



Politechnika
Wrocławska



POLITECHNIKA NOWYCH SZANS

**Wsparcie psychologiczne
na Politechnice Wrocławskiej**

Podręcznik dobrych praktyk



**Fundusze
Europejskie**
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



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

Publikacja zaktualizowana w roku 2025 r.

Autorki:

Anna Borkowska,

Katarzyna Jach

Aktualizacja podręcznika przygotowana przez Irminę Dutkowska (Dział Wsparcia Psychologicznego i Mediacji PWr) oraz Agatę Dancewicz i Renatę Forycką (Dział Dostępności PWr)

Konsultacja dostępności:

Stowarzyszenie na rzecz równego dostępu do kształcenia „Twoje Nowe Możliwości”, www.tnm.org.pl, 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.argrapol.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



twoje
nowe
możliwości

Spis treści

1.	Wsparcie psychologiczne na Politechnice Wrocławskiej	6
1.1	Wsparcie studentów i doktorantów w kryzysie zdrowia psychicznego – dobre praktyki	9
1.1.1	Zatroszcz się o studenta, jeśli jego stan budzi twój niepokój	9
1.1.2	Jak rozmawiać z osobą, którą chcesz wesprzeć	12
1.1.3	Pierwsza pomoc psychologiczna – rekomendacje WHO	17
1.1.4	Trudne tematy	18
1.2	Wsparcie psychologiczne dla pracowników i doktorantów	23
1.3	Formy psychoedukacyjne dla studentów, pracowników i doktorantów	24
2.	Pomoc psychologiczna poza Politechniką Wrocławską	25
2.1	Pomoc psychologiczna w języku ukraińskim i rosyjskim - Polskie Forum Migracyjne	26
2.2	Pomoc psychologiczna w języku angielskim	26
	Podsumowanie	27
	Bibliografia	28

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 najszerszej 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, siłę do działania i zadowolenie ze swojej aktywności. Uczelnia powinna być zatem miejscem, w którym zarówno władze, jak i cała społeczność 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 oferowane jest profesjonalne poradnictwo psychologiczne, komfortowe warunki rozmowy oraz pełna anonimowość. Wsparcie można uzyskać w ramach działań Poradni Psychologicznej oraz korzystając ze szerokiej oferty Działu Wsparcia Psychologicznego i Mediacji.

Na spotkanie z psychologiem można umówić się przez aplikację – dla osób zatrudnionych oraz doktorantów i doktorantek <https://dpm-kk.pwr.edu.pl/> natomiast dla studentów <https://ppp.pwr.edu.pl/login>.

Konsultacje dla osób zatrudnionych oraz doktorantek i doktorantów odbywają się w gabinecie Działu Wsparcia Psychologicznego i Mediacji przy ul. Na Grobli 15, budynek L-1, gabinet 338.

Spotkania dla studentów mają miejsce w Poradni Psychologicznej w akademiku T-22 przy ul. Wróblewskiego 25, pok. 6.1, 6.2, 6.3, 6.4. W uzasadnionych okolicznościach prowadzone są także konsultacje telefoniczne lub w formie zdalnej.

Pomoc psychologiczna oferowana na Uczelni ma charakter krótkoterminowego poradnictwa psychologicznego, nie stanowi długotrwałego wsparcia oraz nie ma charakteru psychoterapii. Indywidualne konsultacje psychologiczne prowadzone są w języku polskim oraz angielskim, spotkania są bezpłatne i trwają do 45 minut.

Poza indywidualnymi konsultacjami psychologicznymi można skorzystać ze wsparcia mediacyjnego w sytuacji konfliktowej, psychoedukacji oraz z bezpłatnych szkoleń i warsztatów oferowanych przez Dział Wsparcia Psychologicznego i Mediacji. Okresowo uruchamiane są grupy psychoedukacyjno-rozwojowe. Szczegółowe informacje dotyczące oferty znajdują się na stronie działu <https://dpm.pwr.edu.pl> oraz w części [Wsparcie psychologiczne dla pracowników i doktorantów](#).

W każdej sprawie można zwrócić się do pracowników Działu Dostępności (DZD). Dział mieści się w bud. C-13, pierwsze piętro, pok. 1.07, 1.08, i 1.09 tel. +48 71 320 43 20, mail: pomoc.n@pwr.edu.pl. Pracownicy są dostępni od poniedziałku do piątku w godzinach 7:30-15:00. W nagłych sytuacjach można się skontaktować z Pełnomocniczką Rektora ds. Dostępności: katarzyna.jach@pwr.edu.pl, tel. +48 669 660 688.

1.1 Wsparcie studentów i doktorantów w kryzysie zdrowia psychicznego – dobre praktyki

Badania przeprowadzone na Politechnice Wrocławskiej (prowadzone zarówno wśród studentów, jak i wśród dziekanów wydziałów PWwr) pokazały, że coraz pilniejsza jest kwestia wsparcia studentów doświadczających trudności natury psychicznej, depresji, kryzysów psychicznych, stresu czy przejściowego pogorszenia nastroju. Potwierdza to także raport „Analiza badań nad zdrowiem psychicznym i jakością życia w środowisku akademickim” przygotowany przez Uniwersytet SWPS w 2024 r.

1.1.1 Zatroszcz się o studenta, jeśli jego stan budzi twój niepokój

W większości grup zajęciowych są studenci doświadczający trudności natury psychicznej – kryzysów psychicznych lub rozwojowych, 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, mało mówny;
- 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 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 Pana zmianę i to mnie niepokoi”, „Zastanawiam się, czy przeżywa Pan może jakieś trudności, ciężkie chwile i potrzebowałby Pan o tym z kimś porozmawiać”.

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

„Nie jest Pan już aktywny na zajęciach, wygląda na to, że stracił Pan zainteresowanie przedmiotem”, „mam wrażenie, że jest Pan przygnębiony”.

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. W takich 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 bezpłatna 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. Dobrze jest mieć zapisany lub zapisać adres do aplikacji do umawiania wizyt u psychologa lub numer telefonu do poradni. Student może z tego 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, choć to ważne, żeby się kogoś poradzić. W poradni pracują przyjazne osoby i wiele osób 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.” Dobrze jest pozostawić studentowi kartkę z adresem aplikacji do umawiania wizyt lub numerem telefonu do poradni, by miał możliwość zabrać ją ze sobą.

W czasie rozmowy

- **Pozwólmy naszemu rozmówcy swobodnie się wypowiedzieć**, nawet jeśli robi to nieskładnie.
- **Nie oceniajmy studenta**, np.:

„Ma Pan przecież mnóstwo czasu na naukę i nic Pan nie robi”.

- **Unikajmy udzielania tzw. „dobrych rad”, np.:**

„Powinien się Pan 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 stał się Pan ostatnio leniwy”.

- **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, poinformujemy go o tym. Gdy czujemy, że o jakichś sprawach nie chcemy lub nie potrafimy rozmawiać, poinformujemy o tym i skierujemy do specjalisty (np. psychologa z poradni na Uczelni).

Gdy odczuwamy dyskomfort dotyczący zachowania studenta, widzimy niepokojące zachowania, których nie rozumiemy, nie potrafimy interpretować, 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 (tel. 999 lub 112) 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 Pan lepiej. Czy mogę coś dla Pana 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?”

- Przede wszystkim należy wysłuchać - co oznacza postawę akceptującą i 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 Piotrze, 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 zrobić, 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 <https://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 studenta nas niepokoi, możemy poinformować o zdarzeniu odpowiedniego dziekana, który może zaprosić na rozmowę studenta.

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 skorzystać z 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.
 - Telefon alarmowy PWr (całodobowy) 71 320 2112
 - Telefon alarmowy ogólny 112

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 i doktorantów

Codzienne życie bywa wymagające. Stres, presja, trudne emocje czy wyzwania w relacjach mogą sprawiać, że czujemy się przeciążeni. Czasem wystarczy szczerza rozmowa i nowe spojrzenie na sytuację, by znaleźć rozwiązanie. Właśnie dlatego powstał Dział Wsparcia Psychologicznego i Mediacji, którego pełna oferta jest dostępna na stronie:

<https://dpm.pwr.edu.pl/>

Wsparcie dla pracowników i doktorantów obejmuje:

- **Poradnictwo psychologiczne** – jeśli przeżywasz trudności emocjonalne, stres czy wypalenie zawodowe, możesz skorzystać z indywidualnych konsultacji z psychologiem. Spotkania odbywają się w kameralnym gabinecie, który zapewnia pełną dyskrecję i komfortowe warunki do rozmowy. Na wizytę można umówić się przez aplikację: <https://dpm-kk.pwr.edu.pl/>

- **Mediacje** – nieporozumienia i konflikty są naturalną częścią życia. Problem pojawia się, gdy zaczynają odbierać nam spokój. Pomagamy w rozwiązywaniu trudnych sytuacji w sposób konstruktywny i satysfakcjonujący dla wszystkich stron. Potrzebę mediacji można zgłosić pisząc na adres: dpm@pwr.edu.pl
- **Grupy psychoedukacyjno-rozwojowe** – małe, przyjazne grupy, w których uczysz się w atmosferze wsparcia. Zrozumienie siebie i swoich emocji to pierwszy krok do zmian!

1.3 Formy psychoedukacyjne dla studentów, pracowników i doktorantów

Dla studentów, pracowników, doktorantów skierowana jest oferta szkoleń, warsztatów i psychoedukacja:

- **Szkolenia i warsztaty** – rozwój osobisty to klucz do lepszego życia. Oferujemy szkolenia m.in. z zarządzania stresem, rozwiązywania konfliktów i skutecznej komunikacji, radzenia sobie z emocjami oraz budowania odporności psychicznej. Na szkolenia i warsztaty można zapisać się przez formularze zgłoszeniowe dostępne na naszej stronie internetowej.
- **Psychoedukacja** – dzielimy się wiedzą, która pomaga zrozumieć psychologiczne mechanizmy rządzące naszym życiem i relacjami. Śledź nasze artykuły i materiały, które publikujemy na stronie!

Psychologia to nie tylko teoria – to narzędzie, które pomaga nam lepiej żyć, skuteczniej działać i budować zdrowe relacje. Zapraszamy na stronę działu www.dpm.pwr.edu.pl by zapoznać się z pełną ofertą.

2. Pomoc psychologiczna poza Politechniką Wrocławską

Informacje na temat bezpłatnych form pomocy dostępnych we Wrocławiu i na terenie Polski można znaleźć na stronie Działu Dostępności (DZD) w zakładce [Pomoc i wsparcie](#). Dostępne są formy pomocy stacjonarnej, zdalnej oraz telefony zaufania.

Na stronach Działu Wsparcia Psychologicznego i Mediacji można znaleźć informacje na takie tematy, jak:

- [bezpłatna pomoc w nagłym kryzysie](#) (całodobowa, w tym przyjęcia)
- [wyszukiwarka lekarzy](#) różnych specjalności na terenie Polski, w tym Wrocławia, wraz z najbliższymi terminami bezpłatnych przyjęć na NFZ
- [wyszukiwarka przychodni i szpitali w sytuacjach nagłych](#) na terenie Polski, w tym Wrocławia – wizyty bezpłatne na NFZ

Dodatkowo zachęcamy do odwiedzenia strony akcji Życie Warto Jest Rozmowy: www.zwjir.pl, gdzie zawarte są informacje o różnych, w tym całodobowych formach wsparcia.

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/>

Telefoniczna kryzysowa pomoc psychologiczna we Wrocławiu

Infolinia pomocowa działa tylko w momentach kryzysowych pod numerem numerem telefonu: 538 579 553.

2.1 Pomoc psychologiczna w języku ukraińskim i rosyjskim - Polskie Forum Migracyjne

Polskie Forum Migracyjne udziela pomocy 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>.

2.2 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.

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 i doktorantów. Podręcznik ten porusza kwestie związane z problemami zdrowia i dobrostanu psychicznego, ale przede wszystkim z dobrymi praktykami, z których można skorzystać w sytuacji kryzysu lub widocznych problemów ze zdrowiem psychicznym.

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-2022-37325-37325-63907pol.pdf?sequence=1>. Dostęp: 30.09.2023 r.
2. Piotrowski K. i in. (2024). Analiza badań nad zdrowiem psychicznym i jakością życia w środowisku akademickim, <https://www.gov.pl/attachment/a4eeb481-3e50-47c6-8d1a-6f04f26d5e86>. Dostęp 22.04.2025

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://dzd.pwr.edu.pl/pl/pracownicy-pwr/podreczniki-dobrych-praktyk>



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.