 829 22 43  
e-mail: [krzysztof.osobka@amu.edu.pl](mailto:krzysztof.osobka@amu.edu.pl)

## Punkt Interwencji Kryzysowej Miejskiego Centrum Interwencji Kryzysowej w Poznaniu

[www.mcik-poznan.cop.pl](http://www.mcik-poznan.cop.pl)  
ul. Niedziałkowskiego 30 (róg ul. Górna Wilda)  
61-578 Poznań  
tel. 61 835 48 66 / 65 /  
e-mail: [pik.poznan@neostrada.pl](mailto:pik.poznan@neostrada.pl)

### Telefon zaufania

tel. 61 192 88 lub 61 835 49 04

**Od poniedziałku do piątku**  
19:00 - 07:00

### W soboty

od godziny 15:00 – nieprzerwanie  
do poniedziałku do godziny 7:00

**W dni świąteczne całą dobę**



**Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu**

Poradnia Rozwoju i Wsparcia Psychicznego  
al. Niepodległości 26 pok. 13 i 14  
61-714 Poznań

Biuro ds. Wsparcia Osób z Niepełnosprawnościami  
ul. Grunwaldzka 6 pok. 113/114  
60-780 Poznań

**Autorzy publikacji:**

Prof. Kinga Kuszak  
Mgr Szymon Hejmanowski  
Mgr inż. Elżbieta Sobczak