

¿Quién es un Alumno con necesidad de apoyo especializado?

Un alumno con necesidad de apoyo especializado es cualquier estudiante quien se enfrenta con grandes obstáculos para completar su programa académico. Los alumnos típicamente ven al Sistema Tecnológico de Monterrey como una experiencia de significativa transición y ajuste.

El estrés que se vive en este tiempo puede ser causado por naturalezas académicas, sociales, financieras, de trabajo, familiares, y/o estructurales-institucionales, y se puede tornar a veces tan severo que se pone como amenaza para el progreso académico.

Muchos alumnos tienen contratiempos temporales o necesidades especiales que se pueden superar si tienen acceso a los recursos necesarios. Asistencia oportuna y efectiva para las necesidades del alumno son importantes para poder incrementar las probabilidades de que ellos logren sus objetivos académicos.

Algunos alumnos se enfrentan con dificultades por la falta de interés y/o los recursos intelectuales, sociales o emocionales necesarios para funcionar en este nivel. Estas dificultades los puede poner en un riesgo considerable ya que se encuentran intentado hacer frente a las demandas de la vida de un estudiante.

Es importante que los alumnos pidan ayuda para poder afrontar estas situaciones, explorar alternativas y hacer las decisiones apropiadas.



## ¿Dónde puede obtener más información?

DEPARTAMENTO DE ASESORÍA PSICOPEDAGÓGICA  
O SU EQUIVALENTE EN TU CAMPUS

Fuente:  
Dirección de Asesoría Psicopedagógica  
del Campus Monterrey

Adaptado del documento Identifying and Referring "At Risk" Students: A Guide For Faculty and Staff Prepared by Counselling Services. The University of British Columbia Student Development and Services. Agradecemos a Cheryl Washburn, Directora del Departamento de Servicios de Consejería de la UBC.

Derechos reservados por el Tecnológico de Monterrey

Prohibida la reproducción total o parcial de este documento, a través de cualquier medio sin el consentimiento por escrito de la Dirección de Asuntos Estudiantiles del Sistema Tecnológico de Monterrey.

[www.itesm.mx/dae](http://www.itesm.mx/dae)



Identificar y remitir alumnos con necesidad de apoyo especializado,  
Guía para Maestros y Personal



Los maestros y el personal a menudo están en una posición en la que pueden identificar a alumnos que necesitan consejería. Un factor crítico para ayudar a los alumnos a resolver problemas que interfieren con su desempeño académico, es el reconocer los signos de angustia emocional y responder con interés y preocupación de una manera oportuna.

Las siguientes normas describen cuándo puede ser de beneficio para un alumno el consejo profesional, y cómo hacer referencia a servicios de asesoría y orientación educativa dentro del campus, como por ejemplo, servicios de consejería profesional, servicios de salud y servicios para alumnos internacionales. También se describe la confidencialidad y la información acerca de los servicios de emergencia y consulta.

Apreciamos la preocupación que tienen los maestros y el personal por el bienestar de los alumnos y su interés por orientar a los alumnos con los diversos servicios y recursos con los que cuenta el campus para su formación.



Identificar y remitir alumnos  
con necesidad de apoyo especializado

guía  
PARA MAESTROS Y PERSONAL

Programa de Asesoría y  
Orientación Educativa

## Signos y síntomas que sugieren la necesidad de apoyo especializado

Estos indicadores son importantes cuando se está considerando remitir un alumno con un consejero. Para prevenir la posible sobreinterpretación de una conducta aislada, se recomienda considerar TODO lo que se sabe del alumno y buscar un grupo de signos.

### 1. Necesidad de ayuda expresada



Los alumnos podrán comunicar su necesidad de ayuda directamente. Es importante escuchar atentamente, no sólo al contenido de lo que se está diciendo, sino también cómo se está diciendo (tono de voz, expresiones, gestos), para poder detectar intenciones y sentimientos si es posible. Simplemente el escuchar al alumno puede resultar en que se sienta mejor y sea lo único que el necesite. Responder con información exacta en cuanto a orientación es crítico para referir a los alumnos con la ayuda particular que ellos requieran. Para lo anterior es indispensable conocer los servicios disponibles en el campus para los estudiantes.

### 2. Relación con suicidio



Si un alumno habla de cierta manera de hacerse daño, hace detalle en cómo, cuándo o dónde está contemplando el suicidio, entonces es necesario que se remita inmediatamente.

A pesar de las circunstancias o el contexto, cualquier relación con el suicidio deberá ser considerada como una situación extremadamente riesgosa y un juicio de la seriedad y posible mortalidad del pensamiento o gesto suicida no deberá ser hecho sin antes consultar con un profesional en consejería. En el caso de un suicidio atentado, se deberá inmediatamente hablar al departamento médico o el servicio análogo en el campus.

### 3. Cambios marcados en humor o conducta



Acciones que no son consistentes con la conducta normal de un individuo pueden indicar que está teniendo angustia psicológica. Los indicadores incluyen cambios marcados en conducta como los descritos a continuación:

1. Pérdida de la interacción social común, incluyendo participación y discusión en clase.
2. Pérdida del trabajo académico (faltas a clases / tareas / exámenes).
3. Cambios marcados en la calidad del trabajo.
4. Cambios notables en el nivel de energía (hiperactividad/ agotamiento / quedarse dormido en clase).
5. Cambios notables en higiene personal y/o en apariencia que sugieren negligencia.
6. Llorar inexplicablemente, arranques de enojo, o irritabilidad inusual.

### 4. Dificultades en la comunicación y/o distorsiones de la realidad aparentes



Las dificultades en la comunicación y las distorsiones de la realidad pueden ser síntomas de problemas psicológicos más severos que requieren de tratamiento y consulta profesional. Demostraciones repetitivas de las siguientes conductas son causa de preocupación e intervención para ayudar al alumno a obtener la ayuda que necesita:

1. Deterioro del habla.
2. Conversación irracional.
3. Pensamientos confundidos y desunidos.
4. Alucinaciones auditivas o visuales.
5. Incapacidad de distinguir fantasía de la realidad.
6. Desorientación.
7. Material perturbador en tareas académicas.
8. Comportamiento extraño o conducta de persecución sin fundamento.

### 5. Daños a Otros



Conductas que amenazan a otros estudiantes y/o a maestros y miembros del personal o que impiden u obstruyen el proceso de enseñanza aprendizaje, deberán de ser inmediatamente tomadas en cuenta. Comportamientos dañinos pueden incluir amenazas verbales y no verbales, conducta intimidante, actos violentos, y/o de otra manera comportamientos antisociales. Si hubiera violencia física que causa daños corporales y amenazas específicas deberán ser reportadas inmediatamente al Departamento de Asesoría y Consejería de su campus.

### 6. Cambios Traumáticos de Relaciones Personales



Los problemas personales a menudo resultan cuando un individuo vive un cambio trágico en su entorno. La muerte de un familiar o buen amigo, dificultades en las relaciones familiares o con la pareja, divorcio de los padres, cambios en responsabilidades dentro de la familia y dificultades en otras relaciones significativas pueden resultar en el incremento de estrés y dificultades psicológicas.

### 7. Abuso de Drogas y Alcohol



Si un alumno tiene aspecto de ebriedad y/o se sospecha el uso de drogas o farmacodependencia, es importante intentar referirlo a asesoría de un consejero, ya que el abuso de sustancias casi siempre indica problemas psicológicos.

### 8. Problemas de Aprendizaje



Muchos alumnos encuentran que las demandas del programa de estudios son mayores a lo esperado. Mientras se espera que todos los alumnos pasen por un periodo de ajuste en este aspecto, aquellos que muestren una discrepancia constante entre su desempeño y su potencial de trabajo pueden necesitar ayuda. Dificultad de mantenerse al margen del trabajo del curso, preparación inadecuada para exámenes, ansiedad incapacitante por los exámenes o problemas asociados con la concentración son todos problemas que sugieren que el alumno sea referido a un consejero.

### 9. Cuestiones de Retención de Alumnos



Investigaciones sugieren que la ayuda de un consejero es efectiva en combatir el desgaste de los alumnos. Los alumnos que están considerando dejar la escuela, contemplando transferirse a otra institución educativa o están preocupados por tener un fracaso académico, pueden encontrar que la ayuda de un consejero es benéfica en el proceso de toma de decisiones.

## ¿Cuándo más se deberá ofrecer apoyo especializado?

Aparte de los signos y síntomas que pueden sugerir la necesidad de ayuda de un consejero, hay otras normas que pueden ayudar al personal y maestros a definir los límites de su propio involucramiento con el problema de un alumno en especial. Una referencia habitualmente se indica en las siguientes situaciones:

1. Un alumno presenta un problema o pide asistencia que está fuera de tus conocimientos.
2. Sientes que las diferencias de personalidad que no se pueden solucionar podrían interferir con tu habilidad de ayudar.
3. El problema es personal y tú conoces al alumno en otro aspecto aparte del profesional (amigo, vecino, pariente, etc.). Esto no te excluye de proveer apoyo, aunque es importante que al alumno se le haga saber acerca de la ayuda que se le puede dar.
4. Un estudiante es renuente a discutir un problema contigo.
5. Crees que tus esfuerzos para ayudar al alumno no han sido efectivos.

## ¿Cómo intervenir a un alumno?

1. Pedir ver al alumno en privado. Esto puede reducir vergüenza y que el alumno esté a la defensiva.
2. Hablar directamente con el alumno de manera honrada y que muestre tu preocupación por su bienestar.
3. No ignorar conductas no apropiadas y perturbadoras. Se debe ser específico en cuanto a las conductas que causan preocupación y evitar hacer generalizaciones del individuo.
4. Reconocer que estás sinceramente preocupado de su bienestar y que estás dispuesto/a a explorar las alternativas con el/ella.
5. Escuchar cuidadosamente a lo que dice el alumno.
6. Evitar criticar o sonar juicioso. Intenta entender la situación desde el punto de vista del alumno sin estar de acuerdo o desacuerdo.
7. Presentar la posibilidad de referirlo a apoyo especializado.

## Haciendo la referencia al apoyo especializado...

1. Sé directo en hacerle saber al alumno que crees que es importante que vaya a apoyo especializado para ayudarlo en su situación.
2. Infórmale al alumno que el consejo es confidencial y gratis.
3. Si el alumno es receptivo, sugiérele que haga una cita para asesoría.
4. Excepto en emergencias, la opción de aceptar o rechazar el consejo, se le deberá dejar al alumno. Si el alumno se pone a la defensiva, no forzar la situación y no intentar engañar al alumno a que vaya al apoyo especializado.

## Los siguientes son algunas maneras de responder ante alumnos que se ponen a la defensiva:

1. Simplemente vuelve a exponer tu preocupación y las recomendaciones. Deja claro que tu sugerencia para buscar apoyo especializado representa tu mejor juicio basado en tus observaciones de la conducta del alumno.
2. Reconoce, valida y discute los temores verdaderos del alumno y sus preocupaciones acerca de buscar ayuda.

3. Indica que una situación no necesita alcanzar las proporciones de la crisis para acudir a apoyo especializado.
4. Acentúa que aunque alguna persona pueda sentirse que el buscar apoyo especializado es una aceptación de la debilidad o el fracaso, de hecho, se tiene que tener considerable coraje e integridad para pedir ayuda.
5. Ofrece al alumno acompañarlo con el consejero o ayúdale a hacer una cita.
6. Finalmente, dá al estudiante una oportunidad de considerar otras alternativas sugiriendo que él o ella quizás necesite algún tiempo para pensarlo. Si el alumno dice con énfasis que "no," entonces respeta esa decisión, y otra vez, deja la situación abierta para la reconsideración posible en un tiempo posterior.
7. Dale seguimiento en una fecha posterior para mostrar tu interés independientemente si el alumno/a tomo tu recomendación de ir a que reciba apoyo especializado.

## Consejería avanzada dentro del Campus

La asesoría es gratis para los alumnos que están inscritos y para la familia, y también para sus parejas cuando son vistos con el alumno inscrito. Aconsejar es confidencial por naturaleza. La información de los alumnos que buscan la asesoría, el tipo de asesoría que reciben, y el contenido de las sesiones de asesoría, no puede ser liberada más que en las siguientes circunstancias:

- El alumno proporciona la autorización escrita para la liberación de esta información.
- El alumno está en el peligro obvio de herirse a ella/él mismo o a otros.
- La liberación de información es requerida por la ley (la orden del tribunal).

Si un miembro del personal o un maestro está interesado/ a en dar seguimiento para ver si un alumno ha seguido o no la recomendación del apoyo especializado, deberá preguntar al alumno directamente de preferencia.

## Emergencias

Alumnos que requieran de ayuda inmediata por dificultades que amenazan su vida o problemas psicológicos severos, son tomados como emergencia el mismo día.

En situaciones de urgencia, que involucren a alumnos que aparenten estar incapaces de buscar ayuda por su cuenta, hablar por él o acompañarlo al Departamento de Asesoría y Consejería de su campus.

Si un alumno está actuando de alguna manera en la que se pueda hacer daño a el/ella o a otros y no está dispuesto/a a buscar ayuda por su cuenta, llama al Departamento de Asesoría y Consejería en tu campus.

## Consulta para uno mismo

Es recomendable pedir una consulta si se está preocupado por un alumno y está inseguro de intervenir, no se sabe cómo responder, si el alumno se resiste a tus esfuerzos de asistencia/referencia y se siente incómodo con la situación o si se tienen otros problemas con otros alumnos que pueden tener dimensiones psicológicas.

Una breve consulta puede ayudarlo a escoger los puntos importantes, explorar nuevas alternativas de enfrentamiento e identificar otros recursos.

## Límites Sanos

Cuando se esté ayudando a un alumno con necesidad de apoyo especializado es importante no extenderse más de su propio nivel de comodidad en cuanto a términos de involucramiento, habilidades y tiempo. Límites sanos lo habilitan a intervenir con un alumno con necesidad de apoyo especializado de una manera efectiva y personal.