



Politechnika  
Wrocławska



# POLITECHNIKA NOWYCH SZANS

Wsparcie psychologiczne  
na Politechnice Wrocławskiej

---

Podręcznik dobrych praktyk





# POLITECHNIKA NOWYCH SZANS

Wsparcie psychologiczne  
na Politechnice Wrocławskiej  
Podręcznik dobrych praktyk

Publikacja powstała w ramach projektu „Politechnika nowych szans”.  
Projekt jest współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego  
Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja  
Rozwój 2014–2020. Nr projektu POWR.03.05.00-00-A054/19

Wrocław 2023 r.

**Autorki:**

Anna Borkowska,  
Katarzyna Jach

**Konsultacja dostępności:**

Stowarzyszenie na rzecz równego dostępu do kształcenia  
„Twoje Nowe Możliwości”, [www.tnm.org.pl](http://www.tnm.org.pl), [biuro@tnm.org.pl](mailto:biuro@tnm.org.pl)

**Ilustracje:**

Anastasiia Shmundyr

**Projekt okładki:**

Dział Informacji i Promocji Politechniki Wrocławskiej

**Projekt graficzny, skład, łamanie, redakcja, druk i oprawa:**

*Grafpol* sp. z o.o.

ul. Żmudzka 21, 51-354 Wrocław

[www.argrafpol.pl](http://www.argrafpol.pl)

**Autorki i Autorzy serii:** Anna Borkowska, Marta Cygan, Ariel Fecyk,  
Małgorzata Franczak, Beata Gulati, Piotr Górski, Katarzyna Jach,  
Tadeusz Lewandowski, Jagoda Mrzygłocka-Chojnacka,  
Magdalena Peda, Anetta Stypułkowska, Anna Warda,  
Sebastian Zalipski

**ISBN druk** 978-83-970381-2-7

**ISBN on-line** 978-83-970488-9-8



Politechnika Wrocławska



POLITECHNIKA  
NOWYCH SZANS



# Spis treści

1. Wsparcie psychologiczne na Politechnice Wrocławskiej	6
1.1 Wsparcie studentów w kryzysie zdrowia psychicznego – dobre praktyki	9
1.2 Wsparcie psychologiczne dla pracowników	24
2. Pomoc psychologiczna poza Politechniką Wrocławską	25
2.1 Pomoc psychologiczna w języku polskim	25
2.2 Pomoc psychologiczna w języku ukraińskim i rosyjskim	26
2.3 Pomoc psychologiczna w języku angielskim	27
Podsumowanie	29
Bibliografia	30

## **Szanowni Państwo,**

oddajemy w Wasze ręce publikację, dzięki której mogą Państwo dowiedzieć się, jak pomóc osobom w kryzysie zdrowia psychicznego, jak działa system wsparcia psychologicznego na Politechnice Wrocławskiej oraz jak można uzyskać taką pomoc dla siebie lub swoich studentek i studentów.

Podręcznik ten dotyczy szczegółowych zagadnień związanych z udzielaniem wsparcia psychologicznego w celu zapewnienia dostępności Uczelni. Zagadnienia podstawowe – związane z tym, kim są osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami, jak funkcjonują, jak się z nimi komunikować, czym dokładnie jest dostępność i dlaczego ważne jest jej zapewnianie – zostały rozwinięte w Podręczniku Wprowadzającym. Lista wszystkich Podręczników znajduje się na końcu dokumentu, wraz z kodem QR i linkiem dostępu do nich.

Podręcznik ten przygotowany jest zgodnie z zasadami i dobrymi praktykami dostępności cyfrowej, co obejmuje między innymi: odpowiednią czcionkę, wyrównanie do lewej i opisy alternatywne ilustracji, lepiej dostępne dla osób korzystających z czytników ekranu.

Mamy nadzieję, że wysiłek Auterek i Autorów (tego i kolejnych opracowań) pozwoli nam wszystkim uczynić z Politechniki Wrocławskiej miejsce przyjazne, dostępne i wspierające dla jak najszerzej grupy osób, także tych, które tego wsparcia na co dzień potrzebują szczególnie. Jesteśmy przekonani, że może się to dokonać dzięki dostarczeniu Państwu standardów, dobrych praktyk, ale przede wszystkim konkretnych wskazówek i narzędzi pracy z osobami o szczególnych potrzebach, w tym z niepełnosprawnością.

Pragniemy podziękować wszystkim Osobom Współpracującym z nami:

- pracowniczkom i pracownikom Uczelni,
- jej ekspertkom i ekspertom wewnętrznym,
- Liderkom i Liderom Dostępności,
- a także specjalistkom i specjalistom spoza Uczelni,

za wszystkie cenne uwagi, komentarze, wkład merytoryczny i wsparcie w procesie tworzenia treści i formy Podręcznika. Mamy nadzieję, że nasz wspólny wysiłek przyczyni się do poszerzenia wiedzy i świadomości w obszarze dostępności uczelni, edukacji i pracy.

Zespół Auterek i Autorów serii

# 1. Wsparcie psychologiczne na Politechnice Wrocławskiej

Zdrowie psychiczne, równowaga emocjonalna, dobrostan psychologiczny – to pojęcia, które są coraz częściej przywoływane, opisywane i analizowane we współczesnej debacie i analizie kondycji ludzi i społeczeństw. Dotyczą naszego stanu mentalnego, emocjonalnego i motywacyjnego, który pozwala nam dobrze funkcjonować, rozwijać się w różnych obszarach i czerpać radość oraz spełnienie ze swojego życia. Także w funkcjonowaniu akademickim – zarówno wśród osób studiujących, jak też pracujących naukowo, dydaktycznie czy administracyjnie – zdrowie psychiczne gwarantuje dobre funkcjonowanie, sukces i zadowolenie ze swojej aktywności. Uczelnia powinna być zatem miejscem, w którym zarówno władze, jak i cała wspólnota akademicka dba o zdrowie psychiczne swoich członków.

Ponieważ współczesne zagrożenia dla dobrostanu psychicznego są coraz liczniejsze, nasze wspólne wysiłki dla zachowania zdrowia i równowagi powinny być świadome, oparte na dowodach i adekwatne do narastającego problemu. Nie wymagają one wyłącznie eksperckiej wiedzy i działań np. psychiatrów i psychologów, ale wszystkich osób pracujących i studiujących na Politechnice Wrocławskiej.





**Na naszej Uczelni ze wsparcia psychologicznego mogą korzystać wszyscy studenci, pracownicy i słuchacze Szkoły Doktorskiej.** W ramach tego wsparcia oferowana jest profesjonalna pomoc psychologiczna, komfortowe warunki rozmowy oraz pełna anonimowość. Wsparcie można uzyskać w ramach działań Poradni Psychologicznej oraz w ramach Centrum Konsultacji Psychologicznych (jest to element projektu Politechnika Nowych Szans). Wsparcie prowadzone jest w języku polskim oraz angielskim.

Oferowane wsparcie psychologiczne realizowane jest w postaci indywidualnych konsultacji z wybranym psychoterapeutą. Preferowane jest umawianie się przez aplikację <https://ppp.pwr.edu.pl/login>. W nagłych przypadkach możliwy jest też kontakt bezpośredni (kontakt do psychoterapeutów dostępny na stronie <https://ddo.pwr.edu.pl/dla-studentow/wsparcie-psychologiczne/centrum-konsultacji-psychologicznych>).

Spotkania odbywają się w Poradni Psychologiczno-Psychoterapeutycznej, w akademiku T-22 przy ul. Wróblewskiego 25, pok. 6.1, 6.2, 6.3, 6.4. Prowadzone są także konsultacje telefoniczne lub w formie zdalnej. Istnieje możliwość umówienia się na wizytę również poza kampusem Uczelni. Pomoc psychologiczna oferowana na Uczelni ma charakter krótkoterminowego wsparcia, a nie długotrwałej psychoterapii. Standardowo spotkania trwają 45 minut.

Poza indywidualnymi konsultacjami w sprawach osobistych można skorzystać z pomocy mediacyjnej, szczególnie przydatnej w sytuacjach konfliktu. Rozwijane są także warsztatowe i grupowe formy wsparcia w postaci psychoedukacji oraz psychoprophylaktyki.

W każdej sprawie można zwrócić się do pracowników Działu Dostępności i Wsparcia Osób z Niepełnosprawnościami (DDO). Dział mieści się w bud. C-13, pierwsze piętro, pok. 1.09 i 1.07, tel. +48 71 320 43 20, mail: [pomoc.n@pwr.edu.pl](mailto:pomoc.n@pwr.edu.pl). Pracownicy są dostępni od

poniedziałku do piątku w godzinach 7:30-15:30. W nagłych sytuacjach można się skontaktować z Pełnomocniczką Rektora ds. Osób z Niepełnosprawnościami: [katarzyna.jach@pwr.edu.pl](mailto:katarzyna.jach@pwr.edu.pl), tel. +48 669 660 688.

## **1.1 Wsparcie studentów w kryzysie zdrowia psychicznego – dobre praktyki**

Przeprowadzone badania (prowadzone zarówno wśród studentów, jak i wśród dziekanów wydziałów PWr) pokazały, że coraz pilniejsza jest kwestia wsparcia studentów doświadczających trudności natury psychicznej, depresji, kryzysów psychicznych, stresu czy przejściowego pogorszenia nastroju.

### **1.1.1 Zatrósz się o studenta, jeśli jego stan budzi twój niepokój**

W większości grup zajęciowych są studenci doświadczający trudności natury psychicznej – kryzysów psychicznych, stresu, miewający okresy nasilenia objawów choroby. Dostrzeżenie tego wymaga uważności i empatii ze strony prowadzącego zajęcia. Jeśli zauważysz, że np. student robi wrażenie apatycznego i zmęczonego, choć wcześniej był pełen energii, siedzi sam i unika kontaktu z innymi studentami w grupie, jeśli odnosisz wrażenie, że jest przygnębiony, choć na początku semestru był w dobrym nastroju, jeśli nie przejawia zainteresowania przebiegiem zajęć, choć wcześniej był uważny i skupiony na temacie, ma dużo absencji i przekracza terminy wywiązywania się z zadań, ale nie potrafi podać konkretnej przyczyny – możesz spróbować poprosić dyskretnie studenta o indywidualną rozmowę. Jeśli nie czujesz się na siłach bądź nie umiesz mu pomóc, zawsze możesz zachęcić go do skorzystania ze wsparcia psychologicznego.

## Niepokojące objawy

Poniżej zamieszczamy przykłady zachowania studentów, **które mogą wskazywać na przeżywanie trudności natury psychicznej.**

Dotyczą one między innymi sytuacji, gdy:

- student przestaje pojawiać się na zajęciach;
- student wcześniej aktywny przestaje wykazywać zainteresowanie przedmiotem;
- znacznemu pogorszeniu ulegają wyniki studenta;
- wygląd studenta stał się zaniedbany;
- student stał się przygnębiony, smutny, małomówny;
- widać oznaki stresu przeżywanego przez studenta (np. nieadekwatne reakcje, brak dystansu, wybuchowość);
- widać oznaki silnego lęku przeżywanego przez studenta (np. wycofanie, zahamowanie aktywności);
- student stał się drażliwy, poirytowany, agresywny;
- student przejawia inne nietypowe, niepokojące zachowania;
- student nie radzi sobie w sytuacjach społecznych, jest mało komunikatywny, nie radzi sobie z prezentacjami, pracą w grupie;
- odczuwamy trudności w kontakcie ze studentem, których nie potrafimy wyjaśnić.

## Co można zrobić?

Na Politechnice Wrocławskiej od wielu lat funkcjonuje profesjonalna pomoc psychologiczna, z której warto skorzystać. Dobrze byłoby, aby osoba znajdująca się w kryzysie zdrowia psychicznego, zgłosiła się po tę pomoc samodzielnie. Pamiętajmy jednak, że naprawdę nie musimy być psychologami, żeby zapytać, co się dzieje u studenta. Chodzi przede wszystkim o wyrażenie zainteresowania czy troski wówczas, gdy coś niepokoi nas w zachowaniu czy postawie studenta. Często nie robimy tego z obawy przed urażeniem kogoś czy naruszeniem jego prywatności.



Ważne jest jednak to, że pytając studenta o samopoczucie i mówiąc o niepokojących nas zachowaniach, czy sytuacjach, sygnalizujemy nasze zainteresowanie, uwagę, chęć pomocy. Nie oceniamy osoby, nie diagnozujemy jej. Mówimy o naszych odczuciach. Stoją za tym nasze dobre intencje. W większości przypadków reakcje na tego typu interwencje będą pozytywne. Jeśli zdarzy się inaczej, być może osoba, z różnych powodów, nie jest gotowa, by skorzystać z oferowanej pomocy. Jednak, co najważniejsze, dowiedziała się o takiej możliwości.

Należy przy tym podkreślić, że wyrażenie chęci wysłuchania drugiej osoby nie jest jednoznaczne z braniem odpowiedzialności za to, jak poradzi ona sobie ze swoimi kłopotami. Jeśli student przeżywa trudności psychiczne, najlepiej jest polecić pomoc specjalisty – psychologa lub psychoterapeuty pracującego na Uczelni. Jeśli zwróciliśmy uwagę na problemy i pokierowaliśmy studenta po pomoc, to zrobiliśmy już dużo.

### 1.1.2 Jak rozmawiać z osobą, którą chcesz wesprzeć

Poniżej zamieszczamy kilka wskazówek, jak można rozpocząć tego typu rozmowę i jak poprowadzić jej przebieg.

#### Jak rozpocząć rozmowę?

- Poprosić studenta o chwilę rozmowy na osobności np.

„Panie Michale, chciałabym chwilę z Panem porozmawiać, czy mogę prosić, żeby Pan chwilę zaczekał?”,

następnie poczekać, aż studenci wyjdą z sali.

- Najlepiej zaproponować, żeby student usiadł, my też siadamy. Postarajmy się zapewnić w miarę możliwości komfortowe warunki, w których nikt nie będzie nam przeszkadzał. Zachowajmy też odpowiedni dystans, tak by nie naruszać strefy komfortu studenta i własnej.

- Wyjaśnijmy, dlaczego chcemy rozmawiać, np.

„Zauważyłam, że ostatnio...”,

i tutaj wymienić zachowania, które nas niepokoją, np.

„nie chodzi Pan na zajęcia”, „ma Pan gorsze wyniki”, „zdaje się Pan być cały czas przygnębiony”.

- Potem można powiedzieć np.

„Zauważam u Pani zmianę i to mnie niepokoi”, „Zastanawiam się, czy przeżywa Pani może jakieś trudności, ciężkie chwile i potrzebowałby Pani o tym z kimś porozmawiać”.

- Pamiętajmy – opisujemy zachowania, nie stawiamy diagnoz. Możemy powiedzieć np.

„Nie jest Pan już aktywna na zajęciach, wygląda na to, że straciła Pani zainteresowanie przedmiotem”, „zdaje się Pani przygnębiona”.

Unikajmy przy tym stwierdzeń typu np.

„Wydaje mi się, że cierpi Pani na depresję”.

## **Przebieg rozmowy**

- Jeżeli student podzieli się z nami jakimś trudnym doświadczeniem, nie musimy szukać na to złotej rady czy pocieszenia, nie musimy znać odpowiedzi. W większości przypadków wystarczy powiedzieć np.:

„Widzę, że jest Panu trudno, że przeżywa Pan trudne chwile.

Uważam, że w takich trudnych momentach bardzo ważne jest, żeby zadbać o siebie i poszukać wsparcia. Czy wie Pan, że na Uczelni można otrzymać wsparcie właśnie w takich trudnych momentach życiowych? Na Uczelni działa poradnia psychologiczna

dla studentów, w której można szukać pomocy, gdy przeżywa się różnego rodzaju trudności.”

- Jeżeli student nie chce rozmawiać i odpowie np.:

„To nie Pana sprawa, nie chcę o tym rozmawiać”, możemy powiedzieć:

„Rozumiem, że nie chce Pan o tym rozmawiać. Proszę pamiętać, że możemy do tego wrócić, jeśli zmieni Pan zdanie.”

Poza tym możemy powiedzieć również:

„Rozumiem, że nie chce Pan o tym ze mną rozmawiać. Czy wie Pan, że na Uczelni można otrzymać wsparcie w trudnych momentach życiowych? Na Uczelni działa poradnia psychologiczna, w której można szukać pomocy, kiedy przeżywa się różnego rodzaju trudności.”

- Jeśli student nie chce rozmawiać, nie wywierajmy presji, by skorzystał z naszej pomocy czy z pomocy psychologa. W takiej sytuacji najlepiej po prostu zasugerować i doradzić taką możliwość. Czasem dobrze jest mieć zapisany lub zapisać numer telefonu do poradni czy psychologa. Student może z niego skorzystać, kiedy poczuje taką potrzebę i będzie gotowy. Można w związku z tym powiedzieć np.:

„Widzę, że nie jest Pani przekonana do tej formy pomocy. Moim zdaniem to ważne, żeby się kogoś poradzić. W poradni pracują przyjazne osoby i wielu studentów korzysta z tego typu wsparcia.”

- Jeśli student nie jest przekonany, odmawia, można powiedzieć:

„W porządku, decyzja należy do Pana. W razie gdyby coś się zmieniło, możemy do tego wrócić.”



## W czasie rozmowy

- **Pozwólmy naszemu rozmówcy swobodnie się wypowiedzieć**, nawet jeśli robi to nieskładnie.
- **Nie oceniamy studenta**, np.:  
„Ma Pani przecież mnóstwo czasu na naukę i nic Pani nie robi”.
- **Unikajmy udzielania tzw. „dobrych rad”**, np.:  
„Powinna się Pani po prostu bardziej skupić na nauce. Proszę poszukać przyjaciół i wszystko będzie dobrze”.
- **Mówmy o zachowaniach, które obserwujemy, a nie o osobie w sposób oceniający**. Mówmy raczej np.:  
„Zauważyłem, że nie chodzi Pan na zajęcia”,

a nie:

„Wydaje się, że stała się Pani ostatnio leniwa”.

- **Nie starajmy się za wszelką cenę znaleźć rozwiązania problemów studenta**. Chodzi przede wszystkim o zwrócenie uwagi na problem, okazanie wsparcia i ewentualne pokierowanie dalej.
- **Dbamy o własne granice w czasie rozmowy** – np. gdy jakieś zachowanie studenta sprawia, że nie czujemy się komfortowo, poinformujmy go o tym. Gdy czujemy, że o jakichś sprawach nie chcemy lub nie potrafimy rozmawiać, poinformujmy o tym i skierujmy do specjalisty (np. psychologa czy psychoterapeuty z poradni na Uczelni).

Gdy odczuwamy dyskomfort dotyczący zachowania studenta, widzimy niepokojące zachowania, których nie rozumiemy, nie potrafimy

zinterpretować, sami też możemy skontaktować się z psychologiem pracującym na Uczelni i opisać sytuację.

Należy jednak pamiętać, że w nagłych sytuacjach, gdy stwierdzamy, że student może stanowić zagrożenie dla siebie lub dla innych, wzywamy pogotowie lub policję. W takiej sytuacji powinniśmy zostać z nim/ nią lub zapewnić towarzystwo innej osoby do czasu, kiedy przyjedzie pogotowie.



## Po rozmowie

Pamiętaj, żeby po jakimś czasie, np. podczas kolejnych zajęć, za dwa tygodnie lub za miesiąc wrócić do rozmowy. Możesz zapytać:

„Mam nadzieję, że czuje się Pani lepiej. Czy mogę coś dla Pani zrobić?”

Jeśli student przestał brać udział w zajęciach, lub z innego powodu niepokoisz się o niego, sprawdź jego sytuację. Możesz zapytać o niego kolegów i koleżanek z grupy, a jeśli w dalszym ciągu nie wiesz, co się dzieje ze studentem, zwróć się do dziekana wydziału z prośbą o sprawdzenie jego sytuacji.

### 1.1.3 Pierwsza pomoc psychologiczna – rekomendacje WHO

Opisany powyżej przebieg rozmowy z osobą, u której dostrzegamy trudności i problemy natury psychicznej, jest zgodny z zaleceniami Światowej Organizacji Zdrowia. Rekomendacje dotyczą tzw. pierwszej pomocy psychologicznej, możliwej do udzielenia przez osoby bez wykształcenia psychologicznego lub psychiatrycznego. WHO (2022) rekomenduje następujący schemat działania:

- Zanim zaczniemy rozmawiać, upewnijmy się, że mamy przynajmniej 10 minut na rozmowę. Jeśli nie, zaprośmy osobę do kontaktu, podając jej konkretny termin (najlepiej jak najszybciej) i godzinę. Można powiedzieć na przykład:

„Panie Macieju, bardzo chciałbym móc porozmawiać z Panem spokojnie, ale w tej chwili jest to niemożliwe. Czy mogę Pana zaprosić do swojego gabinetu dziś na godzinę 14.00?”

- Po pierwsze należy wysłuchać, co oznacza otwartość na rozmowę z osobą w kryzysie (nawet jeżeli komunikaty przez nią konstruowane są mało spójne, mało logiczne czy niełatwe

w odbiorze) i przyzwolenie na wyrzucenie przez nią z siebie emocji. Nie należy przerywać, zwracać uwagi czy oceniać. Jeśli drugiej stronie trudno jest zacząć, możesz jej pomóc pytaniem:

„Panie Pawle, co się dzieje?”

„Pani Justyno, jak mogę Pani pomóc?”

- Należy pokazać, że rozumiemy, z czym mierzy się nasz rozmówca, ale raczej na ogólnym poziomie – być może nie jesteśmy w stanie wyobrazić sobie dokładnie i zrozumieć wszystkich przeżyć tej osoby:

„Rozumiem, że ta sytuacja jest dla Pani trudna”.

„Rozumiem, że to dla Pana ciężkie”.

- Warto podkreślić, że taka sytuacja jest naturalna:

„To naturalne, że w tej sytuacji źle się Pan czuje”.

„Ma Pani prawo tak się czuć w tej sytuacji”.

- Warto też zapewnić swojego rozmówcę, że rozmowa z nami to bezpieczna sytuacja i dobrze zrobił, podejmując ją:

„Dziękuję, że zechciała Pani podzielić się ze mną tą sytuacją”.

„Dziękuję za zaufanie”.

- Jeśli to możliwe (czyli jeśli nie doszło do złamania prawa), należy zapewnić o swojej dyskrecji:

„Wszystko co Pan mi powiedział, zostaje między nami”.

- Należy wskazać możliwości pomocy, poinformować i wesprzeć, o ile to możliwe – przede wszystkim należy wskazać możliwość kontaktu ze specjalistą:

„Czy rozważała Pani rozmowę ze specjalistą?”

„Może warto rozważyć konsultację z psychologiem?”

„Na Uczelni mamy wsparcie psychologiczne i można z niego łatwo skorzystać, umawiając się na stronie [www.ppp.pwr.edu.pl](http://www.ppp.pwr.edu.pl)”

- Jeśli jest to możliwe, można pomóc rozwiązać pewne trudności naszego rozmówcy, np. pomagając napisać podanie do dziekana. Nie należy jednak wyręczać w tym osoby, z którą rozmawiamy.

### 1.1.4 Trudne tematy

Poniżej zebrano przykłady sytuacji, w których kryzys zdrowia psychicznego stanowi problem w relacjach między studentem a pracownikami uczelni.

#### **Szantażowanie złym stanem psychicznym**

Przykład: w trakcie wystawiania ocen student groził, że popełni samobójstwo, jeżeli prowadzący wpisze mu ocenę niedostateczną.

Taka sytuacja jest często formą szantażu emocjonalnego, jednak może czasem rzeczywiście wynikać z poważnych problemów psychicznych. Ze względu na wagę takiego oświadczenia należy na nie zareagować, nawet jeśli jesteśmy przekonani, że jest to forma manipulacji. Można na przykład powiedzieć:

„Rozumiem, że jest to trudna dla Pani/Pana sytuacja, jednak taka jest moja decyzja (można ewentualnie dodać, z czego ona wynika). Jeśli nie zgadza się Pan/Pani z wystawioną oceną, może Pan/Pani zgłosić się do dziekana ds. dydaktycznych lub studenckich”.

Jeśli sytuacja nie dotyczy przedmiotu kończącego się egzaminem, to – zgodnie z regulaminem studiów §17 pkt 16 – sprawy sporne rozstrzyga dziekan bądź dyrektor studium. Jeśli natomiast sytuacja dotyczy przedmiotu kończącego się egzaminem, student może złożyć wniosek o przeprowadzenie egzaminu komisyjnego – regulamin studiów §21.

„Jeśli czuje Pan/Pani że ta sytuacja przerasta Pana/Pani możliwości radzenia sobie, proponuję poszukać profesjonalnej pomocy. Na Uczelni działa poradnia psychologiczna, z której bezpłatnie może skorzystać każdy student. Może Pan/Pani również skorzystać z bezpłatnej infolinii dla osób w kryzysie (można skorzystać z numerów podanych poniżej). Jeśli czuje Pan/Pani, że Pana/Pani życie jest zagrożone w tej chwili, mogę wezwać pogotowie dla Pana/Pani”.

Zależnie od sytuacji możemy zaproponować, że zaczekamy ze studentem na przyjazd pogotowia.

### **Rozmowa z agresywnym studentem**

Przyjmuje się, że agresja jest zachowaniem nakierowanym na wyrządzenie szkody innemu człowiekowi. Jeśli szkoda drugiej osoby jest głównym motywem działania, mamy do czynienia z agresją wrogą (kierowaną uczuciem złości), natomiast jeśli zadawane innym cierpienie ma służyć jako sposób do osiągnięcia innego celu, mamy do czynienia z agresją instrumentalną.

Agresja może mieć postać fizycznego naruszania granic, postać słowną (wyzwiska, przekleństwa), a także tzw. bierną, najtrudniejszą do wychwycenia (może to być na przykład sytuacja, gdy student ostentacyjnie korzysta z telefonu na zajęciach).

Zachowania agresywne powinny spotykać się z odpowiednią reakcją, przede wszystkim z jasno wyartykułowanym brakiem zgody na tego typu zachowania.

Zachowania agresywne w związku z tym, że naruszają nasze granice, prowadzić mogą do przeżywania przez nas złości, a także strachu. Warto zdawać sobie sprawę z własnych stanów emocjonalnych, bo są one dla nas ważnym komunikatem. Ich świadomość ułatwi zachowanie spokoju i wybór odpowiedniej reakcji.

Agresja ze strony studenta może pojawić się w różnych sytuacjach. Warto pamiętać, że za agresywnym zachowaniem, choć nieusprawiedliwionym i nieakceptowalnym, stoi konkretny człowiek wraz ze swoją historią. Agresja często świadczy o jakiejś niezrealizowanej potrzebie drugiej osoby (ze strony studenta może to być na przykład poczucie bycia niesprawiedliwie ocenionym lub niemożność załatwienia jakiejś ważnej sprawy). Ale w sytuacji publicznej (na uczelni) świadczy też o słabej samokontroli zachowania, co na ogół towarzyszy innym problemom psychicznym. Należy zaznaczyć, że dane zachowanie jest nieakceptowalne. Jeśli jednak student je zmieni, wyrazić możliwość wysłuchania jego sprawy. Nie oznacza to, że student nie spotka się później z konsekwencjami swojego zachowania.

### **Jak reagować w sytuacji agresji werbalnej**

Jeśli student używa agresji werbalnej (krzyczy, używa wulgaryzmów) lub tzw. agresji przemieszczonej (np. uderza w ławkę), można odwołać się do następującej procedury:

#### **Krok 1. Zauważenie emocji i udzielenie informacji**

„Widzę, że jest Pan wzburzony. Jednak kiedy Pan krzyczy, nie jestem w stanie z Panem rozmawiać. Budzi to we mnie silne emocje i nie zgadzam się na takie zachowanie. Bardzo proszę, aby mówił Pan ciszej, wtedy będę w stanie zająć się Pana sprawą”.

W każdym przypadku należy jasno zakomunikować swój brak zgody na dane zachowanie. Należy mówić o konkretnym zachowaniu studenta, a nie oceniać jego osoby.

„Nie zgadzam się na używanie wulgaryzmów w czasie zajęć, proszę przestać”.

Najlepiej zachować spokojny (ale nie cichy) i stanowczy ton głosu. Jeśli student stoi, a my siedzimy, dobrze jest również przyjąć postawę stojącą.

### Krok 2. Przywołanie zaplecza

Jeśli student nadal zachowuje się w sposób wulgarny lub krzyczy, możemy ponownie zaznaczyć, że nie będziemy tolerować takiego zachowania, że zakłóca ono przebieg zajęć (lub np. w innym dziale uniemożliwia pracę), i odwołać się do regulaminów obowiązujących na Uczelni, informując, że jeśli takie zachowanie będzie miało miejsce, student zostanie wyproszony z zajęć (czy też z biura), wezwana może zostać również ochrona budynku.

### Krok 3. Wykorzystanie zaplecza

Jeśli zachowanie wciąż się utrzymuje i student utrudnia prowadzenie zajęć lub pracę w danej jednostce administracyjnej, można poprosić go o opuszczenie sali lub wezwać ochronę.

## **Jak reagować w sytuacji agresji fizycznej**

W przypadku zachowań świadczących o możliwości ataku fizycznego, należy przede wszystkim zadbać o bezpieczeństwo własne i w miarę możliwości innych osób biorących udział w sytuacji.

1. Należy sprawdzić i zabezpieczyć możliwość ucieczki.
2. Poinformować agresora, że dane zachowanie jest nieakceptowalne i ocenić możliwość podjęcia dialogu. Jeśli taka możliwość istnieje, zauważyć emocje studenta i poinformować, że jest to jeszcze dobry moment, by zakończyć niebezpieczną sytuację.
3. Utrzymywać odpowiedni dystans fizyczny.
4. Użyć ewentualnych zapór ograniczających możliwość fizycznego kontaktu, np. stanąć za biurkiem.



5. Wezwać pomoc, zadzwonić lub poprosić kogoś o wezwanie ochrony lub policji.

### **Jak reagować w przypadku biernej agresji**

Zachowania bierno-agresywne bywają trudne do zidentyfikowania. Często sam agresor nie zdaje sobie sprawy, że stosuje taką taktykę wyrażania złości. W sytuacji biernej agresji możemy czuć, że jakaś osoba nas złości, natomiast często przyczyny mogą być dla nas trudne do uchwycenia. W kontakcie z tego typu zachowaniem kluczowa jest świadomość tego, co się właśnie dzieje (w jaki sposób nasze granice są naruszane) oraz własnych stanów emocjonalnych (np. złości w związku z naruszaniem granic), która pomoże nam zachować spokój. W sytuacji, gdy ktoś zachowuje się wobec nas w sposób bierno-agresywny, najlepiej:

1. Porozmawiać z daną osobą sam na sam.
2. Starać się zachować spokój.
3. Powiedzieć otwarcie o zachowaniach tej osoby, które się nam nie podobają:  
„Nie podoba mi się, kiedy czyta Pan książkę na moim wykładzie, nie jest to odpowiednie miejsce i czas na to”.
4. Ustanowić jasne granice:  
Nie życzę sobie tego typu zachowania na moich wykładach”.

We wszystkich przypadkach agresywnego zachowania należy unikać:

1. Ignorowania agresywnego zachowania.
2. Krzyku, zbytniego podnoszenia głosu.
3. Wchodzenia w utarczki słowne.
4. Ośmieszania i żartowania ze studenta.
5. Skracania dystansu, naruszania fizycznych granic studenta.
6. Zostawiania sam na sam z osobą agresywną fizycznie lub werbalnie.

## 1.2 Wsparcie psychologiczne dla pracowników

Zdajemy sobie sprawę, że na Uczelni bywają sytuacje trudne. Czasem wynikają one z błędów w komunikacji, z braku informacji o specjalnych potrzebach, osobistych troskach, ale pojawiają się też kwestie sporne, wymagające mediacji. Sytuacje te dotyczyć mogą zarówno studentów, jak i nauczycieli akademickich. Pamiętaj, że w wielu trudnych sytuacjach pomocny może być psycholog, który udzieli odpowiedniego wsparcia.

Dlatego też na Uczelni w ramach projektu „Politechnika Nowych Szans” uruchomione zostało Centrum Konsultacji Psychologicznych i Mediacji <https://ddo.pwr.edu.pl/dla-pracownikow/centrum-konsultacji-psychologicznych>.

Centrum oferuje wsparcie pracowników w zakresie:

- problemów w komunikacji dotyczących potrzeb na linii student–uczelnia oraz uczelnia–student;
- sytuacji konfliktowych na zajęciach bądź w trakcie trwania sesji egzaminacyjnej;
- trudności oraz potrzeb wynikających z różnych niepełnosprawności;
- pełniejszego zrozumienia problemów, z jakimi mierzą się studenci z niepełnosprawnościami;
- przygotowania racjonalnego wsparcia, sposobu pracy ze studentem z niepełnosprawnością;
- a także w wielu innych sytuacjach.

W ramach tego wsparcia oferowana jest profesjonalna pomoc psychologiczna, zakładająca pełną anonimowość w celu zapewnienia dyskrecji, poufności omawianych spraw. Wsparcie prowadzone jest w języku polskim oraz języku angielskim.

## 2. Pomoc psychologiczna poza Politechniką Wrocławską

Informacje na temat form pomocy dostępnych we Wrocławiu i na terenie Dolnego Śląska można znaleźć na stronie Działu Dostępności i Wsparcia Osób z Niepełnosprawnościami: <https://ddo.pwr.edu.pl/dla-studentow/wsparcie-psychologiczne>. Wszystkie wymienione poniżej miejsca oferują bezpłatną pomoc.

Zebrane informacje o różnych, również całodobowych, możliwościach uzyskania wsparcia znajdują się na stronie akcji Życie Warto Jest Rozmowy: [www.zwjz.pl](http://www.zwjz.pl).

### 2.1 Pomoc psychologiczna w języku polskim

#### **Strefa komfortu Parlamentu Studentów RP**

„Strefa komfortu PSRP” (<https://wsparciepsychologiczne.psrp.org.pl/>) to projekt skierowany do wszystkich studentów z całej Polski, polegający na wsparciu psychologicznym. Dostępna jest indywidualna pomoc online oraz możliwość udziału w webinarach prowadzonych przez specjalistów. Rejestracja odbywa się poprzez stronę internetową: <https://wsparciepsychologiczne.psrp.org.pl/rejestracja/>

#### **Całodobowa pomoc telefoniczna**

Centrum wsparcia dla osób w stanie kryzysu psychicznego prowadzone przez Fundację ITAKA. Linia telefoniczna całodobowa i bezpłatna tel. 800 702 222.

Adres: [www.liniawsparcia.pl](http://www.liniawsparcia.pl) mail: [porady@liniawsparcia.pl](mailto:porady@liniawsparcia.pl).

## **Pomoc miasta Wrocław**

Wrocławskie Centrum Zdrowia SP ZOZ, Centrum Zdrowia Psychicznego świadczy pomoc od poniedziałku do piątku w godz. 8:00-20:00, tel. 538 579 554 oraz 71 369 90 60.

W soboty, niedziele i święta, godz. 9:00-19:00, pomoc oferuje Stowarzyszenie na Rzecz Promocji Zdrowia CURATUS, tel. 71 776 62 08.

## **Pomoc studentów psychologii**

W Instytucie Psychologii Uniwersytetu Wrocławskiego działa Pracownia Konsultacji i Poradnictwa Psychologicznego, w ramach której studenci psychologii oferują bezpłatną pomoc psychologiczną wszystkim potrzebującym. Strona www: <https://pkipp.uwr.edu.pl/>

## **2.2 Pomoc psychologiczna w języku ukraińskim i rosyjskim**

### **Polskie Forum Migracyjne**

Polskie Forum Migracyjne uruchomiło bezpłatny telefon kryzysowy. Pomoc udzielana jest w języku ukraińskim i rosyjskim pod numerem +48 22 255 22 02, codziennie w godz. 12.00-22.00. Więcej informacji na stronie: <https://forummigracyjne.org/kurs/psycholog>.

### **Telefoniczna pomoc psychologiczna we Wrocławiu**

Infolinia pomocowa została uruchomiona przez Wrocławskie Centrum Zdrowia, Wrocławskie Centrum Rozwoju Społecznego oraz Urząd Miejski Wrocławia. Psycholog czeka na telefony od ukraińsko- i rosyjskojęzycznych wrocławian pod numerem telefonu: 538 579 553:

- poniedziałek, godz. 13.00-19.00,
- wtorek, godz. 9.00-15.00,
- środa, godz. 13.00-19.00,

- czwartek, godz. 9.00-15.00,
- piątek, godz. 9.00-15.00.

Wrocławskie Centrum Zdrowia SP ZOZ, Centrum Zdrowia Psychicznego + świadczy pomoc pod telefonem 663 222 260 – w poniedziałki i środy w godz. 12.25-20.00, a we wtorki, czwartki i piątki w godz. 8:00-15:35.

### **Dyżur psychologiczny online**

Specjaliści Akademickiej Poradni Psychologicznej przy Akademii Pedagogiki Specjalnej w Warszawie pełnią bezpłatne dyżury online. Możliwa jest konsultacja w języku polskim, ukraińskim i rosyjskim. Zapisy: [pomoc-ukrainie@aps.edu.pl](mailto:pomoc-ukrainie@aps.edu.pl).

### **Pomoc w poradni**

Bezpłatną pomoc psychologiczną oferują także między innymi poradnie Era Psyche w Kielczowie k. Wrocławia, Oławie, Oleśnicy, Jeleniej Górze i w Radomierzu k. Jeleniej Góry. Numery telefonów i kontakt dostępne są na stronie: <https://www.erapsyche.com.pl/pl>.

## **2.3 Pomoc psychologiczna w języku angielskim**

### **Pomoc miasta Wrocław**

Wrocławskie Centrum Zdrowia SP ZOZ, Centrum Zdrowia Psychicznego świadczy pomoc od poniedziałku do piątku, w godz. 9:00-18:00, tel. 724 220 820.

## Wybrane strony www Politechniki Wrocławskiej z kodami QR

### Poradnia Psychologiczna



Link do strony opisującej działanie poradni, z możliwością umówienia się na wizytę.

<https://ddo.pwr.edu.pl/dla-studentow/wsparcie-psychologiczne/poradnia-psychologiczna>

### Centrum Konsultacji Psychologicznych i Mediacji



Link do strony opisującej wsparcie psychologiczne i mediacyjne dla pracowników.

<https://ddo.pwr.edu.pl/dla-pracownikow/centrum-konsultacji-psychologicznych>

### Pomoc psychologiczna w języku angielskim



Link do strony opisującej wsparcie psychologiczne dostępne w języku angielskim.

<https://ddo.pwr.edu.pl/en/students/center-for-psychological-consultation>

## Podsumowanie

Podręcznik *Pomoc Psychologiczna na Politechnice Wrocławskiej* koncentruje się na wskazaniu kluczowych aspektów wsparcia psychologicznego w kontekście życia studenckiego, a także szerzej – akademickiego, obejmującego także pracowników. Podręcznik ten porusza kwestie związane z problemami zdrowia i dobrostanu psychicznego, ale przede wszystkim z pierwszą pomocą, której w sytuacji kryzysu lub widocznych problemów ze zdrowiem psychicznym można udzielić swoim studentom lub współpracownikom.

Zamieszczone w Podręczniku przykłady zachowań i fragmenty rozmów stanowią swoisty przewodnik pomocny dla pracowników Uczelni w radzeniu sobie z trudnymi, sytuacjami. Pamiętajmy jednak, że zupełnie naturalne i zrozumiałe jest to, że możemy nie mieć szczegółowej wiedzy w zakresie wsparcia psychologicznego. Powinniśmy jednak, w miarę możliwości i odpowiednio do okoliczności, wykazać się empatią, otwartą i przyjazną postawą.

Podręcznik ten szeroko opisuje także zakres pomocy psychologicznej na Uczelni, uświadamiając granice kompetencji pracowników oraz wskazując, kiedy konieczne jest skierowanie do specjalistów. Mamy nadzieję, że przedstawione zagadnienia stanowiąc będą cenne źródło praktycznych wskazówek, umożliwiając realne wsparcie dla osób go potrzebujących.

## Bibliografia

1. World Health Organization (2022). Psychologiczna Pierwsza Pomoc: Przewodnik dla pracowników w terenie, WHO/EURO:2022-37325-37325-63907. <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/352503/WHO-EURO-2022-37325-37325-63907-pol.pdf?sequence=1>. Dostęp: 30.09.2023 r.



**W ramach serii „Politechnika Nowych Szans” opracowaliśmy następujące podręczniki:**

- 1) Dostępność dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnościami. Podręcznik wprowadzający
- 2) Prowadzenie zajęć dostępnych dla osób ze szczególnymi potrzebami. Podręcznik dobrych praktyk dla kadry dydaktycznej
- 3) Dostępna biblioteka. Obsługa osób o zróżnicowanych potrzebach. Podręcznik dobrych praktyk
- 4) Organizacja zajęć sportowych z uwzględnieniem zróżnicowanych potrzeb osób studiujących na Politechnice Wrocławskiej. Podręcznik dobrych praktyk
- 5) Organizacja nauczania języków obcych dostosowanego do zróżnicowanych potrzeb studentek i studentów. Podręcznik dobrych praktyk
- 6) Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami w dziekanatach i punktach obsługi. Podręcznik dobrych praktyk dla kadry administracyjnej
- 7) Edukacja zdalna z uwzględnieniem zróżnicowanych potrzeb osób uczestniczących w różnych formach kształcenia
- 8) Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami. Podręcznik dobrych praktyk dla kadry administracyjno-technicznej
- 9) Konferencje, szkolenia i inne wydarzenia dostępne dla wszystkich. Podręcznik dobrych praktyk
- 10) Dostępność w procesie zamówień publicznych. Podręcznik dobrych praktyk
- 11) Dostępna ewakuacja lub uratowanie w inny sposób. Podręcznik dobrych praktyk
- 12) Standard utrzymania budynków i innych obiektów. Podręcznik dobrych praktyk
- 13) Wsparcie psychologiczne na Politechnice Wrocławskiej. Podręcznik dobrych praktyk

- 14) Prowadzenie procesu rekrutacji z uwzględnieniem zróżnicowanych potrzeb osób kandydujących na studia. Podręcznik dobrych praktyk
- 15) Stosowanie standardu dostępności informacyjno-komunikacyjnej Politechniki Wrocławskiej. Podręcznik dobrych praktyk
- 16) Adaptacja materiałów dydaktycznych do potrzeb osób z niepełnosprawnością narządu wzroku. Podręcznik dobrych praktyk
- 17) Szkolenia z obszaru dostępności dla środowiska akademickiego. Podręcznik dobrych praktyk
- 18) Uczelnia dostępna dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym dla osób z niepełnosprawnościami. Podręcznik dobrych praktyk



<https://dostepnosc.pwr.edu.pl/baza-wiedzy/podreczniki-pns>





Politechnika  
Wrocławska



POLITECHNIKA  
NOWYCH SZANS

ISBN 978-83-970381-2-7



**Fundusze  
Europejskie**  
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita  
Polska**

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny



Projekt „Politechnika nowych szans” jest współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020.