

AJÁNLÁS INTÉZMÉNYI SZINTŰ KRÍZISHELYZETEKHEZ FELSŐOKTATÁSI TANÁCSADÓK ÉS INTÉZMÉNYI SZEREPLŐK SZÁMÁRA



A tanácsadó krízisintervencióban betöltött szerepének felmérése, felelősségi körök tisztázása, hatékony intézményi együttműködés több egyetemi szintet és szereplőt érintő krízishelyzetekben

Az ajánlást a FETA szakmai műhelye alapján írta:
PERÉNYI ANDREA – CSIKÓS TAMÁS
2024.

TARTALOMJEGYZÉK

- 1 | KRÍZIS TÍPUSAI
- 2 | A KRÍZIS MINT EGYETEMI ESEMÉNY MEGJELENÉSI SZINTJEI
- 3 | A KRÍZISHELYZETEK ÉS AZOK HATÁSAINAK KEZELÉSE
- 4 | TEVÉKENYSÉGEK, KOMPETENCIAKÖRÖK ELKÜLÖNÍTÉSE INTÉZMÉNYI KRÍZIS KAPCSÁN
- 5 | KRÍZISTEAM
- 6 | A HATÉKONY INTÉZMÉNYI KRÍZISINTERVENCIÓT TÁMOGATÓ TÉNYEZŐK, IRÁNYELVEK
- 7 | HASZNOS ANYAGOK, ELÉRHETŐSÉGEK GYŰJTEMÉNYE



Az ajánlás kidolgozása a Felsőoktatási Tanácsadás Egyesület - Termékeny Dilemmák Szakmai Műhelycsoport intézmények közti együttműködése alapján történt. Az ajánlás alapját a műhelyen felvetett problémák, szakmai alapelvek képezik.

A szakmai műhely szakértője:

Dr. Pető Csilla klinikai szakpszichológus, pszichoterapeuta

A szakmai műhely facilitátora:

Szatmáry–Czégényi Boglárka klinikai szakpszichológus

Az ajánlást a szakmai műhely alapján írta:

Perényi Andrea tanácsadó szakpszichológus és **Csikós Tamás** pszichológus

Az ajánlást szerkesztette:

Aradi Judit

AZ AJÁNLÁS CÉLJA

Az ajánlás célja: keretrendszert nyújtani olyan szervezeti krízishelyzetekhez, ahol:

- a krízis és hatása megjelenik az egyetemi térben (órán, ügyintézéskor, kollégiumban stb.);
- a krízisben több egyetemi szereplő érintetté válik;

függetlenül attól, hogy a krízis egyéni krízishelyzetből (pl. egyetemi szereplő pszichotikus állapota) vagy kollektív krízishelyzetből (pandémia, háború) indult ki.

Az ajánlás segítséget nyújt a krízishelyzethez kapcsolódó felelősségi körök kijelölésében és a hatékony intézményi együttműködés kialakításában a krízisintervenció során.

KRÍZIS TÍPUSAI: EGYÉNI ÉS SZERVEZETI/INTÉZMÉNYI KRÍZIS

Egyéni krízis

Olyan válsághelyzet, ami túlmutat az egyén jelenleg mozgósítható megküzdési módjain. A kliens támogatása az egyéni krízisben tanácsadói feladat: a tanácsadó kompetenciája és felelősségi köre a krízistanácsadás, valamint indokolt esetben a továbbküldés, továbbirányítás. Az egyéni folyamatokban érvényesül az önkéntesség elve (a kliens önként jelentkezik) és a pszichológusi titoktartás etikai szabályai. A tanácsadót felkereső egyéni életvezetési, pszichológiai krízisekben A Felsőoktatási diáktanácsadás szakmai irányelvei, szakmai protokollja (2015), valamint az egyéni krízisintervenció szakmai elvei irányadók, ezért ez az ajánlás ezekre nem tér ki.

Szervezeti krízis (krízis mint egyetemi esemény)

Olyan rendkívüli helyzet, ami a napi ritmust és a megszokott működésmódot felülírja, instabil helyzetet teremt, amelyben veszély, veszélyeztetettség, nehezen kezelhető feszültség jelenik meg, és rá rutinszerű megoldásmód, eljárás még nincs, így extra erőforrások mozgósítása és új megoldási lehetőségek kidolgozása válhat szükségessé.

A KRÍZIS MINT EGYETEMI ESEMÉNY MEGJELENÉSI SZINTJEI

1. Széleskörű külső krízishelyzetek

- a) **kollektív, közvetlen:** mindenkit érint, közvetett és közvetlen hatása is van a hallgatói közösségre és az egyénekre, ami egyéenként eltérő is lehet (pl. pandémia, gazdasági válság)
- b) **meghatározott csoportokat érintő:** pl. távoli természeti katasztrófa, háborús konfliktus, kisebbségi csoportot ért támadás stb.

2. Intézményen belüli, közvetlen krízisesemény

- a) **kollektív, közvetlen:** pl. tüzeset kollégiumban
- b) **egyéni problémából eszkalálódó:** közvetlenül a jelenlévőket, kapcsolati hálóban lévőket érinti, közvetetten sokkal szélesebb kört. Pl. bármely egyetemi szereplő rosszullete, balesete, halála, öngyilkossági kísérlete vagy öngyilkossága, az intézmény tereiben megnyilvánuló pszichotikus vagy kontrollvesztett állapota, általa vagy kárára elkövetett fizikai bántalmazás, zaklatás, rongálás, káresemény

A KRÍZISHELYZETEK ÉS AZOK HATÁSAINAK KEZELÉSE

A krízishelyzetek és azok hatásainak kezelése összetett pszichoszociális esemény, komplex feladat, melynek része:

- az érintettek biztonsága (pl. veszély elhárítása, lakhatás, alapszükségletek biztosítása);
- biztonságérzetének növelése, helyreállítása (új működésmód kialakítása, támogató intézkedések, kríziskommunikáció, társas támogatás, közösségi reziliencia megtámogatása, érzelmi feldolgozás).

A fenti krízishelyzetek észlelése, jelzése, kezelése a krízistől függően egyetemi vezetői, oktatói/dolgozói és hallgatói feladat is lehet, nem korlátozódik a felsőoktatási tanácsadó szakemberekre.

Közvetlen krízishelyzet

Akut és közvetlen krízishelyzetben (pl. egészségi, biztonsági vészhelyzet) a **jelenlevő/jelenlevők (oktató, dolgozó, hallgatótárs stb.) tudnak reagálni**, segítséget nyújtani, kompetens módon segítséget hívni (pl. biztonságiak, mentők, tűzoltóság, rendőrség), és a közvetlen segítségnyújtás után jelezni a krízisteam felé.

Közvetlen krízis hatásai vagy közvetett krízisek

A krízishelyzet tovaryűrűző és komplex vagy kiterjedt hatásainak kezelése hatékonyan krízisteam felállításával tud működni. (Minél szélesebb és komplexebb vonatkozások, annál magasabb kompetencia, összetettebb krízisteam és komplexebb cselekvés szükséges.)

A következő táblázat bemutatja, hogy a kríziskezelésben mely feladatok tartoznak intézményi kompetenciakörbe és mely feladatok vagy részfeladatok a tanácsadóba.

TEVÉKENYSÉGEK, KOMPETENCIAKÖRÖK ELKÜLÖNÍTÉSE INTÉZMÉNYI KRÍZIS KAPCSÁN

FELSŐOKTATÁSI TANÁCSADÓK KOMPETENCIAKÖRE	EGYETEMI TANÁCSADÓN TÚLMUTATÓ PROBLÉMÁK
<p><u>Intézményt és dolgozókat támogató tevékenységek</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Útmutató kidolgozása az egyetem munkatársai számára, lehetőleg együttműködésben vagy legalizálva a jogi osztály, krízisteam vezetője által (lásd később: krízisprotokoll), amely tartalmazza a cselekvési útvonalakat krízis esetén. • Pszichoedukáció: A tanácsadók saját működési keretein belül pszichoedukáció és információátadás útján lényegesen hozzájárulhatnak a jövőben potenciálisan kialakuló krízishelyzetekre adott reakciók eredményességéhez, illetve a krízist követően az utóhatások mérsékléséhez. Pl. a kríziskezelésről való tudás és attitűd támogatása, fejlesztése az intézményben plakátok, képzések, érzékenyítés formájában (pl. bystander effect stb.). • Krízishez kapcsolódó konzultációs lehetőség, pl. oktatók számára, hogyan kezelheti a hallgatóval kapcsolatos krízishelyzetet. <p><u>Hallgatókat támogató tevékenységek</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Információnyújtás bejelentkezőknek: Szerencsés, ha a pszichoedukáció már a bejelentkezés előtt (honlap) és a bejelentkezéskor elindul, különösen, ha várólista van: <ul style="list-style-type: none"> ○ A bejelentkezésre visszajelző email tartalmaz hasznos linkeket, egyetemen kívüli lehetőségeket, SOS elérhetőségeket (segélyvonal, mentő, kórházi krízisellátás) ○ Jó, ha ez nem csak a krízishez kötődő információkat tartalmaz, hanem szó van benne egészségvédelemről és az erőforrások megtámogatásáról is. • Elsőbbségi időpont biztosítása: Krízisben érintett, megterhelt hallgatók számára a tanácsadók biztosíthatnak elsőbbségi időpontot, amennyiben a hallgató önkéntes alapon bejelentkezik tanácsadásra. Pl.: háború kitörésekor, természeti katasztrófánál az adott területekről érkező nemzetközi hallgatók esetében, illetve ön- vagy közveszélyeztető hallgató környezete számára. • Információs tanácsadás: Segítségnyújtás abban, hogy egy adott probléma kapcsán a segítséget kérő hallgató a leggyorsabb úton eljusson a számára megfelelő, segítséget nyújtó személyig, szervezetig. • Csoportos tanácsadás: Szélesebb krízis esetén, vagy abban az esetben, ha egy krízisesemény hallgatók egy jól azonosítható csoportját érinti, a tanácsadó megajánlhat csoportos alkalmat a krízis lélektani hatásának mérséklése céljából. Ezek a csoportok a hallgatók önkéntes jelentkezésével tudnak megvalósulni. 	<p><u>Akut helyzetek kezelése</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Oktatási/ügyintézési/kollégiumi helyzetben megjelenő aktuális probléma: Az akut helyzetek kezelését mindig a jelenlévő tudja ellátni. A tanácsadó közvetlenül nem tud segítséget nyújtani egy oktatási helyzetben megjelenő probléma kapcsán, mert nincs jelen. A jelenlévő kompetenciaérzését erősítheti, ha erre előzetes képzést, vagy visszatérő/tartósan fennálló helyzetben támogatást kap. Ha az oktató/ügyintéző/kollégiumi munkatárs elbizonytalanodik, konzultációs alkalmat kérhet, melyben a saját megoldási lehetőségeinek feltérképezésében kaphat segítséget, tehát nem a tanácsadó megy a helyszínre a konfliktust rendezni a felek között. Az intézményi krízisprotokoll és az ahhoz kapcsolódó edukáció az egyetemi dolgozók számára is iránymutatást, kapaszkodót jelent. • Azonnali veszélyhelyzetben a tanácsadó felhívása, odahívása késlelteti a megoldást és nem növeli a kompetenciát. Tanácsadói munka a kríziskezelés prevenció és utógondozási helyzeteiben adekvát. <p><u>Felkészülés a krízishelyzetekre</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Krízisprotokoll, jelzőrendszer: A krízishelyzetekre való felkészülés, krízisprotokoll kidolgozása és széleskörű megismertetése intézményi feladat, a krízisprotokoll kidolgozásában a tanácsadó szakértőként tud részt venni. A protokoll jogi, adatkezelési és egyéb szempontjai a megfelelő szakértők együttműködésével kell hogy bekerüljenek a protokollba, amelynek része lehet például a vészhelyzeti kontakt megadása. • Kontaktszemély megadása a beiratkozáskor: érdemes lehet rögzíteni egy központi rendszerben (pl. Neptun) minden hallgatóhoz egy olyan kontaktszemélyt, akit bármilyen vele kapcsolatos veszély esetén értesíteni tud az egyetem, ha ez indokolt. Fontos meghatározni az adat felhasználásának körét. <p><u>Komplex helyzetek, jogi, rendőrségi, hatósági ügyek:</u></p> <p>Azok a helyzetek, amikor</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ közvetlen életveszély áll fenn, ○ problémás magatartás miatt felfüggesztik egy hallgató jogviszonyát. <p>Ezek jogi, rendőrségi vagy hatósági ügyek, melyekben az adekvát cselekvés a megfelelő külső szerv és/vagy intézményi bizottság/szereplő bevonása.</p>

KRÍZISTEAM

A krízishelyzetek kezeléséhez indokolt krízisteam összehívása, melyhez előzetesen letisztázott, átgondolt folyamatok szükségesek. Fontos, hogy a krízisteam értesüljön a krízishelyzetről, megkapjon minden információt az érintettektől, és minden olyan (se több, se kevesebb) felelős személy jelen legyen, aki az adott krízisben kompetens. A krízisteam összetétele és hangsúlyai függenek a krízis szintjétől, típusától.

A krízisteamnek szükségszerű, hogy tagja vagy összehívója legyen akadémiai és szolgáltató területi vezető:

- akihez dedikáltan lehet fordulni, ha valaki krízishelyzetről szerez tudomást (azaz mindenkinek legyen tudomása arról ki az, akinek ő jelezhet krízis esetén);
- aki a krízishelyzetben érintetteket el tudja érni, hogy a krízisteam képet kapjon a krízisről és a megoldandó feladatokról (érintett: aki a krízishelyzetet közvetlenül megtapasztalta, arról valamilyen információja van);
- képes összefogni a különböző szálakat, információkat;
- be tudja hívni a szükséges szakértőket (pl. jogi- és kommunikációs szakértő, pszichológus) és felelős döntéshozókat.
 - Szakértő: speciális szakértelmével járul hozzá a krízis valamely aspektusának megértéséhez, a beavatkozás kitalálásához.
 - Felelős döntéshozó(k): az érintetti információk és szakértői vélemények alapján alakítanak ki egy beavatkozást, cselekvési tervet és vállalják a felelősségi körükhöz kapcsolódó feladat véghezvitelét.

A felsőoktatási tanácsadó vezetője/munkatársa ezekben a helyzetekben szakértői szerepben lehet jelen, aki a helyzet pszichológiai hatásaival, az azokra adható és adandó válaszokkal tud foglalkozni, erőforrásainak, célcsoportjának és kompetenciájának megfelelő szinten. Jelenléte a legtöbb krízisteam összehíváskor indokolt, hogy a pszichológiai szempontok érvényesüljenek, mivel a krízisnek vannak pszichológiai hatásai, és a kríziskezelésben pszichológiai igények is megfogalmazódnak. Az, hogy ebből mi tanácsadói kompetencia, azaz a tanácsadó által megalapozottan és kompetenciának megfelelően vállalható feladat, az a tanácsadó döntése.

A HATÉKONY INTÉZMÉNYI KRÍZISINTERVENCIÓT TÁMOGATÓ TÉNYEZŐK, IRÁNYELVEK

Előzetes felkészültség, krízisprotokollok

A krízishelyzet blokkolhatja a gondolkodásunkat, alapvető információk felidézését is, ezért fontos, hogy a biztonsági szolgálat telefonszáma jól látható helyeken legyen feltüntetve az épület több pontján, és tudjuk, hogyan működik a telefonunkon a segélyhívó.

Már több tanácsadóban kidolgoztak az adott intézményben érvényes krízisprotokollt, mely tartalmazza az intézményi krízis kapcsán adekvát cselekvési útvonalakat. Ezek közül a jelen anyaghoz mellékelünk néhány rendelkezésünkre bocsátottat.

Fontos a saját intézményi protokoll elérhetővé tétele, megismertetése:

- a hallgatókkal a beiratkozáson,
- a munkavállalókkal pedig a munkavédelmi oktatásba beépítve.

Támogatás a támogatóknak

Nem elvárható, hogy egy szereplő, segítő egyedül oldja meg a krízist, viselje a krízis feszültségeit és tudjon dolgozni az érintettek teljes körével és a krízis minden aspektusával. Konkrét segítségnyújtás adása esetén is jobb, ha legalább két fő van jelen és vesz részt aktívan: egy, aki az intervenciót nyújtja, egy pedig, aki a háttértámogatást biztosítja.

Adekvát reakció

Krízisben a feszültség sokszor diffúz és nehezen elbírható, nyomasztó, nehezen tartalmazható; ementén a cselekvések, beavatkozások is széttarthatnak, szétforgácsolódhatnak, a feszültség kiválthat túlzott, de nem teljesíthető reakciókat vagy a felelősség, döntés, cselekvés elhárítását is, ezért fontos, hogy a reagálásban a célok, szükségletek, felelősségek, erőforrások, kompetenciák tisztázottak legyenek. (Ezt támogatja a Kríziskezelés eldöntendő kérdései című fejezet is.)

Gyors, hatékony információáramlás és beavatkozás

A krízishelyzetekben az információ is töredezett lehet, az érintetteknek részleges vagy egymásnak ellentmondó információk is lehetnek. Ezek nem elhúzódó tisztázása, átlátása és a megfelelő, kongruens reakció is fontos. Ezt biztosíthatja a megfelelő intézményi krízisprotokoll és krízisteam.

Együttműködés

Az előkészített együttműködés (protokoll, krízisteam) nagyban segíti a krízisintervenció során a nyílt és eredményes kommunikációt. Az egyetemi tanácsadók vonatkozásában is fontos, hogy ne izoláltan dolgozzanak, személyes kapcsolattartáson keresztül is erősítsék a kooperációt az egyetem munkatársaival (oktatók és más egyetemi dolgozók).

Szerepek, feladatkörök tisztázása

A fentiek mentén kiemelten fontos, hogy tisztázott legyen kinek mire van képessége és joga reagálni. (Jelen dokumentum ezt több helyen tárgyalja, pl. krízisteam, kríziskezelés eldöntendő kérdései.) Fontos megfogalmazni, hogy a személyi kapacitás, szakmai kompetenciák és tanácsadó pszichológusi feladatkör mentén reálisan mit várhat el az egyetem a tanácsadó központ munkatársaitól. Jó, ha a munkaköri leírás is tartalmazza, mely feladatokat tudja felvállalni a tanácsadó, illetve a tanácsadó központ és melyeket nem.

Tanácsadó működési és kompetenciahatárai

A tanácsadó felel a krízishez kapcsolódó önkéntes bejelentkezések tanácsadási keretek közti ellátásért, továbbirányításért, szükséges pszichológiai tájékoztató anyagok elkészítéséért. Nem felel kompetenciáján, feladatkörén túlmutató pszichológia/pszichiátriai feladatokért: pl. hallgatóról szakvélemény adása, hallgató klinikai ellátása, kötelező tanácsadásba vonás, egyetemi státuszra vonatkozó döntés közlése a hallgatóval, krízisvonal működtetése, kiszállás a krízishelyzethez.

A tanácsadónak lehetőségében áll és a szakmailag megalapozott döntéshozásra hivatkozva indokolt is jelezni, ha egy adott krízis megoldásában nem ő az illetékes.

Titoktartás, adatvédelem

A tanácsadó adatszolgáltatásra (járt-e a hallgató tanácsadásra, miért járt) csak az etikai kódexben megjelölt kivételek esetén (ön- és közveszély) és a helyzet kezeléséhez feltétlenül szükséges mértékben/részletességgel és az adatvédelmi keretek tisztázása után köteles és jogosult. A krízisteam tagjainak összességében is van titoktartási kötelezettsége, a bizalmas, megosztható és megosztandó információk körét általánosan és egyedi eset mentén is tisztázni, rögzíteni ajánlott.

Krízist mélyítő vagy indukáló tényezők

Töredezett információk alapján ad hoc vagy egymásnak ellentmondó cselekvés, kommunikáció; kellő transzparencia hiánya; túlreagálás; felelősségelhárítás, kompetenciahatárok átlépése (túlvállalás).

A krízishelyzetek megfelelő kezelése csökkentheti a későbbi problémákat, traumatizáló hatásokat, az érintetti és segítői kör krízisbe kerülésének, másodlagos traumatizációjának valószínűségét.

A KRÍZISKEZELÉS ELDÖNTENDŐ KÉRDÉSEI

Mi a krízishelyzet? Ki/kik észlelik? Ki van jelen?

Amiért fontos feltenni

Segíteni az tud, aki jelen van és a lélekjelenlétével tudja biztosítani a teret. Ha tőlem távol történik az esemény, nem tudom ezt az attitűdöt működtetni.

Ha távoli krízisről van szó, akkor meg kell értenem, hogy abból mi az, ami "itteni" krízisként jelentkezik, mi lesz az egyének vagy csoportok krízise.

Példa

- Mentőt, rendőrt hívni vészhelyzetben a jelenlévő feladata, felelőssége. Krízisprotokollal, pszichoedukációval támogatható, hogy aki jelen van, merjen és tudjon cselekedni.
- Teljesítmény felborulása, tanulmányok finansziális hátterének megváltozása (pl. távoli természeti katasztrófa miatt). Ezek kezelése jelent adekvát cselekvést, mivel nem távoli krízisre, hanem annak helyi vonatkozásaira tudunk és szükséges reagálnunk.

Ki/kik az érintettek? Ki milyen mértékben/miben érintett?

Amiért fontos feltenni

Nagyban különbözhet a kríziskezelés módja az érintettek körének kiterjedtségétől függően.

Amennyiben kollektív krízisről van szó, ott az érintettek száma meghaladja az egyetemen jelenlévők körét, így általános információs jellegű támogatás adekvát a segítségkérés lehetőségeiről.

Amennyiben azonosítható a krízisesemény során index személy, illetve belátható az érintettek köre, ott akutan kell megkezdeni a krízisintervenciót. A legsúlyosabban érintettek (életveszély) élveznek prioritást, akik az eseményben potenciálisan traumatizálódhatnak, őket a veszélyhelyzet elmúltával van mód megtámogatni.

Példa

Egy hallgató öngyilkossági kísérlete során a szuicid krízisben lévő hallgató érintettsége egyértelmű és súlyos mértékű. Viszont minden olyan személy érintett lehet, aki kapcsolatban volt a hallgatóval, kiemelten kollégiumi szobatársak vagy azok a kortársak, akik tudtak a szuicid szándékról. Az intézményben egy befejezett szuicidum híre akár hallgatóval, akár oktatóval történik, érzelmileg megterhelheti az intézmény bármely szereplőjét.

Mi a legfontosabb elérendő cél? Mik a célok? Miért "kell" felelősnek lenni?

Amiért fontos feltenni

A krízisintervenció során csak akkor lehet kompetensen, világos szerepekben jelen lenni, ha tisztában vagyunk az elérendő céllal, illetve, hogy a krízis milyen felelőségekre hívja be a környezetet.

Az általános cél mindig egy viszonylagos egyensúlyi állapot helyreállítása, viszont ennél konkrétan kell megfogalmazni és látni, hogy miért vagyunk ott és akkor felelősek, hiszen ez határozza meg az adekvát választ, cselekvést.

Példa

Ha egy hallgató osztálytermi viselkedésével veszélyezteteti hallgatótársai testi épségét, akkor az elsődleges cél a hallgató eltávolítása az egyetemről. Itt a jelenlévő oktató a biztonsági szolgálat hívásáért felelős, akik a rendőrséget értesítik, amennyiben a hallgató nem együttműködő. Fontos kiemelni, hogy szabálysértéssel kapcsolatos fegyelmi eljárásban is az abban kompetens személyek tudnak eljárni, nem a tanácsadó.

Szélesebb krízisben pl. pandémia esetén elsődleges cél az élet biztonsága, az oktatás fenntartása, de figyelmet kell fordítanunk a pszichológia oldalra is (a helyzet lelki hatásainak értelmezése, pszichológiai biztonság megteremtése, rutinok visszaállítása, erőforrások, közösségi megtartó erő támogatása).

Miért tudok felelős lenni, felelősséget vállalni? Milyen erőforrásaim vannak? Ki tud kompetensen cselekedni?

Amiért fontos feltenni

Az intézménynek elengedhetetlen feladata egy krízis során felmérni saját emberi és anyagi erőforrásait, infrastrukturális adottságait és felelősségi körét. Hiszen az intézményben bármilyen jogkörrel rendelkező személy, ha ezen felelősségi körön kívül próbál a krízisben segítséget nyújtani, súlyosbíthatja a krízis potenciálisan negatív kimeneteleit (túlvállalás, cserbenhagyás).

A krízisben jelenlévő cselekvő személyeknek, döntéshozóknak, segítőknek saját belső és külső erőforrásait is körültekintően fel kell mérniük, hogy egy helyzetben senki ne vállaljon többet, mint ami reálisan felvállalható.

A tanácsadó is kompetenciájának és kapacitásának megfelelően vállaljon feladatot: pl. nem pluszban, hanem prioritásokat módosítva.

Példa

Háború kitörésekor vagy természeti katasztrófa esetén az érintett országokból származó nemzetközi hallgatók esetén:

- Egyetemi feladat (pl. kommunikációs, oktatásszervezési, szociális stb.):

- Olyan elérhetőséget biztosítani, ahol az őket érintő krízis egyetemi vonatkozásaival (pl. órai hiánnyal) kapcsolatban tudnak kérdéseket feltenni. Az ezt kezelő személyeknek esetmegbeszélést és mentálhigiénés támogatást nyújtani.
- Tájékoztatni a hallgatókat az intézményileg nyújtható és a szükségletekre reagáló fizikai és anyagi támogatásokról (rendkívüli szociális támogatás, tanulmányi kérések stb.), az intézményben elérhető pszichológiai támogatásról, annak kereteiről, rendkívüli időpontkérés lehetőségeiről, szükségességéről, kapacitásáról.
- Összegyűjteni az adott krízissel célzottan foglalkozó szervezetek kezdeményezéseit, szolgáltatásait és ezen információkat az érintett hallgatókkal megosztani.

(A lelki krízisvonal, telefonos krízisszolgálat működtetése nem egyetemi és tanácsadói feladat, mert nem áll rendelkezésre előképzettség, technikai, szervezési, információs és humán erőforrás kapacitás, így nem ellátható kompetensen ez a feladat.)

- Tanácsadói (pszichológiai) feladat:

- Edukálni a széleskörű krízis lelki hatásairól, megküzdésmódokról (szakmai tartalom elkészítése hírlevélhez, social media felületekre stb.).
- Egyéni bejelentkezésnél rendkívüli időpontkérés lehetőségét biztosítani.

HASZNOS ANYAGOK, ELÉRHETŐSÉGEK GYŰJTEMÉNYE

[Pszichológiai elsősegély](#)

[Segítői kézikönyv a mentális elsősegély nyújtásról](#)

[Alapítvány az Öngyilkosság Ellen](#)