

FECIES 2013



**María Teresa Ramiro Sánchez, Tamara Ramiro Sánchez y
María Paz Bermúdez Sánchez (Comps.)**

ISBN - 13: 978-84-697-0237-6

**LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA Y PSICOPEDAGÓGICA
CONTRIBUYENDO A LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN
SUPERIOR. EL SERVICIO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA DE LA
UNIVERSIDAD DE CASTILLA LA MANCHA**

María José Galván-Bovaira y Carmen Carpio de los Pinos

Universidad de Castilla La Mancha

Resumen

Los servicios de atención psicológica y psicopedagógica universitarios con diferentes nomenclaturas en las universidades españolas constituyen plataformas de apoyo en el Espacio Europeo de Educación Superior por lo que contribuyen al cumplimiento de los criterios de calidad en lo que a su dimensión social se refiere. En la actualidad casi el 90% de nuestras universidades dispone de estos servicios y aunque algunos de ellos funcionan desde los años 80 la mayoría se han creado desde 1999 hasta la actualidad. Si bien su origen responde a diferentes motivaciones, en la actualidad están llamados a responder a las demandas de la realidad educativa que gira en torno al aprendizaje centrado en el estudiante y al ajuste que los docentes deben realizar para responder a este modelo. El objetivo del trabajo que presentamos es señalar las acciones que desde el Servicio de Atención Psicológica de la Universidad de Castilla La Mancha se desarrollan con el fin de atender en este escenario a la comunidad universitaria.

Abstract

Counseling and psychology support services existing in Spanish universities with different nomenclatures are support platforms within the European Higher Education Space and this way they contribute to the fulfillment of the quality criteria concerning its social dimension. Today almost 90% of our universities have these services and although some of them work from the 80s most were created since 1999 to the present date. While in the beginning it responded to different motivations, today they are called to respond to the demands of the educational reality that revolves around student-centered-learning and the adjustments that teachers should make to answer to this model. The aim of the present work is to point out the actions that the Counseling

Psychology Services of the University of Castilla La Mancha develop in order to serve the university community within this scenario.

Introducción

La Declaración de Bolonia (1999) señala la calidad como uno de los principios a prevalecer en el Espacio Europeo de la Educación Superior (EEES). Posteriores declaraciones han ido concretando el proceso que debía seguir la implantación del nuevo sistema y la Declaración de Bergen (2005) establecía en su dimensión social la necesidad de que los estudiantes dispusieran para un mejor aprovechamiento en sus estudios, de un servicio de asesoramiento académico y/o personal. No obstante, este tipo de servicios no supusieron una introducción novedosa en las universidades españolas ya que en 2005 una inmensa mayoría ofrecía a sus estudiantes la posibilidad de dirigirse a determinados especialistas para realizar los tipos de consultas mencionados. Así, Saúl, López-González y Bermejo realizaron en 2009 un estudio detallado de la situación de los servicios psicológicos y psicopedagógicos en las universidades españolas y de las 74 universidades que ellos referencian, en la actualidad hay que sumar una más, casi el 90% disponía ya de dichos servicios (Rando, 2012), siete universidades los crearon con posterioridad a la Declaración de Bergen y otros dieciséis servicios de otras tantas universidades fueron constituidos después de la Declaración de Bolonia. Las razones que motivaron su creación son diversas si bien parecen obedecer a distintas necesidades tales como marco para la investigación aplicada de las facultades de Psicología y/o como centros de prácticas para estudiantes. En general, dependen de los vicerrectorados como el de Estudiantes u otros como el Vicerrectorado de Política social, calidad ambiental y universidad saludable como en el caso de la Universidad Rey Juan Carlos (Romero, Cruz, Gallardo y Peñacoba, 2013). Están conformados por personal docente e investigador y/o por personal técnico contratado a tal efecto. Las funciones que desempeñan se ciñen a la atención de estudiantes, a la atención de toda la comunidad universitaria y/o a la intervención como asesores en aquello que los distintos órganos dentro de la universidad pudieran requerir. Dentro de esta diversidad se impone centrar el tema en el marco europeo con el fin de establecer las características y funciones mínimas que esos servicios deben desempeñar con el fin de responder a situaciones que

la implantación y consolidación del nuevo orden en educación superior requiere de los estudiantes y de toda la comunidad universitaria.

Método

En una primera aproximación nos detendremos en las características que definen la educación superior y el trabajo que en ella se requiere de los estudiantes universitarios noveles. La llamada alfabetización académica es el conjunto de nociones y estrategias necesarias para participar en la cultura discursiva de las disciplinas así como en las actividades de producción y análisis de textos requeridos para aprender en la universidad. Esa transición se caracteriza por la competencia para manejar bibliografía y bases de datos en las que el aprendizaje no se da terminado sino que fluye entre las posiciones de los distintos autores así como en los resultados de los estudios. Por otro lado la comprensión y la producción de textos científicos obliga a los estudiantes a afrontar el aprendizaje de nuevas estrategias (Camps y Castelló, 2013; Castelló, 2007).

Los procesos de enseñanza y aprendizaje centrados en el estudiante requieren que este desarrolle una actitud proactiva y cooperativa hacia el aprendizaje para establecer su proyecto de vida profesional. El enfoque competencial agrupa conocimientos, habilidades, valores, emociones y actitudes que de manera explícita, transversal y/o a veces, encubierta, los estudiantes deberán construir para desarrollar ese proyecto. Los profesores por su parte, tienen que diseñar su práctica docente de manera que los objetivos de aprendizaje se cumplan (Rué, 2009).

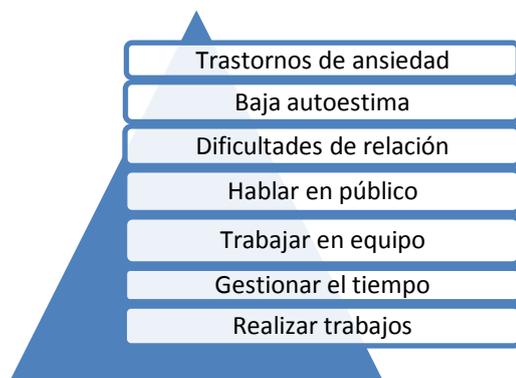
Las exigencias de este sistema de trabajo requieren de los estudiantes y también de los profesores de un sistema de afrontamiento emocional positivo y dinámico. La competencia emocional cobra en este escenario un coprotagonismo en el proceso (Carpio y Galván-Bovaira, 2013).

En este escenario, sin ninguna duda, los servicios de atención psicológica universitarios en la actualidad, deben asumir entre sus funciones ayudar a que todo el proceso culmine con éxito.

Resultados

El Servicio de Atención Psicológica (SAP) de la Universidad de Castilla La Mancha se creó en el año 2006 y desde entonces trata de desarrollar las actuaciones pertinentes para acompañar en el proceso de aprendizaje a la totalidad de la comunidad universitaria. Su carácter multicampus determina que haya cinco sedes en Toledo, Cuenca, Ciudad Real, Albacete y Talavera de la Reina. Estas sedes son atendidas por personal docente investigador de la propia universidad. Realiza intervenciones individuales y también grupales a través de talleres que se desarrollan una o dos veces durante el curso siendo los que tienen mayor poder de convocatoria aquellos relacionados con el control de las reacciones emocionales (ansiedad ante las situaciones de evaluación, por ejemplo) y los relacionados con herramientas académicas (alfabetización académica). En las figuras siguientes se detalla el tipo de consultas y actuaciones que, en general, reciben y desarrollan (Fig. 1)

Figura 1. Tipo de consultas que realiza la comunidad universitaria al SAP



Otras actuaciones que realiza son las siguientes:

- Asistir al Defensor Universitario
- Diseñar actuaciones a demanda
- Intervenir en situaciones de crisis
- Mediar en conflictos
- Realizar las entrevistas de selección de estudiantes preuniversitarios
- Realizar intervenciones grupales en talleres
- Realizar adaptaciones inclusiva

Conclusiones

Las consultas que se realizan al servicio responden tanto a componentes psicológicos como psicopedagógicos y también a otros requerimientos de distintos órganos internos. Ante esta situación creemos que tales servicios deben atender de manera reactiva cualquiera que sea la consulta realizada. Sin embargo, creemos prioritario desarrollar acciones proactivas y preventivas que ayuden a los estudiantes a adquirir competencias del modelo de aprendizaje en el cual se encuentran inmersos. Para ello sería necesario explorar otras vías formativas (tutores, coordinadores de curso) o la inclusión en las distintas materias de algunos contenidos de gestión del estudio y/o realización de trabajos. Los docentes se beneficiarían de ello y la coordinación general abundaría en la calidad del proceso.

Referencias

- Camps, A. y Castelló, M. (2013). La escritura académica en la universidad. *REDU. Revista de Docencia Universitaria*, 11, (1), 17-36.
- Carpio, C. y Galván-Bovaira, M.J. (2013). *Inclusión y competencia emocional desde el servicio de atención psicológica universitario*. Comunicación presentada en el III Congreso Internacional de Competencias Básicas: La competencia emocional. Ciudad Real, 24-26 abril.
- Castelló, M. (2007). *Escribir y comunicarse en textos científicos y académicos. Conocimientos y estrategias*. Barcelona: Graó.
- Rando, M.A. (2012). *VIII Encuentro Nacional de Servicios de Atención Psicológica y Psicopedagógica Universitarios*. Málaga: Ediciones Universidad de Málaga
- Romero, A., Cruz, S., Gallardo, C. y Peñacoba, C. (2013) *Cómo promocionar la salud y el bienestar en la comunidad universitaria: la URJC, ejemplo de universidad saludable*. Comunicación presentada en el X Foro Internacional sobre la Evaluación de la Calidad de la Investigación y la Educación Superior FECIES. Granada, 25-28 junio
- Rué, J. (2009). El aprendizaje autónomo en educación superior. *Revista Española de orientación y Psicopedagogía*, 20, (2), 202-205.

Saúl, L.A., López-González, M.A. y Bermejo, B. (2009). Revisión de los servicios de atención psicológica y psicopedagógica en las universidades españolas. *Acción Psicológica*, 6, (1), 17-40.