



Forsknings- och
utbildningsservice/Lärandestöd

Guide för besvärliga undervisnings- och rådgivningssituationer vid Åbo Akademi



Innehållsförteckning

1 Inledning	1
2 Då någonting kanske inte är som det borde	2
2.1 Exempel på situationer	2
2.2 Vad gör jag?.....	2
3 Studerande som lider av sjukdom eller återhämtar sig från sjukdom/Studerande som mist en anhörig	3
3.1 Exempel på situationer	3
3.2 Vad gör jag?.....	3
4 Studerande som söker överdrivet mycket stöd och kontakt	4
4.1 Exempel på situationer	4
4.2 Vad gör jag?.....	4
5 Missförstånd i ärenden som gäller undervisning	5
5.1 Exempel på situation.....	5
5.2 Vad gör jag?.....	5
6 Stark fokus på egen nytta eller stark egen ståndpunkt.....	6
6.1 Exempel på situationer	6
6.2 Vad gör jag?.....	6
7 Studerande som betar sig oförutsägbart eller hotfullt	7
7.1 Exempel på situationer	7
7.2 Vad gör jag?.....	7
8 Osakligt bemötande/beteende, mobbning eller trakasserier.....	8
8.1 Exempel på situation – Mobbning	9
8.2 Exempel på osakligt bemötande/beteende och trakasserier	9
8.3 Vad gör jag?.....	10
9 Rusmedelspåverkad studerande	10
9.1 Exempel på situation.....	10
9.2 Vad gör jag?.....	10

Den här guiden baseras på de anvisningar för besvärliga undervisnings- och handledningssituationer som utarbetats av Minna Vuorio-Lehti och Henna Toivonen inom stödtjänsterna för handledning och utbildning vid Åbo universitet.

Översättare: Christoffer Wärn.

Kontaktperson: Studiepsykolog Klara Schauman-Ahlberg, klara.schauman-ahlberg@abo.fi,
tfn 02-215 4691.

1 Inledning

Lärande och undervisning borde ske i en trygg och dynamisk miljö, som inspirerar till inläring och vetenskapliga insikter av olika slag. Oftast sker undervisningen i en god undervisningsmiljö, men besvärliga situationer i samband med undervisningen dyker ibland upp.

Det är viktigt att komma ihåg att studerandena och lärarna har rätt till arbetsro och en god lärandemiljö. Som lärare/rådgivare är du också skyldig att ingripa i situationer som stör inläringen och undervisningen.

Åbo Akademis ordningsregler för att garantera en trygg studie- och arbetsmiljö godkändes 1.9.2016. De finns på svenska och engelska på webben (<https://abofi.sharepoint.com/sites/intra-undervisa/SitePages/Stadgor-och-instruktioner.aspx> och motsv. engelskspråkiga sida).

I besvärliga samspelssituationer lönar det sig att komma ihåg några centrala grundregler.

1. Skilj mellan iakttagelser och tolkningar
2. Ingrip genast i situationen
3. När det väcks frågor om studerande:
 - a. iakttag
 - b. för det på tal
 - c. vägled själv eller för vidare

Kom också ihåg

- Försök att inte ta saker personligt. Undvik att provocera.
- Sträva efter att bete dig konsekvent, lugnt och rättvist.
- Klargör universitetsstudiernas spelregler (t.ex. försening, användning av mobiltelefon eller diskussioner med vänner under föreläsningar) och följ dem själv.
- Efter en besvärlig situation kom ihåg att reservera tid för att gå igenom saken på den egna enheten. Detta s.k. eftersnack hjälper de som varit med om besvärliga situationer att analysera det som hänt och förutse hur man kunde handla i dylika situationer i fortsättningen.
- Vid de olika fakulteterna/enheterna/ämnena finns det skäl att på förhand diskutera möjliga besvärliga situationer i anknytning till lärande och undervisning och skapa en handlingsplan för dessa. I planen skulle ingå hur man handlar i olika situationer och

hur situationen behandlas efteråt t ex i diskussioner mellan lärare eller inom personalen.

Nedan beskrivs olika besvärliga undervisnings-, handlednings- och rådgivningssituationer man kan stöta på vid Åbo Akademi.

2 Då någonting kanske inte är som det borde

2.1 Exempel på situationer

- Studeranden spänner sig i sociala situationer och undviker interaktion. Hen är rädd för framträdanden.
- En välpresterande studerande som förtjänstfullt deltar i undervisningen uteblir från tentamen. Det kan ibland bero på övermäktig nervositet för själva situationen och tentreglerna.
- En oföretagsam studerande klarar inte själv av att ta tag i de saker som krävs för studierna. Studeranden är inte initiativkraftig eller hen verkar inte visa intresse för saker som hör till studierna eller hens studier framskrider långsamt.
- En studerande verkar ovetande eller är osäker på många saker. T.ex. anmälning till tentamen, deltagande i undervisningen, kursens krav och innehåll är oklara för studenten och därför frågar och säkerställer hen saker upprepade gånger.

2.2 Vad gör jag?

- När det gäller studeranden som spänner sig för sociala situationer, tentamen eller framträdanden kan du vänligt ta saken till tals på tumanhand och erbjuda alternativ till examination. Du kan t ex säga ”... jag har märkt att du ofta uteblir då vi ska ha muntliga presentationer eller tenter och vissa studeranden kan spänna sig så mycket för det att de uteblir. Om detta gäller även dig kan vi tillsammans fundera på alternativa sätt att utföra uppgifterna...”
- I samband med undervisningen kan du finkänsligt ge hela gruppen allmän information om saker som stöder studieförmågan. Till hjälp kan du exempelvis använda Finlands studentkårers förbunds eller Studenternas Hälsovårdsstiftelses material (Kyky – projektet: www.opiskelukyky.fi/pa-svenska/), Campus Conexus: www.campusconexus.fi/). Du kan också be om hjälp från din fakultets studierådgivare, som är bekanta med ärenden kring studieförmåga.
- Om det uppstår tillfälle lönar det sig att diskutera saken enskilt med studeranden. En vanlig fråga som ”Hur går det?” kan vara ett bra sätt att öppna diskussionen.

- Lärarnas och handledarnas kollegialstöd och informationsförmedling är viktig. Det är nödvändigt att diskutera situationer som man blivit att tänka på tillsammans med kollegor och tillsammans fundera ut hur det vore bäst att agera. Det är också bra att informera enhetens förman om saken.
- Läraren kan involvera studerandens egenlärare (<https://abofi.sharepoint.com/sites/intra-undervisa/SitePages/Egenl%C3%A4rare.aspx>) eller också vid behov konsultera studiepsykologen, fakultetens studierådgivare eller annan ansvarsperson.

(Satu Eerola; CampusConexus-materialet 2010)

3 Studerande som lider av sjukdom eller återhämtar sig från sjukdom/Studerande som mist en anhörig

3.1 Exempel på situationer

- Studeranden verkar på något sätt sjuk eller hen återhämtar sig från en allvarlig sjukdom. Hen orkar inte studera och studierna flyter inte på.
- Studeranden har förlorat en anhörig eller en anhörig är allvarligt sjuk. Studeranden känner ändå att hen måste komma till föreläsningar så att studierna skulle gå framåt. Samtidigt är sorgen så tung att det inte går att koncentrera sig på studierna.

3.2 Vad gör jag?

- I samtal mellan fyra ögon kan du försöka säga: ” ... jag har funderat på hur du orkar ...”
- Det viktigaste är att förmedla att studeranden uppmärksammas och att man förstår studerandens situation.
- Studeranden kan finkänsligt vägledas framåt: ”Du kunde ha nytta av studenthälsovårdens tjänster/studiepsykologen el.dyl.” Om hen har tillräckliga krafter och redan får hjälp, kan du fundera över hur du som lärare bäst kan stöda hen att orka genom att t ex dela upp studieprestationer, tentamenshelheter, välja kurser.
- Kom ändå ihåg att en vuxen människa väljer själv om hen vill ta emot hjälp! Det måste man acceptera och beslutet måste respekteras.

(Satu Eerola; CampusConexus-materialet 2010)

4 Studerande som söker överdrivet mycket stöd och kontakt

4.1 Exempel på situationer

- Läraren får flera mejl per dag av samma studerande. På grund av arbetsmängden hinner läraren ändå inte svara direkt på studerandens mejl. Snart efteråt skickar samma studerande ett nytt mejl och frågar varför läraren inte har svarat.
- Studeranden försöker också träffa läraren ansikte mot ansikte flera gånger per dag genom att dyka upp i lärarens arbetsrum eller vänta på läraren utanför föreläsningssalen. Alltid då studeranden ser läraren försöker hen prata med denna, t.ex. i matsalen eller institutionens korridor. I slutet av föreläsningarna vill studeranden varje gång fortsätta diskussionen med läraren, även om denna skulle ha bråttom till nästa föreläsning el.dyl.
- Studeranden kan försöka kontakta läraren också utanför dennas arbetstid (kvällstid, helger, semester). Studeranden vill inte nödvändigtvis endast diskutera saker som hör till studierna.

4.2 Vad gör jag?

- Diskutera med studeranden och lyssna på vad hen har i tankarna. Försök vara tydlig med vilka frågor du kan hjälpa med.
- Berätta i samband med undervisningen för alla studerande hurdana spelregler som gäller vid enheten vad gäller kontakten mellan lärare och studeranden.
 - Läraren läser sin e-post på arbetsdagar och svarar på mejl när hen har tid för det (t.ex. vardagar ca kl 9-18; lärarna har också semester och skyldighet att bedriva forskning).
 - Läraren har mottagningstid då man kan komma och diskutera utan tidsbokning. Personliga möten är möjliga också utanför mottagningstiden, men då måste man komma överens om det på förhand. Samtidigt som man kommer överens om mötestiden kan man också komma överens om diskussionens ämne.
- Ifall det inte räcker med att upprepa reglerna gällande kontakt, försök reda ut varför studeranden är så klängig. Är du den enda som hen aktivt vill träffa eller översvämmas också någon annan i personalen av frågor? Orsaker till klängigheten kan vara många. Den nya studiesituationen kanske orsakar ångest och studeranden kanske inte självmant klarar av att ta tag i saker som hör till studierna. Det kan också hända att diskussion med studierådgivare, egenlärare eller studiepsykolog skulle hjälpa.

5 Missförstånd i ärenden som gäller undervisning

5.1 Exempel på situation

- Studeranden är ovetande om eller har missförstått kurskraven, litteratur som hör till tentamen, kursbedömningen eller det vitsord hen fått och hen jagar upp sig när hen förstår att hen har förstått saken på ett annat sätt än den ansvariga läraren har menat. Hen får kanske snabbt med sig andra studerande bakom den upplevda orättvisan.

5.2 Vad gör jag?

- Missförstånd kan minimeras på förhand genom att alltid lugnt gå igenom kurskraven, kursinnehållet, prestationssätt och utvärderingssätt i början av undervisningen. Uppmuntra studerandena att ställa frågor trots att upplägget verkar självklart för dig som planerat det. Ofta lönar det sig att fråga någon studerande efter föreläsningen om allt verkar klart.
- Ifall studerandena frågar om saker som gäller organiseringen av kursundervisningen under kursens gång
 - Om frågan är svår, säg att du återkommer så att du får tid att tänka igenom svaret ordentligt
 - Svara gärna på ett gemensamt elektroniskt forum för studerandena då flera andra kan fundera på samma fråga och således behöver samma information.
- Om studeranden och du fortfarande har olika syn på saken kan du be studeranden kontakta utbildningskoordinatören.
- Informera en studerande som är missnöjd i bedömningsfrågor om rätten att söka ändring <https://abofi.sharepoint.com/sites/intra-studera/SitePages/Regler.aspx>.

Tydliga skriftliga kursbeskrivningar och information om hur kursen ska avläggas inkl. tydliga instruktioner för övningsuppgifterna kan förhindra att det i framtiden uppstår liknande situationer.

6 Stark fokus på egen nytta eller stark egen ståndpunkt

6.1 Exempel på situationer

- Studeranden har en stark syn på vad som borde undervisas om och hen frågar eller ifrågasätter hela tiden, vilket gör andra studerande irriterade, förlamar stämningen och även läraren är osäker på hur man ska handla i situationen.
- Studeranden framför kommentarer på ett attackerande eller sårande sätt (sexistiska, rasistiska, chauvinistiska) i undervisningssituationen. Kommentarererna kan rikta sig till läraren eller till andra studerande eller ge uttryck åt allmänt dåligt beteende.
- Studeranden är mycket krävande, vill ha särbehandling t.ex. vad gäller tillgodoräknande av studiepoäng, bedömning eller inlämning av seminariearbete.
- Studeranden tar inte emot råd, instruktioner eller kritik och följer inte heller gemensamt överenskomna regler.

6.2 Vad gör jag?

- Försök få en lugn och argumenterande diskussion i undervisningssituationen. Försök lösa upp en spänd situation. Sätt också gränser för beteende vid behov ("I universitetets utbildning eftersträvas gott beteende. Jag accepterar inte sådana kommentarer i min undervisning.") Om det inte hjälper, diskutera enskilt med studeranden efter föreläsningen.
- Om situationen inte löses med en enskild diskussion läraren och studeranden emellan, bör man berätta om situationen för förmannen och tillsammans fundera på hur man kan nå en lösning. Att ta in en utomstående person (kollega eller förman) till diskussionen kan underlätta processen att hitta en lösning. Man kan även kontakta personalservice om man har behov av/överväger arbetshandledning.
- I fråga om arbetsro och den egna orken, kontakta din förman och vid behov arbetshälsovården.

(Satu Eerola; CampusConexus-materialet 2010)

7 Studerande som betar sig oförutsägbart eller hotfullt

7.1 Exempel på situationer

- Studerande/person som betar sig hotfullt i en undervisningssituation. Hen hotar läraren eller studerande och ropar åt dem. Dessutom kan den hotfulla personen använda fysiskt våld genom att attackera någon.
- Studerande/person som betar sig hotfullt och säger sig ha tillgång till vapen (egg- eller skjutvapen) eller sprängämnen.
- Konstiga e-postmeddelanden eller konstiga meddelanden på sociala medier som kan upplevas som hotfulla, obehagliga eller kränkande.
- Då en studerande/person betar sig oförutsägbart kan det handla om plötsliga eller avvikande reaktioner i en annars lugn situation såsom aggressiva utlopp, medvetna missförstånd eller överreaktioner. Personen kan ha häftiga eller okontrollerade reaktioner, konstigt prat till andra eller med sig själv.

7.2 Vad gör jag?

- Om en student uppträder störande i undervisnings- och tentamenssituationer har läraren eller tentamensövervakaren skyldighet att visa ut personen ur utrymmet.
- Om en student vägrar avlägsna sig från undervisnings- och tentamenssituationer eller betar sig hotfullt eller våldsamt eller innehar sådana föremål eller ämnen som kan användas för att skada en annan person kontaktas expeditionsmästaren (eller vakten), som ser till att personen visas ut.
- Vid oförutsägbart beteende som inte behöver upplevas som hotfullt kan det löna sig att följa med situationen. Om en student upprepade gånger betar sig oförutsägbart kan det handla om en sjukdomsattack, ett tecken på psykiska symptom eller sjukdom eller att personen är påverkad av rusmedel. Vid rusmedelspåverkan kan du följa anvisningarna som tas upp under rubriken 9 *Rusmedelspåverkad studerande*. Misstänker du sjukdomsattack/psykisk sjukdom kan du ta saken till tals med studeranden genom att t ex säga ”- jag tycker att du under mina senaste lektioner varit annorlunda, verkat orolig, betett dig avvikande...- hur mår du?” Se också 3 *Studerande som lider av sjukdom eller återhämtar sig från sjukdom* s 3 i denna guide.
- Om du upplever att en students e-postmeddelanden eller meddelanden på sociala medier är obehagliga, kränkande eller hotfulla bör du kontakta Forsknings- och utbildningsservice.
- Du kan vid behov kontakta studiepsykologen för att få råd, i situationer som inte är akuta (<https://abofi.sharepoint.com/sites/intra-studera/SitePages/Studiepsykolog.aspx>).

Vid en hotfull situation

- Håll dig lugn i undervisningssalen och försök diskutera med den aggressiva personen. Efter att det första raseriet lugnat ner sig är det ofta möjligt att fortskrida konstruktivt.
- Ifall diskussionskontakt med den hotfulla personen inte lyckas, kan man kalla på hjälp av i första hand en expeditjonsmästare eller vakt.
- I möten mellan fyra ögon, t.ex. i handledningssammanhang i lärarens eget rum, lönar det sig att behålla syn- och hörkontakt med andra människor exempelvis genom att hålla dörren öppen. Det är också bra att läraren försäkrar sig om att hen har en rak och snabb väg till dörren om situationen tillspetsas. Du kan också ringa efter en tredje person ifall studeranden vägrar avlägsna sig från rummet eller själv gå och hämta hjälp. Redan i början kan du be att en tredje utomstående part kommer till platsen ifall du vet att situationen kan bli hotfull.
- Vid Åbo Akademi gäller följande säkerhetsråd gällande en hotfull person
 - Lyssna lugnt på den som hotar: avbryt inte, moralisera inte och provocera inte.
 - Ropa inte utan håll din röst lugn. Försök lösa situationen genom att diskutera.
 - Håll dina händer synliga och håll ett tillräckligt avstånd till den som hotar, undvik plötsliga rörelser.
 - Be den som hotar att sitta ner, då blir en direkt attack svårare att genomföra.
 - Vänd inte ryggen mot den som hotar.
 - Fly till närmaste säkra plats genom att använda någon undanflykt om den som hotar inte lugnar ner sig.
 - Tveka inte att ringa 112 vid behov.

Om en student betett sig hotfullt, störande eller våldsamt kan det leda till ytterligare följder, se Akademiens ordningsregler och direktiv för hantering av överträdelser (<https://abofi.sharepoint.com/sites/intra-undervisa/SitePages/Stadgor-och-instruktioner.aspx>).

8 Osakligt bemötande/beteende, mobbning eller trakasserier

Osakligt bemötande/beteende, mobbning, diskriminering eller trakasserier är fenomen som kan förekomma mellan studerandena, mellan studeranden och personal eller inom personalen. Samtliga fenomen är skadliga för den som utsätts och strider mot god sed och lag. Det är svårt att beskriva alla sorters olika situationer som kan klassas som osakligt bemötande/beteende, mobbning, trakasserier eller diskriminering. Som personer upplever vi händelser olika men det är viktigt att vara uppmärksam på hur den enskilda drabbade upplever situationen samt

signalera att beteendet inte är godkänt. Vi vill i denna guide hjälpa dig att hantera främst mobbningsituationer som du ser förekomma där studenter drabbas.

Vid Åbo Akademi gäller nolltolerans gällande diskriminering, mobbning och trakasserier och annat osakligt beteende eller bemötande. Mer om detta går att läsa i akademins styrdokument *Jämställdhets- och likabehandlingsplan*. För mera information och vägledning när det gäller osakligt bemötande, trakasserier samt diskriminering hänvisas du till <https://abofi.sharepoint.com/sites/intra-om-oss/SitePages/J%C3%A4mst%C3%A4lldhet-och-likabehandling.aspx>. Det förfarande som beskrivs i anvisningen kan även tillämpas på situationer som gäller studeranden.

8.1 Exempel på situation – Mobbning

- Läraren märker att samma studerande utesluts upprepade gånger i undervisningssituationer. Studeranden tas inte med i grupper, det skrattas åt hans svar eller andra/vissa specifika studerande sitter så långt borta som möjligt från studeranden. Dessutom utelämnas studeranden från informationsförmedlingen, vilket försvårar studerandens studier. Studeranden uppmärksammas helt enkelt inte på något sätt och hen rör sig ensam.

8.2 Exempel på osakligt bemötande/beteende och trakasserier

- svartmålande av personliga egenskaper, karaktärsdrag eller privatliv, förtal och ifrågasättande av den mentala hälsan, ryktesspridning, baktal, förlöjligande
- icke-uppbyggande kritik, negativt kroppsspråk, dramatiska känsloutbrott, utskällningar
- undanhållande av information
- förringande av en annan persons studieprestationer, arbetsinsats eller forskning
- upprepad omotiverad inblandning i arbetet/studier eller omotiverade ändringar av studieuppgifternas/arbetsuppgifternas omfattning
- förnedrande befallningar, hotelser, fysiskt våld
- osakligt missbruk av den rätt som lärare har att bedöma studieprestationer
- att uttrycka sig osakligt i e-postmeddelanden

Alla konflikter och meningsskiljaktigheter är inte osakligt bemötande.

Följande handlingar är inte osakligt bemötande:

- meningsskiljaktigheter
- ingripande i störande beteende
- olika syn på en situation
- utförande av spelregler för och under den egna undervisningen
- att ta upp obekväma ämnen eller nämna den egna oron för en person eller situation

8.3 Vad gör jag?

- Om du ser att någon student blir mobbad eller trakasserad bör du ingripa.
- Du kan börja med att tala om för den drabbade hur du uppfattar situationen och att du finns till förfogande och kan hjälpa personen i fråga. I en undervisningssituation kan du tillåta någon form av alternativ examination till den drabbade, t.ex. för att hen inte ska behöva fortsätta arbeta i en viss grupp.
- Du bör även informera den drabbade om att det finns trakasseriombudsmän vid ÅA och vid Studentkåren och att studenten kan meddela om situationen via en blankett (<https://abofi.sharepoint.com/sites/intra-studera/SitePages/St%C3%B6d-i-trakasserier.aspx>)
- Du bör även tala om för de personer som mobbar hur du uppfattat situationen och be dem upphöra med beteendet omedelbart.
- Om du själv upplevt mobbning, kontakta i första hand din förman.

Om en student gör sig skyldig till osakligt bemötande, trakasserier eller diskriminering kan det leda till ytterligare följder, se Akademiens ordningsregler och direktiv för hantering av överträdelser (<https://abofi.sharepoint.com/sites/intra-undervisa/SitePages/Stadgor-och-instruktioner.aspx>).

9 Rusmedelspåverkad studerande

9.1 Exempel på situation

- Läraren ser eller misstänker att studeranden är berusad eller under påverkan av rusmedel. Studeranden luktar sprit, hens tal sluddrar och hen går vinglande. Studerandens blick är glasartad eller vacklar. Studeranden kan vara något långsam och i sin egen värld eller sedan oerhört hyperaktiv och nervös. Studeranden kan också ha svårt att koncentrera sig på det som lärs ut.

9.2 Vad gör jag?

- Du bör först försäkra dig om att studeranden inte har en sjukdomsattack eller att beteendet inte beror på någon sjukdom eller skada (t.ex. vacklande steg)!
- Om beteendet beror på att studeranden är berusad eller under påverkan av rusmedel måste man förhålla sig ännu försiktigare till hen än en arg studerande. En berusad person är på många sätt oförutsägbar även om hen är bekant från tidigare.

- Du kan ändå be studeranden avlägsna sig från föreläsningen. Om hen beter sig aggressivt och inte lyder din önskan, be om förstärkning till situationen.

Om studeranden har missbruksproblem och det framkommer i samband med studierna, bör man diskutera med hen. Mera anvisningar om hur man bör gå tillväga kommer vid senare tidpunkt. Åbo Akademi håller på att utarbeta Rusmedelsprogram för studeranden.