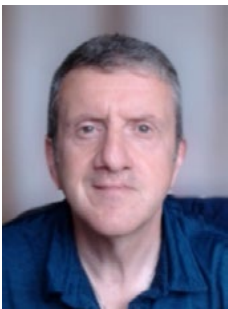


We wsparciu liczy się pierwsze wrażenie

5



Jim Canning

Tutor akademicki w *Learning Development Centre* Wydziału Informatyki, Inżynierii i Budownictwa Uniwersytetu Glasgow Caledonian.

Posiada trzydziestoletnie doświadczenie w pracy w przemyśle. Poznał techniki i strategie zarządzania stresem oraz rozwinął umiejętności budowania relacji. Pracował jako wykładowca m.in. programowania i podstaw aeronautyki.

Ważne jest by nic nie zakładać z góry podczas wstępnego kontaktu ze studentem poszukującym wsparcia, zwłaszcza gdy student robi ten krok po raz pierwszy. Wrażenie, jakie wtedy na nim zrobisz, zadecyduje, czy student rzeczywiście zaangażuje się w oferowane mu wsparcie.

Na co dzień studenci kontaktują się z *Learning Development Centres* (LDC, pol. Centra Kształcenia) Uniwersytetu Glasgow Caledonian poszukując konkretnej pomocy w nauce. Tutorzy akademicki, dzięki swoim umiejętnościom, mogą udzielić studentom potrzebnego wsparcia akademickiego. To prosty model: student staje wobec wyzwania akademickiego i otrzymuje wsparcie, dzięki któremu może je pokonać.

Moje doświadczenie pokazuje jednak, że studentom z wyzwaniami akademickimi towarzyszą często także problemy w życiu osobistym, które negatywnie wpływają na ich zdrowie psychiczne, co z kolei przekłada się na ich wyniki w nauce. Wielu studentów, zwłaszcza młodych mężczyzn, nie dzieli się swoimi problemami i nie szuka pomocy. A 90% studentów Wydziału Informatyki, Inżynierii i Budownictwa Uniwersytetu Glasgow Caledonian to mężczyźni.

Studenci neuroróżnorodni oraz studenci z niepełnosprawnościami często kierowani są do LDC przez zespół ds. studentów z niepełnosprawnościami w celu uzyskania dodatkowego wsparcia. Tutorzy

akademiccy uzyskują więc dostęp do informacji na temat sytuacji i zaleceń dotyczących konkretnych osób jeszcze przed pierwszym spotkaniem z nimi. Studenci mogą jednak zdecydować o nieujawnianiu swojej niepełnosprawności lub neuroróżnorodności i bezpośrednio oraz samodzielnie szukać wsparcia w *Learning Development Centre*.

Zatem warto niczego nie zakładać z góry w pierwszym kontakcie z jakimkolwiek studentem szukającym pomocy. Pamiętaj, wrażenie jakie wtedy zrobisz na tej młodej osobie jest decydujące dla waszej potencjalnej dalszej współpracy.

Jak więc zrobić dobre pierwsze wrażenie? Istnieje na to wiele sposobów, ale podzielę się tutaj moim osobistym doświadczeniem, czyli tym co zadziałało w moim przypadku.

Oto kilka wskazówek na początek:

- Buduj porozumienie, by szybko zbudować zaufanie. Daj znać studentowi, że choć na tę chwilę jesteś obcą osobą, jesteś dostępny/dostępna i można ci zaufać, że wysłuchasz zwierzeń studenta bez

osądzania. Aby skutecznie budować porozumienie, musisz być autentyczny/autentyczna i szczerzy/szczerza w swoich chęciach pomocy studentowi.

- Uważnie słuchaj tego, co mówi student, ale także wsłuchuj się w to, co pozostaje niewypowiedziane. Nie przerywaj. Kiedy mówisz, używaj języka zrozumiałego dla studenta. Unikaj języka akademickiego. Nie wyciągaj pochopnych wniosków na temat tego, co usłyszałeś/usłyszałaś. Delikatnie sonduj, starając się zrozumieć problemy, które ma twój rozmówca.
- Zbierz wystarczającą ilość informacji, aby na tej podstawie podjąć decyzję o dalszych krokach. Musisz zdecydować, czy to ty jesteś właściwą osobą, która może najlepiej wesprzeć studenta. Jeśli nie, powinieneś/powinnaś posiadać informacje o dostępnym wsparciu i jednostkach, do których możesz skierować studenta/studentkę. Jeśli polecasz studentowi/studentce kontakt z kimś innym, zaprowadź go/ją do tej osoby i przedstaw mu/jej tę osobę. Ograniczenie się do podania zestresowanemu lub zaniepokojonemu studentowi numeru gabinetu i odesłanie go w drogę jest okazaniem braku zaangażowania z twojej strony. W ten sposób możesz utracić jakąkolwiek nawiązaną nić porozumienia.
- Przeformułuj problemy, z którymi zmagają się student, aby przestały być w jego/jej oczach tak poważne i nie do rozwiązania, jak mu/jej się wydaje. Znajdź pozytywy, na których można się oprzeć, dzięki którym można wyrwać studenta z pętli negatywnych myśli. Użycie metafor, werbalnych lub wizualnych, może również okazać się skuteczne aby przekształcić coś, co wydaje się być negatywne, w coś bardziej pozytywnego, optymistycznego, dającego nadzieję.
- Bądź elastyczny/elastyczna. Sztywne podejście do studentów, wg jednego wzorca mającego pasować do wszystkich, nie zadziała. Zwinność w modyfikowaniu twojego podejścia, kiedy tylko dostrzeżesz okazję do dokonania przełomu, może przynieść bardzo korzystne i satysfakcjonujące efekty.

Poniższe studium przypadku to przykład jak budowanie porozumienia, uważne słuchanie, zbieranie informacji, podejmowanie decyzji, przeformułowanie poznawcze i elastyczność prowadzą do sukcesu.



Autor: Magdalena Konat

Studium przypadku – lęk przed egzaminem

Pewnego ranka, podczas sesji egzaminacyjnej, jeden z moich kolegów natrafił na zdenerwowanego studenta błądzącego po korytarzach. Kolega przyprowadził go do naszego biura i próbował uspokoić, jednak bezskutecznie. Aż sam zaczął się denerwować. Interweniowałem, wykorzystując moje doświadczenie w stosowaniu technik zarządzania stresem. Zaprosiłem studenta do zajmowanego przeze mnie gabinetu. Wykorzystując podstawowe techniki budowania porozumienia¹, zapoznałem studenta z techniką oddychania 7-11². Wkrótce student uspokoił się na tyle, że mogliśmy porozmawiać. Dowiedziałem się, że miał blokadę mentalną spowodowaną atakiem paniki, którego doświadczył niedawno podczas innego egzaminu. Atak rozpoczął się tuż przed wejściem do sali egzaminacyjnej i nasilił na tyle, że student uciekł z egzaminu po 10 minutach. W dniu, w którym natknęliśmy się na studenta, miał on zaplanowany kolejny egzamin i bardzo się bał, że sytuacja się powtórzy. Sumiennie się przygotowywał, ale nie był w stanie spać minionej nocy.

Dowiedziałem się, w której sali odbędzie się egzamin. Sala stała jeszcze pusta. Zaprosiłem studenta, abyśmy wspólnie do niej poszli. Po drodze rozmawialiśmy

¹ Budowanie porozumienia może być osiągnięte poprzez ton głosu czy język wypowiedzi. Przyjazne i otwarte przedstawienie się swoim imieniem to dobry początek komunikacji.

² Wolne, rytmiczne oddychanie przeponą stymuluje i tonuje nerw błędny, co odgrywa znaczącą rolę w kontrolowaniu przywspółczulnego układu nerwowego. Polecam tutaj spokojny, długi wdech połączony z odliczaniem do siedmiu, następnie długi wydech przy odliczaniu do jedenastu. Odliczanie nie jest tutaj kluczowe. Rzecz w tym, by wydech był dłuższy niż wdech

o jego zainteresowaniach i ulubionych zajęciach. Jest to przydatna technika odwracania uwagi od negatywnych odczuć i uzyskania przy okazji pomocnych informacji. Kiedy zbliżyliśmy się do sali egzaminacyjnej, student zaczął się denerwować. Zaproponowałem aby ponownie zaczął oddychać techniką 7-11, co znów przyniosło efekt. Humor jest także nieocenionym narzędziem pomagającym przerwać bezcelowe zachowanie. Student zdołał się roześmiać, gdy zażartowałem, że panikuje przed wejściem do pustej sali. W sali egzaminacyjnej ustawiono pojedynczo około dwustu standardowych stolików. Student nadal oddychał techniką 7-11, a ja w tym czasie poprowadziłem go na środek sali i wybrałem dla niego stolik. Po kilku minutach student uspokoił się. Aby jeszcze zmniejszyć jego lęk przed wejściem do sali egzaminacyjnej, trzy razy wyprowadziłem go z niej i poprosiłem, aby wrócił do stolika i usiadł przy nim. Za trzecim razem nie odnotowałem już widocznych objawów paniki. Pochwaliłem go więc za uczynione postępy, podkreślając przy tym, jak wiele udało mu się osiągnąć w tak krótkim czasie.

Następny etap był bardziej wymagający, ponieważ stanowił test dla poziomu porozumienia zbudowanego podczas naszego krótkiego spotkania. Jeszcze kiedy szliśmy do sali egzaminacyjnej, student powiedział mi, że bardzo interesuje się sztukami walki i że brał udział w kilku zawodach, w których występował przed dużą publicznością. Co ważniejsze, czuł się wtedy komfortowo. Powiedział mi, że lubi w uprawianym przez siebie sporcie jego specyficzny ceremoniał i dyscyplinę, co podsunęło mi pewien pomysł. Poprosiłem go, aby opowiedział mi, co dzieje się na początku zawodów i przeprowadził mnie przez formalny rytuał obejmujący złożenie ukłonu w kierunku każdego rogu maty i w stronę przeciwnika. Zaproponowałem studentowi, że blat stołu może być matą, na której ma odbyć się walka, a on może wyobrazić sobie przejście przez ceremonię, ukłon do każdego rogu maty, a potem w kierunku wymyślanego rywala, reprezentującego egzamin. Student wziął głęboki oddech, zamknął oczy by po kilku minutach otworzyć je, uśmiechnięty i całkowicie zrelaksowany. Potem

wykonał jeszcze jedno próbne samodzielne podejście do stolika. Ja w tym czasie stałem na korytarzu. Tym razem nie było ataku paniki. Młody człowiek wyglądał na zrelaksowanego i pewnego siebie.

Umówiłem się z nim w LDC na 15 minut przed egzaminem i razem poszliśmy do sali egzaminacyjnej. Student pewnym krokiem wszedł do sali i udał się do uprzednio wyznaczonego stolika. Wróciłem od razu do LDC. Gdybym pozostał przed salą egzaminacyjną i był tam widziany, możliwe że podważyłbym pracę, którą już wykonaliśmy. A tego nie chciałem.

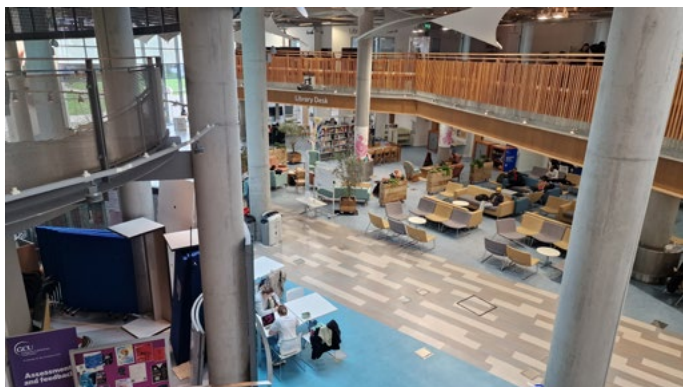
Trzy godziny później uradowany student pojawił się w LDC. Dzięki użyciu techniki oddychania i procesu wizualizacji, nie doznał ataków paniki ani blokady umysłu. Nie tylko wypełnił całą kartę egzaminacyjną, ale jeszcze zapisał dwie dodatkowe.

Student uzyskał już tytuł magistra i osiągnął wiele sukcesów w wybranej przez siebie dziedzinie.

Learning Development Centre (LDC) i tutorzy akademicki

Uniwersytet Glasgow Caledonian składa się z trzech wydziałów. Na każdym działa *Learning Development Centre*, w którym pracują tutorzy akademicki posiadający kompetencje i umiejętności odpowiadające specjalizacji i potrzebom danego wydziału. Wszystkie LDC oferują studentom lokalnym i międzynarodowym wsparcie w zakresie pisania prac akademickich, wykorzystania narzędzi informatycznych, doradztwo w kwestii rozwijania umiejętności uczenia się, ogólne wsparcie akademickie oraz poradnictwo. LDC Wydziału Informatyki, Inżynierii i Budownictwa oferuje także wsparcie w dziedzinie nauki matematyki.

LDC czekają na wszystkich studentów, począwszy od tych, którzy napotykają na trudności akademickie, po tych, którzy radzą sobie dobrze, ale chcą się bardziej rozwinąć. LDC oferują również wsparcie dla studentów z niepełnosprawnościami lub ze specyficznymi potrzebami edukacyjnymi. Wsparcie dla studentów odbywa się w różnych formach, zdalnie i stacjonarnie, poprzez warsztaty, w małych grupach, podczas sesji indywidualnych i w ramach wykładanych modułów. W LDC Wydziału Informatyki, Inżynierii i Budownictwa, na 3500 studentów, zatrudnionych jest siedmiu tutorów akademickich. LDC ściśle współpracuje z zespołem *Student Wellbeing* oraz z zespołem ds. studentów z niepełnosprawnościami. Studenci, w tym ci neuroróżnorodni, kierowani są do LDC w celu uzyskania dodatkowego wsparcia.



Przestrzeń studencka w Uniwersytecie Glasgow Caledonian. Z archiwum projektu Dostępna PŁ

Tłumaczenie z języka angielskiego: **Jakub Świt**