Uniwersytet
Jana Kochanowskiego
w Kielcach

Uniwersyteckie Centrum Wsparcia Psychologicznego i Psychoedukacji

Jak reagować i wspierać?

Praktyczny poradnik postępowania w sytuacji kryzysu zdrowia psychicznego

Poradnik dla pracowników i studentów Uniwersytetu Jana Kochanowskiego w Kielcach

Poradnik przygotowany przez Zespół Uniwersyteckiego Centrum Wsparcia Psychologicznego i Psychoedukacji Uniwersytetu Jana Kochanowskiego w Kielcach

Opracowanie: dr hab. Monika Szpringer, prof. UJK, dr Eliza Mazur, dr Edyta Laurman-Jarząbek, mgr Julia Kundera, mgr Patrycja Krzysztofik

KIELCE 2026

BEZPOŚREDNIE ZAGROŻENIE ŻYCIA LUB ZDROWIA

112 / 999

Numer alarmowy 112 lub pogotowie ratunkowe 999. Nie pozostawiaj studenta samego, o ile nie stwarza to zagrożenia dla Twojego bezpieczeństwa.

> **Materiał dla pracowników i studentów Uniwersytetu Jana Kochanowskiego w Kielcach.** Pomaga rozpoznać niepokojącą sytuację, porozmawiać ze studentem i wskazać właściwą drogę pomocy. Nie zastępuje diagnozy ani specjalistycznej interwencji.

Jak reagować i wspierać? Praktyczny poradnik postępowania w sytuacji kryzysu zdrowia psychicznego

Opracowanie: Zespół Uniwersyteckiego Centrum Wsparcia Psychologicznego i Psychoedukacji Uniwersytetu Jana Kochanowskiego w Kielcach (dr hab. Monika Szpringer, prof. UJK, dr Eliza Mazur, dr Edyta Laurman-Jarząbek, mgr Julia Kundera, mgr Patrycja Krzysztofik)

Uniwersytet Jana Kochanowskiego w Kielcach, Kielce 2026

Publikacja przygotowana z myślą o dostępności cyfrowej: otagowana struktura dokumentu, zakładki nawigacyjne, określony język treści, tabele z oznaczonymi nagłówkami, kontrast barw zgodny z wytycznymi WCAG 2.2 na poziomie AA.

Spis treści

1. O poradniku ... 4
1.1. Cel i zakres poradnika ... 4
1.2. Rola pracownika UJK – wspieranie, nie diagnozowanie ... 5
1.3. Rola Uniwersyteckiego Centrum Wsparcia Psychologicznego i Psychoedukacji ... 6
1.4. Rola Uniwersyteckiego Centrum Wsparcia Osób z Niepełnosprawnościami ... 7

2. Jak rozpoznać, że student może potrzebować pomocy? ... 9
2.1. Czym jest kryzys psychiczny? ... 9
2.2. Sygnały ostrzegawcze w zachowaniu, emocjach i kontakcie ... 9
2.3. Zmiany w funkcjonowaniu podczas zajęć i w studiowaniu ... 10
2.4. Sygnały wymagające szczególnej uwagi i szybkiej reakcji ... 11

3. Najczęstsze trudności w funkcjonowaniu studentów ... 12
3.1. Obniżony nastrój i depresja ... 12
3.2. Silny lęk i napad paniki ... 12
3.3. Dezorganizacja zachowania i objawy psychotyczne ... 13
3.4. Używanie substancji psychoaktywnych i zachowania ryzykowne ... 13
3.5. ADHD, spektrum autyzmu i inne potrzeby związane z neuroatypowością ... 13

4. Jak rozmawiać ze studentem doświadczającym trudności lub kryzysu? ... 15
4.1. Kiedy i jak rozpocząć rozmowę? ... 15
4.2. Zasady wspierającej komunikacji ... 16
4.3. Co mówić, a czego unikać? ... 16
4.4. Poufność i jej granice ... 18
4.5. Jak zaproponować profesjonalną pomoc? ... 19
4.6. Co zrobić, gdy student odmawia pomocy? ... 19

5. Jak reagować w sytuacji nagłego kryzysu? ... 20
5.1. Napad paniki lub silne pobudzenie emocjonalne ... 20
5.2. Dezorientacja, dezorganizacja zachowania lub utrata kontaktu z rzeczywistością ... 22
5.3. Zachowania agresywne lub zagrażające bezpieczeństwu ... 23
5.4. Samouszkodzenia, myśli i zachowania samobójcze ... 24
5.5. Kiedy sytuacja wymaga natychmiastowej interwencji? ... 26
5.6. Jak zapewnić bezpieczeństwo studentowi i innym osobom? ... 27

6. Co zrobić po sytuacji kryzysowej? ... 29
6.1. Granice odpowiedzialności pracownika uczelni po trudnym zdarzeniu ... 29
6.2. Jak dokumentować sytuacje kryzysowe? ... 29
6.3. Zadbanie o pozostałych uczestników zajęć ... 31
6.4. Dbanie o własny dobrostan po trudnym zdarzeniu ... 31

7. Gdzie szukać pomocy? ... 33
7.1. Pomoc w sytuacjach nagłych i zagrożenia życia lub zdrowia ... 33
7.2. Formy wsparcia dostępne na UJK ... 33
7.3. Zewnętrzne placówki i specjalistyczne formy pomocy ... 34

8. Student w kryzysie zdrowia psychicznego – szybki schemat postępowania ... 37

Bibliografia ... 40

1.
O poradniku

1.1. Cel i zakres poradnika

Poradnik powstał jako praktyczne wsparcie dla pracowników i studentów Uniwersytetu Jana Kochanowskiego w Kielcach w sytuacjach, w których student lub doktorant doświadcza kryzysu psychicznego, nagłego pogorszenia funkcjonowania, silnego stresu, dezorganizacji zachowania albo znajduje się w sytuacji mogącej zagrażać jego bezpieczeństwu lub bezpieczeństwu innych osób.

Środowisko akademickie jest miejscem rozwoju, uczenia się, budowania relacji i samodzielności, ale również miejscem wysokich wymagań, presji terminów, ocen, odpowiedzialności i licznych zmian życiowych. Dla części studentów okres studiów może wiązać się z nasileniem trudności emocjonalnych, zdrowotnych, rodzinnych, społecznych lub finansowych. Niektóre z tych trudności mogą ujawniać się w trakcie zajęć, egzaminów, konsultacji, praktyk, kontaktu z dziekanatem, w akademiku, bibliotece lub innych przestrzeniach uczelni.

Pracownicy uczelni często jako pierwsi zauważają, że student funkcjonuje inaczej niż dotychczas: przestaje uczęszczać na zajęcia, wycofuje się, reaguje silnym lękiem, płacze, mówi o bezradności, zachowuje się chaotycznie, konfliktowo albo przekazuje treści budzące niepokój. W takich sytuacjach pracownik może mieć wątpliwości, czy powinien interweniować, jak rozmawiać, komu przekazać informację i kiedy konieczne jest wezwanie pomocy.

Poradnik ma zmniejszyć tę niepewność. Jego celem nie jest uczynienie z pracowników uczelni diagnostów, terapeutów ani interwentów kryzysowych, tylko wyposażenie ich w podstawową wiedzę i praktyczne wskazówki, które pomogą zauważyć niepokojące sygnały, zareagować, zadbać o bezpieczeństwo i skierować studenta do właściwej pomocy.

Reagowanie na kryzys studenta jest elementem dbania o bezpieczeństwo i dobrostan całej społeczności akademickiej. Podejmowane działania powinny być życzliwe, spokojne i proporcjonalne do sytuacji, z poszanowaniem godności i prywatności studenta oraz z uwzględnieniem granic kompetencji i roli pracownika.

1.2. Rola pracownika UJK – wspieranie, nie diagnozowanie

Czasem trudność studenta jest widoczna od razu: płacz, silny lęk, pobudzenie, dezorientacja, agresja, wypowiedzi o bezradności. Czasem ujawnia się stopniowo: student przestaje przychodzić na zajęcia, nie odpowiada na wiadomości, wycofuje się, ma coraz większe trudności z zaliczeniami, sprawia wrażenie przeciążonego albo zrezygnowanego.

W takich sytuacjach pracownik nie musi i nie powinien pełnić roli psychologa, psychoterapeuty ani lekarza. Jego zadaniem nie jest diagnozowanie studenta, ocenianie, czy ma zaburzenie psychiczne, ani prowadzenie rozmów terapeutycznych. Jego rola jest inna, ale bardzo ważna.

Pracownik może:

- zauważyć, że student znajduje się w trudnej sytuacji;
- spokojnie zapytać, czy potrzebuje pomocy;
- zadbać o bezpieczeństwo, jeśli sytuacja tego wymaga;
- udzielić podstawowej informacji, gdzie można uzyskać wsparcie;
- pomóc studentowi skontaktować się z właściwą osobą lub jednostką;
- poinformować odpowiednie osoby w uczelni, jeśli sytuacja przekracza zwykły kontakt dydaktyczny lub administracyjny;
- wezwać pomoc, jeśli istnieje bezpośrednie zagrożenie życia lub zdrowia.

Najważniejsze jest, aby pracownik nie zostawał sam z sytuacją, która budzi poważny niepokój. Uczelnia jest wspólnotą, ale także instytucją, w której odpowiedzialność powinna być rozłożona zgodnie z rolami i kompetencjami. Nauczyciel akademicki, pracownik dziekanatu, opiekun roku, dyrektor instytutu, prodziekan, pracownik akademika, ochrona czy jednostka wsparcia psychologicznego mają różne zadania. Dobra reakcja polega na tym, żeby uruchomić właściwe ogniwo pomocy, a nie próbować samodzielnie rozwiązać cały problem.

W praktyce warto pamiętać o prostym zdaniu:

> **Nie muszę diagnozować. Mam zauważyć, spokojnie zareagować i przekazać sprawę dalej, jeśli wymaga tego dobro lub bezpieczeństwo studenta.**

1.3. Rola Uniwersyteckiego Centrum Wsparcia Psychologicznego i Psychoedukacji

Uniwersyteckie Centrum Wsparcia Psychologicznego i Psychoedukacji zapewnia studentom, doktorantom oraz pracownikom UJK nieodpłatną, profesjonalną pomoc psychologiczną. Tworzy je zespół specjalistów, którzy z zaangażowaniem wspierają w sytuacjach trudnych związanych z funkcjonowaniem w środowisku akademickim, pomagając lepiej radzić sobie z wyzwaniami pojawiającymi się w toku studiów i pracy na uczelni.

Jednostka oferuje krótkoterminowe konsultacje psychologiczne, które mogą być pomocne m.in. w przypadku:

- obniżonego nastroju,
- przewlekłego stresu i poczucia przeciążenia,
- lęku i niepokoju,
- trudności w relacjach interpersonalnych,
- problemów z motywacją i codziennym funkcjonowaniem,
- trudności związanych ze studiowaniem lub pracą,
- innych sytuacji wpływających na samopoczucie i dobrostan psychiczny.

Korzystanie ze wsparcia Centrum wiąże się z następującymi zasadami:

- Wsparcie może odbywać się stacjonarnie, online lub telefonicznie.
- Każde spotkanie trwa do 50 minut i koncentruje się na aktualnej sytuacji osoby zgłaszającej się po pomoc. Obejmuje rozmowę o doświadczanych trudnościach, wspólne poszukiwanie możliwych sposobów radzenia sobie oraz ustalenie dostępnych form wsparcia.
- Konsultacje nie zastępują długoterminowej psychoterapii ani leczenia psychiatrycznego. W razie potrzeby specjalista może wskazać adekwatne do sytuacji formy dalszego postępowania.
- Informacje przekazywane podczas konsultacji są objęte poufnością. W sytuacji zagrożenia życia lub zdrowia psycholog podejmuje działania niezbędne do zapewnienia bezpieczeństwa osoby korzystającej ze wsparcia lub innych osób.
- Korzystanie ze wsparcia Centrum jest dobrowolne. W przypadku zauważenia niepokojących sygnałów pracownik uczelni może poinformować daną osobę o możliwości skorzystania z konsultacji psychologicznych oferowanych przez Centrum oraz przekazać jej dane kontaktowe. Decyzja o nawiązaniu kontaktu i skorzystaniu z pomocy należy jednak wyłącznie do samej zainteresowanej osoby.

W sytuacji, gdy pracownik uczelni ma wątpliwości, jak zareagować na zaobserwowaną trudną sytuację, może skontaktować się z Centrum w celu uzyskania informacji dotyczących możliwych sposobów postępowania oraz dostępnych form wsparcia. Kontakt z Centrum może

mieć również charakter psychoedukacyjny, służyć lepszemu rozpoznawaniu sygnałów mogących wskazywać na kryzys zdrowia psychicznego i rozwijaniu umiejętności adekwatnego reagowania.

Centrum prowadzi również warsztaty z zakresu psychoedukacji, poświęcone m.in. tematyce zdrowia psychicznego, radzenia sobie ze stresem, budowania relacji czy rozwijania kompetencji wspierających dobrostan psychiczny. Pracownicy uczelni mogą zgłaszać potrzebę współpracy w zakresie organizacji warsztatów dla konkretnej grupy studentów lub pracowników – zarówno o charakterze profilaktycznym, jak i odnoszących się do trudności obserwowanych w danej grupie.

1.4. Rola Uniwersyteckiego Centrum Wsparcia Osób z Niepełnosprawnościami

Uniwersyteckie Centrum Wsparcia Osób z Niepełnosprawnościami wspiera osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym osoby z niepełnosprawnościami, przewlekle chore oraz osoby doświadczające czasowych trudności w pełnym uczestnictwie w życiu akademickim. Celem Centrum jest zapewnienie możliwie równego dostępu do procesu kształcenia oraz wspieranie studentów w pełnym uczestnictwie w życiu społeczności akademickiej.

Centrum oferuje wsparcie m.in. osobom:

- posiadającym orzeczenie o stopniu niepełnosprawności oraz osobom przewlekle chorym;
- ze specyficznymi trudnościami w uczeniu się;
- ze szczególnymi potrzebami wynikającymi ze stanu zdrowia;
- których możliwość pełnego uczestnictwa w zajęciach została ograniczona w związku z nagłą chorobą lub utratą sprawności wskutek wypadku.

Wsparcie Centrum może obejmować:

- udzielanie informacji o możliwościach wsparcia w procesie studiowania;
- pomoc w ustalaniu i wprowadzaniu dostosowań w procesie studiowania, bez zmniejszania wymagań merytorycznych;
- adaptację materiałów dydaktycznych;
- udostępnianie sprzętu specjalistycznego;
- organizację transportu na zajęcia dydaktyczne;
- organizację usług asystencji podczas zajęć dydaktycznych;
- udzielanie informacji o stypendiach i innych świadczeniach dla studentów z niepełnosprawnościami;
- wspieranie aktywności naukowej, kulturalnej i społecznej studentów z niepełnosprawnościami.

Centrum udziela również wsparcia pracownikom Uniwersytetu. Pracownicy mogą skorzystać z konsultacji dotyczących wspierania osób ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami, oraz uzyskać pomoc w zakresie wprowadzania odpowiednich dostosowań w toku studiów. Centrum organizuje i współorganizuje także szkolenia oraz warsztaty dotyczące wyrównywania szans w studiowaniu osób ze szczególnymi potrzebami.

W przypadku zauważenia u studenta trudności, które mogą wynikać ze szczególnych potrzeb związanych ze stanem zdrowia, niepełnosprawnością lub czasową utratą sprawności, pracownik uczelni może poinformować studenta o możliwości skorzystania ze wsparcia Centrum i przekazać mu dane kontaktowe. Korzystanie ze wsparcia jest dobrowolne, a decyzję o nawiązaniu kontaktu z Centrum pozostawia się studentowi.

W sytuacji, gdy pracownik uczelni ma wątpliwości dotyczące sposobu reagowania na trudności studenta lub możliwości zapewnienia mu odpowiedniego wsparcia w procesie studiowania, może skontaktować się z Centrum w celu uzyskania informacji dotyczących dostępnych form pomocy i możliwych sposobów postępowania.

2.

Jak rozpoznać, że student może potrzebować pomocy?

2.1. Czym jest kryzys psychiczny?

Okres studiów jest czasem intensywnych zmian – wiąże się z podejmowaniem nowych ról, budowaniem relacji, zdobywaniem samodzielności oraz rozwojem osobistym i przygotowaniem do przyszłej aktywności zawodowej. Jednocześnie jest to etap, który często wiąże się z licznymi wyzwaniami – koniecznością adaptacji do nowego środowiska, wysokimi wymaganiami akademickimi, presją osiągnięć, zmianami w życiu prywatnym, poczuciem braku stabilności finansowej czy niepewnością dotyczącą przyszłości. Choć większość studentów doświadcza takich trudności przejściowo i skutecznie sobie z nimi radzi, u części osób mogą one prowadzić do pogorszenia dobrostanu psychicznego, a niekiedy do rozwoju kryzysu psychicznego.

Kryzys psychiczny można opisać jako normalną reakcję na wydarzenie krytyczne. Jest stanem zaburzenia równowagi psychicznej, w którym dotychczasowe sposoby radzenia sobie okazują się niewystarczające wobec doświadczanych trudności. Najczęściej rozwija się w następstwie nagłego wydarzenia życiowego, przewlekłego stresu lub kumulacji wielu obciążających doświadczeń, które osoba ocenia jako przekraczające jej możliwości poradzenia sobie z sytuacją. Kryzysowi zazwyczaj towarzyszą silne emocje, takie jak lęk, napięcie, smutek, złość czy poczucie bezradności, a także trudności w codziennym funkcjonowaniu.

2.2. Sygnały ostrzegawcze w zachowaniu, emocjach i kontakcie

Silne napięcie emocjonalne towarzyszące kryzysowi psychicznemu wpływa na wszystkie obszary funkcjonowania człowieka. Objawy kryzysu są zróżnicowane i nie u każdej osoby występują wszystkie z nich. Mogą pojawiać się z różnym nasileniem oraz obejmować jednocześnie kilka sfer funkcjonowania:

- **Sfera biofizjologiczna:** bóle głowy, brzucha lub klatki piersiowej, zaburzenia rytmu snu, poczucie przewlekłego zmęczenia, nudności, nadmierna potliwość, zmiany apetytu, pogorszenie ogólnego samopoczucia.
- **Sfera emocjonalna:** nasilony lęk, smutek, drażliwość, poczucie pustki, winy, bezradności lub utraty kontroli.

- **Sfera poznawcza:** ciągłe myślenie o sytuacji kryzysowej, trudności z koncentracją uwagi i pamięcią, problemy z podejmowaniem decyzji, pesymistyczna ocena sytuacji, poczucie zagubienia oraz trudności w rozwiązywaniu problemów.
- **Sfera behawioralna:** wycofanie z kontaktów społecznych, ograniczenie aktywności, zaniedbywanie obowiązków, impulsywne zachowania, podejmowanie ryzyka lub niechęć do korzystania z pomocy.

Im dłużej utrzymują się opisane objawy oraz im większe jest ich nasilenie, tym większe ryzyko pogłębienia kryzysu. Dlatego tak ważne jest możliwie wczesne rozpoznanie niepokojących zmian i umożliwienie studentowi skorzystania z odpowiedniego wsparcia.

2.3. Zmiany w funkcjonowaniu podczas zajęć i w studiowaniu

Pracownik uczelni nie jest odpowiedzialny za diagnozowanie zaburzeń psychicznych, może jednak zauważyć zmiany w zachowaniu lub funkcjonowaniu studenta, które wskazują, że doświadcza on poważnych trudności i może potrzebować wsparcia.

W środowisku akademickim szczególną uwagę warto zwrócić na:

- wyraźny spadek aktywności i zaangażowania podczas zajęć;
- częste nieobecności lub nagłe zaprzestanie uczestniczenia w zajęciach;
- pogorszenie wyników w nauce mimo wcześniejszego dobrego funkcjonowania;
- powtarzające się nieprzygotowanie do zajęć i trudności z realizacją obowiązków;
- problemy z koncentracją, pamięcią oraz organizacją pracy;
- trudności w podejmowaniu decyzji i planowaniu działań;
- wycofanie z kontaktów z prowadzącymi i innymi studentami;
- widoczne oznaki silnego napięcia, przygnębienia, lęku lub rozdrażnienia;
- unikanie wystąpień publicznych i pracy zespołowej, jeśli stanowi to wyraźną zmianę w dotychczasowym funkcjonowaniu;
- zauważalne zaniedbanie higieny osobistej lub wyglądu zewnętrznego;
- wypowiedzi wskazujące na poczucie beznadziei, utratę sensu lub przekonanie o braku możliwości poradzenia sobie z trudnościami;
- wyraźną zmianę zachowania lub sposobu funkcjonowania odbiegającą od dotychczasowego obrazu studenta.

Pojedynczy objaw nie musi oznaczać kryzysu psychicznego. Niepokój powinny jednak wzbudzić sytuacje, w których obserwowane zmiany są wyraźne, utrzymują się przez dłuższy czas, nasilają się lub znacząco odbiegają od wcześniejszego sposobu funkcjonowania studenta.

2.4. Sygnały wymagające szczególnej uwagi i szybkiej reakcji

Niektóre zachowania lub wypowiedzi studenta mogą wskazywać na sytuację wymagającą szybkiej reakcji i zapewnienia dodatkowego wsparcia. Szczególnej uwagi wymagają przede wszystkim sygnały wskazujące na możliwość zagrożenia życia lub zdrowia studenta albo innych osób z otoczenia.

Za sytuacje wymagające pilnej reakcji należy uznać w szczególności:

- wypowiedzi studenta o zamiarze odebrania sobie życia;
- informację o podjętej próbie samobójczej lub samookaleczeniu;
- groźby skrzywdzenia innych osób;
- agresję fizyczną lub realne zagrożenie przemocą;
- utratę przytomności, zasłabnięcie, silne objawy somatyczne;
- stan silnej dezorientacji, w którym student nie wie, gdzie jest, nie reaguje adekwatnie lub zachowuje się w sposób zagrażający;
- podejrzenie, że student znajduje się pod wpływem substancji i jego stan może zagrażać jemu lub otoczeniu.

W przypadku wystąpienia takich sygnałów nie należy pozostawiać studenta bez wsparcia ani próbować samodzielnie rozwiązywać sytuacji kryzysowej. Priorytetem jest bezpieczeństwo: własne, studenta, innych studentów oraz osób znajdujących się w pobliżu. Dopiero później można zajmować się kwestiami organizacyjnymi, formalnymi czy dydaktycznymi.

Oznacza to, że jeśli istnieje bezpośrednie zagrożenie życia lub zdrowia, należy działać natychmiast – wezwać pomoc, dzwoniąc pod numer alarmowy 112 lub numer pogotowia ratunkowego 999.

3.
Najczęstsze trudności w funkcjonowaniu studentów

3.1. Obniżony nastrój i depresja

Obniżony nastrój może pojawić się w odpowiedzi na trudne wydarzenia, przeciążenie nauką, problemy osobiste lub długotrwały stres i nie zawsze oznacza depresję. Depresja natomiast jest zaburzeniem psychicznym, które wpływa na funkcjonowanie studenta, jego relacje z innymi oraz zdolność do nauki i realizowania codziennych obowiązków.

U studenta mogą pojawić się m.in. długotrwały smutek lub przygnębienie, utrata zainteresowania i przyjemności z aktywności, które wcześniej sprawiały mu satysfakcję, wycofanie z kontaktów z innymi, trudności z koncentracją i przyswajaniem nowych informacji, spowolnienie tempa myślenia i wypowiedzi, spadek energii i aktywności, problemy ze snem lub zmiany apetytu. W środowisku akademickim może to przejawiać się m.in. częstą nieobecnością na zajęciach, trudnościami z wykonywaniem zadań, opóźnieniami w ich realizacji, mniejszą aktywnością podczas zajęć, trudnościami z podejmowaniem decyzji, wyraźną zmianą dotychczasowego sposobu funkcjonowania lub ograniczeniem kontaktu z innymi studentami.

3.2. Silny lęk i napad paniki

Lęk jest naturalną reakcją na sytuacje trudne lub postrzegane jako zagrażające. Jego nasilenie może być jednak na tyle duże, że znacząco utrudnia codzienne funkcjonowanie.

U studenta lęk może przejawiać się m.in. utrzymującym się napięciem, nadmiernym zamartwianiem się o naukę, przyszłość, relacje z innymi lub własne zdrowie, a także trudnościami z koncentracją i przygotowaniem się do zajęć i egzaminów. Szczególną postacią lęku jest lęk społeczny, związany z obawą przed oceną, ośmieszeniem lub zwróceniem na siebie uwagi. W środowisku akademickim może prowadzić do unikania prezentacji, zaliczeń ustnych, zabierania głosu podczas zajęć, pracy w grupie lub kontaktu z prowadzącym, a także do częstych nieobecności. Długotrwałemu napięciu mogą towarzyszyć objawy fizyczne, takie jak bóle głowy lub brzucha, napięcie mięśni, problemy ze snem, nudności czy uczucie ciągłego pobudzenia.

Silny lęk może również przyjąć postać napadu paniki. Pojawia się on nagle, trwa od kilku do kilkunastu minut i wiąże się z gwałtownym nasileniem objawów, takich jak przyspieszone bicie serca, ból lub ucisk w klatce piersiowej, spłycenie oddechu, zawroty głowy, potliwość, poczucie nierealności, uczucie osłabienia lub dezorientacji, a także silne poczucie zagrożenia zdrowia lub życia.

3.3. Dezorganizacja zachowania i objawy psychotyczne

Dezorganizacja zachowania i objawy psychotyczne mogą pojawić się w przebiegu różnych zaburzeń psychicznych, ale także w związku z silnym stresem, brakiem snu, przyjmowaniem substancji psychoaktywnych lub innymi problemami zdrowotnymi.

Student może sprawiać wrażenie zdezorientowanego, mówić w sposób trudny do zrozumienia, reagować na bodźce, których inni nie dostrzegają, być przekonany, że ktoś go śledzi, obserwuje lub chce mu zaszkodzić. Może również mieć trudności z określeniem, gdzie się znajduje, lub udzielać odpowiedzi, które nie są związane z zadawanymi pytaniami.

3.4. Używanie substancji psychoaktywnych i zachowania ryzykowne

Używanie alkoholu, narkotyków i innych substancji psychoaktywnych może wpływać na zachowanie, emocje, sposób myślenia i zdolność oceny sytuacji. W środowisku akademickim może prowadzić m.in. do trudności w funkcjonowaniu podczas zajęć, konfliktów, impulsywnych decyzji, zachowań agresywnych lub innych zachowań zwiększających ryzyko dla studenta lub osób z jego otoczenia. Nie każde nietypowe zachowanie oznacza jednak, że student jest pod wpływem substancji.

Student pod wpływem substancji może mieć trudności z logicznym wypowiadaniem się, utrzymaniem równowagi i koncentracji, reagować w sposób nieadekwatny do sytuacji, być nadmiernie pobudzony lub przeciwnie – wyraźnie spowolniony i senny. Szczególnej uwagi wymagają utrata przytomności, zaburzenia oddychania, drgawki, silne pobudzenie, dezorientacja lub zachowania stwarzające zagrożenie dla zdrowia lub życia.

3.5. ADHD, spektrum autyzmu i inne potrzeby związane z neuroatypowością

Studenci mogą różnić się sposobem funkcjonowania, koncentracji, komunikowania się, reagowania na stres czy odbierania bodźców. Różnice te mogą wynikać m.in. z zaburzeń neurorozwojowych, takich jak ADHD czy spektrum autyzmu.

U studentów z ADHD mogą występować trudności z utrzymaniem uwagi podczas wykładów lub czytania dłuższych tekstów, łatwe rozpraszanie się bodźcami z otoczenia, zapominanie o terminach, poleceniach lub materiałach potrzebnych na zajęcia, a także trudności z planowaniem pracy i ustalaniem priorytetów. Student może również przerywać wypowiedzi innych i mieć trudność z pozostawaniem przez dłuższy czas w bezruchu. Zdarza się, że okresy bardzo wysokiego zaangażowania przeplatają się z trudnościami w realizacji zadań rutynowych lub mało angażujących. Trudności te mogą wpływać na terminowość i organizację nauki, a czasem być błędnie interpretowane jako brak motywacji lub zaangażowania.

U studentów w spektrum autyzmu mogą występować trudności ze zrozumieniem metafor, ironii lub niepisanych zasad społecznych, dosłowne rozumienie wypowiedzi, ograniczony kontakt wzrokowy czy charakterystyczny sposób prowadzenia rozmowy, np. dłuższe wypowiedzi na temat szczególnie interesujący dla studenta. Student może potrzebować większej przewidywalności i rutyny, a nagła zmiana planu lub nieoczekiwana sytuacja może być dla niego szczególnie obciążająca. Może również silniej reagować na hałas, światło, dotyk i zapachy albo przeciwnie – słabiej reagować na niektóre bodźce. Zachowania te mogą wpływać na udział w zajęciach i relacje z innymi, ale nie powinny być automatycznie interpretowane jako brak zainteresowania, nieuprzejmość czy niechęć do współpracy.

Rolą pracownika nie jest rozpoznawanie ani diagnozowanie zaburzeń neurorozwojowych. Ważne jest natomiast reagowanie na konkretne potrzeby studenta i unikanie pochopnego oceniania jego zachowania. Jasne komunikaty, przewidywalność, odpowiednio przekazywane informacje i poszanowanie indywidualnych potrzeb mogą ułatwić studentowi pełne uczestnictwo w zajęciach.

4.

Jak rozmawiać ze studentem doświadczającym trudności lub kryzysu?

4.1. Kiedy i jak rozpocząć rozmowę?

Rozmowę ze studentem warto rozpocząć wtedy, gdy pracownik zauważa wyraźną zmianę w jego zachowaniu lub funkcjonowaniu, która może wskazywać na doświadczane trudności. Nie należy więc czekać, aż sytuacja „stanie się wystarczająco poważna" – odpowiednio wczesne zauważenie zmiany i okazanie zainteresowania może ułatwić studentowi skorzystanie ze specjalistycznej pomocy i zapobiec eskalacji problemu.

Decydując się na rozmowę ze studentem, u którego dostrzegasz sygnały mogące świadczyć o kryzysie zdrowia psychicznego:

- Przeprowadź ją w możliwie spokojnym i ustronnym miejscu, bez pośpiechu, tak aby zapewnić studentowi poczucie bezpieczeństwa i możliwość swobodnej rozmowy (np. w sali przed zajęciami lub po nich).
- Wyraź swoje zaniepokojenie, odnosząc się do konkretnych zmian zaobserwowanych w zachowaniu studenta.
- Uważnie wysłuchaj studenta, okazując zrozumienie dla jego myśli i uczuć oraz unikając oceniania i krytyki. Szanuj jego punkt widzenia, nawet jeśli nie zgadzasz się z jego sposobem postrzegania sytuacji.
- Jeśli masz poczucie, że student może potrzebować specjalistycznego wsparcia, ale sytuacja nie jest pilna, wskaż mu osoby lub miejsca, w których może je uzyskać (np. Uniwersyteckie Centrum Wsparcia Psychologicznego i Psychoedukacji, Uniwersyteckie Centrum Wsparcia Osób z Niepełnosprawnościami).
- Jeśli masz poczucie, że student potrzebuje pilnej profesjonalnej pomocy, skontaktuj się z odpowiednimi osobami, a w przypadku podejrzenia zagrożenia życia lub zdrowia – w pierwszej kolejności ze służbami ratowniczymi (patrz rozdział 5.5, str. 26).

Student może nie być gotowy, aby mówić o swoich trudnościach, i zaprzeczać, że potrzebuje pomocy. Nie naciskaj i nie próbuj zmuszać go do zwierzeń. Najważniejsze jest wtedy przekazanie informacji o dostępnych formach wsparcia oraz pozostawienie studentowi przestrzeni do samodzielnego podjęcia decyzji o skorzystaniu z pomocy.

4.2. Zasady wspierającej komunikacji

- Zachowaj spokojną i cierpliwą postawę, respektując przy tym granice osobiste studenta.
- Posługuj się prostym i zrozumiałym językiem, dostosowanym do sytuacji oraz możliwości studenta.
- Okaż zrozumienie dla emocji i doświadczeń studenta, bez oceniania i bagatelizowania jego przeżyć.
- Słuchaj aktywnie – utrzymuj kontakt wzrokowy, przytakuj, stosuj krótkie komunikaty potwierdzające i daj studentowi przestrzeń do wypowiadania się we własnym tempie.
- Pozwól na ciszę. Nie musisz natychmiast wypełniać każdej przerwy w rozmowie.
- Przekazuj wyłącznie informacje, które są Ci znane. Jeśli czegoś nie wiesz, powiedz o tym wprost i, jeśli to możliwe, pomóż znaleźć wiarygodne źródło informacji.
- Nie składaj studentowi obietnic, których nie możesz dotrzymać, ani nie zapewniaj go o działaniach, na które nie masz wpływu.
- Zwracaj uwagę na zasoby i mocne strony studenta oraz na sposoby, dzięki którym dotychczas radził sobie z trudnościami.
- Pamiętaj o granicach swojej roli. Nie jest nią prowadzenie terapii ani samodzielne rozwiązywanie problemów psychicznych studenta. Jeśli sytuacja wykracza poza Twoje kompetencje, wskaż studentowi możliwość skorzystania z odpowiedniej pomocy specjalistycznej.
- Szanuj prywatność studenta. Jeśli konieczne jest przekazanie informacji pracownikom odpowiednich jednostek uczelni lub służbom ratowniczym, ogranicz je do faktów niezbędnych do zapewnienia odpowiedniej pomocy i bezpieczeństwa. Nie omawiaj szczegółów rozmowy z innymi studentami ani osobami, które nie są zaangażowane w udzielenie studentowi pomocy.

4.3. Co mówić, a czego unikać?

W rozmowie ze studentem w kryzysie warto używać prostego, spokojnego i nieoceniającego języka. Silne napięcie może utrudniać przyjmowanie dużej ilości informacji, dlatego komunikaty powinny być krótkie i wskazywać konkretne działania.

Pomocne są komunikaty, które:

- pokazują, że pracownik zauważa trudność;
- pomagają uporządkować sytuację;
- zwiększają poczucie bezpieczeństwa;
- wskazują możliwy następny krok postępowania.

W rozmowie ze studentem nie należy natomiast:

- wypytywać o szczegóły traumatycznych wydarzeń;
- dopytywać o diagnozy, leczenie i leki, jeśli nie jest to konieczne dla zapewnienia bezpieczeństwa;
- komentować wyglądu studenta w sposób oceniający;
- straszyć konsekwencjami w sytuacji silnego kryzysu;
- składać obietnic, których pracownik nie może dotrzymać;
- obiecywać całkowitej poufności, jeśli może istnieć zagrożenie;
- diagnozować studenta ani przypisywać mu intencji, motywów lub stanów psychicznych, których nie jest się w stanie wiarygodnie ocenić;
- prowadzić rozmowy terapeutycznej wykraczającej poza kompetencje pracownika.

Przykładowe sformułowania w rozmowie ze studentem

Co mówić	Czego unikać
„Zauważyłem/Zauważyłam, że Pani/Pana zachowanie zmieniło się w ostatnim czasie i niepokoi mnie to.”	„Jest Pani/Pan bardzo dziwna/dziwny.”
„Widzę, że jest Pani/Panu bardzo trudno.”	„Proszę wziąć się w garść.”
„Słyszę, że ta sytuacja wywołuje u Pani/Pana smutek.”	„To, o czym Pani/Pan mówi, brzmi jak depresja. Leczy się Pani/Pan?”
„Dziękuję, że Pani/Pan o tym mówi.”	„Inni mają gorzej.”
„To, co Pani/Pan mówi, brzmi poważnie. Nie chcę tego bagatelizować.”	„Niech Pani/Pan nie przesadza.”
„Nie musi Pani/Pan opowiadać wszystkiego.”	„Proszę mi dokładnie powiedzieć, co się wydarzyło.”
„Zastanówmy się, czego potrzebuje Pani/Pan w tej chwili.”	„Trzeba było wcześniej o tym pomyśleć, a nie teraz panikować.”
„Chcę Pani/Panu pomóc, ale musimy zadbać o bezpieczeństwo.”	„Proszę nie robić scen przy grupie.”
„Mogę powiedzieć Pani/Panu, gdzie można uzyskać specjalistyczną pomoc, jeśli będzie Pani/Pan jej potrzebować.”	„Nie mogę się zajmować takimi sprawami.”

Co mówić	Czego unikać
„Widzę, że bardzo zależy Pani/Panu na tym, żeby zostać wysłuchaną/wysłuchanym.”	„To manipulacja.”

Warto również w swoich wypowiedziach oddzielać osobę od jej zachowania. Nawet jeśli zachowanie studenta jest trudne lub zakłóca zajęcia, należy unikać zawstydzania i oceniania. Można postawić granicę, jednocześnie zachowując wspierający ton, np. „Widzę, że ta sytuacja budzi w Pani/Panu dużo emocji. Chcę Pani/Panu pomóc, ale musimy zadbać o spokojny przebieg rozmowy”. Jasne określenie granic pomaga ograniczyć napięcie i stworzyć warunki do dalszej rozmowy.

4.4. Poufność i jej granice

Informacje o trudnościach psychicznych, stanie zdrowia, sytuacji rodzinnej, przemocy, leczeniu, diagnozie czy kryzysie życiowym studenta są informacjami wrażliwymi. Pracownik powinien traktować je z ostrożnością i szacunkiem.

Oznacza to, że nie należy:

- omawiać sytuacji studenta z osobami, które nie są zaangażowane w pomoc lub bezpieczeństwo;
- komentować stanu studenta przy grupie;
- przekazywać szczegółów innym studentom lub osobom niepowiązanym ze sprawą;
- opowiadać o sytuacji w sposób pozwalający łatwo zidentyfikować osobę;
- wpisywać do dokumentacji niepotrzebnych ocen lub rozpoznań;
- dopytywać o szczegóły leczenia, jeśli nie są potrzebne do rozwiązania aktualnej sytuacji.

Jednocześnie poufność ma swoje granice. Pracownik nie powinien obiecywać studentowi całkowitej tajemnicy, jeśli pojawia się zagrożenie życia lub zdrowia. Dotyczy to zwłaszcza sytuacji, gdy student mówi o zamiarze samobójczym, planie skrzywdzenia siebie lub innej osoby bądź wymaga pilnej pomocy medycznej.

Warto przyjąć **zasadę minimalnego koniecznego zakresu informacji**. Oznacza to, że przekazujemy tylko tyle, ile jest potrzebne, aby właściwa osoba lub jednostka mogła zareagować.

4.5. Jak zaproponować profesjonalną pomoc?

W sytuacji, w której zauważysz sygnały mogące świadczyć o kryzysie zdrowia psychicznego studenta:

- Zadbaj o odpowiednią formę przekazania informacji o wsparciu. Jeśli informacja o możliwości skorzystania z pomocy psychologicznej na uczelni ma być przekazana całej grupie, powinna mieć ogólny charakter i nie nawiązywać do konkretnego studenta ani jego sytuacji. Jeśli chcesz zaproponować wsparcie konkretnej osobie, zrób to w rozmowie indywidualnej, z poszanowaniem jej prywatności.
- Odnoś się do obserwowanych zachowań i zmian w funkcjonowaniu, bez interpretowania ich przyczyn, oceniania studenta czy formułowania przypuszczeń dotyczących jego stanu psychicznego.
- Poinformuj o dostępnych formach pomocy, nie wywierając presji. Przedstaw możliwość uzyskania wsparcia na uczelni, m.in. skorzystania z konsultacji psychologicznych w Uniwersyteckim Centrum Wsparcia Psychologicznego i Psychoedukacji, podkreślając, że są one bezpłatne, prowadzone przez wykwalifikowanych psychologów, a także objęte zasadą poufności. Przekaż studentowi dane kontaktowe do ogólnodostępnych jednostek pomocowych, pozostawiając mu decyzję, czy i kiedy chce skorzystać ze wsparcia.

4.6. Co zrobić, gdy student odmawia pomocy?

Student w kryzysie może odmówić rozmowy, kontaktu ze specjalistą zdrowia psychicznego, zgody na przekazanie informacji lub wezwania pomocy. W sytuacjach, które nie wiążą się z bezpośrednim zagrożeniem życia lub zdrowia, dorosła osoba ma prawo odmówić wsparcia.

Rolą pracownika jest wówczas uszanowanie tej decyzji oraz przekazanie informacji o dostępnych formach pomocy. W rozmowie warto zachować spokój, nie wywierać presji i pozostawić studentowi możliwość powrotu do tematu w przyszłości. Można poinformować, że pomoc pozostaje dostępna, jeśli zdecyduje się z niej skorzystać.

Dobrą praktyką jest również krótkie odnotowanie sytuacji na własne potrzeby: daty zdarzenia, zaobserwowanych zachowań oraz nazwiska studenta. Nawet jeśli na tym etapie nie zachodzi potrzeba przekazywania informacji dalej, taka notatka może być pomocna w przypadku powtórzenia się podobnej sytuacji.

W przypadku bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia sytuacja wymaga jednak podjęcia działań adekwatnych do zagrożenia, niezależnie od odmowy skorzystania z pomocy przez studenta: kontaktu ze służbami ratunkowymi, poinformowania przełożonego i sporządzenia notatki z opisem zdarzenia.

5.

Jak reagować w sytuacji nagłego kryzysu?

5.1. Napad paniki lub silne pobudzenie emocjonalne

Silne pobudzenie emocjonalne może pojawić się w wielu sytuacjach, szczególnie podczas egzaminu, odpowiedzi ustnej, prezentacji, zajęć praktycznych, konsultacji z prowadzącym lub kontaktu administracyjnego. Student może płakać, drżeć, szybko oddychać, zgłaszać kołatanie serca, duszność, zawroty głowy, mdłości, ucisk w klatce piersiowej, poczucie omdlenia albo przekonanie, że „zaraz coś się stanie".

Pracownik nie musi rozstrzygać, czy jest to napad paniki, reakcja stresowa czy problem medyczny. Najważniejsze jest zapewnienie spokoju i bezpieczeństwa.

W takiej sytuacji należy:

- przerwać sytuację nasilającą napięcie, jeśli to możliwe;
- mówić spokojnie i krótkimi zdaniami;
- ograniczyć liczbę osób wokół studenta;
- zaproponować przeniesienie się w spokojniejsze miejsce;
- zapytać, czy student potrzebuje pomocy medycznej;
- po ustabilizowaniu sytuacji wskazać źródła specjalistycznego wsparcia.

Pomocne mogą okazać się sformułowania:

> *„Zatrzymajmy się na chwilę. Nie musi Pani/Pan teraz odpowiadać."*

> *„Proszę usiąść. Jest Pani/Pan w bezpiecznym miejscu."*

> *„Spróbujmy na chwilę skupić się na spokojnym, regularnym oddechu."*

> *„Czy chce Pani/Pan, żebym wezwała/wezwał pomoc medyczną?"*

> *„Czy to już się wcześniej zdarzało i czy wie Pani/Pan, co zwykle pomaga?"*

Pracownik może zaproponować studentowi prostą technikę pomagającą zmniejszyć pobudzenie emocjonalne, np.:

- spokojne oddychanie przez nos, z łagodnym i nieco dłuższym wydechem;
- skoncentrowanie się na odczuciach z pięciu zmysłów poprzez nazywanie rzeczy, które się widzi, słyszy, czuje dotykiem, wyczuwa węchem lub smakiem;
- skierowanie uwagi na otoczenie poprzez skupienie się na konkretnym zadaniu, takim jak znalezienie w pomieszczeniu pięciu przedmiotów w określonym kolorze lub policzenie znajdujących się wokół krzeseł;
- liczenie wspak od 100 do 1.

Techniki te mają charakter doraźnego wsparcia i nie należy oczekiwać, że w każdym przypadku przyniosą natychmiastową ulgę. Nie powinno się także nalegać na ich wykonanie, jeśli student nie chce lub nie czuje się na siłach, by z nich skorzystać.

Należy unikać:

- zmuszania do dalszej odpowiedzi, prezentacji lub egzaminu w momencie silnego lęku;
- przekazywania studentowi zbyt dużej ilości informacji lub przedstawiania skomplikowanych rozwiązań;
- przekonywania studenta, że jego sposób myślenia jest nieracjonalny;
- bagatelizowania lub umniejszania jego trudności (np. „Nie jest tak źle, jak Pani/Panu się wydaje”).

Wezwanie pomocy medycznej jest konieczne, jeśli:

- student traci przytomność;
- odczuwa silny ból w klatce piersiowej;
- ma bardzo nasilone trudności z oddychaniem;
- objawy nie ustępują;
- pracownik nie ma pewności, czy sytuacja nie jest stanem medycznym;
- student prosi o pomoc medyczną;
- istnieje podejrzenie użycia substancji lub przedawkowania leków.

W sytuacjach, w których nie występuje bezpośrednie zagrożenie zdrowia, ale sytuacje lękowe się powtarzają, warto zachęcić studenta do kontaktu z jednostką wsparcia psychologicznego.

5.2. Dezorientacja, dezorganizacja zachowania lub utrata kontaktu z rzeczywistością

Czasem student może mówić lub zachowywać się w sposób trudny do zrozumienia. Może być skrajnie pobudzony, podejrzliwy, przekonany, że ktoś go śledzi, nagrywa albo chce mu zaszkodzić. W jego zachowaniu mogą pojawić się również wypowiedzi oderwane od sytuacji, reakcje na bodźce, których inni nie widzą lub nie słyszą, trudności z określeniem, gdzie się znajduje, albo nieadekwatne odpowiedzi na pytania.

Pracownik nie powinien próbować diagnozować przyczyny takiego stanu. Może to być związane z kryzysem psychicznym, substancjami, chorobą somatyczną, brakiem snu, stanem neurologicznym albo inną przyczyną. Najważniejsze jest zadbanie o bezpieczeństwo: własne, studenta i innych osób znajdujących się w otoczeniu.

Należy:

- zachować spokojną postawę i unikać gwałtownych ruchów;
- mówić spokojnie, krótko i prosto;
- upewniać się, czy student wie, gdzie się znajduje, oraz czy rozumie przekazywane informacje;
- ograniczyć liczbę osób wokół studenta i, jeśli to możliwe, zmniejszyć liczbę bodźców rozpraszających;
- w przypadku wypowiedzi wskazujących na urojenia nie potwierdzać ani nie podważać przekonań studenta;
- jeśli sytuacja może zagrażać bezpieczeństwu, zadbać o możliwość bezpiecznego opuszczenia pomieszczenia;
- w razie niepokoju dotyczącego zagrożenia zdrowia lub życia zadzwonić pod numer 112 lub 999.

Można powiedzieć:

> *„Widzę, że jest Pani/Pan bardzo zaniepokojona/zaniepokojony."*

> *„Rozumiem, że to, o czym Pani/Pan opowiada, jest dla Pani/Pana bardzo realne."*

> *„Nie musimy teraz wszystkiego wyjaśniać."*

> *„Chcę zadbać o Pani/Pana bezpieczeństwo."*

Należy unikać:

- traktowania personalnie wypowiedzi studenta;

- wdawania się w spór z treścią przekonań studenta, nawet jeśli wydają się nieracjonalne lub niezgodne z rzeczywistością;
- wyśmiewania i poprawiania studenta;
- wywierania presji lub zasypywania studenta pytaniami;
- zakładania, że student w stanie dezorientacji samodzielnie zadba o swoje bezpieczeństwo i podstawowe potrzeby.

Jeżeli student jest silnie zdezorganizowany, agresywny, nie ma z nim logicznego kontaktu albo nie można zapewnić bezpieczeństwa, należy potraktować sytuację jako nagłą i wezwać służby ratunkowe.

5.3. Zachowania agresywne lub zagrażające bezpieczeństwu

Agresja może mieć postać krzyku, gróźb, niszczenia mienia, blokowania wyjścia, zastraszania, natarczywego naruszania granic albo agresji fizycznej.

W takiej sytuacji podstawą jest bezpieczeństwo. Pracownik nie powinien wdawać się w spór, udowadniać racji ani próbować samodzielnie obezwładniać osoby agresywnej.

Należy:

- wysłuchać studenta i uznać jego emocje;
- zachować spokojny ton głosu;
- wyznaczyć jasne granice, nazywając konkretne zachowania, które je przekraczają;
- pozostać w bezpiecznym dystansie fizycznym;
- zapewnić sobie możliwość opuszczenia pomieszczenia;
- poprosić o obecność drugiej osoby, gdy obserwuje się narastające napięcie lub pobudzenie studenta;
- w razie bezpośredniego zagrożenia zadzwonić pod numer 112 lub 999.

Można powiedzieć:

> *„Widzę, że ta sytuacja jest dla Pani/Pana trudna."*

> *„Chcę wysłuchać, co ma Pani/Pan do powiedzenia, ale nie możemy kontynuować rozmowy, jeśli Pani/Pan podnosi głos."*

> *„Rozumiem, że jest Pani/Pan zdenerwowana/zdenerwowany, ale nie zgadzam się na używanie takiego języka."*

> *„Myślę, że najlepiej będzie zakończyć rozmowę na ten moment. Możemy ją kontynuować, kiedy emocje trochę opadną."*

Nie należy:

- podnosić głosu ani odpowiadać agresją na agresję;
- za wszelką cenę przekonywać studenta do swojego stanowiska;
- oceniać, wyśmiewać, zawstydzać studenta;
- stosować gróźb, ironii ani komunikatów o charakterze konfrontacyjnym;
- wykonywać gwałtownych lub konfrontacyjnych gestów, takich jak wskazywanie palcem;
- podejmować kontaktu fizycznego ze studentem, w tym popychać go ani próbować go siłą odsuwać;
- pozostawać samemu ze studentem, jeśli jego zachowanie staje się coraz bardziej agresywne;
- kontynuować rozmowy za wszelką cenę, jeśli nie można jej prowadzić w bezpieczny sposób.

Jeżeli student grozi skrzywdzeniem innej osoby, ma przy sobie niebezpieczny przedmiot, niszczy mienie, blokuje wyjście albo jego zachowanie wskazuje na realne zagrożenie, należy niezwłocznie wezwać pomoc.

Po zdarzeniu należy sporządzić rzeczową notatkę opisującą zdarzenie i przekazać ją bezpośredniemu przełożonemu.

5.4. Samouszkodzenia, myśli i zachowania samobójcze

Każdą wypowiedź o samobójstwie, samookaleczeniu lub zrobieniu sobie krzywdy należy potraktować poważnie. Nie należy zakładać, że student „tylko straszy", „przesadza" albo „chce zwrócić na siebie uwagę". Nawet niejasne lub pośrednie wypowiedzi mogą oznaczać realne zagrożenie.

Niepokojące wypowiedzi mogą brzmieć wprost:

> *„Chcę się zabić."*

> *„Dzisiaj ze sobą skończę."*

> *„Mam plan, jak odebrać sobie życie."*

> *„Zrobię sobie krzywdę."*

Ale mogą też być pośrednie:

> *„Wszystkim będzie lepiej beze mnie."*

> *„Już niedługo nie będę problemem."*

> *„Nie mam po co żyć."*

> *„Chciałabym/Chciałbym zasnąć i się nie obudzić."*

> *„To już koniec."*

W takiej sytuacji pracownik powinien zapytać spokojnie i wprost:

> *„Czy myśli Pani/Pan o odebraniu sobie życia?"*

> *„Czy ma Pani/Pan plan, jak mogłaby/mógłby to zrobić?"*

> *„Czy ma Pani/Pan przy sobie coś, czym mogłaby/mógłby zrobić sobie krzywdę?"*

> **Poruszenie tematu myśli samobójczych nie wywołuje ich ani nie zwiększa ryzyka samobójstwa. Przeciwnie, może pomóc rozpoznać zagrożenie, przełamać poczucie izolacji i ułatwić studentowi skorzystanie z pomocy.**

Jeżeli student potwierdza zamiar samobójczy, ma plan, jest po samookaleczeniu, ma przy sobie środki lub narzędzia, jest pod wpływem substancji albo nie można zapewnić mu bezpieczeństwa, należy:

- nie zostawiać studenta samego, o ile nie stwarza to zagrożenia dla własnego bezpieczeństwa lub bezpieczeństwa innych osób;
- wezwać pomoc pod numerem 112 lub 999;
- poprosić drugą osobę o wsparcie;
- poinformować bezpośredniego przełożonego;
- po zdarzeniu sporządzić notatkę.

Jeżeli student zaprzecza bezpośredniemu zamiarowi, ale jego wypowiedzi nadal budzą niepokój, należy zaproponować mu skorzystanie z dostępnych form wsparcia, np. konsultacji w Uniwersyteckim Centrum Wsparcia Psychologicznego i Psychoedukacji. Warto również odnotować sytuację.

5.5. Kiedy sytuacja wymaga natychmiastowej interwencji?

Nie każda trudność studenta wymaga takiej samej reakcji. Ważne jest, aby działanie pracownika było proporcjonalne do sytuacji. Zbyt słaba reakcja może oznaczać zbagatelizowanie zagrożenia. Zbyt mocna, publiczna lub chaotyczna reakcja może naruszyć godność studenta i niepotrzebnie nasilić kryzys.

Można przyjąć trzy ogólne poziomy reakcji.

POZIOM 1 **Sytuacja niepokojąca, ale bez bezpośredniego zagrożenia**

Student jest przeciążony, smutny, wystraszony, płacze, ma trudności z organizacją studiów, ale nie mówi o zamiarze zrobienia sobie krzywdy i nie zagraża innym. W takiej sytuacji zwykle wystarczy spokojna rozmowa, przekazanie informacji o dostępnych formach wsparcia na terenie uczelni oraz o pozauczelnianych instytucjach i organizacjach niosących pomoc.

POZIOM 2 **Sytuacja poważna, wymagająca włączenia innych osób**

Pojawiają się powtarzające się lub nasilone sygnały kryzysu psychicznego, sytuacja wyraźnie utrudnia studentowi funkcjonowanie lub wpływa na funkcjonowanie grupy: pojawia się konflikt, niemożność dalszego udziału w zajęciach albo sytuacja wymaga podjęcia działań wykraczających poza kompetencje pracownika. W takiej sytuacji pracownik powinien poinformować o zaistniałej sytuacji bezpośredniego przełożonego (patrz rozdział 8, str. 37–39).

POZIOM 3 **Sytuacja nagła, wymagająca natychmiastowej pomocy**

Student mówi o bezpośrednim zamiarze odebrania sobie życia, grozi innym, jest agresywny, traci przytomność, jest silnie zdezorientowany, nie ma z nim kontaktu albo jego stan wskazuje na zagrożenie zdrowia lub życia. W takiej sytuacji należy niezwłocznie zadbać o bezpieczeństwo i wezwać służby ratunkowe, a następnie poinformować bezpośredniego przełożonego (patrz rozdział 8, str. 37–39).

5.6. Jak zapewnić bezpieczeństwo studentowi i innym osobom?

Dbanie o bezpieczeństwo własne, studenta doświadczającego kryzysu oraz innych osób wymaga uważnego obserwowania sytuacji, spokojnego nawiązania kontaktu i odpowiedniego reagowania. Zasady pierwszej pomocy psychologicznej (PPP) „patrz – słuchaj – połącz" pomagają uporządkować te działania:

- **patrz** – zwróć uwagę na bezpieczeństwo własne, studenta i innych osób, a także na sygnały wskazujące na potrzebę natychmiastowej pomocy;
- **słuchaj** – podejdź spokojnie, nawiąż kontakt, zapytaj o potrzeby i obawy studenta oraz wysłuchaj go bez oceniania i wywierania presji;
- **połącz** – pomóż studentowi uzyskać dostęp do odpowiedniego wsparcia, przekazując informacje, wskazując właściwe osoby lub miejsca pomocy, a w sytuacji zagrożenia zdrowia lub życia wzywając służby ratunkowe.

Niezwłoczne wezwanie służb ratunkowych pod numerem 112 lub 999 jest konieczne, gdy istnieje bezpośrednie zagrożenie życia lub zdrowia studenta bądź innych osób. Do czasu przybycia pomocy na miejsce zdarzenia, o ile jest to bezpieczne, należy pozostać ze studentem i monitorować jego stan.

W sytuacji, w której student doznał urazu, zasłabł, stracił przytomność lub znajduje się w stanie wymagającym natychmiastowego działania, należy udzielić mu pierwszej pomocy przedmedycznej w zakresie własnych możliwości i umiejętności do czasu przybycia służb ratunkowych, o ile nie wiąże się to z narażeniem siebie lub innych osób na niebezpieczeństwo. Jeżeli w pobliżu znajduje się osoba przeszkolona w udzielaniu pierwszej pomocy, warto poprosić ją o wsparcie.

Jeżeli zachowanie studenta wskazuje na możliwość wystąpienia zagrożenia dla niego samego lub innych osób, w pierwszej kolejności należy zadbać o bezpieczeństwo i ograniczyć ryzyko dalszej eskalacji sytuacji. Należy pamiętać, aby:

- nie pozostawać sam na sam ze studentem, w miarę możliwości poprosić o wsparcie innego pracownika;
- zadbać o swobodny dostęp do wyjścia, aby w razie pogorszenia sytuacji móc się wycofać;
- zachować bezpieczny dystans i unikać gwałtownych ruchów;
- ograniczyć liczbę osób uczestniczących w kontakcie – najlepiej, aby rozmowę prowadziła jedna osoba;
- mówić spokojnie, krótkimi zdaniami i rzeczowo;
- unikać krzyku, gróźb, oceniania, prowokowania i wdawania się w spór;
- proponować spokojne i bezpieczne sposoby dalszego postępowania oraz zachęcać do spokojnej rozmowy;

- nie dotykać studenta i nie próbować go fizycznie powstrzymywać, jeśli nie jest to konieczne do ochrony życia lub zdrowia;
- jeśli zagrożenie się nasila lub nie można go bezpiecznie opanować, przerwać kontakt i wezwać pomoc, dzwoniąc pod numer alarmowy.

Kiedy mimo podjętych działań deeskalacyjnych zachowanie studenta nadal stwarza zagrożenie, nie należy podejmować prób samodzielnego opanowania sytuacji. Priorytetem jest bezpieczeństwo własne i innych osób oraz wezwanie odpowiedniego wsparcia.

Po zdarzeniu należy sporządzić notatkę służbową opisującą faktyczny przebieg sytuacji trudnej i podjęte działania, a następnie przekazać ją przełożonemu.

6.
Co zrobić po sytuacji kryzysowej?

6.1. Granice odpowiedzialności pracownika uczelni po trudnym zdarzeniu

Po zakończeniu trudnego zdarzenia zadaniem pracownika jest przekazanie informacji, właściwe udokumentowanie zdarzenia oraz poinformowanie osób odpowiedzialnych za dalsze postępowanie.

Po zdarzeniu pracownik powinien:

- sporządzić krótką notatkę służbową dotyczącą przebiegu zdarzenia i podjętych działań;
- poinformować o zdarzeniu bezpośredniego przełożonego;
- zwrócić uwagę na własny stan emocjonalny po trudnym zdarzeniu i w razie potrzeby skorzystać z dostępnego wsparcia.

Pracownik nie jest natomiast zobowiązany do:

- utrzymywania stałego kontaktu ze studentem w celu kontrolowania jego stanu;
- samodzielnego podejmowania działań wykraczających poza jego kompetencje.

Pracownik powinien stosować się do zaleceń przełożonego oraz ustaleń dotyczących dalszego postępowania, pozostając w granicach swoich kompetencji i roli zawodowej.

6.2. Jak dokumentować sytuacje kryzysowe?

W sytuacjach trudnych, które wymagały szczególnej uwagi lub interwencji, ważne jest, aby podjęte działania zostały krótko i rzeczowo odnotowane. Dotyczy to w szczególności sytuacji wymagających włączenia innych osób lub jednostek uczelni oraz sytuacji nagłych wymagających natychmiastowej interwencji (poziom 2 i 3).

Dobra notatka powinna być krótka, konkretna i oparta na faktach. Nie powinna być diagnozą, interpretacją psychologiczną ani oceną charakteru studenta. Pracownik zapisuje to, co widział, słyszał, zrobił i komu przekazał informację.

Należy w niej uwzględnić:

- datę i godzinę zdarzenia;

- miejsce zdarzenia;
- imię i nazwisko studenta, jeśli jest znane;
- kierunek, rok lub grupę, jeśli jest to potrzebne;
- osoby obecne podczas zdarzenia;
- krótki opis sytuacji;
- konkretne wypowiedzi studenta, zwłaszcza jeśli dotyczyły zagrożenia;
- konkretne zachowania, które wzbudziły niepokój;
- działania podjęte przez pracownika;
- informację, czy wezwano pomoc;
- informację, komu przekazano sprawę;
- ustalenia końcowe;
- imię, nazwisko i podpis osoby sporządzającej notatkę.

Przykłady zapisów w notatce

Co zapisywać	Czego nie zapisywać
„Student wypowiadał treści niezwiązane z tematem zajęć, mówił, że »wszyscy go obserwują«, był silnie pobudzony i nie reagował na prośby o spokojną rozmowę.”	„Student jest psychicznie chory.”
„Student powiedział: »Nie chcę już żyć«. Po zapytaniu o bezpieczeństwo potwierdził, że ma zamiar zrobić sobie krzywdę.”	„Student straszył samobójstwem.”
„Student uderzył pięścią w biurko i powiedział podniesionym głosem: »Jeszcze Pani tego pożałuje«.”	„Student był agresywny i niebezpieczny.”
„Studentka płakała, mówiła podniesionym głosem, że »nie da już rady«, i przez kilka minut nie była w stanie kontynuować rozmowy.”	„Studentka miała atak histerii.”

W przekazywaniu informacji należy kierować się zasadą minimalnego koniecznego zakresu. Oznacza to, że przekazujemy tylko te informacje, które są potrzebne do zapewnienia bezpieczeństwa, wsparcia lub podjęcia decyzji organizacyjnej.

6.3. Zadbanie o pozostałych uczestników zajęć

Trudne zdarzenie dotyczące jednego studenta często wpływa także na całą grupę. Studenci mogą być świadkami napadu paniki, zasłabnięcia, agresywnego zachowania, wypowiedzi samobójczych, interwencji ochrony, wezwania pogotowia albo nagłego przerwania zajęć. Mogą czuć lęk, niepewność, bezradność, złość, ciekawość albo poczucie winy, że czegoś wcześniej nie zauważyli.

W takich sytuacjach prowadzący powinien zadbać nie tylko o osobę w kryzysie, ale także o pozostałych studentów. Nie oznacza to omawiania szczegółów zdarzenia ani ujawniania informacji o zdrowiu, diagnozie czy sytuacji osobistej studenta. Chodzi raczej o krótkie uporządkowanie sytuacji, zatrzymanie plotek, przypomnienie zasad dyskrecji i wskazanie, gdzie można szukać wsparcia, jeśli ktoś został poruszony zdarzeniem.

W sytuacji trudnej inni studenci, w tym starosta, mogą wspierać pracownika jedynie w prostych kwestiach organizacyjnych, takich jak przekazanie neutralnej informacji dotyczącej zajęć czy przypomnienie o zasadzie niekomentowania zdarzenia. Nie należy przenosić na studentów odpowiedzialności za bezpieczeństwo, stan zdrowia ani dalsze wsparcie osoby w kryzysie.

Po bardzo trudnym zdarzeniu grupa może potrzebować dodatkowego krótkiego spotkania organizacyjnego dotyczącego:

- funkcjonowania grupy;
- zasad bezpieczeństwa;
- możliwości skorzystania ze specjalistycznego wsparcia;
- sposobu zgłaszania niepokojących informacji.

W ramach wsparcia informacyjnego można skontaktować się z Uniwersyteckim Centrum Wsparcia Psychologicznego i Psychoedukacji oraz z Uniwersyteckim Centrum Wsparcia Osób z Niepełnosprawnościami.

6.4. Dbanie o własny dobrostan po trudnym zdarzeniu

Udział w trudnym lub zagrażającym zdarzeniu może być obciążający również dla pracownika, który udzielał studentowi pomocy lub był jego świadkiem. Po takim zdarzeniu mogą pojawić się m.in. napięcie, niepokój, trudności z koncentracją, problemy ze snem lub nawracające wspomnienia. Reakcje te mogą wystąpić bezpośrednio po zdarzeniu lub z opóźnieniem.

Warto:

- dać sobie czas na odpoczynek i regenerację;
- porozmawiać z bliską osobą;
- korzystać z dostępnego na uczelni wsparcia;

- zadbać o sen, regularne posiłki i codzienną aktywność;
- obserwować swoje samopoczucie w kolejnych dniach.

Jeśli reakcje po zdarzeniu są nasilone, utrzymują się lub utrudniają codzienne funkcjonowanie, warto skorzystać z profesjonalnej pomocy psychologicznej lub lekarskiej.

7.
Gdzie szukać pomocy?

7.1. Pomoc w sytuacjach nagłych i zagrożenia życia lub zdrowia

Dzwoń pod numer alarmowy 112 bądź na pogotowie ratunkowe 999.

7.2. Formy wsparcia dostępne na UJK

Jednostki i osoby kontaktowe na Uniwersytecie Jana Kochanowskiego w Kielcach

Obszar sprawy	Osoba/jednostka UJK	Adres	Kontakt
Wsparcie psychologiczne	Uniwersyteckie Centrum Wsparcia Psychologicznego i Psychoedukacji Kierownik – dr Eliza Mazur	Dom Studenta „Melodia", parter, pokój nr 4 ul. Śląska 15, 25-328 Kielce	Telefon: 41 349 73 93 E-mail: centrum.wsparcia.psychologicznego@ujk.edu.pl Kontakt z kierownikiem: e-mail: eliza.mazur@ujk.edu.pl
Wsparcie dla osób ze szczególnymi potrzebami	Uniwersyteckie Centrum Wsparcia Osób z Niepełnosprawnościami Kierownik – mgr Izabela Waliszewska-Plewa	Dom Studenta „Odyseja" ul. Śląska 11A, 25-328 Kielce	Telefon: 41 349 78 78 E-mail: bon@ujk.edu.pl Kontakt z kierownikiem: telefon: 41 349 77 88 e-mail: izabela.waliszewska-plewa@ujk.edu.pl

Obszar sprawy	Osoba/jednostka UJK	Adres	Kontakt
Sekretariaty dziekanów – sprawy wymagające interwencji władz wydziałowych	Sekretariat Dziekana Wydziału Nauk o Zdrowiu – mgr Elżbieta Hombek	al. IX Wieków Kielc 19A, 25-516 Kielce, pok. D 1/12c	Telefon: 41 349 69 81 E-mail: elzbieta.hombek@ujk.edu.pl
	Sekretariat Dziekana Wydziału Lekarskiego – mgr Anna Sienkiewicz	al. IX Wieków Kielc 19A, 25-516 Kielce, pok. D 3/13a	Telefon: 41 349 69 70 E-mail: anna.sienkiewicz@ujk.edu.pl
	Sekretariat Dziekana Wydziału Pedagogiki i Psychologii – mgr Gabriela Błaszczyk	ul. Krakowska 11, 25-029 Kielce, pok. 3	Telefon: 41 349 67 12 E-mail: gabriela.blaszczyk@ujk.edu.pl
	Sekretariat Dziekana Wydziału Humanistycznego – mgr Magdalena Krupa	ul. Uniwersytecka 17, 25-406 Kielce, pok. 22	Telefon: 41 349 69 98 E-mail: magdalena.krupa@ujk.edu.pl
	Sekretariat Dziekana Wydziału Prawa i Nauk Społecznych – mgr Katarzyna Krzak	ul. Uniwersytecka 15, 25-406 Kielce, budynek B, pok. 128	Telefon: 41 349 65 25 E-mail: katarzyna.krzak@ujk.edu.pl
	Sekretariat Dziekana Wydziału Nauk Ścisłych i Przyrodniczych – mgr Aneta Detka	ul. Uniwersytecka 7, 25-406 Kielce, pok. 104D	Telefon: 41 349 62 41 E-mail: aneta.detka@ujk.edu.pl
	Sekretariat Dziekana Wydziału Sztuki – mgr Anna Słomka	ul. Podklasztorna 117, 25-717 Kielce, pok. 4	Telefon: 41 349 66 90 E-mail: anna.slomka@ujk.edu.pl
Domy Studenta – sprawy wymagające interwencji na terenie Domów Studenta	Kierownik Działu Obsługi Nieruchomości „Miasteczka Studenckiego” – mgr Beata Jędrocha	Dom Studenta „Odyseja” ul. Śląska 11A, 25-328 Kielce	Telefon: 41 349 73 61 lub 41 349 73 59 E-mail: beata.jedrocha@ujk.edu.pl

7.3. Zewnętrzne placówki i specjalistyczne formy pomocy

Zewnętrzne placówki pomocowe w Kielcach i regionie

Obszar sprawy	Nazwa instytucji	Adres	Dane kontaktowe
PLACÓWKI OFERUJĄCE BEZPŁATNE WSPARCIE PSYCHOLOGICZNE			
Oddział psychiatryczny dla osób z powiatu kieleckiego	Świętokrzyskie Centrum Psychiatrii w Morawicy	ul. Spacerowa 5, 26-026 Morawica	Telefon: 41 36 41 294 (izba przyjęć) E-mail: szpital@morawica.com.pl
Oddział psychiatryczny dla mieszkańców miasta Kielce	Świętokrzyskie Centrum Psychiatrii w Morawicy, oddział przy ul. Kusocińskiego	ul. Kusocińskiego 59, 25-450 Kielce	Telefon: 41 36 69 744, 506 275 819 (izba przyjęć) E-mail: szpital@morawica.com.pl

Obszar sprawy	Nazwa instytucji	Adres	Dane kontaktowe
Pomoc psychologiczna, psychoterapeutyczna, psychiatryczna, leczenie uzależnień, punkt konsultacyjny HIV/AIDS	NZOZ „Nadzieja Rodzinie”	ul. Karczówkowska 36, 25-711 Kielce	Telefon: 41 366 94 00, 602 478 089 E-mail: rejestracja@snr.org.pl
Interwencja kryzysowa, całodobowy telefon interwencyjny, pomoc psychologiczna, pomoc psychoterapeutyczna, pomoc socjalna, konsultacje prawne, konsultacje psychiatryczne, pomoc duchowa, terapia rodzin i par, schronisko dla kobiet	Centrum Interwencji Kryzysowej	ul. Urzędnicza 7b, 25-729 Kielce	Telefon: 41 366 48 47, 784 531 622 E-mail: cik.kielce@caritas.pl
Interwencja kryzysowa, pomoc psychologiczna, pomoc psychoterapeutyczna, terapia grupowa, terapia rodzin i par, terapia uzależnień, świetlica socjoterapeutyczna, profilaktyka	Świętokrzyskie Centrum Profilaktyki i Edukacji	ul. Jana Nowaka-Jeziorańskiego 65, 25-432 Kielce	Telefon: 41 36 76 788
Interwencja kryzysowa w sytuacji doświadczania przemocy domowej, pomoc psychologiczna, pedagogiczna, socjalna, prawna, psychoterapia, telefon zaufania	Specjalistyczny Ośrodek Wsparcia dla Osób Doznających Przemocy Domowej	ul. Marszałkowska 12, 25-533 Kielce	Telefon: 41 368 18 67 E-mail: poradnictwo.rodzinne@mopr.kielce.pl
Diagnoza i terapia zaburzeń ze spektrum autyzmu	Krajowe Towarzystwo Autyzmu – Oddział w Kielcach	ul. Mieszka I 79, 25-624 Kielce	Telefon: 41 366 08 56, 508 318 661 E-mail: biuro@ktakielce.pl
Diagnoza i profilaktyka uzależnień, indywidualna i grupowa terapia uzależnień, warsztaty dla rodzin, warsztaty umiejętności psychospołecznych	Stowarzyszenie Pomocy Arka Noego	ul. Apteczna 7, 26-110 Skarżysko-Kamienna	Telefon: 517 604 204 E-mail: poradnia.arkanoego@gmail.com

Telefony pomocowe

- **195 25** – Kielecki Telefon Zaufania dla Osób w Kryzysie
  Dostępny całodobowo.

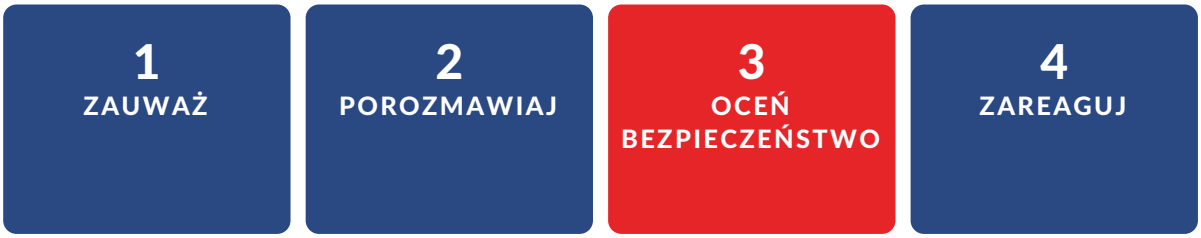
- **195 13** – Kielecki Telefon Zaufania „Stop Przemocy”
  Dostępny całodobowo.
- **116 123** – Ogólnopolska Poradnia Telefoniczna dla Osób Przeżywających Kryzys Emocjonalny
  Dostępna całodobowo.
- **800 70 22 22** – Centrum Wsparcia dla Osób Dorosłych w Kryzysie Psychicznym
  Dostępne całodobowo.
- **22 484 88 04** – Telefon Zaufania Młodych
  Dla dzieci i młodzieży oraz młodych dorosłych do 25. roku życia.
  Dostępny codziennie w godz. 13:00–20:00.
- **800 108 108** – Telefon wsparcia Fundacji Nagle Sami
  Dla osób, które doświadczyły straty bliskiej osoby.
  Dostępny od poniedziałku do piątku w godz. 14:00–20:00.
- **800 012 005** – Telefon Pogadania
  Wsparcie dla osób samotnych.
  Dostępny codziennie w godz. 11:00–20:00.

Czaty dla osób dorosłych w kryzysie

- **116sos.pl** – całodobowy czat dla osób dorosłych w kryzysie emocjonalnym, ze szczególnym uwzględnieniem osób doświadczających przemocy
- **centrumwsparcia.pl** – całodobowe Centrum Wsparcia dla Osób w Stanie Kryzysu Psychicznego

8.

Student w kryzysie zdrowia psychicznego – szybki schemat postępowania



Krok 1. Zauważ

Zwróć uwagę na zmiany zachowania lub funkcjonowania osoby. Niepokojące sygnały mogą obejmować:

- wycofanie z kontaktów, utrzymujący się smutek lub wyraźną zmianę zachowania;
- silne pobudzenie, trudności z koncentracją lub dezorganizację zachowania;
- narastające trudności w uczestniczeniu w zajęciach i realizacji obowiązków;
- wypowiedzi świadczące o bezradności, utracie nadziei lub braku sensu.

Pojedynczy sygnał nie przesądza o kryzysie. Istotna jest zmiana, jej nasilenie i kontekst.

Krok 2. Porozmawiaj i wysłuchaj

Jeśli coś Cię niepokoi, zaproponuj spokojną rozmowę. Nie musisz znać przyczyny trudności ani szukać natychmiastowego rozwiązania.

- Jeżeli to możliwe, wybierz miejsce zapewniające spokój i dyskrecję.
- Odwołaj się do konkretnych obserwacji: *„Zauważyłem/Zauważyłam, że ostatnio rzadziej uczestniczysz w zajęciach. Czy wszystko w porządku? Widzę, że coś się ostatnio zmieniło”*.
- Słuchaj uważnie, bez oceniania, bagatelizowania i naciskania na zwierzenia.
- Uznaj emocje i trudności osoby, nawet jeśli inaczej oceniasz sytuację.

- Zapytaj, jakiej pomocy potrzebuje i czy zgadza się na wskazanie dostępnego wsparcia.
- Nie obiecuj bezwzględnej poufności. Jeżeli istnieje zagrożenie życia lub zdrowia, konieczne może być wezwanie pomocy.

Krok 3. Oceń bezpieczeństwo

Ustal przede wszystkim, czy występuje bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia lub bezpieczeństwa. Sygnałem alarmowym może być sytuacja, w której osoba:

- mówi o zamiarze odebrania sobie życia, podjęła próbę samobójczą lub poważnie się samouszkodziła;
- grozi skrzywdzeniem innych, podejmuje agresywne działania lub używa niebezpiecznego przedmiotu;
- traci przytomność, ma drgawki, poważne trudności z oddychaniem lub silny ból w klatce piersiowej;
- może być po przedawkowaniu leków lub innych substancji;
- jest w takim stanie pobudzenia lub dezorganizacji, że nie można zapewnić jej bezpieczeństwa.

JEŚLI ISTNIEJE BEZPOŚREDNIE ZAGROŻENIE

Niezwłocznie zadzwoń pod numer 112 lub 999. Podaj miejsce zdarzenia i opisz, co się dzieje. Postępuj zgodnie z instrukcjami dyspozytora. Nie pozostawiaj osoby samej, o ile możesz przy niej bezpiecznie pozostać. Zadbaj również o bezpieczeństwo innych osób i własne. Więcej wskazówek znajdziesz w rozdziale 5.6 (str. 27–28).

JEŚLI NIE MA BEZPOŚREDNIEGO ZAGROŻENIA

Przejdź do kroku 4. Jeśli osoba mówi o myślach samobójczych, można zapytać o nie wprost, spokojnie i bez oceniania. Nie traktuj takiej wypowiedzi jako sytuacji rutynowej: w razie niepewności co do bezpieczeństwa pilnie skonsultuj dalsze postępowanie z odpowiednią służbą lub specjalistą; przy podejrzeniu zagrożenia bezpośredniego zadzwoń pod numer alarmowy.

Krok 4. Zareaguj i wskaż wsparcie

Gdy nie ma bezpośredniego zagrożenia, pomóż osobie uzyskać odpowiednie wsparcie. Możesz:

- zaproponować kontakt z Uniwersyteckim Centrum Wsparcia Psychologicznego i Psychoedukacji;
- w sprawach szczególnych potrzeb wskazać Uniwersyteckie Centrum Wsparcia Osób z Niepełnosprawnościami;
- gdy sytuacja dotyczy organizacji studiów, bezpieczeństwa lub wymaga działań uczelni – zwrócić się do właściwego przełożonego albo osoby odpowiedzialnej za sprawy studenckie, zgodnie z procedurami UJK.

Jeżeli osoba odmawia skorzystania z pomocy, a nie ma podstaw do interwencji alarmowej, nie wywieraj presji. Przekaż informację o dostępnych formach wsparcia i pozostaw możliwość ponownego kontaktu. Jeśli niepokój o jej bezpieczeństwo się utrzymuje, skonsultuj dalsze kroki z właściwą osobą lub jednostką.

Po zdarzeniu

Jeżeli sytuacja wymagała interwencji, sporządź krótką, rzeczową notatkę: data, miejsce, zaobserwowane fakty, podjęte działania i osoby powiadomione. Nie wpisuj rozpoznań ani domysłów. Przekaż ją wyłącznie upoważnionej osobie, zgodnie z zasadami obowiązującymi na uczelni.

Bibliografia

Błaszczak, A. (2023). Student z ADHD na uczelni: Studium przypadku. *Języki Obce w Szkole*, *3*, 37–43.

Danielewicz, D. (2022). Dorośli w spektrum autyzmu – specyfika funkcjonowania, potrzeby, ograniczenia, możliwości. *Psychologia Wychowawcza*, *66*(24), 23–35. https://doi.org/10.5604/01.3001.0016.0962

Feltham, C., & Horton, I. (red.). (2013). *Psychoterapia i poradnictwo* (t. 2). Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.

Golec, S., & Kokoszka, A. (2002). *Postępowanie w nagłych zaburzeniach psychicznych: Podstawy psychiatrii interwencyjnej dla lekarza praktyka*. Medycyna Praktyczna.

Kubacka-Jasiecka, D. (2010). *Interwencja kryzysowa: Pomoc w kryzysach psychologicznych*. Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne.

Kubicka, A. (2015). Przywrócić nadzieję. *Przegląd Pożarniczy*, *4*, 12–15.

Mofatteh, M. (2020). Risk factors associated with stress, anxiety, and depression among university undergraduate students. *AIMS Public Health*, *8*(1), 36–65.

Murray, G. K., & Jones, P. B. (2012). Psychotic symptoms in young people without psychotic illness: Mechanisms and meaning. *The British Journal of Psychiatry*, *201*(1), 4–6.

Patyk, K., & Panasiuk, M. (red.). (2023). *Wsparcie młodzieży i dorosłych z zaburzeniami ze spektrum autyzmu: Teoria i praktyka*. Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.

Pilecka, B. (2004). *Kryzys psychologiczny: Wybrane zagadnienia*. Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego.

Pisula, E., Płatos, M., Banasiak, A., Danielewicz, D., Gosztyła, T., Podgórska-Jachnik, D., Pyszkowska, A., Rumińska, A., & Winczura, B. (2024). *Neuroróżnorodność na polskich uczelniach: Doświadczenia osób studiujących w spektrum autyzmu, z ADHD i z dysleksją*. Oficyna Wydawnicza „Impuls".

Richmond, J. S., Berlin, J. S., Fishkind, A. B., Holloman, G. H., Zeller, S. L., Wilson, M. P., Rifai, M. A., & Ng, A. T. (2012). Verbal de-escalation of the agitated patient: Consensus statement of the American Association for Emergency Psychiatry Project BETA De-escalation Workgroup. *Western Journal of Emergency Medicine*, *13*(1), 17–25. https://doi.org/10.5811/westjem.2011.9.6864

Royal College of Psychiatrists. (2011). *Mental health of students in higher education* (College Report CR166). https://www.rcpsych.ac.uk/docs/default-source/improving-care/better-mh-policy/college-reports/college-report-cr166.pdf

Rzecznik Praw Pacjenta. (2020). *Zdrowie psychiczne na polskich uczelniach: Raport Rzecznika Praw Pacjenta*. https://www.gov.pl/web/rpp/zdrowie-psychiczne-na-polskich-uczelniach---raport-rzecznika-praw-pacjenta

Supińska, E. (2024). *Pierwsza pomoc psychologiczna: Jak wspierać osoby w kryzysie psychicznym?* Wydawnictwo Naukowe PWN.

Universidade do Minho, University of Santiago de Compostela, University of Trento, & Adam Mickiewicz University in Poznań. (2021). *Zachowania agresywne: Poradnik dla wykładowców i pracowników uczelni*. https://www.sosdigital.uminho.pt/pl/Formacao/SHG_Staff/Documents/AggressiveBehaviour.pdf

World Health Organization. (b.d.). *Supporting mental health and psychosocial well-being in emergencies: RCCE-IM guidance for preparedness and response*. World Health Organization Regional Office for the Eastern Mediterranean. https://www.emro.who.int/cpi/publications/supporting-mental-health-and-psychosocial-well-being-in-emergencies-rcce-im-guidance-for-preparedness-and-response.html

World Health Organization, War Trauma Foundation, & World Vision International. (2022). *Psychologiczna pierwsza pomoc: Przewodnik dla pracowników w terenie*. https://www.who.int/poland/pl/publications/9789241548205