



Universidad
de Alcalá

UNIDAD DE ATENCIÓN
A LA DIVERSIDAD

GUÍA DE APOYO AL PROFESORADO: ATENCIÓN A ESTUDIANTES CON PROBLEMAS DE SALUD MENTAL

Elaboración:

**Unidad de Atención a la Diversidad de UAH
(Alicia Díaz Encabo y Francisco López Martínez)**

Revisión:

**Gabinete Psicopedagógico de UAH
(Nuria Gil Narbón)**

Mayo de 2023

Contenido

1. DESCRIPCIÓN GENERAL.....	1
2. ACTITUDES Y PAUTAS GENERALES DE COMUNICACIÓN E INTERACCIÓN.....	3
3. LA INTERACCIÓN EN EL AULA.....	4
4. ASPECTOS DOCENTES.....	7
4.1 Pautas para la programación y metodología	7
4.2 Pautas para las tutorías.....	9
4.3 Pautas para trabajos.....	10
4.4 Pautas para la realización de pruebas de evaluación	11
5. LA UNIDAD DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD	13
6. RECURSOS PARA ATENCIÓN A LA SALUD MENTAL EN LA UAH.....	14
7. FUENTES	15

1. DESCRIPCIÓN GENERAL

La Organización Mundial de la Salud (OMS) describe la salud mental como *“un estado de bienestar en el que el individuo es consciente de sus capacidades, puede enfrentarse a las exigencias normales de la vida, trabajar de forma productiva y fructífera, y es capaz de contribuir a su comunidad”*.

Desde esta definición debemos tener en cuenta que la salud mental está condicionada por múltiples factores contextuales (de carácter biológico, personal, familiar, social, económico, medioambiental...) por lo que se considera una parte de la salud integral de las personas ya que hacemos referencia al estado psicológico, social y emocional.

Por todo esto, existen muchos aspectos que pueden afectar al funcionamiento psicológico y a lo largo de nuestra vida todos podemos ser susceptibles de sufrir alteraciones mentales y ser más vulnerables ante determinados acontecimientos vitales, independientemente de la edad, género o raza (1 de cada 4 personas tiene o tendrá un problema de salud mental a lo largo de su vida según informes de la OMS).

Los problemas de salud mental pueden ser de etiología y características diversas y comportar, a su vez, consecuencias de distinta índole. Para su cuidado, debemos tener en cuenta herramientas, factores de protección y posibles intervenciones anteriores para atender a las necesidades de la persona.

Teniendo en cuenta lo anterior, no podemos definir un único modelo de comportamiento de una persona con problemas de salud mental. Existe

gran variabilidad (cada persona lo vive y se ve afectada de manera diferente). Tal vez, ni siquiera percibamos que una persona pueda tenerlos, ya que, en ocasiones, pueden no exteriorizar y/o comunicar los síntomas, y en otras ya tienen un tratamiento adecuado y sus capacidades cognitivas y de relación serán parecidas a las del resto del estudiantado.

Una de las principales dificultades que se pueden encontrar estas personas es el miedo al rechazo (casi siempre por desconocimiento) a la hora de hablar y buscar ayuda para su problema.

Debemos romper mitos, desestigmatizar, no tener prejuicios y tener información para poder actuar con la mayor normalidad posible antes estas situaciones.

En el caso del estudiantado, tengamos en cuenta que este estudiantado ha llegado a la Universidad superando no pocas pruebas y dificultades.

- Desterrar estereotipos y no “etiquetar”.
- Las personas con problemas de salud mental no son más peligrosas, desafiantes ni molestas que las demás.
- Son capaces de tomar decisiones por sí mismas.
- Los trastornos mentales no implican déficit intelectual.

Sólo un pequeño porcentaje puede presentar algunas demandas específicas y, muy a menudo, en momentos puntuales. Con carácter general, podríamos decir que las necesidades a atender responderán a:

- Problemas en el control de impulsos.
- Incapacidad para detenerse y pensar antes de actuar.

- Exceso de actividad irrelevante a la tarea.
- Nivel bajo de persistencia, motivación y fuerza de voluntad.
- Fallos en la memoria de trabajo.
- Problemas en la habilidad para seguir reglas o instrucciones.
- Complicaciones a la hora de regular las emociones y la motivación.
- Disminución en la habilidad para solucionar problemas, la inventiva y la flexibilidad.
- Mayor variabilidad en la realización de tareas o trabajos.

Estas implicaciones pueden verse reforzadas o atenuadas por la terapia dirigida a mitigar los síntomas que sufre el o la estudiante, ya que la medicación que se asocia a algunas terapias puede incrementar la sensación de sueño o cansancio, provocar estados de ánimo más relajados o, por el contrario, despertar sensaciones de euforia que pueden condicionar la manera de enfrentar el aprendizaje.

2. ACTITUDES Y PAUTAS GENERALES DE COMUNICACIÓN E INTERACCIÓN

Algunas recomendaciones que pueden hacer más fluida la comunicación con las personas con problemas de salud mental son las siguientes:

- Tratar con normalidad: Mantener el contacto ocular, escuchar y creer lo que expresa, con el fin de que su actitud sea coherente con lo que dice y permitir que la otra persona se sienta escuchada.
- Dirigirse directamente a la persona y no a su acompañante (si la o lo hubiera).
- Hablar en un lugar privado.
- Comprobar que se ha entendido el mensaje.

- Comunicarse con empatía, intentando entender las reacciones emocionales de la otra persona en consonancia con el contexto, sin juzgarla.
- Respetar su expresividad: Pueden ofrecer apariencia distante, laxitud emocional, pero no significa que no comprendan o entiendan.
- Ser paciente y respetar los tiempos de respuesta y silencios: Las personas con problemas de salud mental pueden tardar en elaborar una respuesta coherente y ajustada al proceso de comunicación.
- Hablar de forma pausada, claramente, emitiendo mensajes concretos, sencillos y sin dobles sentidos, sin formalismos, poco recargados y extensos. Realizar preguntas abiertas para que nos puedan contar qué ha pasado, mejor que preguntas cerradas de sí o no.
- Evitar ironías que puedan dar lugar a malas interpretaciones.
- Ser deferente con su estilo conversacional y comportamental si resulta respetuoso.
- Evitar la controversia y el enfrentamiento dialéctico. Intentar razonar y nunca imponer.

3. LA INTERACCIÓN EN EL AULA

Se debe tomar conciencia de la importancia de manejar habilidades socio-emocionales para conseguir un buen rendimiento académico y poder favorecer un clima positivo en el aula. Tener herramientas para una eficaz interacción en el aula nos va a facilitar este objetivo:

- No identifique en el aula al o la estudiante como persona con problemas de salud mental, salvo que contemos con su permiso expreso para informar al resto del estudiantado. Tenga en cuenta

que se trata de datos confidenciales, pues está terminantemente prohibida su cesión o comunicación a otras personas, como recoge la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y sus normas de desarrollo.

- Por ello, si ha sido el o la estudiante quien se ha dirigido y ha confiado en usted, respete escrupulosamente la confidencialidad y no lo comente con otras personas, salvo que le autorice expresamente a hacerlo.
- Si es una tercera persona la que le informa de los problemas de salud mental de un o una estudiante, igualmente debe guardarse discreción con la información recibida, e indicarle que es quien debería darle pautas al o la estudiante, informándole de la ayuda que puede recibir de la UAH.
- De presentarse la ocasión, infórmele sobre la ayuda que pueden facilitarle el Gabinete Psicopedagógico y/o la Unidad de Atención a la Diversidad en nuestra Universidad. Puede ofrecerse a facilitar el primer contacto.

El trato debe ser igual que el dispensado al resto:

1. Hable con naturalidad y transmita tranquilidad, evitando situaciones estresantes.
2. No invada sus espacios ni le pregunte por sus síntomas.
3. Intente no tocar ni agarrar.
4. No se adelante a sus demandas pensando que necesita un trato especial, para evitar la sobreprotección o el encasillamiento. Siempre es mejor preguntar qué precisa que dar por hecha la ayuda necesaria.

5. No se dirija en exceso a él o ella en público. Incluso, habrá quienes prefieran hablar a solas.

Las necesidades específicas de aprendizaje del estudiantado con problemas de salud mental suelen responder a:

- Falta de concentración y atención funcional para las tareas requeridas en los procesos de enseñanza-aprendizaje y evaluación
- Dificultades para asegurar los niveles motivacionales necesarios para mantener el ritmo de estudio
- Dificultades para organizar y planificar el estudio
- Dificultades para cumplir los plazos de entrega de trabajos
- Conductas de evitación a la hora de presentarse a las pruebas presenciales
- Problemas de comprensión y expresión, sobre todo ante proposiciones ambiguas o dobles sentidos.

Por ello, es importante realizar las siguientes acciones:

1. Facilítele asiento en las primeras filas del aula: Así podrá hacer un seguimiento cercano y ayudar a que se centre si percibe que se pierde en el seguimiento de las actividades académicas; a veces, con un gesto es suficiente para captar de nuevo su atención.
2. Algunos y algunas estudiantes pueden tener dificultades o pánico escénico que le reduce la capacidad a la hora de comunicarse, por lo que procede facilitar un espacio individual sin elementos distractores, en el que realicen sus exposiciones, delante del profesor o profesora, pero sin el resto de las y los estudiantes.

3. Sepa que es posible que, en algunos casos, se puedan producir ausencias a clase en períodos de descompensación, asistencia a consultas o ingresos hospitalarios: Ser flexible con problemas de asistencia, retrasos.
4. Permita salir del aula en caso de que le manifieste una posible crisis o por necesidades médicas (toma de medicamentos, ir al baño, etc.).
5. Si se observan signos de nerviosismo, se puede dejar la puerta abierta o solicitar la presencia adicional de alguna persona.
6. En ocasiones, poco frecuentes, pueden producirse situaciones de emergencia: Se debe avisar directamente al servicio de emergencias del 112.

Tendremos siempre en cuenta que cada persona y cada caso es diferente, aun cuando se manifiesten los mismos síntomas, y puede necesitar estrategias diferentes. Lo mejor es hablar con el o la estudiante y consensuar la mejor opción. Si se precisa, tanto la Unidad de Atención a la Diversidad como el Gabinete Psicopedagógico pueden ayudar en el proceso.

4. ASPECTOS DOCENTES

4.1 Pautas para la programación y metodología

- A principio de curso, es conveniente entrar en contacto con el o la estudiante para ayudar a afrontar sus dificultades específicas de aprendizaje, y promover una programación y metodología adecuadas que favorezcan su integración en la dinámica de la asignatura.
- En la planificación docente, resulta conveniente tomar en consideración las situaciones de aprendizaje más favorables para el

estudiantado con problemas de salud mental, como el trabajo en grupos pequeños, o en solitario, y potenciar otras posibles vías de acceso a los objetivos y contenidos de la asignatura.

- En la medida de lo posible, se recomienda establecer un plan de tutorías con este alumnado que permita seguir sus avances en la materia.
- Proporcione, al inicio del curso, la programación de la asignatura, el horario de las tutorías, las fechas para entregar los trabajos, las fechas de exámenes y cualquier otra información relevante.
- Procure facilitar textos, apuntes, lecturas y todo el material que se utilizará en el aula de forma estructurada al inicio del curso.
- Utilice documentos visuales de apoyo a las explicaciones orales: láminas, gráficos, transparencias, etc. El uso de estos materiales puede facilitar el aprendizaje.
- Compruebe que va siguiendo la exposición de la información, dando la oportunidad de preguntar cuando no entienda.
- Intente formularle las preguntas de forma estructurada, clara y concreta para facilitar su entendimiento.
- Promueva la colaboración entre los y las compañeras en actividades como el préstamo y la toma de apuntes, o el apoyo en la realización de trabajos, prácticas o actividades complementarias. Esto ayuda también a su integración en las actividades universitarias y con el resto de estudiantado. Para hacer más atractiva esa colaboración, puede animarles a participar en el [Programa de Estudiantes Ayudantes](#) de la Unidad de Atención a la Diversidad. Quienes participan pueden obtener créditos transversales en reconocimiento a su labor.

- Permita la grabación de las clases y las ayudas técnicas que necesite utilizar normalmente el o la estudiante (tabletas u ordenadores portátiles son lo más común).

4.2 Pautas para las tutorías

- Utilice las tutorías como una estrategia educativa de apoyo al proceso formativo y de integración en la Universidad. Un mayor contacto tutorial le permitirá ayudar y orientar al o la estudiante en sus elecciones y en su toma de decisiones y le facilitará concluir sus estudios con éxito.
- Puede ser un buen momento para obtener información de primera mano de sus necesidades académicas y poder consensuar cómo atenderlas con la o el propio estudiante.
- Informe del horario de tutorías y las acciones que pueden realizarse en la misma, y si es preciso, su frecuencia. Ofrezca la posibilidad de tutorías online.
- En las tutorías se pueden analizar los miedos y dificultades a los que este estudiantado se enfrenta en el contexto universitario. La mayoría de los miedos están relacionados con el desarrollo puramente académico (perder el hilo de las clases por tener que ausentarse) o con suspender un examen. Conociendo sus dificultades concretas, se le podrá ayudar de forma más eficaz.
- También pueden servir para potenciar habilidades, fomentar sus puntos fuertes aumentará su seguridad y mejorará sus resultados académicos: Ofrezca recursos y medios tecnológicos apropiados para conseguir la diversificación de conocimientos y la ampliación de ideas que provoquen la innovación y la creatividad personal.

- Las tutorías son un buen momento para trabajar metas realistas respecto a la asignatura, así como dirigir hacia una buena planificación y orientación en el aprendizaje. Es decir, explicar de forma directa y personalizada las ideas y nociones que son básicas dentro de las disciplinas curriculares: en qué consiste la actividad, cómo se debe presentar, qué se pide, cómo se evaluará o cuándo ha de entregarse.
- Utilice las tutorías para ayudar al o la estudiante a descomponer las tareas del aula, trabajos, etc. en pasos más pequeños, pues las limitaciones en las funciones ejecutivas obstaculizan el rendimiento de las personas con problemas de salud mental durante la ejecución de tareas largas y complicadas. Para compensar estas limitaciones y facilitar la tarea, es importante estructurarla en pasos pequeños y secuenciados.
- Las tutorías nos permitirán identificar las dificultades referentes a las asignaturas, clarificar conceptos, resolver dudas, ampliar contenidos..., así como promover un seguimiento más exhaustivo para comprobar cuál es la evolución del estudiante. Además de las posibles modificaciones metodológicas del programa en función de las dificultades surgidas.
- Un buen recurso también puede ser utilizar las nuevas tecnologías como el correo electrónico, foros, etc., para intercambiar dudas, información u otras cuestiones relacionadas con la materia.

4.3 Pautas para trabajos

- Avise con toda la antelación posible sobre en qué van a consistir los trabajos y sobre las fechas de entrega para que pueda organizarse convenientemente.

- En ocasiones, es recomendable ser flexible en los plazos de entrega de trabajos ya que este alumnado puede llevar otro ritmo.
- Indique con precisión, de forma clara y sencilla, cómo debe presentar los trabajos solicitados.
- En los trabajos individuales, y siempre que sea necesario, se proporcionará tiempo más prolongado para su exposición oral. Recuerde que, si le ha manifestado dificultades o pánico para la exposición oral, debe permitir que no las realice en el aula.
- Si algún o alguna estudiante presenta problemas de relaciones sociales que dificultan la realización de trabajos grupales, permítale hacerlos de forma individual.

4.4 Pautas para la realización de pruebas de evaluación

Si se trata de estudiantes que han acudido a la Unidad de Atención a la Diversidad, el profesorado recibe un informe con las necesidades de adaptaciones de las pruebas de evaluación. De no ser el caso, a continuación, se exponen pautas de actuación que pueden resultar de utilidad.

- Informe al o a la estudiante con antelación tanto de fechas aproximadas de las pruebas a realizar, como de la materia que entrará en cada evaluación para que pueda planificarse con tiempo y evitar situaciones de estrés innecesarias: Cualquier modificación, como un cambio en la fecha del mismo, puede suponer mucha ansiedad para la o el estudiante con problemas de salud mental y probablemente no lo pueda ejecutar.
- Sea flexible con los momentos de evaluación, los procedimientos y los tiempos.

- Con carácter general, en los exámenes, utilice las mismas técnicas de evaluación que con el resto de alumnado. En ocasiones, será necesario valorar la sustitución de los exámenes tradicionales por otros procedimientos de evaluación.
- Proporcione al estudiantado las instrucciones precisas para la realización de las pruebas y sobre la modalidad de examen.
- Valore la posibilidad de realizar el examen a solas, en un lugar diferente que el resto de sus compañeros y compañeras (despacho del profesor, aula aparte, departamento, etc.) o, si lo hace con el resto del grupo, permita que se sienta cerca de la salida.
- Si la o el estudiante presenta dificultades para la escritura o su letra es poco legible, permita el uso de ordenador para la realización de los exámenes.
- Puede realizar una ampliación de tiempo para la ejecución del examen.
- Contemple la posibilidad de aplazar la prueba o cambiarla de fecha debido a tratamientos médicos, intervenciones, revisiones o posibles estancias en hospitales del estudiante, siempre con justificante adecuado e información previa de la situación por parte del estudiante.
- En caso de crisis, una vez comenzado el examen, se debe permitir la salida del aula, en compañía.
- Para algunos o algunas estudiantes, los exámenes suponen un momento de estrés muy difícil de controlar; esto hace que, en ocasiones, no se presenten a las pruebas.

5. LA UNIDAD DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

La Unidad de Atención a la Diversidad (UAD) de la Universidad de Alcalá es el servicio especializado de apoyo y asesoramiento para el impulso, desarrollo, coordinación y evaluación de todas aquellas actuaciones adoptadas en y desde la UAH que favorezcan la plena inclusión de las personas con diversidad (funcional, afectivo sexual, socio cultural...) en el ámbito universitario.

La UAD ofrece atención personal e individualizada a las y los miembros de la comunidad universitaria que la soliciten. En el caso del estudiantado, especialmente dirigida a cubrir sus necesidades específicas de aprendizaje, incluyendo los apoyos (humanos y técnicos) y adaptaciones (curriculares: docentes y/o de evaluación) que puedan precisar.

En ocasiones, acuden directamente a la Unidad, pero también es frecuente, sobre todo en el caso de estudiantes con problemas de salud mental, su derivación desde el Gabinete Psicopedagógico, o que lleguen por recomendación de su profesorado o de otro alumnado. Por ello, desde la Unidad se invita a quien tenga conocimiento o sospecha de que algún o alguna estudiante pueda tener necesidades específicas de aprendizaje a que le o la anime a contactar con la Unidad.

Acudir a la UAD siempre es un acto voluntario del estudiantado por lo que no se puede actuar de oficio y utilizar información confidencial que el o la alumna haya podido transmitir a las y los compañeros y profesorado. De ahí esta Guía, cuya intención es ofrecer orientaciones prácticas para su actividad diaria al profesorado que las pueda necesitar.

También el PAS y PDI pueden acudir a la Unidad si precisan ayuda sobre cómo actuar o cómo acercarse a algún miembro de la comunidad universitaria con problemas.

El procedimiento de actuación en la Unidad es el mismo, sea cual sea la causa de las necesidades individuales a atender que nos llegan.

En el caso del estudiantado:

1. Recibida la solicitud de apoyo del o la estudiante en la Unidad, se realiza la entrevista de valoración en la que también se acordará la información de salud que desea que se comunique, respetando así su intimidad.
2. Posteriormente, se enviará informe a su profesorado, en el que, además de las adaptaciones curriculares a implementar y apoyos que precisa, se informará de las especiales dificultades a las que puede enfrentarse en el medio universitario y de las posibilidades de evitarlas o atenuarlas.

6. RECURSOS PARA ATENCIÓN A LA SALUD MENTAL EN LA UAH

- Estudiantado: **Gabinete Psicopedagógico UAH**
- PAS y PDI: **Servicio de Prevención UAH**
- **Programas de la Unidad de Atención a la Diversidad:**
 - **Programa TUTORDIS:** Es muy aconsejable que este estudiantado disponga de un TUTORDIS para guiarle de forma personal en su vida académica. Además, podrá asesorar al o la estudiante en el diseño de su currículum académico, orientándole a escoger grupos y asignaturas optativas que se ajusten a sus necesidades y/o preferencias. Así mismo, podrá mediar en los

problemas que el o la estudiante plantee con el estudiantado, el profesorado o el personal de administración y servicios por causa de su salud.

- **Programa de estudiantes ayudantes:** Encontrar entre sus compañeros y compañeras alguien que desee realizar labores de asistencia y acompañamiento (estudiante ayudante), que podrá ayudarle en la puesta en común de contenidos de clase, actuar de puente entre el o la estudiante y su profesorado, realizar labores de acompañamiento físico en las dependencias universitarias, fomentar la integración con el resto de las y los compañeros.
- Actividades de sensibilización y talleres de formación (generales o por colectivos).

7. FUENTES

- *"Atención a los estudiantes con discapacidad en la universidad. Orientaciones para el profesorado"*. Rodríguez Muñoz, V.M. (Coordinador). Serie "Una universidad sin barreras". UNED, Madrid, 2010.
- *"Guía de adaptaciones en la universidad"*. Red de Servicios de Atención a Personas con Discapacidad en la Universidad (SAPDU). CRUE Asuntos Estudiantiles-Fundación ONCE, Madrid, 2017.
- *"Guía de apoyo al profesorado: Recomendaciones prácticas para el profesorado que tiene estudiantes con problemas de salud mental en las aulas"*. Oficina para la Integración de Personas con Discapacidad. Universidad Complutense de Madrid, 2015.
- *"Necesidades educativas especiales asociadas a la discapacidad o dificultades en el aprendizaje. Guía de orientación al profesorado"*.

Unidad de Integración y Coordinación de Políticas de Discapacidad.
Universidad de Alcalá, 2016.