Co-funded by the European Union

Erasmus + Capacity Building in Higher Education

WE-MIND: Unapređenje mentalnog zdravlja i inovacija u visokom obrazovanju Zapadnog Balkana kroz digitalnu transformaciju

Smjernice za prepoznavanje izazova povezanih s mentalnim zdravljem studenata i postupanje akademskog osoblja

Alati za razvoj kulture podrške na univerzitetu

Izjava o odricanju od odgovornosti: Sufinancirano sredstvima Evropske unije. Izneseni stavovi i mišljenja isključivo su stavovi autora/autorica i ne odražavaju nužno stavove Evropske unije ili Evropske izvršne agencije za obrazovanje i kulturu (EACEA). Ni Evropska unija ni davalac sredstava ne mogu se smatrati odgovornima za njih

U okviru projekta Evropske unije We Mind razrađene su smjernice za postupanje univerzitetskog osoblja, s ciljem zaštite i unapređenja mentalnog zdravlja i dobrobiti studenata/-ica.

Ako ste nastavnik ili saradnik u nastavi, važno je da znate da se od Vas ne očekuje da preuzmete ulogu psihoterapeuta niti da samostalno procjenjujete i tretirate poteškoće u mentalnom zdravlju studenata. Vaša uloga je da stupite u kontakt sa osobom kojoj je potrebna podrška, da joj pokažete da nije prepuštena sama sebi te da joj olakšate povezivanje sa stručnom podrškom.

Vaša uloga

Vi niste psihoterapeuti i od Vas se ne očekuje da postavljate dijagnoze ili provodite stručne intervencije. Kada su u pitanju poteškoće u mentalnom zdravlju studenata, važno je da primijenite princip **primijeti** – **priđi** – **uputi (PPU)**. Ovaj princip podrazumijeva da *primijetite* kada je studentu potrebna podrška, da mu *pristupite*, odnosno da mu se obratite s pažnjom i razumijevanjem te da ga, ukoliko je potrebno, *uputite* na odgovarajuće stručne službe podrške. Važno je da:

- **primijetite** promjene u studentovom prisustvu na nastavi, uspjehu, raspoloženju ili ponašanju,
- **pristupite** studentu i obratite mu se blagim tonom**:** provjerite nasamo kako je. Saslušajte ga!
- **uputite** studenta na dostupnu stručnu podršku na Univerzitetu i u zajednici i nastavite njegovati podržavajući odnos.

Osobu u potrebi možete uputiti na sljedeće ustanove:

Odjel za psihološko savjetovanje pri Uredu za podršku studentima Univerziteta u Sarajevu (UPS!)
Web: https://ups.unsa.ba/index.php/odsjeci/47-odjel-za-psiholosko-savjetovanje
Telefon: 033 668-251
E-mail: ured@unsa.ba

JUKS Zavod za zdravstvenu zaštitu studenata Univerziteta u Sarajevu
Web: https://zdravljestudenata.ba/
Telefon: 033 251-870
E-mail: zdravljestudenata@gmail.com

KJU "Porodično savjetovalište"
Web:https://porodicno.ba/
Telefon: 033 572-050
E-mail: info@porodicno.ba
Bihaćka bb, 71 000 Sarajevo

Fondacija Krila nade/Wings of Hope
Web: https://wings-of-hope.ba/
Telefon: 062 772-591
E-mail: info@wings-of-hope.ba
Grbavička 32, 71000 Sarajevo

Urgentna psihijatrija KCUS
Telefon: 033 297-644 ili 033 298-176

Plavi telefon (od 9 do 17)
Web:https://plavitelefon.ba/
Telefon: 080 05 03 05

Primijeti – priđi – uputi (PPU)

1. Primijeti

Dolje navedeni znakovi nisu dokaz da postoji problem. Oni su poticaj da provjerite kako se student/-ica osjeća kada su u pitanju:

Studijske obaveze

- Značajne promjene u prisustvu ili učešću na nastavi.
- Primijetan pad uspjeha.
- Ponovljeno propuštanje rokova ili povlačenje iz rada na predmetu ili grupnim projektima.

Raspoloženje i ponašanje

- Vidljiva uznemirenost, anksioznost, tuga ili emocionalna preplavljenost.
- Izražavanje beznađa, pretjeranog stresa ili nemogućnosti suočavanja.
- Promjene u brizi o sebi ili u izgledu.
- Promjene u komunikaciji; student/-ica djeluje distancirano ili kao da „nije svoj/-a".

Odnosi

- Izolacija, povlačenje od prijatelja, izlazaka ili iz zajedničkih aktivnosti u kojima je ranije uživao/-la.
- Neprijateljstvo ili sukobi s drugima.

Zapažanja drugih

- Kolege studenti izražavaju zabrinutost za dobrobit nekog studenta/-ice.
- Zabrinjavajući sadržaj koji je student/-ica javno podijelio/-la.

Ako svoja zapažanja želite podijeliti s drugom članicom ili članom akademskog osoblja ili provjeriti vlastito razumijevanje situacije, važno je da to činite profesionalno i diskretno, uz poštovanje dostojanstva osobe o kojoj razgovarate.

2. Priđi (obratite se studentu/-ici)

Gdje i kada?

- Razgovarajte sa studentom/-icom nasamo, u svom kabinetu ili nakon nastave.
- Kratko pitajte kako je ili kako se snalazi, u prolazu ili na početku časa. Time se izražava briga i signalizira dostupnost.
- Ne iznosite svoja zapažanja pred drugim studentima i ne pokrećite razgovor o mogućim teškoćama studenta/-ice.

Kako početi razgovor?

- *„Kako ste?"*
- *„Primijetio/-la sam da Vam je u posljednje vrijeme teško s ... i htio/htjela sam provjeriti kako ste."*
- *„Propustili ste nekoliko predavanja i htio/htjela sam provjeriti da li je sve uredu."*
- *„Ne morate mi ispričati ništa što Vam nije ugodno dijeliti. Samo želim da znate da je podrška dostupna."*

Nakon što student/-ica nešto podijeli s Vama recite:

- *„Hvala Vam što ste ovo podijelili sa mnom."*
- *„Recite mi više!"*
- *„Želite li razgovarati o tome?"*
- *„Šta Vam je potrebno?"*
- *„Kako Vam mogu pomoći?"*

Šta pomaže?

- Slušajte mirno i bez osuđivanja. Tišina je uredu.
- Govorite samo o onom šta uočavate, a ne šta pretpostavljate („*Djelujete umorno u posljednje vrijeme.*", a ne „*Sigurno ste depresivni.*").
- Ne dijagnosticirajte i ne pokušavajte riješiti problem! Prvo saslušajte, a zatim uputite na stručnu podršku (Ured za podršku studentima Univerziteta u Sarajevu, Zavod za zdravstvenu zaštitu studenata, Fondacija Krila nade/Wings of Hope i druge prethodno navedene ustanove).
- Svojim riječima ponovite ono što ste čuli:
  - *„Ako sam dobro razumio/-jela, ..."*
  - *„Samo da provjerim jesam li razumio/-jela, ..."*
- Shvatite njihova osjećanja ozbiljno, čak i ako biste se Vi osjećali drugačije:
  - „*To zvuči zaista teško*."
  - „*Razumijem da Vam je ovo važno*."

Šta treba izbjegavati?

- Umanjivanje: „*To nije tako strašno.*", „*Svi se tako osjećaju.*", „*Sve će biti uredu.".*
- Svođenje razgovora na sebe: „*I ja sam se tako osjećao/-la...*".
- Pokušaje da problem riješite ili dijagnosticirate.
- Obećavati više nego što možete/smijete/znate uraditi.

Umjesto „*Sve će biti uredu*" recite: „*Tu sam za Vas. Zajedno možemo pronaći odgovarajuću podršku."*

Ne obećavajte potpunu povjerljivost. Možete reći:

„*Ono što mi kažete ostaje među nama, osim ako se zabrinem za Vašu sigurnost ili sigurnost nekog drugog. U tom slučaju morao/-la bih uključiti osobe koje mogu pomoći. O tome ću Vas prethodno obavijestiti.*"

3. Uputi

Postoje tri nivoa ozbiljnosti promjena kod studenata, koje su označene zastavicama u tri boje: zelena (najniži nivo), žuta (srednji nivo) i crvena (najviši nivo). Svaka boja upućuje na određene korake. Ako niste sigurni kojem nivou situacija pripada, postupite prema uputama za viši nivo ozbiljnosti.

Zelena zastavica

Šta možete primijetiti?

- Akademske poteškoće, poput češćih izostanaka s nastave, pada ocjena ili teškoća u izvršavanju zadataka i drugih nastavnih obaveza,
- suptilne promjene u ponašanju, angažmanu ili načinu komunikacije (promjene koje nisu izrazite),
- student/-ica već ima resurse za suočavanje s problemom (npr. već ide na psihoterapiju). Možete pitati: "*Da li ste već pronašli neku vrstu podrške za Vaš problem?*"

Šta učiniti?

- Podijelite informaciju o postojaju univerzitetskih i lokalnih ustanova/službi.
- Potvrdite studentu/-ici da Vam se može ponovo obratiti: „*Ako osjetite potrebu, moja vrata su Vam uvijek otvorena."*
- Budite pažljivi prema studentu/-ici i u narednim sedmicama.

Žuta zastavica

Šta možete primijetiti?

- Dugotrajnu tugu ili razdražljivost, plakanje, ljutnju ili emocionalnu ravnodušnost (pokazuje malo emocija ili nimalo),
- povlačenje od drugih ili gubitak interesa za stvari u kojima je ranije uživao/-la,
- poteškoće s koncentracijom ili pamćenjem,
- pogoršanje ocjena, nezavršene obaveze, poteškoće u praćenju zadataka,
- učestale izostanke s nastave ili kašnjenje,
- umor ili promjene u izgledu,
- napetost u odnosima,
- student/-ica djeluje distancirano ili kao da „nije svoj/-a".

Razmislite o upućivanju na stručne ustanove kada:

- promjene traju duže od dvije sedmice,
- student sam od Vas traži stručnu pomoć,
- evidentna upotreba alkohola ili droga predstavljaju razlog za zabrinutost,
- postoji bilo kakva zabrinutost za sigurnost (vidi dolje).

Ako ste zabrinuti za sigurnost studenta/-ice, pitajte direktno i s iskrenim interesom, uz uvažavanje vlastite uloge i granica svojih kompetencija.

- *„Razmišljate li o tome da oduzmete sebi život ili da se povrijedite?"*
- *„Imate li plan?"*
- *„Imate li pristup sredstvima kojima bi se mogli povrijediti?"*

Ako je odgovor na bilo koje od ovih pitanja potvrdan, postupajte kao s crvenom zastavicom.

Šta učiniti?

- Blagim tonom predložite stručnu podršku: „*Da li biste bili otvoreni za razgovor sa stručnjakom? Mogu Vam pomoći da uspostavite kontakt*."
- Pomozite studentu/-ici da kontaktira stručnjake ako to želi i ponudite informacije o univerzitetskim i lokalnim ustanovama/službama.
- Provjerite kako je student/-ica i šta se desilo nakon 24 - 48 sati (javite se kratkom porukom, e-mailom ili telefonski, u zavisnosti od toga koji ste kontakt uzeli od studenta/-ice).
- Ponudite fleksibilnost gdje Vaša uloga to dopušta, npr. u vezi s rokovima predaje radova i sl.

Crvena zastavica: djelujte odmah

Ako je osoba u opasnosti da povrijedi sebe ili druge

U ovisnosti od konteksta u kojem primjećujete da se radi o opasnosti, možete poduzeti sljedeće korake:

A) Postojanje neposredne opasnosti

Šta možete primijetiti?

- Osoba prijeti da će odmah povrijediti sebe ili druge (govori o tome da ne želi biti ovdje ili govori o samoubistvu ili planu za samoubistvo ili prijeti drugima).
- Ima oružje ili opasan predmet.
- Ima vidljive znakove samopovređivanja.
- Izrazito je dezorijentisana (gubitak kontakta sa stvarnošću: govori stvari koje nemaju smisla, koje djeluju nepovezano ili teško razumljivo ili osoba izgleda zbunjeno ili veoma uplašeno).
- Svojim ponašanjem ugrožava sigurnost.
- Verbalizira da doživljava nasilje ili zlostavljanje.

Šta učiniti?

- **Odmah pozovite Hitnu pomoć (124),** a ako postoji i sigurnosna prijetnja, pozovite i **policiju (122).** Nadležnima navedite lokaciju i opišite situaciju (oni će znati kako dalje postupiti).
- Ostanite smireni i razgovarajte sa studentom/-icom mirnim glasom, bez osuđivanja i raspravljanja.
- Ako je sigurno, ostanite uz studenta/-icu do dolaska pomoći. Ako postoji opasnost, udaljite se i zaštitite druge prisutne.
- Ne pokušavajte fizički savladati osobu niti joj oduzimati opasne predmete.
- Ukoliko se situacija dogodi *tokom radnog vremena*, potrebno je odmah **obavijestiti samostalnog referenta u Uredu dekana** (tel. 253-111) ili u slučaju njegove odsutnosti bilo kojeg prodekana ili sekretara Fakulteta, kao i **portirnicu Fakulteta** (tel. 253-112) o poduzetim koracima. Ukoliko se situacija dogodi *izvan radnog vremena*, kada u Dekanatu nema prisutnih zaposlenika, potrebno je **obavijestiti portira** (tel. 253-112), koji će potom odmah kontaktirati dekana ili sekretara Fakulteta i obavijestiti ih o poduzetim koracima.
- Ne čuvajte situaciju s crvenom zastavicom kao povjerljivu, čak i ako osoba to traži od Vas. Njegova/njena sigurnost je na prvom mjestu. U svakom slučaju zaštitite privatne podatke studenta/-ice.
- Nakon upućivanja studenta/-ice potrebno je **ispuniti službenu zabilješku o postupanju u skladu sa Smjernicama** i **dostaviti je na Protokol Fakulteta u <u>zatvorenoj koverti</u> na kojoj će biti naveden naziv projekta (WE MIND) i sa naznakom za sekretara Fakulteta.**

B) Osoba govori da će povrijediti sebe ili druge, ali nema očigledne neposredne opasnosti

Šta možete primijetiti?

- Osoba Vam govori da razmišlja o samoubistvu ili samopovređivanju, ali navodi da trenutno nema namjeru niti konkretan plan.

Šta učiniti?

- Saslušajte osobu smireno i bez osuđivanja. Verbalizirajte da njene riječi shvatate ozbiljno!
- Pitajte je da li ima namjeru, konkretan plan ili pristup sredstvima kojima bi sebi mogla nauditi. Npr. pitajte direktno i mirno: *„Razmišljate li o tome da okončate svoj život?"*
- Ako postoji plan, namjera ili sumnja u neposrednu sigurnost osobe, **pozovite Hitnu pomoć (124)** radi daljnjih uputa (vraćate se na opciju A).
- A*ko nema znakova neposredne opasnosti*, uz njegov/njen pristanak, kontaktirajte blisku osobu od povjerenja (roditelj, partner, prijatelj…) koja može doći po osobu i osigurati joj kontakt sa stručnom podrškom.
  Napomena: Ako je student/-ica iz Kantona Sarajevo, potrebno ih je, u pratnji bliske osobe, uputiti u ustanovu gdje im se nalazi zdravstveni karton. To je obično nadležni dom zdravlja. Ljekar opće prakse će ih uputiti dalje. Ponekad student/-ica ima karton u JUKS Zavod za zdravstvenu zaštitu studenata Univerziteta u Sarajevu, te se u tom slučaju upućuju u Zavod (https://zdravljestudenata.ba/, 033 251-870). Ako je student/-ica iz drugog kantona, opet je potrebno kontaktirati Zavod (oni će ih uputiti dalje). Ovo vrijedi samo tokom radnog vremena.
- Kad ne možemo doći do bliske osobe, **zovemo hitnu (124)**. Hitna će procijeniti šta dalje.
- Ukoliko se situacija dogodi *tokom radnog vremena*, potrebno je odmah **obavijestiti samostalnog referenta u Uredu dekana** (tel. 253-111) ili u slučaju njegove odsutnosti bilo kojeg prodekana ili sekretara Fakulteta, kao i **portirnicu Fakulteta** (tel. 253-112) o poduzetim koracima. Ukoliko se situacija dogodi *izvan radnog vremena*, kada u Dekanatu nema prisutnih zaposlenika, potrebno je **obavijestiti portira** (tel. 253-112), koji će potom odmah kontaktirati dekana ili sekretara Fakulteta i obavijestiti ih o poduzetim koracima.
- Idući dan provjerite kako je student/-ica i šta se dalje desilo (javite se kratkom porukom, e-mailom ili telefonski).
- Nakon upućivanja studenta/-ice potrebno je **ispuniti službenu zabilješku o postupanju u skladu sa Smjernicama** i **dostaviti je na Protokol Fakulteta u zatvorenoj koverti na kojoj će biti naveden naziv projekta (WE MIND) i sa naznakom za sekretara Fakulteta.**

Ostati uz osobu u kriznoj situaciji (dok ne stigne pomoć)

Kako se trebate ponašati?

- Ostanite mirni i strpljivi.
- Poštujte lični prostor osobe i izbjegavajte nagle pokrete.
- Ako osoba sjedi, sjednite ili čučnite kako biste bili u istoj visini.
- Objasnite šta namjeravate učiniti i pitajte za dozvolu.

Kako govoriti?

- Govorite malo, a slušajte mnogo.
- Govorite polako i jasno, kratkim i jednostavnim rečenicama.
- Ukoliko primijetite da je neophodno, ponavljajte izrečeno nekoliko puta.
- Izbjegavajte prazne fraze poput „*Svi prolazimo kroz teške trenutke*."

Šta pitati?

- Ne pretpostavljajte. Pitajte direktno!
- Počnite jednostavnim, praktičnim pitanjima:
  „*Je li Vam hladno?*", „*Želite li vode?*"
  „*Šta Vam je potrebno?*", „*Šta Vas brine?*", „*Kako Vam mogu pomoći?"*
  „*Postoji li nešto ovdje što Vas opterećuje, a što možemo promijeniti?"*
  „*Želite li da obavijestim roditelje/nekoga ko Vam je blizak*?"

Ako ne mogu komunicirati

- Pitajte nekoga (ko im je blizak) šta ih obično smiruje.

Vodite brigu o sebi

Podrška studentu/-ici u nevolji može biti teška, čak i kada sve prođe dobro.

- Razgovarajte s kolegom/kolegicom, kontaktirajte ustanove koje pružaju stručnu pomoć i podršku, bez dijeljenja privatnih detalja o studentu/-ici više nego što je neophodno.
- Niste odgovorni za to da sve popravite. Dovoljno je da učinite najbolje što možete i povežete studenta/-icu s ustanovama koje pružaju stručnu pomoć i podršku.
- Nakon toga odvojite vrijeme za odmor i oporavak.

Akademsko osoblje može biti važan izvor podrške studentima, ali je jednako važno biti svjestan granica vlastite uloge i kompetencija. Biti podrška ne znači imati odgovore na sve teškoće niti biti u mogućnosti pomoći svakoj osobi. Važno je prepoznati kada je osobi potrebna dodatna podrška i uputiti je odgovarajućim službama ili stručnjacima. Princip **primijeti** – **priđi** – **uputi (PPU)** izraz je *brige o drugome* i *odgovornog postupanja*. Njegovom primjenom doprinosimo stvaranju *kulture podrške* i prepoznatljive i sigurne akademske zajednice u kojoj studenti znaju da nisu sami i da je njihova dobrobit važna.