

راهنمای کمک به دانشجویان دارای مشکلات عاطفی - رفتاری

فهرست مطالب

صفحه

مقدمه

نقش کارکنان دانشگاه در یاری رساندن به مشکلات دانشجویی

شناسایی دانشجویان دارای مشکلات عاطفی - رفتاری

مداخله ، مشورت و ارجاع

مداخله

مشورت و ارجاع

اگر دانشجویی در گرفتن کمک حرفه ای تعلل ورزد

تعیین قرار ملاقات

رازداری

رهنمودهایی برای موارد خاص

دانشجوی مضطرب

دانشجوی بدگمان

دانشجوی افسرده

دانشجوی خودکشی گرا

دانشجویی با تماس ضعیف با واقعیت

دانشجویی تحت نفوذ مواد

دانشجویی خشن و دارای پرخاشگری

مقدمه

شما به عنوان عضوی از دانشگاه، اکثراً با دانشجویان در تماس هستید. گاه با دانشجویانی سر و کار پیدا می کنید که رفتارشان ممکن است موجب نگرانی یا ناراحتی شما شود، یا ممکن است در کار شما و آموزش سایر دانشجویان مزاحمت ایجاد کند. در محیط دانشگاه، به دلایل مختلف ممکن است دانشجویان مبتلا به ناراحتی های عاطفی - رفتاری مورد توجه قرار نگیرند. اما وقتی هم که از سوی دانشگاه و کارکنان آن مورد توجه قرار می گیرند، ممکن است نحوه برخورد با دانشجویان چندان مناسب نباشد.

وقتی با دانشجویی که فشار هیجانی را تجربه می کند، تعامل برقرار می کنید، ممکن است احساس کنید "در مخمصه افتاده اید" یا ممکن است با نگرانی های دیگری مواجه شوید از جمله اینکه "دانشجویان دیگر، شاهد این برخورد هستند" تذکر این نکته ضروری است که چنین موقعیت هایی رفع نمی شوند مگر آنکه مداخلاتی صورت گیرد. بدون ارائه مداخلات، ممکن است شما بارها و بارها با مشکلات یکسانی روبرو شوید. مداخله موثر مستلزم این نکته است که چگونه به این گونه وقایع پاسخ دهید و بدانید که جهت مقابله چه منابعی در دسترس دارید.

راهنمای حاضر به قصد کمک به شما جهت مقابله و مداخله موثر تهیه شده است. در این راهنما، توصیه ها، فنون و پیشنهادات مستقیمی در زمینه چگونگی مقابله با موقعیت های دشوار و نحوه یاری رساندن به دانشجویان دارای مشکلات عاطفی - رفتاری ارائه شده است.

هدف ما این است که به شما کمک کنیم. علایم دانشجویان دارای مشکلات عاطفی - رفتاری را تشخیص دهید و درباره شیوه های مداخله یا ارجاع به منابع دانشگاهی اطلاع کسب کنید.

به عبارت دیگر، این راهنما درباره نقشی که کارکنان دانشگاه می توانند در زمینه یاری رساندن به مشکلات دانشجویی ایفاء کنند، بحث می کند و رهنمودهایی جهت برخورد مناسب با هر موقعیت خاص در آن ارائه شده است؛ توجه به این رهنمودها برای هر فردی که در دانشگاه مسئولیتی دارد، لازم است. امیدواریم راهنمای حاضر بتواند در زمینه ارتقای خدمات ارزشمند شما به جامعه دانشگاهی، مفید واقع شود.

نقش کارکنان دانشگاه در یاری رساندن به مشکلات دانشجویی

دانشجویان در طی دوره تحصیلات خود، استرسها و فشارهای زیادی تجربه می کنند (استرسهای تحصیلی ، اجتماعی و مالی). بسیاری از آنها با این فشارها بطور موفقیت آمیز مقابله می کنند اما برخی از پا در می آیند و مستأصل می شوند. به دلیل اینکه اختلالات عاطفی و رفتاری معمولاً روی عملکرد تحصیلی یا تعاملات اجتماعی دانشجویان تاثیرات سوء می گذارند، شما در مقام یک عضو دانشگاه، معمولاً در موقعیت مناسبی برای تشخیص دانشجویان دارای مشکل قرار می گیرید. اما شما نمی توانید به هر دانشجویی که دارای مشکل است کمک کنید و یا شاید هر دانشجویی نیز کمک شما را نپذیرد. علیرغم این واقعیت، ما معتقدیم شما می توانید با برقراری رابطه ای صحیح، نقش

مهمی در بازیابی تعادل هیجانی دانشجویان که لازمه مقابله با فشارهای زندگی است، ایفاء کنید.

اکثر استرسهایی که دانشجویان تجربه می کنند فشارهای مربوط به مرحله گذار هستند؛ یعنی، کم و بیش همه انسانها در دوره گذر از نوجوانی به جوانی این فشارها را تجربه می کنند. فرد نقش های جدیدی را می پذیرد و به تکالیف جدید گردن می نهد. البته در مورد دانشجویان، نقشها و تکالیف می تواند کمی پیچیده تر باشد. جامعه، خانواده و نیز دانشگاه، انتظارات خاصی از دانشجویان دارند. اکثر دانشجویان دور از خانواده بسر می برند و مدام مورد ارزیابی قرار می گیرند. جدایی یکباره از محیط مأموس خانوادگی و دایره دوستان و ورود به فضایی یکسر متفاوت، همراه با شکل گیری انتظاراتی کاملاً جدید، فشار مضاعفی را بر فرد دانشجویان وارد می کند. تذکر این نکته نیز ضروری است که بسیاری از بیماریهای عمده روانی، اغلب برای نخستین بار در دهه سوم زندگی ظهور می یابند. در نتیجه ظهور پاره ای از علایم در دانشجویی خاص می تواند فراتر از یک واکنش طبیعی به مرحله گذار رشدی تلقی شود و بروز نخستین نشانه ها و علایم یک مشکل روانی جدی تعبیر گردد.

شناسایی دانشجویان دارای مشکلات عاطفی - رفتاری

افرادی که مشکلات و ناراحتی های عاطفی - رفتاری را تجربه می کنند، غالباً علایمی از خود بروز می دهند که دلالت بر مشکلات و ناراحتی های عاطفی - هیجانی دارد. سعی اولیه افراد این است که خود به شکلی با این علایم و مشکلات مقابله کنند اما معمولاً این

تلاشها قرین توفیق نیست و وضعیت فرد رفته به رفته وخیم تر می شود و علایم با شدت بیشتر بروز می کنند. شاخص های زیر در تشخیص مشکلات عاطفی - رفتاری می تواند مفید واقع شود:

(۱) تغییرات در خلق ، ظاهر یا رفتار فرد

برخی دانشجویان به طور آشکار و مستقیم نمی گویند که مشکلی دارند اما ظاهر و رفتارشان بر این امر دلالت می کند. نرسیدن به بهداشت شخصی یا ظاهر یا نحوه پوشش می تواند شواهد آشکاری از وجود یک مشکل باشد. افت مشخص در عملکرد تحصیلی، حضور نامرتب در کلاس درس، یا در خواستهای مکرر برای تمدید مدت تحصیلی، نمونه های مشهود تغییرات رفتاری هستند که بر مشکلات عاطفی - رفتاری دلالت دارند. از کوره در رفتن، افزایش شدید فعالیت یا میزان صحبت که معنایی در بر ندارد. می تواند نشان دهنده مشکلات روان شناختی باشد. تهدید همکلاسی ها و بروز خشم، مزاحمت های رفتاری ، نیاز به مداخله را مبرهن می سازد. این گونه رفتارها نباید تحمل شوند و لازم است اقداماتی برای توقف آنها صورت گیرد. بعلاوه اگر مشکلات عمیق روان شناختی رویت شود توجه و اقدام سریع ضروری است.

(۲) تغییرات برجسته و چشمگیر در روابط شخصی

دانشجویان وقتی یک تغییر اساسی را در زندگی خود تجربه می کنند، دچار استرس و فشار می شوند. مرگ یک عضو خانواده یا دوست صمیمی، بهم خوردن یک رابطه مهم، طلاق ، بروز مشکلات در روابط مهم، یا وقوع تغییراتی در مسئولیت پذیریهای

خانوادگی می توانند استرس های معمول زندگی را افزایش دهند و از ظرفیت معمول فرد در جهت مقابله بکاهند.

۳) سوء مصرف مواد و الکل

آمدن به کلاس درس یا هر نشستی در حالت نشئگی، یکی از علایم سوء مصرف شدید مواد یا الکل است. افراد اغلب از دارو و الکل به منظور مقابله با استرسهای معمول زندگی و مشکلات روان شناختی خود استفاده می کنند. متأسفانه ، سوء مصرف مواد خود به طور مرتب عملکرد اجتماعی، تحصیلی ، و شغلی را کاهش می دهد. اگر شما متوجه نشانه های نشئگی شده اید، اهمیت آن را تخفیف ندهید. آگاه باشید که سوء مصرف و اعتیاد به الکل ، ماری جوآنا، مواد افیونی (مانند هروئین) ، کوکائین ، و مواد توهم زا از مشکلات احتمالی جمعیت های دانشجویی است.

۴) مشکلات تحصیلی

دانشجویانی که عملکرد تحصیلی آنها به میزان قابل توجه ای کاهش می پذیرد ممکن است در حوزه های دیگری از زندگی شان نیز به احساس استیصال دچار شوند. برخی دانشجویان در زمینه تمرکز در کلاس درس یا عملکرد بهینه در امتحانات به مشکل دچار می شوند.

۵) مشکلات یادگیری

برخی دیگر از دانشجویان ممکن است احساس کنند توقعات محیط دانشگاه در زمینه های درسی فراتر از توان آنها است. هر چند انتظار می رود اکثر دانشجویان بتدریج خود را با این گونه توقعات و انتظارات سازگار کنند اما آن دسته از دانشجویان که تضاد آشکاری میان توانایی و عملکرد خود و انتظارات دانشگاه احساس می کنند، نیاز به کمک دارند. عادات غلط در مطالعه، اضطراب امتحان، یا اختلال یادگیری تشخیص داده نشده، می تواند در عملکرد فرد اثر سو بگذارد.

۶) نشانه های خودکشی

اگر دانشجویی از خودکشی صحبت کند یا درباره آن چیزهایی بنویسد. این عمل باید جدی تلقی شود. افکار خودکشی، ضرورتاً خطرناک نیستند اما نشان می دهند که دانشجو احساس استیصال یا افسردگی می کند. اگر تصور کنیم که صحبت از خودکشی تنها به قصد جلب توجه بیشتر انجام می گیرد، در اشتباهیم و این تصور، خطرناک است زیرا می تواند موجب فاجعه ای جبران ناپذیر شود. اگر مطلع شدید که دانشجویی به خودکشی فکر می کند، حتماً او را به مرکز مشاوره ارجاع دهید. اگر مطمئن نیستید ارجاع ضروری است یا اگر دانشجو در پذیرش تقاضای شما مردد است با مرکز مشاوره تماس بگیرید.

۷) ترک تحصیل

وقتی دانشجویی به ترک تحصیل یا انتقال محل تحصیل فکر می کند و این فکر را با شما در میان می گذارد، ارجاع به مرکز مشاوره اقدامی مناسب و ضروری است زیرا مسایل پیچیده ای دست به دست هم می دهند تا دانشجویی تصمیم به ترک تحصیل یا انتقال به دانشگاه دیگر می گیرد. آنچه مشخص است این است که ترک تحصیل یا تغییر محل تحصیل، همه مشکلات فرد را حل نمی کند و شاید اساساً تصمیم صحیحی نباشد.

مداخله، مشورت و ارجاع

روشی که بطور مطلق برای هر دانشجویی مفید و صحیح باشد، وجود ندارد. هر کسی سبک خاص خودش را جهت نزدیک شدن و پاسخ دادن به دیگران دارد. بعلاوه افراد از لحاظ ظرفیت برخورد با مشکلات با دیگران متفاوتند. مهم است بدانید محدودیت‌های شما بعنوان یک فرد یاری رسان چیست. اعم کمک‌های شما در مواجهه با دانشجویان دارای مشکل در زیر آمده است.

مداخله

وقتی با دانشجویی سر و کار دارید که حس می کنید مشکلاتی دارد یا اگر دانشجویی از مشکلات خود با شما صحبت کرد، نشان دهید که مشکلات و ناراحتی‌های او را درک می کنید، صادقانه نگرانی خود را نسبت به سلامت او ابراز کنید. اعلام کنید که آماده اید به او کمک کنید تا مشکلات خود را از سر راه خود بردارد و راه حل‌هایی برای

مشکلات خود بیابد که اثر عمیق و مثبت بر شرایط می گذارد. تا آنجا که ممکن است در مواجهه با دانشجو، صادقانه و مستقیم عمل کنید خصوصاً زمانی که حس می کنید که از لحاظ هیجانی، ناراحت است.

اصول زیر در زمینه مداخله قابل توصیه است:

از دانشجو بخواهید تا در یک مکان خلوت با هم صحبت کنید. چنین اقدامی جلوی شرمنده یا دفاعی شدن او را تا به میزان زیاد می گیرد.

وقتی متوجه شدید که دانشجو، مشکلات تحصیلی و یا شخصی دارد مستقیم و صادقانه با او صحبت کنید.

به اختصار مشاهدات و دریافت های خود را از وضعیت دانشجو ابراز کنید نگرانی های خود را آشکار و صادقانه ابراز کنید.

به دقت گوش کنید و سعی نمایید مسایل را از دید دانشجو ببینید بدون آنکه ضرورتاً با آن دیدگاه موافقت یا مخالفت کنید.

سعی کنید مشکل را شناسایی کنید. می توانید با کمک دانشجو بررسی کنید تا ببینید دانشجو چه پاسخهای جانشینی می تواند به مسایل و ناراحتی های کنونی خود بدهد.

منعطف باشید با روشهای صحیح و روشن می توان به دانشجویی آشفته مجال داد تا مؤثرتر واکنش نشان دهد.

تا آنجا که ممکن است حین رویارویی با دانشجو، آرامش و کفایت از خود نشان

دهید.

بپرسید آیا دانشجو با شخصی دیگر، مانند خانواده یا دوستان، درباره مشکلات خود صحبت کرده است. افراد تمایل دارند به هنگام وقوع مشکلات و ناراحتی ها ، خودشان را منزوی کنند، اما این انزوا بندرت روش مفیدی است.

اگر شما تماس را آغاز کرده اید نگرانی خودتان را به شکل غیر قضاوت گرایانه ابراز کنید. برای مثال بجای گفتن: **”شما کجا هستید؟ بهتر است بیشتر از اینها به فکر نمرات خود باشید.”** بگویید: **”متوجه شده ام مدتی است سر کلاس درس و دانشگاه حاضر نمی شوید و این مسأله مرا نگران می کند.”**

به افکار و احساسات دانشجو به شیوه ای همدلانه و غیر تهدید گرانه گوش دهید. به قصد فهم مسایل دانشجو، ارتباط برقرار کنید. این کار را می توانید از طریق جمع بندی و تکرار صحبت های دانشجو و هم احساس او انتقال دهید. برای مثال، **”اینطور به نظر می رسد که این اندازه کار و انتظار را فراتر از توانایی خود تصور می کنید و نگرانید مبادا از این درس بیفتید.”**

از قضاوت کردن، ارزشیابی کردن، و انتقاد کردن حتی اگر دانشجو عقیده شما را پرسید، پرهیز کنید. احترام به سیستم نگرشی و ارزشی دانشجو، مهم است، حتی اگر با آن موافق نیستید.

رفتار غریب و نامناسب نباید نادیده گرفته شود. آنچه را مشاهده کرده اید به شیوه ای غیر قضاوت گرایانه ابراز کنید.

از نگرانی های خود با سایر دانشجویان صحبت نکنید.

اگر از خودکشی احتمالی دانشجو نگرانید به این نکته توجه داشته باشید که متخصصان بهداشت روانی می توانند احتمال خودکشی را بسنجند. برای این کار می توان از دانشجو پرسید که آیا به خودکشی فکر می کند، آیا برای چگونگی اقدام به خودکشی، نقشه ای در سر دارد، چه وقت و کجا قصد دارد نقشه را عملی کند و آیا قبلاً به این کار دست زده است. هر چه نقشه، خاص تر و مهلک تر باشد، سابقه اقدام به خودکشی وجود داشته باشد و توانایی انجام نقشه بیشتر باشد خطر وقوع خودکشی، بالاتر است. نباید از طرح این گونه پرسشها، هراسی داشته باشید. تصور نکنید طرح این پرسشها، افراد را به سوی خودکشی راهبری می کند یا آنها را به افکار جدیدی در این زمینه مجهز می سازد اکثر افرادی که فعالانه به خودکشی گرایش دارند دوست دارند به این پرسشها پاسخ دهند.

فکر خودکشی کم و بیش به هر کسی ممکن است دست دهد اما هر چه نقشه خودکشی، غیر اختصاصی تر و غیر مهلک تر باشد (برای مثال، "آخر روزی قرص خواب خواهم خورد")، احتمال اقدام به خودکشی کمتر است. هر چند نباید وجود روشهای غیر مهلک تر ما را نسبت به فرد بی توجه گرداند. در همه موارد ارجاع به مرکز مشاوره ضروری به نظر می رسد.

هر چند شما ممکن است صادقانه نگران ارجاع دانشجویان باشید و دوست داشته باشید به آنها کمک کنید اما هم به لحاظ مسئولیت های شغلی و هم به لحاظ مشکلات خاص دانشجویان در وضعیتی نباشید که خودتان مستقیماً درگیر مسایل آنها شوید. در بسیاری از موارد احساس می کنید نیاز است دانشجویان خاصی را ارجاع دهید. وقتی با

دانشجویی درباره ارجاع به مرکز مشاوره صحبت می کنید، بهتر است نگرانی های خود را به شیوه ای روشن و صادقانه با او در میان بگذارید. پرسش ها و پاسخهای زیر در زمینه ارجاع یک دانشجو به مرکز مشاوره می تواند به تصمیم گیری صحیح شما کمک کند.

مشورت و ارجاع

چه وقت لازم است یک دانشجو را به مرکز مشاوره ارجاع دهیم؟

تصمیم به ارجاع یک دانشجو در درجه نخست بر مشاهدات خود شما مبتنی است؛ یعنی، آیا دانشجو علایم و نشانه های ناراحتی روانی - عاطفی را نشان می دهد. با اینکه هر دانشجویی، ناراحتی عاطفی را به شیوه ای متفاوت تجربه می کند برخی شاخص های مشترک که می توان آنها را مشاهده کرد عبارتند از:

- اشاره به افکار خودکشی یا اقدام به خودکشی
- سطوح بالای تحریک پذیری شامل رفتار بیش از حد پرخاشگرانه یا خشن که شما یا دیگران را هدف قرار می دهد.
- فقدان انرژی
- تغییر مشخص در بهداشت شخصی
- رفتار عجیب و غریب
- غمگینی و چشمان پر اشک
- بی خوابی

- دوره های پرخوری مکرر یا فقدان شدید اشتها
 - وابستگی، برای مثال، دانشجو دائماً اطراف دفتر کار شما پرسه می زند یا قرار ملاقاتهای مکرر برای دیدن شما می گیرد.
 - حضور نامنظم در کلاس درس و تلاش ناکافی در زمینه انجام تکالیف
 - به خواب رفتن سر کلاس درس
 - نداشتن شور و شوق درباره جنبه های مختلف زندگی دانشجویی
 - کبودی های غیر معمول روی صورت و یا بدن
- از سوی دیگر، شما در شرایطی قرار دارید که امکان مداخله مستقیم را از شما می گیرد. شرایط زیر، ارجاع را ضروری می گرداند:
- مشکل جدی تر از آن است که شما بتوانید آن را هدایت و کنترل کنید.
 - کار شما سنگین است یا استرس را در زندگی خودتان تجربه می کنید و قادر یا مایل نیستید به مشکلات دیگران بپردازید.
 - شما با دانشجو صحبت کرده اید و تا آنجا که می توانستید کمک ارائه کرده اید اما نیاز به کمک و مداخلات بیشتری است.
 - حس می کنید احساسات شخصی شما درباره دانشجویی خاص، مانع برخوردی عینی با مشکلات دانشجو است.
 - دانشجو می پذیرد مشکلی وجود دارد اما نمی خواهد با شما درباره آن صحبت کند.

- دانشجو اطلاعات یا کمکی را جستجو می کند که شما نمی توانید آنها را فراهم سازید. به طور خلاصه، اجازه دهید دانشجو بداند به چه دلیل او را ارجاع می دهید برای مثال، نداشتن وقت، تعارض علایق، آموزش محدود نگرانی خود را از وضعیت جاری دانشجو نشان دهید و به دانشجو کمک کنید تا این مسأله را درک کند که شما از هر گونه تلاش او در زمینه دریافت کمک، حمایت می کنید.

چگونه باید یک دانشجو را به مرکز مشاوره ارجاع دهیم؟

شما می توانید از راههای زیر دانشجو را به مرکز ارجاع دهید:

- به دانشجو پیشنهاد کنید تا با مرکز برای گرفتن وقت تماس بگیرد یا مستقیماً به مرکز رجوع کند.
- در حالیکه دانشجو نزد شما است شخص دیگری به مرکز زنگ بزند و قرار ملاقات بگذارد.

اگر دانشجویی به شیوه ای عجیب و غریب رفتار کند، یا خطرناک به نظر رسد، یا

حس کنم که کنترل خود را از دست داده است، چگونه باید عمل کنم؟

- اگر دانشجویی به شیوه ای غریب خطرناک عمل کند یا چنین به نظر رسد که کنترل خود را از دست داده است لازم است در این شرایط نکات زیر را مورد توجه قرار دهید:
- آرامش خود را حفظ کنید. چنین آرامشی می تواند به دانشجو کمک کند تا بر هیجانات خود کنترل پیدا کند.

- به روشنی و صراحت هر چه تمامتر برخورد کنید. سعی کنید این مسأله را انتقال دهید که مشکل او را می فهمید و صادقانه درباره اینکه آیا شما می‌توانید کمکی کنید، پاسخ دهید.
- اگر حس می کنید لازم است دانشجوی را به مرکز مشاوره ارجاع دهید. مرکز مشاوره موارد اضطراری را در اسرع وقت می پذیرد.
- اگر نیاز به کمک دارید با مرکز مشاوره، مشورت کنید.
- اگر حس می کنید که دانشجوی دست به اقدام خطرناکی علیه خود یا دیگران خواهد زد. بدون تردید و دودلی با انتظامات دانشگاه تماس برقرار کنید.

اگر دانشجویی در گرفتن کمک حرفه ای تعلل ورزد

بسیاری از افراد معتقدند که تنها اشخاص شدیداً آشفته در طلب درمان بر می آیند بنابراین ارجاع دانشجوی از سوی شما می تواند بعنوان شاهی درباره شدت مشکل تعبیر شود. به دانشجوی اطمینان دهید که درمانگران مرکز مشاوره با طیف وسیعی از مشکلات با درجات شدت متفاوت، کار می کنند. لازم نیست مشکلات به نقطه بحرانی خود برسند تا مورد توجه حرفه ای قرار گیرند. در واقع کار روی مشکلاتی آسانتر است که هنوز به نقطه بحرانی نرسیده اند. طبیعی جلوه دادن فرآیند جستجوی کمک می تواند خصوصاً برای دانشجویان شهرستانی مفید باشد زیرا شرایط فرهنگی و بومی این دانشجویان ، گاه پذیرش مشاوره را برای آنها دشوار می سازد. دانشجویان مردد را می توان با ارائه این اطلاعات آرامتر کرد که آنها تنها یکبار درمانگر را ملاقات می کنند و تعهدی نسبت به

درمانهای طولانی مدت ندارند. بعلاوه می توان به دانشجو اطمینان داد اصل رازداری رعایت شود و هیچ تماسی بدون اجازه دانشجو با هیچ مقام یا شخصی گرفته نمی شود و هیچ اطلاعاتی بدون اذن دانشجو در اختیار هیچ کس قرار نمی گیرد. سرانجام اینکه اهمیت دارد با ترسها و نگرانی های واقعی دانشجو در زمینه جستجوی کمک حرفه ای همراهی و همدلی شود.

اگر دریافتید که دانشجو قبلاً از مرکز مشاوره یا جای دیگر، خدمات مشاوره ای گرفته و از آن تجربه، رضایت خاطر ندارد، می توانید دانشجو را تشویق کنید تا یکبار دیگر مشاوره را ، احتمالاً با شخص دیگر تجربه کند زیرا دلایل زیادی وجود دارد که مشاوره را در یک موقعیت خاص به شکست و بن بست می کشاند و این هیچ بدان معنا نیست که دانشجو با شخص دیگر نیز به همین نتیجه خواهد رسید.

سرانجام اینکه هر چند توجه به سلامت عاطفی و رفتاری دیگران حائز اهمیت است اما ما نمی توانیم برای دانشجویان تصمیم بگیریم و این نکته را باید همواره مد نظر داشته باشیم که انتخاب مشاوره، همیشه یک انتخاب شخصی است. گاهی اوقات حتی بهترین تلاشهای شما جهت تشویق دانشجویی برای آمدن به مشاوره، شکست می خورد. اگر دانشجو در برابر ارجاع، مقاومت کرد و موجبات ناراحتی و نگرانی شما را فراهم ساخت، می توانید با مرکز مشاوره تماس بگیرید و از نگرانی های خود صحبت کنید.

تعیین قرار ملاقات

دانشجویان باید قرار ملاقات با مرکز مشاوره را تعیین کنند. شما می توانید به این

فرآیند کمک کنید. زمان بندی قرار ملاقات مستلزم تماس با مرکز مشاوره است. مرکز مشاوره در تمام ساعات اداری دانشگاه آماده پاسخگویی در زمینه تخصیص وقت و تعیین ملاقات است اگر شما یا دانشجو حس می کنید که به دلیل اضطراری بودن وضع دانشجو، نیاز به توجه و اقدام فوری است. مرکز مشاوره آمادگی لازم برای ارائه خدمات در موارد اضطراری را دارد. لطفاً از دانشجو بخواهید در صورت تعیین وقت حتماً ۱۰ تا ۱۵ دقیقه قبل از زمان تعیین شده در مرکز حاضر شود. معمولاً اولین جلسه به تکمیل فرم پذیرش و ارزیابی اولیه اختصاص می یابد و بر مبنای تشخیص نیازمندیهای مراجع، بهترین خدمات ممکن به دانشجو عرضه می شود. البته فرآیند فوق در مورد مراجعان اضطراری به گونه ای دیگر انجام می گیرد. در صورت تمایل دانشجو و اعلام همکاری او، خدمات به صورت هفتگی در اختیار او قرار می گیرد و طول مدت هر جلسه ۳۰ تا ۴۵ دقیقه برای خدمات مشاوره ای و روان درمانی است.

رازداری

اصل رازداری از مهمترین اصول مشاوره است. مطابق این اصل، اطلاعاتی که از دانشجو، یا درمانجو به دست می آید بدون رضایت قبلی و حتی کتبی اطلاعات او را نمی توان در اختیار هیچ شخصی یا نهادی قرار داد. گاهی اوقات که مرجع خاصی در دانشگاه، دانشجو را ارجاع می دهد این انتظار در او شکل می گیرد که می تواند اطلاعات واصله از سوی مرکز مشاوره را در اختیار داشته باشد در نتیجه با مرکز جهت کسب اطلاع و پیگیری تماس برقرار می کند. شما باید این مسأله را مد نظر داشته باشید که مرکز

مشاوره نمی تواند اطلاعات درباره دانشجوی خاصی را در اختیار شما بگذارد حتی اگر شما آن دانشجو را به مرکز ارجاع داده باشید. اگر شما درباره وضعیت دانشجو نگرانید، می توانید مستقیماً با خود او تماس برقرار کنید و مسأله ارجاع را پیگیری کنید. علت این محدودیت نیز روشن است زیرا در غیر این صورت آن اعتماد و اطمینانی که مراجعان را به خدمات مشاوره ای می کشاند به شدت آسیب می بیند و جو بدبینی و بدگمانی دانشجویان را در بر می گیرد. مشخص است که تبعات و پیامدهای چنین وضعی بسیار عمیق و فراگیر خواهد بود و درواقع کلیه کنشها و کارکردهایی که نهادی چون مرکز مشاوره به جهت آن طراحی و راه اندازی شده است از دست می رود. البته در شرایطی می توان اصل رازداری را نقض کرد؛ اعم این شرایط عبارتند از:

- وقتی مشاور یا درمانگر اطلاع می یابد که درمانجو قصد دارد به خود و یا دیگری آسیب وارد کند.
- وقتی سوء استفاده از کودک و یا فرد سالمندی گزارش می شود. و این موارد البته نادر است.

رهنمودهایی برای موارد خاص

با توجه به نوع و گستره مشکلاتی که جمعیت دانشجویی با آنها روبرو است، شاخص ترین این مشکلات انتخاب شده اند و نحوه مداخله و مقابله با آن در قالب رهنمودهایی در ذیل ارائه می گردد.

دانشجوی مضطرب

اضطراب ، پاسخی طبیعی در برابر ادراک خطر و تهدیدی است که سلامت یا عزت نفس فرد را در مخاطره قرار می دهد. برای برخی دانشجویان، علت اضطراب روشن است اما برای برخی دیگر، تعیین ریشه خاستگاه اضطراب دشوار است. تجربه نشان می دهد که اضطراب غالباً نتیجه رقابت شدید تحصیلی میان دانشجویان، ترس از عدم کفایت در زمینه چالشهای تحصیلی، یا روابط شخصی است.

صرف نظر از علت اضطراب، یک یا چند علامت از علایم زیر در آن تجربه می شود:

- ضربان سریع قلب

- درد یا احساس ناراحتی در قفسه سینه

- گیجی

- تعریق

- لرزش

- دستهای سرد و مرطوب

- نفس نفس زدن

دانشجو همچنین ممکن است از مسایل زیر شاکی باشد:

- مشکل در تمرکز

- مستعد از کوره در رفتن

- مشکل در تصمیم گیری

• مشکلات خواب

• ترس شدید از انجام هر عملی

در موارد نادر، دانشجو ممکن است یک **حمله وحشتزدگی** را تجربه کند. در یک حمله وحشتزدگی، علایم بدنی به طور خود انگیخته و با چنان شدتی رخ می دهد که دانشجو حس می کند در شرف مردن است.

رهنمودهای زیر در موارد تجربه علایم اضطراب و وحشتزدگی، از اقدامات مناسب و

موثر می باشد:

مفید نخواهد بود	مفید خواهد بود
<ul style="list-style-type: none">• ناچیز شمردن تهدیدی که دانشجو به آن واکنش نشان می دهد.• احساس کنید شما مسئول حالت هیجانی او هستید.• با دادن اطلاعات و ایده های جورواجور او را مستأصل و گیج کنید.• مضطرب و مستأصل شدن	<ul style="list-style-type: none">• اجازه دهید دانشجو درباره احساسات و افکار خود حرف بزند. اغلب همین کار به تنهایی موجب تخفیف فشار می شود.• به دانشجو اطمینان خاطر و دلگرمی بدهید.• آرامش خود را حفظ کنید و به آرامی صحبت کنید.• واضح و مستقیم صحبت کنید.• اگر ممکن است تا زمانی که علایم رفع نشده، محیط امن و ساکتی فراهم سازید.

دانشجوی بدگمان

معمولاً دانشجویان بدگمان بیشتر از آنکه نسبت به مشکلات روان شناختی خود اظهار ناراحتی کنند، از امور و مسایل بیرونی شاکی هستند. آنها معمولاً علایم زیر را نشان می‌دهند:

- تنیده
- محتاط
- بی اعتماد
- دارای دوستان اندک

دانشجویان بدگمان و مشکوک، یک غفلت و سهو کوچک را به معنای طرد شدن می‌گیرند و اغلب به وقایع بی معنی واکنش مفرط نشان می‌دهند. آنها خودشان را نقطه و کانون رفتار هر شخصی تلقی می‌کنند و هر چیزی که اتفاق می‌افتد برای آنها معنای خاصی دارد.

معمولاً بیش از حد نگران انصاف دیگران هستند و اینکه با آنها برابر برخورد شود. ممکن است دیگران را سرزنش کنند و به سهولت خشمگین شوند. خیلی اوقات احساس بی‌ارزشی و بی‌کفایتی می‌کنند.

وقتی با دانشجویی بدگمان سر و کار یافتید ، رهنمودهای زیر مناسب می باشند:

مفید خواهد بود	مفید خواهد بود
<ul style="list-style-type: none"> • بیش از حد گرمی، صمیمیت و همدلی نشان دادن • تعریف، تمجید و مبالغه ورزیدن، خندیدن یا شوخی و بذله گویی کردن • تلاش در زمینه ایجاد اطمینان از اینکه شما دوست و خیرخواه او هستید. 	<ul style="list-style-type: none"> • در زمینه اینکه چه می خواهید انجام دهید و چه انتظاری دارید، پیام های روشن منسجم ارائه کنید. • عواطف خود را بدون صمیمیت زیاد یا خودمانی شدن، ابراز کنید. • از مرزها و حریم شخصی به هنگام تعامل آگاه باشید و فاصله مناسب را حفظ کنید. • او را مطمئن سازید که غرضی ندارید.

دانشجوی افسرده

افسردگی و شیوه های متنوعی که این اختلال خود را به آن صورت نشان می دهد، بخشی از یک واکنش هیجانی و بدنی طبیعی به فراز و نشیب های زندگی است. زندگی پر مشغله و پرزحمت یک دانشجوی دانشگاه، این فرض را معقول می سازد که تصور کنیم اکثر دانشجویان دوره هایی از افسردگی واکنشی (یا موقعیتی) را در دوره تحصیلات خود تجربه خواهند کرد. اما افسردگی عمده، یک نگرانی "نافذ" است که جسم، خلق، افکار و رفتار شخص را در بر می گیرد. افراد مبتلا به افسردگی نمی توانند "کاری کنند" تا بهتر شوند، افسردگی بر عملکرد دانشجو در زمینه های تحصیلی و اجتماعی اثر سوء

می‌گذارد. بدون درمان، علایم هفته‌ها، ماه‌ها، یا سال‌ها طول می‌کشد. با وجود این، درمان مناسب می‌تواند به بیش از ۸۰ درصد از کسانی که به افسردگی مبتلا هستند، کمک کند. به دلیل اینکه کارکنان دانشگاه در تعامل با دانشجویان هستند و بطور مرتب آنها را مشاهده می‌کنند اغلب نخستین کسانی هستند که متوجه می‌شوند دانشجویی افسرده شده است. شاخص‌های زیر در زمینه تشخیص به شما کمک می‌کند. اما لازم به تذکر است که هر افسرده‌ای تمامی علایم را با هم تجربه نمی‌کند. برخی افراد علایم کمی را تجربه می‌کنند و برخی دیگر علایم زیادی. همچنین شدت علایم از فردی به فرد دیگر تفاوت می‌کند.

علایم افسردگی:

- غم مداوم، خلق مضطرب، یا "تهی"
- احساسات ناامیدی، بدبینی
- از دست دادن علاقه یا فقدان لذت از سرگرمی‌هایی که هر شخصی از آن لذت می‌برد.
- بی‌خوابی، برخاستن زود هنگام صبحگاهی یا پرخوابی
- از دست دادن اشتها و یا وزن یا خوردن مفرط و بالا رفتن وزن
- نرسیدن به بهداشت شخصی
- کاهش انرژی، خستگی، "کند شدن"
- افکار مرگ یا خودکشی، اقدام به خودکشی

- علایم و ناراحتی های بدنی مقاوم که به درمان پاسخ نمی دهند مانند سردرد،

اختلالات احشایی، و درد مزمن

- حضور نامنظم در کلاس درس

دانشجویانی که افسردگی را تجربه می کنند اغلب به مداخلات درمانی بخوبی پاسخ می دهند.

مداخلات زود هنگام، احتمال بهبودی سریعتر دانشجو را افزایش می دهد. رهنمودهای زیر در مواجهه با دانشجوی افسرده مفید خواهد بود:

مفید خواهد بود	مفید خواهد بود
ناراحتی های فرد را کوچک جلوه دادن (یعنی ، اوضاع را رو به بهبودی قلمداد کردن).	اجازه دهید دانشجو بداند که شما می فهمید احساس افسردگی می کند و مایلید به او کمک کنید.
بمباران کردن دانشجو با راه حل ها و نصایح "معمول"	بیشتر با او همراهی کنید، او را تشویق کنید تا درباره چگونگی احساسات خود صحبت و بحث کند.
هراس از پرسش درباره افکار خودکشی اگر تصور می کنید چنین افکاری دارد.	جستجوی کمک برآیند می توانید رجوع به مرکز مشاوره را پیشنهاد کنید.
نادیده گرفتن نشانه های خودکشی (در همه موارد نشانه های خودکشی را به مرکز مشاوره گزارش کنید).	

دانشجوی خودکشی گرا:

اشتغال ذهنی با افکار خودکشی در دانشجویان غیر معمول نیست. بعنوان یک عضو دانشگاه شما در تماس با دانشجویانی هستید که امکان دارد این افکار را برای شما ابراز کنند.

مهم این است که این اظهارات را نادیده نگیرید، زیرا ممکن است شما تنها کسی باشید که دانشجو سراغ او آمده است.

خطر خودکشی بر مجموعه ای از نشانه ها مبتنی است و نه فقط یک نشانه واحد این نشانه ها در هر یک از مقوله های زیر خود را نشان می دهد.

نشانه های محیطی: یک یا چند فقدان مهم ممکن است رخ داده باشد.

- فقدانهای توانکاه: مرگ یک عزیز، قطع ارتباط با یک شریک و غیره.
- از دست دادن چیزهای بسیار ارزشمند: سیستم های حمایتی موقعیت های اجتماعی و غیره

- از دست دادن منزلت یا فرصت ها: طرد از دانشکده، پذیرفته نشدن در یک انتخاب اساسی. از دست دادن منزل شغلی.

نشانه های هیجانی: چند علامت افسردگی اغلب حاضر است.

- زیاد شدن یا کم شدن شدید خواب
- مشکل تمرکز
- بیش از حد خوردن یا از دست رفتن اشتها

- از دست دادن علاقه به فعالیت های لذت بخش پیشین
- بی تفاوتی
- مراقبت ضعیف از خویش (عدم استحمام / لباس کثیف)
- گریستن گاه به گاه
- احساس بی ارزشی
- افزایش انزوای اجتماعی
- عزت نفس پایین
- مشغله ذهنی با مرگ
- ناامیدی درباره آینده
- تحریک پذیری و نوسانات خلقی

نشانه های کلامی: چیزی که شخص می گوید که، آشکارا یا نهان می تواند دلالت بر افکار یا قصد خودکشی باشد.

- ”می روم خودم را بکشم“
- دوست دارم بمیرم
- چه می شود که جسم خودم را به علم، اهدا کنم؟
- من آن کسی که باید باشم، نیستم.
- حس می کنم به آخر خط رسیده ام.
- زندگی معنای خودش را نزد من از دست داده است.
- اگر چنین و چنان شود من خودم را

- راه گریزی نمی یابم.
 - باید فرار کنم.
 - خانواده ام و همه کسانی که می شناسم بدون من خوشبخت تر می شوند.
 - بیش از این دیگر نمی توانم پیش بروم، دیگر تحملش را ندارم.
- نشانه های رفتاری: کاری شخص انجام می دهد که می تواند برانگیزه های خود تخریبی او دلالت کند.

- اقدام قبلی خودکشی، خصوصاً اقدام فوق العاده مهلک
- بخشیدن اموال با ارزش
- تهیه کردن وسایل خاص مانند خریدن اسلحه سرد یا گرم، قرص های خواب
- آور و ...

- نوشتن یادداشت خودکشی
- سر و سامان دادن به امور
- گریستن بدون محرکهای خارجی
- سازمان گسیختگی، از دست دادن تماس با واقعیت
- هر گونه تغییر توضیح ناپذیری در رفتارهای معمول (تغییر در نمره ها، افزایش پرخاشگری، تغییرات خلقی، انزوای اجتماعی، کنش نمایی جنسی).
- برای نشانه های توضیح ناپذیر نزد پزشک رفتن (در ۷۵ درصد از خودکشی های موفق دیده می شود).

- سوء مصرف مواد: الکل و سایر مواد

- تغییر در رفتارهای خورد و خوراک؛ برای مثال بیش از حد خوردن یا از

دست دادن اشتها

وقتی با دانشجویی که فکر می کنید در معرض خطر خودکشی است سر و کار دارید،

رهنمودهای زیر را مد نظر قرار دهید:

مفید نخواهد بود	مفید خواهد بود
<ul style="list-style-type: none"> • شوکه شدن بواسطه چیزهایی که شخص می گوید. 	<ul style="list-style-type: none"> • درباره خودکشی مستقیم و روشن صحبت کنید.
<ul style="list-style-type: none"> • تأکید بر شوک و ناراحتی ای که خودکشی برای خانواده شخص ایجاد می کند پیش از آنکه مطمئن شوید که او چه می خواهد انجام دهد. 	<ul style="list-style-type: none"> • سعی کنید آرام به نظر رسید. • معتمد و مراقبت کننده باشید. • موقتاً دست از کار بکشید و دانشجو را به مرکز مشاور معرفی کنید (با تلفن یا مستقیماً)
<ul style="list-style-type: none"> • نادیده گرفتن اظهاراتی چون "دنیا بدون من بهتر خواهد بود." 	
<ul style="list-style-type: none"> • درگیر یک بحث فلسفی درباره وجوه اخلاقی خودکشی شدن . شما نه تنها بحث را از دست می دهید بلکه ممکن است شخص مخاطب خود را نیز از دست بدهید. 	
<ul style="list-style-type: none"> • بیش از حد به لحاظ شخصی با دانشجو درگیر شدن. 	

دانشجویی با تماس ضعیف با واقعیت

دانشجویانی که تماس ضعیفی با واقعیت دارند در جداسازی "تخیل" از زندگی واقعی مشکل دارند. تفکرشان نوعاً غیر منطقی، آشفته، یا نامعقول است (برای مثال، الگوهای گفتاری که از یک موضوع به موضوع دیگر می‌پرد بدون هیچ ارتباط معنی‌دار)؛ واکنش‌های هیجانی آنها نامتجانس و نامناسب است و رفتارشان ممکن است غریب و آشفته باشد.

دانشجویی که تماس ضعیفی با واقعیت دارد ممکن است توهمات، اغلب شنوایی را تجربه کند. یعنی گزارش کند صداهایی را می‌شنود (برای مثال، صدا این چنین القاء می‌کند که کسی قصد دارد به او آسیب بزند یا او را کنترل کند). در چنین وضعی دانشجو ممکن است نسبت به دیگران وضع دفاعی بگیرد یا از دیگران بترسد. یعنی از اشخاصی که به طور کلی به هیچ وجه خشن نبوده‌اند. گاه در برخی موقعیت‌ها چنین دانشجویانی ممکن است دست به خشونت بزنند خصوصاً وقتی "توهمات فرمان دهنده" را تجربه کنند. این توهمات به آنها می‌گویند چه انجام دهند مانند "تو باید آن شخص شیطانی را از بین ببری." وقتی با دانشجویانی که تماس ضعیفی با واقعیت دارند سر و کار دارید:

مفید خواهد بود

- احساسات یا ترسهای آنها را تصدیق کنید.
بدون آنکه از سوء تعبیرهای آنها حمایت کنید (برای مثال، "می دانم که فکر می کنی کسی تو را دنبال می کند، خوب در حال حاضر من کسی را نمی بینم و تصور می کنم شما در جای امنی هستید.")
- محرکهای اضافی را از محیط حذف کنید (رادیو را خاموش کنید، از کلاس شلوغ خارج شوید.)
- تصدیق کنید که در فهم آنها مشکل دارید و وضوح بیشتری طلب کنید.
- با صمیمیت مهربانی پاسخ دهید. از استدلال روشن استفاده کنید.
- روی آنچه "اینجا و اکنون" مشاهده می کنید، متمرکز شوید.
- با مرکز مشاوره مشورت کردن یا آنها را به مرکز مشاوره ارجاع دهید.

مفید نخواهد بود

- بحث کردن با دانشجو یا تلاش در نشان دادن غیر منطقی بودن فکر آنها.
این کار فرد را دفاعی تر می کند.
- بازی دادن دانشجو، "اوه، بله، من هم صداهایی می شنوم."
- بحث بیشتر درباره فرآیند هذیانی را تشویق کردن
- درخواست از آنها تا چیزی را انجام دهند تا دریافت های آنها تغییر یابد.
- واکنش های هیجانی معمول و مرسوم را انتظار داشتن

دانشجوی تحت نفوذ مواد

همه ما از عوارض و تلفاتی که سوء مصرف الکل و سایر مواد برای افراد،

خانواده ها، دوستان، و همکاران به دنبال می آورد، آگاه هستیم. در یک زمینه یابی که اخیراً انجام شده، مسئولان و مدیران دانشگاهی سوء مصرف مواد و الکل را در محیطهای دانشگاهی، یکی از بزرگترین نگرانی ها قلمداد کرده اند. هزینه ها، بر حسب افت تحصیلی، تخریب، خشونت، و سایر پیامدها، حیرت آور است.

هشدار درباره علایم سوء مصرف الکل و سایر مواد

علایم و نشانه های مصرف، سوء مصرف و اعتیاد به الکل و یا سایر مواد بسیار زیاد است. وجود هر یک از این علایم به تنهایی، سوء مصرف الکل یا سایر مواد را اثبات نمی کند. بیماریهای دیگری می توانند مسئول رفتارهای غیر معمول باشند. برای مثال مصرف برخی داروهای تجویز شده از سوی پزشک بابت بیماری می تواند عوارضی شبیه به مصرف مواد ایجاد کنند. هر نشانه واحد، یا ترکیبی از آنها می تواند علامت هشدار تلقی شود و می تواند بر مشکلات بطور کلی و مشکل سوء مصرف مواد به طور خاص دلالت کند.

آسیب سوء مصرف مواد و الکل

سوء مصرف الکل و یا مواد می تواند به شیوه های مختلف به دانشجو آسیب وارد کند:

آسیب به هشیاری ذهنی

- افسردگی
- نوسانات خلقی شدید
- بی تفاوتی یا رفتار بی تفاوت

- بیش فعالی
- از دست دادن علاقه به نتایج کار یا دانشکده
- عصبی بودن

آسیب به رفتار حرکتی

- لرزش دست
- از دست دادن تعادل
- از دست دادن هماهنگی
- حرکت مفرط (نداشتن آرامش فیزیکی در همه اوقات)

آسیب به روابط بین فردی

- دوری یا تغییرات شدید در روابط اجتماعی
- غریب ماندن یا مرموز شدن
- فاقد علاقه به ظاهر خود
- تغییر دوستان
- تغییر مفرط در علایق
- بد خلق شدن
- جر و بحث کننده
- قرض گرفتن و باز پس ندادن آن

آسیب به عملکرد تحصیلی و شغلی

- ناتوانی در انجام تکالیف شغلی که در سطح معمول کفایت قرار دارند.

- از یاد بردن قرار کلاسها یا ملاقاتها
- افزایش غیبت یا دیر حاضر شدن
- سانه آفرینی در آزمایشگاه
- شکایت از بیماری یا احساس بیماری تا عملکرد ضعیف خود را موجه سازد.

- به کلاس آمدن، فعالیت داشتن، یا کارکرد در حالت نشئگی

اگر شما با دانشجویی سر و کار دارید که تصور می کنید دارای مشکلاتی در ارتباط

با سوء مصرف مواد است رهنمودهای زیر را مد نظر قرار دهید:

مفید نخواهد بود	مفید خواهد بود
<ul style="list-style-type: none"> • درباره سوء مصرف مواد موضع قضاوت گرایانه گرفتن و او را مورد انتقاد قرار دادن. 	<ul style="list-style-type: none"> • احساسات دانشجو را بپذیرد و تصدیق کند. • روی رفتار متمرکز شوید: چه بطور خاص رخ می دهد که موجب نگرانی می شود.
<ul style="list-style-type: none"> • کمک هزینه برای رفتارهای غیر مسئولانه دانشجو در نظر گرفتن. 	<ul style="list-style-type: none"> • اجازه دهید دانشجو بگوید چگونه مشکل را می بیند. • ببینید دانشجو به چه کسی اعتماد دارد و از او به عنوان یک منبع حمایت عاطفی کمک می گیرد. از دوستان، کارفرما، استاد راهنما بخواهید به مشکل فرد بپردازد.
<ul style="list-style-type: none"> • علایم نشئگی را نادیده گرفتن. 	<ul style="list-style-type: none"> • از محدودیت های همکاری خود آگاه باشید و دانشجو را به متخصص و یا مرکز مشاوره ارجاع کنید.

دانشجوی خشن و دارای پرخاشگری کلامی

پرخاشگری کلامی و رفتارهای خشونت آمیز در محیط های دانشگاهی رو به افزایش است. در واکنش به چنین رفتارهایی نخست باید این رفتارها را بازشناسی کنیم و راهبرد مشخصی برای مواجهه با آنها طراحی کرد.

دانشجویان معمولاً در موقعیت ناکام کننده که تصور می کنند فراتر از توان کنترل آنها است، دست به پرخاشگری کلامی می زنند. خشم و ناراحتی از آن موقعیت های ناکام کننده معمولاً به نزدیکترین هدف یعنی شخص شما معطوف می شود. از کوره در رفتن ها یا رفتار خصومت آمیز به شیوه نیل به قدرت و کنترل تبدیل می شود. مهم است به خاطر داشته باشیم که در اکثر موارد دانشجو به دلایل شخصی به شما خشم نمی گیرد بلکه شما هدف ناکامی های فرو خفته او قرار گرفته اید.

خشونت بخاطر ناراحتی هیجانی نادر است و معمولاً زمانی رخ می دهد که میزان ناکامی دانشجو چنان شدید می شود که دانشجو تمامی کنترل هیجانی خودش را از دست می دهد. البته گاه زمینه ساز چنین رفتاری مصرف برخی مواد نیز می باشد.

پیش از وقوع

مفید خواهد بود

- آشنایی با قوانین جاری دانشگاهی
- آشنایی با قواعد و اقدامات انتظامی و انضباطی دانشگاه

- اطمینان از دسترسی به کمک در صورت لزوم
- هشیار و گوش به زنگ بودن نسبت به رفتارهای دانشجو پیرامون خود
- مشورت؛ با انتظامات

در زمان وقوع

مفید نخواهد بود	مفید خواهد بود
نادیده گرفتن نشانه های خشم (زبان بدنی، مشت گره خورده و ...)	آرامش خود را حفظ کنید. در صورت لزوم کمک بگیرید؛ چند نفس عمیق بکشید.
وارد بحث و جدل شدن با دانشجو	به مسایل امنیتی حساس بودن، در را باز نگه داشتن، (در صورت امکان) پشت میز قرار گرفتن
خصومت خود را نشان دادن و موضعی تنبیه گرانه به خود گرفتن (برای مثال، "با من این طور صحبت نکن.")	موضوعی را انتخاب کنید که بتوانید عکس العمل سریع انجام دهید اما ترس به خود راه ندهید. از هر چیزی که در اتاق است مطلع باشید.
دانشجو را با ارائه توضیحات در فشار قرار دادن	خشم و ناکامی دانشجو را تصدیق کنید (برای مثال می بینم چقدر ناراحت هستید، هیچ کسی به شما توجه نکرده است.)
دست به تهدید زدن	از تحریکات بکاهید و دانشجو را به یک مکان ساکت دعوت کنید. اگر امکان این کار فراهم است.
به بیرون هل دادن و لمس دانشجو	آشکار و محکم درباره رفتارهای قابل قبول صحبت کردن (برای مثال، "بهتر است کمی عقب تر بایستید"، "برایم دشوار است وقتی فریاد می کشید بفهمم چه می خواهید.")
	احساسات خود را بیرون بریزند، بگویند چه آنها را ناراحت کرده است.

بعد از وقوع پرخاشگری

مفید خواهد بود

- مطابق با قواعد انتظامی و انضباطی سازمان اقدام کنید.
- به مسئول مستقیم خود گزارش کنید.
- با مرکز مشاوره تماس بگیرید.

با آرزوی موفقیت